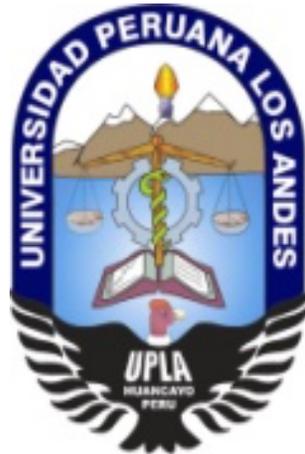


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la
Municipalidad Distrital de San Luis - 2019

| | | |
|--------------------------------------|---|---|
| Para Optar | : | Título Profesional de Licenciado en Administración |
| Autores | : | Bachiller. Espinoza Acuña Cesar Ronald Bachiller. Zevallos Martinez Gerson |
| Asesor | : | Mg. Paul Denis Martinez Vitor |
| Línea de Investigación Institucional | : | Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos |
| Fecha de Inicio | : | 08/07/2019 |
| Fecha de Culminación | : | 30/10/2020 |

Huancayo – Perú
2021

APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario
en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019**

PRESENTADOS POR:

Bachiller. Espinoza Acuña Cesar Ronald

Bachiller. Zevallos Martinez Gerson

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Licenciado en Administración

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

Aprobado por los siguientes jurados:

Presidente : Dr. Fredi Gutierrez Martinez

Primer Miembro : Lic. Ivo Genaro Guevara Sinchez

Segundo Miembro : Mg. Graciela Soledad Verastegui Velasquez

Tercer Miembro : Mtro. Fredi Paul Gutierrez Meza

Huancayo, 29 de mayo del 2021

Asesor:

Mg. Paul Denis Martinez Vitor

Dedicatoria

A mis hermanos por brindarme tiempo y comprensión.

A mi madre por mostrarme el camino a la superación.

Cesar Espinoza Acuña

A mis padres con todo mi corazón, pues sin ellos no lo habría logrado cumplir con mis metas personales y profesionales.

Gerson Zevallos Martínez

Agradecimiento

A Dios, por bendecirnos cada día con su amor infinito, a la Universidad Peruana los Andes por acogernos de manera empática y así compartir diversos aprendizajes. A nuestro asesor Mtro. Paul Denis Martinez Vitor, por su paciencia, y por su apoyo incondicional.

Los autores

Contenido

| | Pag. |
|---|------|
| Aprobación del jurado | ii |
| Asesor | iii |
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | v |
| Contenido | vi |
| Contenido de tablas | ix |
| Contenido de figuras | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| Términos clave utilizados en la investigación | xiii |
| Introducción | xiv |
| CÁPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 16 |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática | 16 |
| 1.2. Delimitación del problema | 18 |
| 1.3. Formulación del problema | 19 |
| 1.3.1. Problema General | 19 |
| 1.3.2. Problemas Específicos | 19 |
| 1.4. Justificación | 19 |
| 1.4.1. Social | 19 |

| | |
|--|-----------|
| 1.4.2. Teórica | 20 |
| 1.4.3. Metodológica | 20 |
| 1.5. Objetivos | 20 |
| 1.5.1. Objetivo General | 20 |
| 1.5.2. Objetivos Específicos | 21 |
| CÁPITULO II MARCO TEORICO | 22 |
| 2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales) | 22 |
| 2.2. Bases Teóricas o Científicas | 25 |
| 2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones) | 34 |
| CÁPITULO III HIPOTESIS | 37 |
| 3.1 Hipótesis General | 37 |
| 3.2 Hipótesis Específicas | 37 |
| 3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización) | 37 |
| CÁPITULO IV METODOLOGÍA | 40 |
| 4.1 Método de Investigación | 40 |
| 4.2 Tipo de Investigación | 40 |
| 4.3 Nivel de Investigación | 41 |
| 4.4 Diseño de la Investigación | 41 |
| 4.5 Población y muestra | 42 |
| 4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos | 43 |
| 4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 43 |

| | |
|---|-----|
| 4.8 Aspectos éticos de la Investigación | 44 |
| CÁPITULO V RESULTADOS | 46 |
| 5.1 Descripción de resultados | 46 |
| 5.2 Contraste de hipótesis | 52 |
| ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 57 |
| CONCLUSIONES | 61 |
| RECOMENDACIONES | 63 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 65 |
| ANEXOS | 69 |
| Matriz de consistencia | 60 |
| Matriz de operacionalización de variables | 72 |
| Matriz de operacionalización del instrumento | 75 |
| El instrumento de investigación y constancia de su aplicación | 77 |
| Confiabilidad y validez del instrumento | 80 |
| La data de procesamiento de datos | 96 |
| Consentimiento informado | 101 |
| Fotos de la aplicación del instrumento | 103 |

Contenido de tablas

| | Pág. | |
|----------|--|----|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable 1, Gestión Administrativa | 38 |
| Tabla 2 | Operacionalización de la variable 2, Atención al Usuario | 39 |
| Tabla 3 | Población del estudio | 42 |
| Tabla 4 | Muestra seleccionada del estudio | 42 |
| Tabla 5 | Nivel de gestión administrativa | 46 |
| Tabla 6 | Nivel de atención al usuario | 47 |
| Tabla 7 | Nivel de la dimensión planeación | 48 |
| Tabla 8 | Nivel de la dimensión organización | 49 |
| Tabla 9 | Nivel de la dimensión dirección | 50 |
| Tabla 10 | Nivel de la dimensión control | 51 |
| Tabla 11 | Correlación estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario | 52 |
| Tabla 12 | Correlación dimensión planeación y la atención al usuario | 53 |
| Tabla 13 | Correlación dimensión organización y la atención al usuario | 54 |
| Tabla 14 | Correlación dimensión dirección y la atención al usuario | 55 |
| Tabla 15 | Correlación dimensión control y la atención al usuario | 56 |

| Contenido de figuras | | Pág. |
|-----------------------------|-------------------------------------|-------------|
| Figura 1 | Esquema del diseño de investigación | 41 |
| Figura 2 | Correlacional de Rho de Spearman | 44 |
| Figura 3 | Nivel de gestión administrativa | 46 |
| Figura 4 | Nivel de atención al usuario | 47 |
| Figura 5 | Nivel de la dimensión planeación | 48 |
| Figura 6 | Nivel de la dimensión organización | 49 |
| Figura 7 | Nivel de la dimensión dirección | 50 |
| Figura 8 | Nivel de la dimensión control | 51 |

Resumen

En la investigación titulada: “Estrategias de Gestión Administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019”, el objetivo general de la investigación es, determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 74 trabajadores, dependientes de la gerencia municipal y subgerencias, de diferentes áreas de trabajo de la Municipalidad Distrital de San Luis, durante el año 2019. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,815 para la variable estrategias de gestión administrativa y 0,857 para la variable atención al usuario.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019, se concluye que existe relación directa y significativa entre las estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .714**).

Palabras Clave: Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario, planeación, organización, dirección, control.

Abstract

In the research entitled: "Administrative Management Strategies and user service in the District Municipality of San Luis - 2019", the general objective of the research is to, determine the relationship between administrative management strategies and user service in the District Municipality of San Luis - 2019.

The type of research is basic, the research level is correlational, the research design is non-experimental, cross-sectional, and the approach is quantitative. The sample consisted of 74 workers, dependent on the municipal management and sub managers, from different work areas of the San Luis District Municipality, during 2019. The technique used is the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to the workers. Expert judgment was used for the validity of the instruments, and Cronbach's alpha was used for the reliability of each instrument, which was very high in both variables: 0.815 for the administrative management strategies variable and 0.857 for the user service variable.

With reference to the general objective: To determine the relationship that exists between administrative management strategies and customer service in the District Municipality of San Luis - 2019, it is concluded that there is a direct and significant relationship between administrative management strategies and customer service. user. This is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral sig. = .000 <0.01; Rho = .714 **).

Keywords: Administrative management strategies and customer service, planning, organization, direction, control.

Términos clave utilizados en la investigación

Estrategias de gestión administrativa

Atención al usuario

Planeación

Organización

Dirección

Control.

Introducción

La investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019. Para ello, se pretende en primer lugar definir la correspondencia de la gestión administrativa y la atención al usuario, que permita obtener información relevante que estas dos variables en conjunto influyen sobre la eficacia de servicio que presta esta institución gubernamental y así plantear estrategias que permitan mantenerla o mejorarla.

Actualmente, en esta entidad gubernamental se han percibido muchos reclamos con respecto a la atención al usuario, debido a aspectos relacionados a la falta de información a una gestión administrativa efectiva, por lo tanto, esta investigación propone mejoras de atención al usuario planteando estrategias a través de las variables de estudio: gestión administrativa y atención al usuario.

En este orden de ideas, esta investigación servirá para obtener información que proporcione una gestión administrativa eficiente, mejorando la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis.

La presente investigación está estructurada en cinco capítulos:

El Capítulo I: Contiene el planteamiento del problema, descripción de la realidad problemática, delimitación del problema, la formulación del problema, que contiene al problema general y problemas, la justificación, el objetivo general y específicos.

El Capítulo II: Esta parte estrictamente contiene el marco teórico; que comprende los antecedentes, bases teóricas o científicas, las estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario, sus dimensiones y el marco conceptual como parte de este estudio.

El Capítulo III: Contiene las hipótesis que fueron validadas a través de este estudio, variables y su operacionalización.

El Capítulo IV: Marco metodológico, que comprende: tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de investigación, aspectos éticos de la Investigación.

El Capítulo V: Contiene la presentación y análisis de los resultados de la estadística y la discusión de los mismos.

Posteriormente, se presentan las conclusiones y recomendaciones basadas en nuestra investigación.

Finalmente, se incorporan las referencias y los anexos.

CÁPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el ámbito global, representado por la competitividad y la búsqueda constante de la calidad de los servicios, se observa la presencia de elementos motivacionales internos y externos que sitúan al servidor en una actitud de satisfacción e insatisfacción. Por lo tanto, las empresas públicas como privadas deben examinar estrategias que les permitan mejorar la atención al usuario.

En diversas municipalidades en Perú, los servicios gubernamentales han sido tratados por años de manera errada por parte de los funcionarios públicos, los cuales no tienen conciencia de que se deben a sus usuarios. En la Municipalidad Distrital de San Luis, los usuarios manifiestan muchos reclamos en relación a la atención que se le presta al usuario; debido al desconocimiento de una gestión administrativa efectiva por parte del personal que trabaja en dicha entidad gubernamental, se observa el déficit de apoyo de niveles superiores y escasa comunicación entre los que la conforman. En este orden de ideas, esto ocasiona que el personal que atiende diariamente a las personas que acuden a la municipalidad carece en muchas ocasiones de información de esta institución gubernamental tales como; la misión, visión y objetivos aunado al escaso sentido de pertinencia institucional, además de ello, no existe una comunicación efectiva y no mantienen un seguimiento y control de la información que maneja, lo que ocasiona una atención no acorde a lo esperado.

Por lo antes mencionado, se propone recomendaciones para mejorar los inconvenientes que agobian a esta municipalidad distrital y a sus usuarios, que optan por

dirigirse a ella para buscar respuestas y soluciones a su planteamiento, a través de una mejor gestión municipal, eficaz, eficiente y competitiva para ofrecer un mejor servicio al usuario.

Marín y Atencio (2008), hace referencia, la gestión administrativa es esencial dentro de cualquier organización. En este sentido, se requiere procesos administrativos basados en los cuatro pilares fundamentales (planificación, organización, dirección y control), para ejecutarlos eficaz y eficiente; todo esto basado en un conjunto de tareas con la finalidad de certificar el resultado estratégico de la organización. La administración tiene como labor dilucidar los objetivos estructurales de la institución,

Cerda, García, Torres y Fallas (2017) indica que la gestión administrativa tiene el desafío de beneficiar opciones oportunas a cada contexto y proporcionar respuesta a las necesidades de la comunidad cumpliendo con la estructura administrativa del sistema en el que se desenvuelve. La gestión administrativa consigue sus logros accionando una dimensión colaborativa alineados a los objetivos de la organización.

Verdesoto, Toapanta y Acosta (2018), sostienen en la revista, la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. De tal manera debe tener un diagnóstico administrativo y unas reglas para la toma de decisiones acertada que permita el cumplimiento de los objetivos y establecer seguimiento de diversas tareas. Por lo tanto, la gestión administrativa organizacional debe tomar en cuenta el grupo de individuos que lo conforman para obtener resultados óptimos tanto de funcionamiento como atención al usuario.

Lira (2017), menciona en el libro sobre la atención del usuario, que ofrecer un mejor servicio al usuario representa el componente esencial de la empresa; es decir, gracias a la competencia y la variedad de estrategias que manejan para satisfacer a sus usuarios, coexisten en los mercados buscando así, la mejor elección en dinero, tiempo y servicio.

López y Otros (2014), en su libro expone que el usuario es la razón de ser de la compañía y es quien puede certificar su futuro. Por lo tanto, se presenta como el eje principal de organizaciones tanto público o privado, con fines de lucro o no. Estas organizaciones deben estar orientadas a mejorar la gestión administrativa o empresarial, establecer canales de información permanente con su entorno y generar plataformas de aprendizaje, apoyo, orientación y capacitación para su personal.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación Espacial

La tesis fue desarrollada en la Municipalidad Distrital de San Luis, actualmente ubicado en la Av. del Aire N° 1540, distrito de San Luis, en Lima Metropolitana, capital del Perú.

1.2.2. Delimitación temporal

El desarrollo de la tesis corresponde a los meses de agosto del año 2019 hasta octubre del 2020

1.2.3. Delimitación Conceptual o temática

A. Gestión Administrativa: conjunto de mecanismos utilizados en pro conseguir el cumplimiento de objetivos organizacionales, a través del uso del recurso humano, financieros y materiales que lo conforman.

B. Atención al Usuario: es la asistencia que brinda una empresa u organización para dar satisfacción a las necesidades del usuario, denominado también Servicio de Atención al Usuario.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre las estrategias de gestión administrativa y la atención al Usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

- a) ¿Qué relación existe entre la planeación y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019?
- b) ¿Qué relación existe entre la organización y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019?
- c) ¿Qué relación existe entre la dirección y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019?
- d) ¿Qué relación existe entre el control y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019?

1.4. Justificación

1.4.1 Social

Los aportes de esta investigación, ofrece a la Municipalidad Distrital de San Luis estrategias que permitan brindar un mejor servicio de calidad efectivo y eficiente a los ciudadanos de la comunidad de San Luis, así mejorar la percepción negativa que tienen los ciudadanos sobre esta institución gubernamental.

1.4.2 Teórica

La teoría en la investigación, generara conocimientos en áreas de gestión administrativa y servicio de atención a los usuarios. Para la primera variable, será abordada de acuerdo Delgado y Ena (2008) sobre la gestión administrativa:

Serie de operaciones alineadas al resultado de objetivos organizacionales; en referencia al desempeño y mejor aplicación administrativa, a través de planear, organizar, dirigir y controlar.

Para la segunda variable se trabajará con Martínez (2007) que define al Servicio de Atención al Usuario, como:

Serie de actividades interconectadas realizadas por una organización, que tenga por finalidad que el usuario adquiera el servicio o producto en el tiempo y lugar apropiado para satisfacer sus necesidades.

1.4.3 Metodológica

En la investigación se utilizo aspectos metodológicos para diseñar un cuestionario con validez de expertos en el área; los cuales podrán ser utilizados en otros contextos.

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación que existe entre la planificación y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019.

- b) Determinar la relación que existe entre la organización y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019.
- c) Determinar la relación que existe entre la dirección y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019.
- d) Determinar la relación que existe entre el control y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019.

CÁPITULO II MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Fuentes (2018), en su tesis Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en en la municipalidad mariscal Nieto, en la Universidad José Carlos Mariátegui, al término de la investigación concluye:

Es evidente la existencia de estadísticas para testificar la gestión administrativa tiene relación $p = 0,000$ con satisfacción de los usuarios de la municipalidad en estudio. Igualmente, afirmó esta gestión es concisamente proporcional al bienestar de los usuarios de dicha institución.

Peña (2018), en su investigación Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad de San Marcos, para la universidad Universidad Cesar Vallejo, concluye:

Al evaluar estas dos variables, es evidente la presencia correlacional alta y positiva de 0,805, con significancia menor al 0,5 % de error. De estos resultados se rechazó hipótesis nula y tuvo validez hipótesis de la investigación, además se obtuvo valores descriptivos de 68,0 % nivel moderado y 11,3 % nivel alto. Así, se confirmó relación alta positiva y significativa entre variables de estudio.

Barrera y Ysuiza (2018), en su tesis Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente en la municipalidad del Alto Amazonas, de la Universidad San Martín de Porres concluye:

Según los resultados obtenidos, los trabajadores manifestaron que la Gestión pública no se desarrolla adecuadamente; en referencia a las dimensiones, el mayor grado de este resultado se encuentra la planeación, luego la organización, seguido de dirección y finalmente el control. Respecto a Calidad de Servicio de los contribuyentes expresaron inexistencia adecuada de su aplicación. Por otro lado, se estableció una relación fuerte de las variables al obtener un grado de correlación de 0,872.

Tipian (2017), en su tesis Gestión administrativa y la calidad de servicio del MINJUS, Universidad Cesar Vallejo, concluye:

Indicaron según resultados derivados que nivel de gestión administrativa relaciona positivamente la calidad de servicio al corroborar la veracidad de hipótesis, existe una relación significativa (0,000) y positiva (0,500) entre estos a usuarios DGPD del MINJUS en el 2016.

Roque (2016), en su tesis Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al Usuario, de la Universidad Señor de Sipan, concluye que:

Las estrategias gerenciales van en conjunto con la atención al usuario; procurando que los trabajadores de la empresa se identifiquen con ella, para así poder lograr las metas empresariales, así mismo para estar en mejores condiciones, y de atender de manera excelente al usuario y prestar un mejor servicio.

2.2.2. Antecedentes Internacionales

Rojas, Arancibia, Andrade & Ramírez-Alujas (2019), en su publicación Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas, aplicado a un municipio de Chile, expresa:

En estos tiempos, en las instituciones públicas los usuarios demandan servicios conforme a sus requerimientos, esperando una atención eficiente donde se puedan sentir satisfechos con el servicio recibido. Por ello en Chile están buscando el perfeccionamiento que brinden calidad de servicio al sector público. Concretamente, en los municipios hay deficiencias de atención y coexiste estudios que calculan la apreciación de estos factores.

Yepez (2017), en su tesis Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la cooperativa de taxi, de la Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador ; el autor concluye:

La gestión administrativa interviene en bienestar del usuario asociados a cooperativa de taxi, provincia de los Ríos, manifestada a falta de conocimientos sobre gestión administrativa y de las nuevas expectativas que demanda un usuario para satisfacer las necesidades y los factores que esta induce en el mismo.

Alban, Flores y Pinargote (2017), en su tesis diseño de modelo de gestión administrativa para pymes del sector marisquería de la ciudad de Guayaquil , de la Universidad de Guayaquil, concluye:

En el diseño del modelo se establecieron lineamientos para el proceso administrativo general y la relevancia de estas empresas analizando perennemente sus características para delinear estrategias que las promuevan en el mercado, además se enfatizó que toda actividad requiere de una organización por escrito y por hechos, además del seguimiento del desempeño.

Toral y Zeta (2016), en su publicación gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, Social y Administrativa, de la Universidad Nacional de Loja, España concluyen que:

La gestión administrativa, está en niveles ($|r| > 0.3$, Sig. < 0.05) Ligados con calidad del servicio. Las deducciones reflejan que mejora de procesos básicos administrativos y gerenciales también optimará la calidad del servicio.

Quimi (2016), en su tesis Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena de Ecuador; el autor concluye: Disponer de modelo empresarial, con ética y valores donde se puedan realizar la gestión pública con eficiencia, premura y sin excepción de distinciones, para así certificar mayor calidad en asistencia de servicio ciudadano.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1 Gestión administrativa

En este sentido, Arroyo & Berenguer (2009) exponen que la gestión administrativa debe estar perennemente enfocada a conseguir resultados excelentes utilizando el mínimo de recursos, tiempo y trabajo.

Es importante disponer de una mejor forma estratégica de administrar en las organizaciones, ya que según Delgado y Ena (2008) menciona que la administración radica en la planeación, organización, ejecución y control, para instaurar y alcanzar los propósitos a través de recursos humanos, financieros y técnico; ya que la ausencia de alguno de ellos imposibilita hablar de gestión administrativa.

Evidentemente, la administración como campo de estudio puede aportar información sobre todos los aspectos del día a día de la organización, fundamental para toda empresa. La gestión administrativa pública tiene un papel en el desenvolvimiento económico-social de un país y por ende tiene como reto construir una sociedad económicamente dominante, con reglas sociales reformadas y una jefatura más eficaz (Gitman, 1990).

Para Anzola (2010), la gestión administrativa abarca distintas acciones para el alcance de metas, mediante desempeños laborables fundamentales; planear, organizar, dirigir y controlar. Este mismo término radica en todos los eventos que se inicia para acoplar el esfuerzo de un equipo.

Así mismo Chiavenato (2006), señala las funciones del administrador y afirma que estas se cumplan en las municipalidades, en primer lugar, lograr que los servicios sean de gran apoyo para mejorar, también se disminuye los riesgos aprovechando las oportunidades que se le presenta a los directivos, en segundo lugar, hacer que los recursos humanos sean productivos siendo capacitados y orientados a trabajar juntos intercambiando sus habilidades de conocimientos individuales, y por último lugar, el desempeño en la municipalidad será eficaz.

Tomando en consideración las descripciones anteriores sobre gestión administrativa, muestra que trata de apoyar a los procesos activos de la empresa para beneficiar las actividades del día a día, capaces de originar ventajas competitivas en el aspecto social. Hoy en día existen actividades de la gestión a nivel administrativo, lo cual se dirigen al logro de obtención de objetivos.

Según Muñiz (2012), indica que es el componente fundamental de toda gestión, ya sea planeando, organizando, dirigiendo y controlando.

Del mismo modo menciona Chiavenato (2005), Se encarga primero en definir cuáles son las metas que deben lograr alcanzarse. La toma en consideración como la primera función administrativa, ya que es el camino para que se desarrollen el resto.

En la primera dimensión planeación, según Koontz, Weihrich y Cannice (2012), Planear se basa en saber escoger objetivos, misión, tomar decisiones por encima de las acciones imprescindibles alcanzables; solicita la toma de decisiones, en otras palabras, seleccionar correctamente distintas alternativas, lo cual debe implicar que tengan una dirección racional para lograr conseguir las metas establecidas.

Considerando lo descrito anteriormente por dichos autores, la planeación radica en tomar decisiones, ya que utiliza técnicas para la realización de adaptación, minimizando tiempos con el fin de maximizar la productividad en la organización para el alcance de objetivos.

En la segunda dimensión organización, según Muñiz (2012), toma en consideración componentes que están relacionados en la forma y diseño de una organización, comunicación, formalización y tecnología de información, el área talento humano, adaptación de innovación. La organización como función administrativa es la acción de organizar, estructura, integrarse a recursos y órganos implicados en la realización, y definir la relación entre ello, como también las atribuciones.

según Chiavenato (2007), expresa que las organizaciones son sistemas de acciones coordinadas de más de dos individuos. La colaboración entre colaboradores es

elemental hacia el desarrollo de toda organización. Para Koontz et al. (2012), expresan, organización alude a una estructura intencional formalizada base de procesos. Asimismo Boland et al (2007) nos dice, la organización es fundamentada por los niveles jerárquicos y la cadena de mando.

Analizando las definiciones de cada autor presentado respecto a organización, se refiere a ofrecer una apropiada estructura a la organización para admitir la comunicación entre sus distintas áreas, con el fin de favorecer el desempeño de labores organizacionales y sobre todo lograr alcanzar y ejecutar los objetivos.

En la tercera dimensión dirección, Según Muñiz (2012), compromete a la organización, su comportamiento, equipos de trabajo, liderazgo y la motivación, como lo fundamental en la guía e influencia en un conjunto, para el alcance de metas. Estos, simbolizan el poder, el compromiso y la motivación, las relaciones que se mezclan en alrededor de la organización, para obtener los logros grupales, individuales y organizacionales.

Según Chiavenato (2005) La dirección, tercera función administrativa, se relaciona con la acción, ejecución, y principalmente con las personas.

Para Koontz et al. (2012), indica que dirección, es influenciar a las personas para que cooperen a las metas establecidas en el equipo.

Referente a los conceptos mencionados, la dimensión dirección, se fundamenta en el poder que tiene principal o encargado del área de la entidad para comprometer y motivar al resto de miembros en el alcance de los objetivos fijados.

Los objetivos de gestión administrativa, se mencionan:

- a) Establecer los requisitos organizacionales, referentes a las, actividades, procesos y funciones administrativos.
- b) Operar eficientemente los recursos de información organizacional.
- c) Capacitar al recurso humano de la organización en el uso de los recursos informacionales.
- d) Optimizar la producción, sostenibilidad y competencia, aseverando la viabilidad de la organización.
- e) Corregir en la organización el flujo en la información y comunicación.
- f) Avalar la eficacia en utilización de bienes y servicios para asegurar su positiva propagación.
- g) Proveer productos y servicios de calidad.
- h) Desarrollar el compromiso en la prosperidad de la sociedad.
- i) Ayudar a modernizar las acciones y procesos administrativos.
- j) Establecer y satisfacer los escasos de información externa.

Por tanto, la gestión administrativa pasa por comprender el entorno, diseñarlo y crear estrategias donde la administración prefiere la organización interna para que las empresas puedan utilizar sus recursos de manera eficiente y eficaz a través de sus cuatro funciones administrativas para lograr sus objetivos.

En la cuarta dimensión control, Para Chiavenato (2007) permite evaluar el desempeño de las funciones realizadas, encaminados en los objetivos y metas pre establecidas. Este control se perfecciona con acciones perennes de planeación, comunicación, formulación y seguimiento. En referencia a lo anterior, el control permite valorar los resultados con respecto a lo planificado, con el fin de corregir y perfeccionar (en caso de ser necesario). Según Delgado y Ena (2008) la comprobación del trabajo desarrollado, cotejándolo objetivos y metas, para obtener los desvíos y ejecutar las acciones necesaria de corrección

2.2.2 Atención al usuario

para Zeithaml (2008), menciona que los consumidores distinguen los servicios tomando en cuenta el factor calidad y nivel de satisfacción según sus hábitos. Esto encaminado al usuario, con satisfacción y calidad. Actualmente, las empresas reconocen que logran competir con mayor eficiencia cuando se diferencian así mismos por la calidad en el servicio y mejoramiento de complacencia al usuario.

Según la RAE (2001), el usuario es quien utiliza ordinariamente una cosa. Si esto lo dirigimos al campo de la información, se podrían decir que se refiere a la persona que es, tanto productora como consumidora de información, independiente de donde ésta esté situada y del soporte en que esté presentada.

Armas (2015) Señala que el cliente que acoge los productos y los servicios consecuentes de una sucesión de pasos para su debido uso, en el intento de satisfacer sus necesidades.

Armas (2015) Las dimensiones de esta variable la cual es atención al usuario, son las siguientes: Factor imagen, este factor se muestra al percibir una idea de organización por el mismo usuario, según su experiencia obtenida en las instalaciones de dicha organización, a partir este punto estas entidades han logrado alcanzar que la definición de este factor logre convertirse en algo fundamental para el alcance de fidelidad por parte del mercado, preparándose para hacer frente a los distintos cambios que ocurren ahí. Factor humano, se trata de las cualidades personales de las personas que laboran en el lugar, obteniendo información de sus habilidades, conocimientos, valores, capacidades. Factor tecnológico web, es un grupo que cuyas funciones velan para que el servicio se a bueno mediante y/o utilizando la página web de las instituciones. Ofreciendo información precisa y transparente, distintas operaciones que se puedan efectuar y facilitar en la utilización de este.

Estos tres factores anteriormente señalados, admiten mejorar la atención por lo que generan los parámetros presentes pudiendo medir el servicio por parte de la Municipalidad.

Características de atención hacia el usuario:

Villa (2014) Es todo aquel individuo que requiere los servicios de una entidad, por ende se debe satisfacer sus necesidades o deseos.

Hernández (2011) La teoría de la atención al usuario nos dice que la no afirmación de expectativas, insatisfacción al cliente, estudio de la atención que se brinda y la satisfacción que el usuario percibe. Expectativas de no confirmación; se originan del marketing y expresa que los usuarios son aquellos que estudian el servicio que le ofrecen, tanto así que hasta podría adivinar su satisfacción o descontento, debido a la calidad del servicio con la experiencia vivida. Descontento potencial, se manifiesta que el reclamo

de los usuarios es por motivo de la insatisfacción hacia el servicio. Esta insatisfacción podría generarse de dos formas: externo, cuando los usuario realizan sus reclamos al área que le podrían dar solución; y potencial, en el que el usuario no da a saber sus reclamos de manera pública, pero existe una insatisfacción por el mal servicio brindado.

Díaz (2010) Señala que hoy en día el usuario espera una solución eficaz a su problema, se le llama la era de la soberanía. Es por esto, que esperan que se les ofrezca una solución eficaz, en el que la información no tiene errores, brindando un mejor servicio, incluyendo un buen trato, minimizar el tiempo a fin conseguir la complacencia. De esta forma, los reclamos del usuario brindan una oportunidad para comprobar la satisfacción. En cuanto a la atención al usuario, mencionan las siguientes características:

- a) El usuario evalúa el resultado de la compra según sus expectativas, si se cumple el usuario se sentirá satisfecho.
- b) El usuario mejorara su percepción del producto, sobre la atención o servicio brindado si ha cubierto sus necesidades.
- c) Sentirse fortalecido su vínculo con la empresa que le ha proporcionado satisfacción y lo hará extensivo a las demás personas su confianza.
- d) El consumidor satisfecho con el servicio o producto brindado por una empresa la recomienda a sus familiares y amigos.
- e) Es una tarea fusionada que alcanza a todas las áreas y no solo los que tienen trato directo con el público.

En este sentido, para compensar las perspectivas de los usuarios, así sean personales es ineludible contar con la información apropiada acerca de los usuarios, como aspectos e tengan que ver con sus requerimientos y las particularidades que se toman en

cuenta en el momento de valorar la calidad de un servicio. Es significativo señalar que la organización cuando tiene visión y la asume tomando en cuenta la calidad del servicio, primeramente, entiende que un servicio es óptimo al conseguir su fin: satisfacer las carencias de usuarios en tiempos y espacios.

2.2.3 Estrategias

Serna (2003) sobre las estrategias afirma que son gestiones ejecutadas para conservar y mantener el alcance de objetivos organizacionales y sus departamentos laborales y así cumplir con los resultados deseados una vez concretados los proyectos estratégicos. Por lo tanto, las estrategias permiten describir y establecer los proyectos estratégicos.

Las estrategias permiten conseguir los objetivos a largo plazo. Entre ellas destacan la diversificación, expansión territorial, el desarrollo de productos, la adquisición, entre otros.

El concepto se apoya en 4 aspectos básicos:

- 1) Es una correspondencia indestructible entre la organización y ámbito organizacional.
- 2) Se piensa como solución a preguntas del empresario, resumidas en la misión y objetivos a largo plazo.
- 3) Es un patrón decisivo que instituye manejos, operaciones y el ajuste para efectuar objetivos generales.
- 4) La estrategia es un método para resolver los problemas estratégicos en la organización, que permite combinar las oportunidades y amenazas con las debilidades y fortalezas de la organización.

Muros & Jiménez (2005) según su origen clasifican las estrategias en:

- Emergentes: estrategias que emergen fortuitamente, a partir de cualquier estructura de la organización, y son informaciones gerenciales adaptables en el tiempo.
- Intentadas: nacen de proceso metódico y razonado de los niveles más altos de la empresa. Son conocidas y aprobadas por los que la conforman.

El establecimiento de una estrategia organizacional se basa en realizar la misión, descubrir amenazas y oportunidades, precisar debilidades y fuerzas, instaurar objetivos a largo plazo, crear habilidades alternativas y optar destrezas específicas. Diversos elementos del establecimiento de estrategias se consisten en definir cuáles son las nuevas acciones que se llevarán a cabo como, los nuevos negocios en que participará, cuales no seguirá y la asignación de recursos.

2.3. Marco conceptual

2.3.1 Gestión administrativa

Según Delgado y Ena (2008) es una serie de actividades encaminadas alcanzar los objetivos organizacionales; por medio del desempeño e inmejorable aplicabilidad de la planeación, organización, dirección y control administrativo.

Según Chiavenato (2007) es el proceso de planificación, organización, dirección y control de recursos para lograr las metas organizacionales.

Planeación, Según, Delgado y Ena (2008) es un proceso se da a través de la misión y visión, objetivos, destrezas y mecanismos organizacionales, a través mapas estratégicos y análisis estratégicos FODA (fortalezas/debilidades de la organización y oportunidades/amenazas del ámbito)

Chiavenato (2007) expresa que es el norte para cumplir, al construir la visión, misión objetivos, estrategias y políticas de organizacionales.

Es por ello, que la planeación se establece como un proceso gerencial de lograr y conservar una relación entre los objetivos de la organización, los recursos y sus inconstantes oportunidades de mercado.

Organización, Según Delgado y Ena (2008) organizar es plantear estructura organizacional notoriamente definida, instituyendo quien hace una tarea y quien tiene la responsabilidad de los resultados; es decir, las labores a efectuar, quien debe cumplirlas, como se congregan las labores, quienes reportan a quien y donde se toma las decisión.

Chiavenato (2007) expresa que se basa en acciones primordiales para que la organización alcance las metas y visiones.

Dirección, Para Delgado y Ena 2008 la autoridad que se practica por medio del liderazgo sobre las personas de nivel jerárquico inferior, para obtención de objetivos establecidos; para toma de decisiones utilizando unos patrones metódicos basado en la intuición.

Chiavenato (2007) indica que se basa en un trabajo de liderazgo para guiar y motivar a trabajadores al logro de objetivos; considerando canales de comunicación efectivo.

Control, Según Delgado y Ena (2008) la comprobación del trabajo desarrollado, cotejándolo objetivos y metas, para obtener los desvíos y ejecutar las acciones necesaria de corrección.

Para Chiavenato (2007) permite evaluar el desempeño de las funciones realizadas, encaminados en los objetivos y metas preestablecidas. Este control se perfecciona con acciones perennes de planeación, comunicación, formulación y seguimiento.

2.3.2 Atención al Usuario

Según Martínez (2007) Lo establece el Servicio de Atención al usuario: lo define como las actividades interconectadas que brinda la organización, con la finalidad que el usuario consiga el servicio o producto a tiempo para su satisfacción personal.

Martínez (2007) Para un buen servicio de atención al usuario, se presenta los siguientes componentes:

Accesibilidad, según Martínez (2007) consiste la posibilidad que tienen los usuarios de contactar la institución fácilmente.

Capacidad de respuesta, según Martínez (2007) ofrece siempre un eficaz servicio; sin excusas ni esperas injustas.

Cortesía, según Martínez (2007) sostiene que el personal debe ofrecer un servicio con atención personalizada, ser respetoso y afable con los usuarios.

Credibilidad, según Martínez (2007) Afirma que el personal proyecta autenticidad evitando dudas de usuarios.

Fiabilidad, según Martínez (2007) Capacidad que debe tener personal en realizar su función evitando errores.

Seguridad, el personal debe ofrecer sus conocimientos y capacidad para manifestar confianza y confidencia.

Profesionalidad, según Martínez (2007) Afirma que el personal debe estar altamente capacitado profesionalmente para la prestación de servicios.

CÁPITULO III HIPOTESIS

3.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre las estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019.

3.2 Hipótesis Específica

- a) Existe relación significativa entre la planeación y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019.
- b) Existe relación significativa entre la organización y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019.
- c) Existe relación significativa entre la dirección y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019.
- d) Existe relación significativa entre el control y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019.

3.3. Variables

3.3.1 Definición Conceptual

Gestión Administrativa:

De acuerdo Delgado y Ena (2008) es un serie de actividades encaminadas alcanzar los objetivos organizacionales; por medio del desempeño e inmejorable aplicabilidad de la planeación, organización, dirección y control administrativo.

Atención al Usuario:

Martínez (2007) lo define como las actividades interconectadas que brinda la organización, con la finalidad que los usuarios consigan el servicio o producto a

tiempo para su satisfacción personal. Un servicio es beneficio que una empresa o personas puede brindar. Es fundamentalmente impalpable y no se puede tener.

3.3.2 Operacionalización

La tabla 1

Operacionalización de la variable 1, Gestión administrativa

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|------------------------|--|--|--------------|---|------------------------------|
| Gestión administrativa | De acuerdo Delgado y Ena (2008) es una serie de actividades encaminadas a alcanzar los objetivos organizacionales; por medio del desempeño e inmejorable aplicabilidad de la planeación, organización, dirección y control | Es un proceso se da a través de la misión y visión, objetivos, destrezas y mecanismos organizacionales. | Planeación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de Conocimiento Misión ▪ Nivel de Conocimiento Visión ▪ Nivel de Conocimiento Objetivos ▪ Nivel de Conocimiento estrategias ▪ Nivel de Conocimiento Políticas | 5- Totalmente de Acuerdo |
| | | Es plantear estructura organizacional notoriamente definida, instituyendo quien hace una tarea y quien tiene la responsabilidad de los resultados. | Organización | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de Conocimiento Estructura organizativa ▪ Nivel de Conocimiento Funciones | 4 – De acuerdo |
| | | la autoridad que se practica por medio del liderazgo sobre las personas de nivel jerárquico inferior, para obtención de objetivos establecidos; para toma de decisiones utilizando un patrón metódicos basado en la intuición. | Dirección | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo Liderazgo ▪ Manejo Toma de decisiones | 3 - Indiferente |
| | | La comprobación del trabajo desarrollado, cotejándolo objetivos y metas, para obtener los desvíos y ejecutar las acciones necesaria de corrección. | Control | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desempeño ▪ Medidas de corrección | 2 – En Desacuerdo |
| | | | | | 1 – Totalmente en Desacuerdo |

La tabla 2

Operacionalización de la variable 2, Atención al usuario

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---------------------|--|--|------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Atención al usuario | Martínez (2007) lo define como las actividades interconectadas que brinda la organización, con la finalidad que el usuario consiga el servicio o producto a tiempo para su satisfacción personal. Un servicio es beneficio que una empresa o personas puede brindar. Es fundamentalmente impalpable y no se puede tener. | Los usuarios deben tener la posibilidad de relacionarse de manera sencilla con la empresa. | Accesibilidad | ▪ Forma de Comunicación | |
| | | Prestar un servicio eficaz sin pérdida de tiempo y esperas injustificadas. | Capacidad de respuesta | ▪ Desempeño | |
| | | El personal debe ofrecer un servicio con atención personalizada, ser respetoso y afable con los usuarios | Cortesía | ▪ Normas de interacción | 5- Totalmente de Acuerdo |
| | | El personal proyecta autenticidad evitando dudas de usuarios | Credibilidad | ▪ Atención | 4 – De acuerdo |
| | | Capacidad que debe tener personal en realizar su función evitando errores. | Fiabilidad | ▪ Actitud | 3 - Indiferente |
| | | El personal debe ofrecer sus conocimientos y capacidad para manifestar confianza y confidencia | Seguridad | ▪ Veracidad de respuesta | 2 – En Desacuerdo |
| | | El servicio prestado se debe realizar por el personal adecuadamente capacitado. | Profesionalidad | ▪ Nivel de Educación | 1 – Totalmente en Desacuerdo |

Fuente: Elaboración propia (2019)

CÁPITULO IV METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación

El método general de la investigación es **científico**, que es el conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo.

De igual forma la investigación usa el método, **hipotético deductivo**, pues se somete a hipótesis, se busca comprobarlas deduciendo conclusiones las que a su vez usan las recomendaciones, según (Behar, 2018). Así mismo tiene el **enfoque cuantitativo**, usa datos para probar hipótesis, con mención numérica y el análisis estadístico para probar teorías, según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Es decir, esta posición permitirá obtener conocimiento del proceso de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis y cómo influye en la gestión administrativa, a través de técnicas de recolección de datos que permitan medir, describir y analizar el problema, para así comprobar la hipótesis y ofrecer soluciones que permitan mejorar dicha atención.

4.2 Tipo de Investigación

Se define como tipo de investigación **Básica**, dado que se lleva a cabo con el fin de incrementar el conocimiento a partir de la realidad seleccionada para el estudio, según (Hurtado 2015). Es además apoyada por (Hernández, Fernández y Baptista 2015), **Descriptivo** dado que su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

4.3 Nivel de Investigación

El nivel de **investigativo es correlacional**, en esta investigación se observaron las variables y su relación que existe entre dos o mas variables, sin precisar sentido de causalidad en interrelacion en un momento dado y como se dan en su ámbito original para después analizarlas, según (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p.81).

4.4 Diseño de la Investigación

No experimental, dado que no se manipulan las variables, según (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p. 28). Y de alcance **Transversal**, tiene como objetivo, describir variables y analizar su incidencia, por que se recolectan datos en un solo momento, (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

Este diseño se puede representar a través del siguiente esquema:

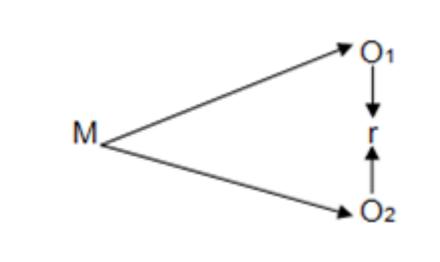


Figura 1: Esquema del diseño de investigación.

Dónde:

M : Muestra

O1: Observación de la variable 1: Gestión administrativa.

r : Relación entre variables.

O2: Observación de la variable 2: Atención al usuario

4.5 Población y muestra

4.5.1 Población

En esta investigación estara conformada por el personal de la Municipalidad Distrital de San Luis, de acuerdo a la memoria anual 2018 para un total de 274 personas; en esta institucion gubernamental se divide asi los trabajadores:

Tabla 3.

Poblacion del estudio

| | Area | Nro |
|--|--|------------|
| | Funcionarios y/o Directivos | 26 |
| | Empleados (profesionales, tecnicos y auxiliares) | 114 |
| | Obreros (obreros de limpieza y otros obreros) | 134 |
| | Total | 274 |

Fuente: Memoria Anual MDSL (2018).

4.5.2 Muestra

Es no probabilistica intencional o por conveniencia. En referencia a la muestra, (Hurtado 2015) define que “ es una parte de la poblacion que se ocupa para realizar el estudio la cual debe ser representativo” la muestra esta conformada por un total de 74 trabajadores dependientes de la gerencia municipal y subgerencias. Los que se seleccionaron de esta manera:

Tabla 4.

Muestra seleccionada de estudio

| | Area | Nro |
|--|--|------------|
| | Funcionarios y/o Directivos | 18 |
| | Empleados (profesionales, tecnicos y auxiliares) | 56 |
| | Total | 74 |

Fuente: Memoria Anual MDSL (2018).

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica es la encuesta, encaminada a la recolección de datos proporcionados por la muestra seleccionada. Según (Hernández, Fernández y Baptista (2014) expresan que la aplicación de la encuesta se intenta realizar estimaciones de variables en la población objeto de estudio, las cuales son medidas por instrumentos de comprobación.

4.6.2 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se maneja es el cuestionario, ya que es la herramienta más idónea para recoger datos y se basa en preguntas de variables a evaluar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Se llevo a través de la tabulación que según Sabino (2002) la palabra tabulación procede etimológicamente del latín *tabula*, y significa elaborar tablas, registros de datos que se muestren agrupados y contados (p. 140). Esta tabulación se hará con un programa computarizado (SPSS versión 25.0), para configurar los datos obtenidos y estará ordenada sistemáticamente en concordancia con los objetivos específicos que se plantea investigar.

Luego se utilizo para el estudio de los datos la estadística descriptiva, donde la información será presentada en gráficos de frecuencia absoluta y porcentual; que permitirán una comprensión total, expedita e inmediata de la investigación, facilitando estudio cuantitativo de los resultados. Esta técnica según Hernández, Fernández y Baptista (2014) describe los valores conseguidos para cada variable.

Se ha sido necesario el uso del software estadísticos SPSS 25.0, que nos ha permitido sistematizar estadísticamente la correlacional de Rho de Spearman cada uno de los procesos considerados en el diseño de la investigación en relación al tratamiento de los datos

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Figura 2. Correlacional de Spearman

4.8. Aspectos Éticos de la Investigación

En esta investigación denominado: Estrategias de Gestión Administrativa en mejora de la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019, se respeta el código de ética de la Universidad Peruana los Andes y el código ética de la carrera de Administración de Empresas, es por ello; que los datos son presentados de manera legal; con el fin de dar valor a los aportes de las personas que originaron dichas ideas, conocimientos y/o aportaciones, es decir respetar su autonomía.

Por lo antes expuesto, esta investigación se llevará a cabo conforme a los siguientes criterios:

Las fuentes bibliográficas serán citadas según el manual de normas APA, como concierna; respetando derechos de autor.

El investigador ante la sociedad, debe mantener su responsabilidad científica y profesional.

El investigador debe asegurar la eficacia, la credibilidad y fiabilidad de sus metodologías, fuentes y fichas de datos.

Asimismo, se realiza bajo la premisa de cumplir con los procedimientos éticos de la Escuela de Graduados de la Universidad Peruana los Andes. Verdad y honestidad: La

información y los resultados mostrados en la encuesta deben corresponder a la autenticidad y transparencia de los resultados obtenidos de la misma. La confidencialidad, la información y los resultados obtenidos deben utilizarse únicamente con fines de la investigación. Además, estas conclusiones también serán enviadas a la Municipalidad Distrital para que realicen actividades que ayuden a las estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario para poder realizar diversos procesos de investigación, teniendo en cuenta la autorización de la Gerencia, de la Municipalidad Distrital de San Luis. Además, se mantienen reservas sobre la identidad, y respeto del encuestado, sin ningún tipo de prejuicio.

CÁPITULO V RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

Tabla 5

Nivel de gestión administrativa

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 9 | 12,2 |
| Regular | 30 | 40,5 |
| Bueno | 35 | 47,3 |
| Total | 74 | 100,0 |

Fuente: Elaboración de la base de datos

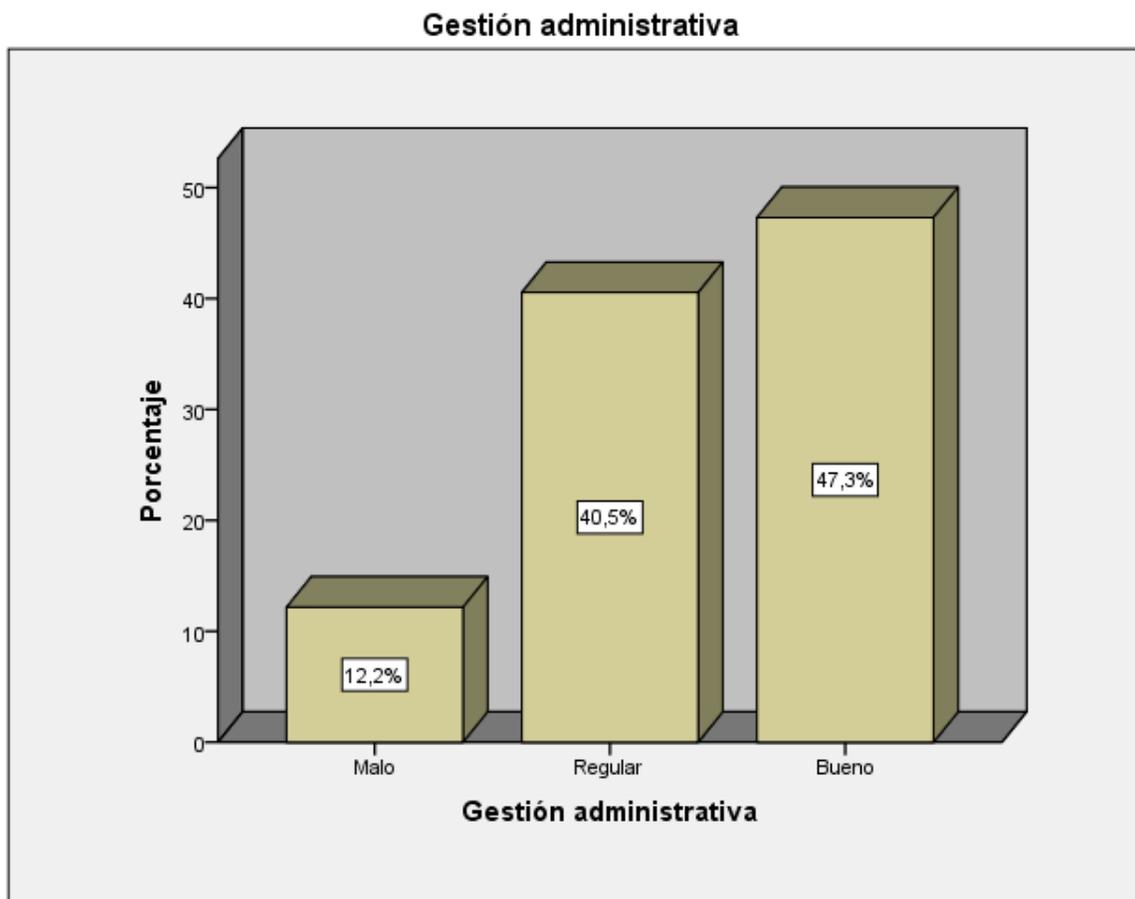


Figura 3 Nivel de gestión administrativa

Tabla N° 5 y Figura 3, podemos observar que el 12.2% se ubica en el nivel bajo y requiere mejorar, 40,5% el nivel es de regular y 47,3% en el nivel de bueno.

Tabla 6

Nivel de atención al usuario

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 12 | 16,2 |
| Regular | 28 | 37,8 |
| Bueno | 34 | 45,9 |
| Total | 74 | 100,0 |

Nota: Elaboración de la base de datos

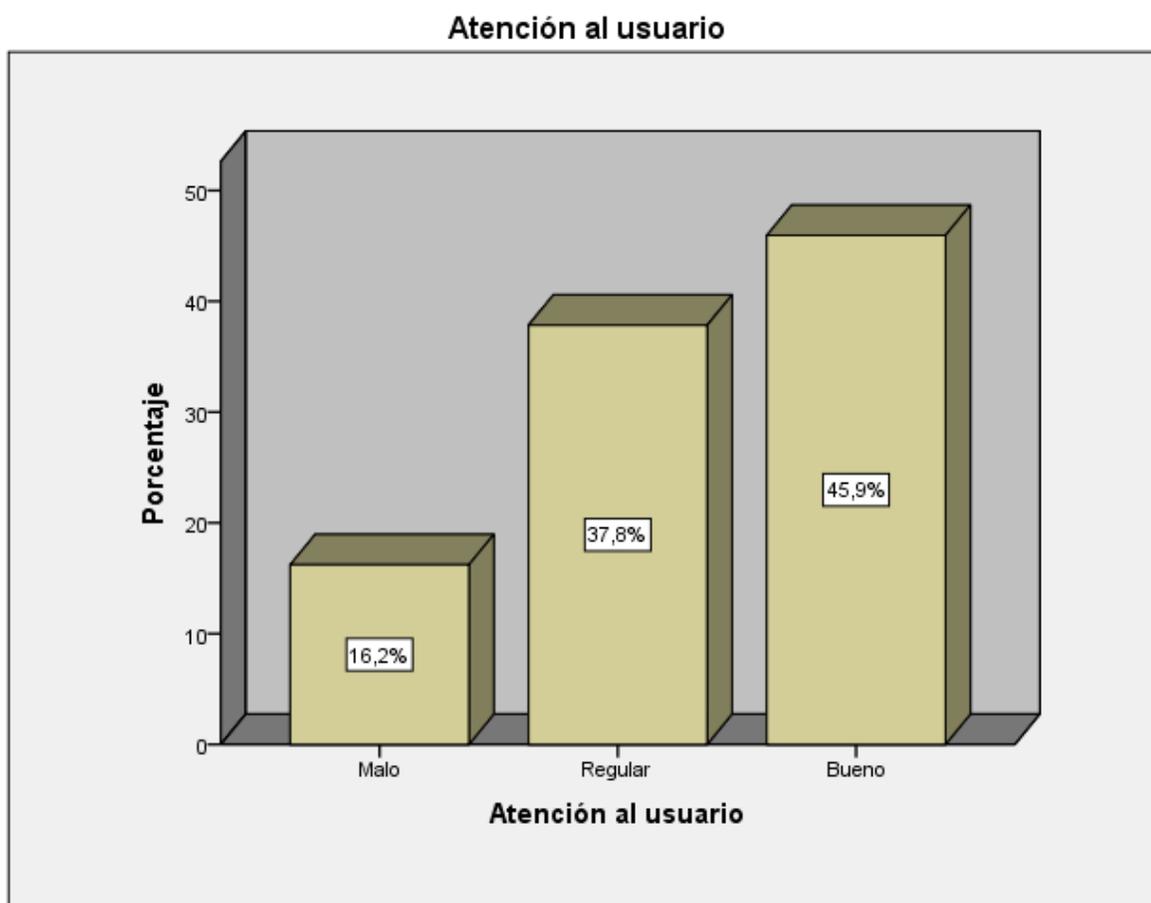


Figura 4 Nivel de atención al usuario

Tabla N° 6 y Figura 4, podemos observar que el 16.2% se ubica en el nivel bajo y requiere mejorar, 37,8% el nivel es de regular y 45,9% en el nivel de bueno.

Tabla 7

Nivel de la dimensión planeación

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 10 | 13,5 |
| Regular | 28 | 37,8 |
| Bueno | 36 | 48,6 |
| Total | 74 | 100,0 |

Fuente: Elaboración de la base de datos

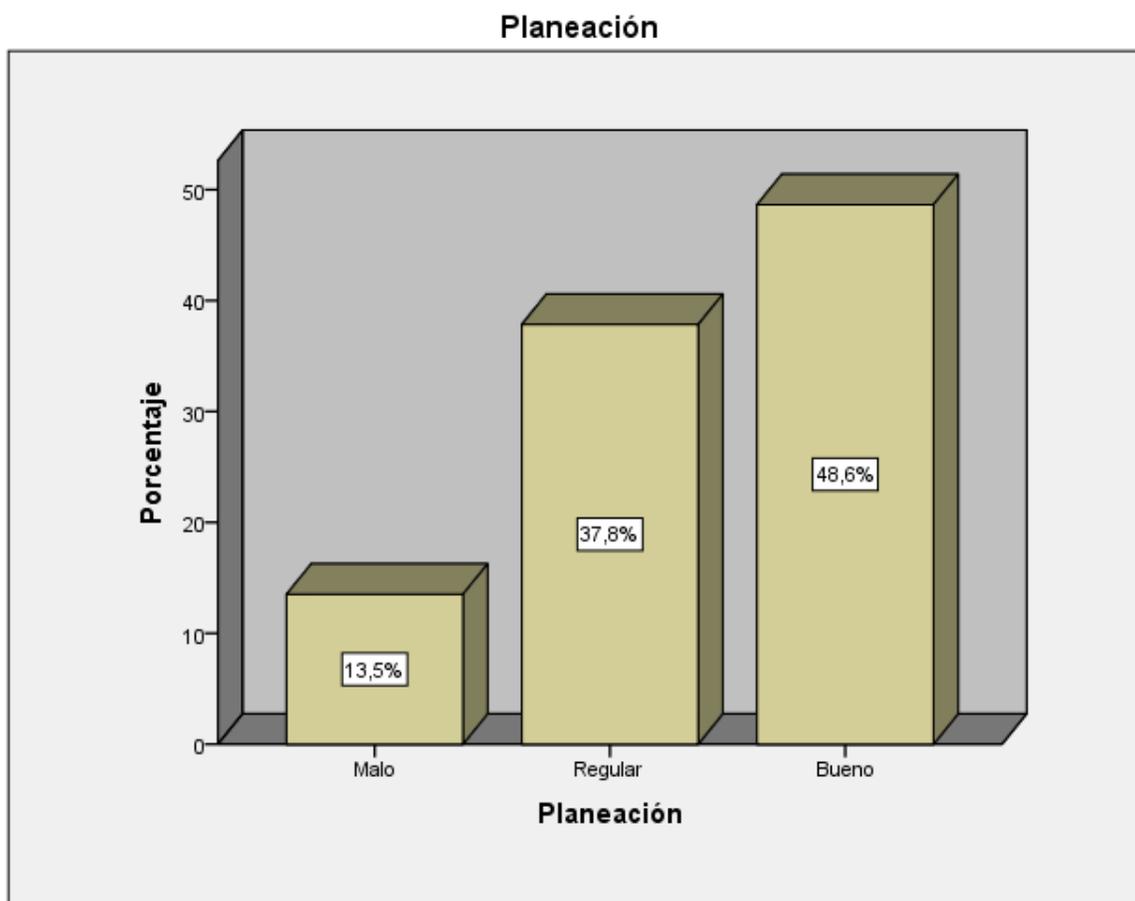


Figura 5 Nivel de la dimensión planeación

Tabla N° 7 y Figura 5, podemos observar que el 13,5% se ubica en el nivel bajo y requiere mejorar, 37,8% el nivel es de regular y 48,6% en el nivel de bueno.

Tabla 8

Nivel de la dimensión organización

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 14 | 18,9 |
| Regular | 28 | 37,8 |
| Bueno | 32 | 43,2 |
| Total | 74 | 100,0 |

Nota: Elaboración de la base de datos

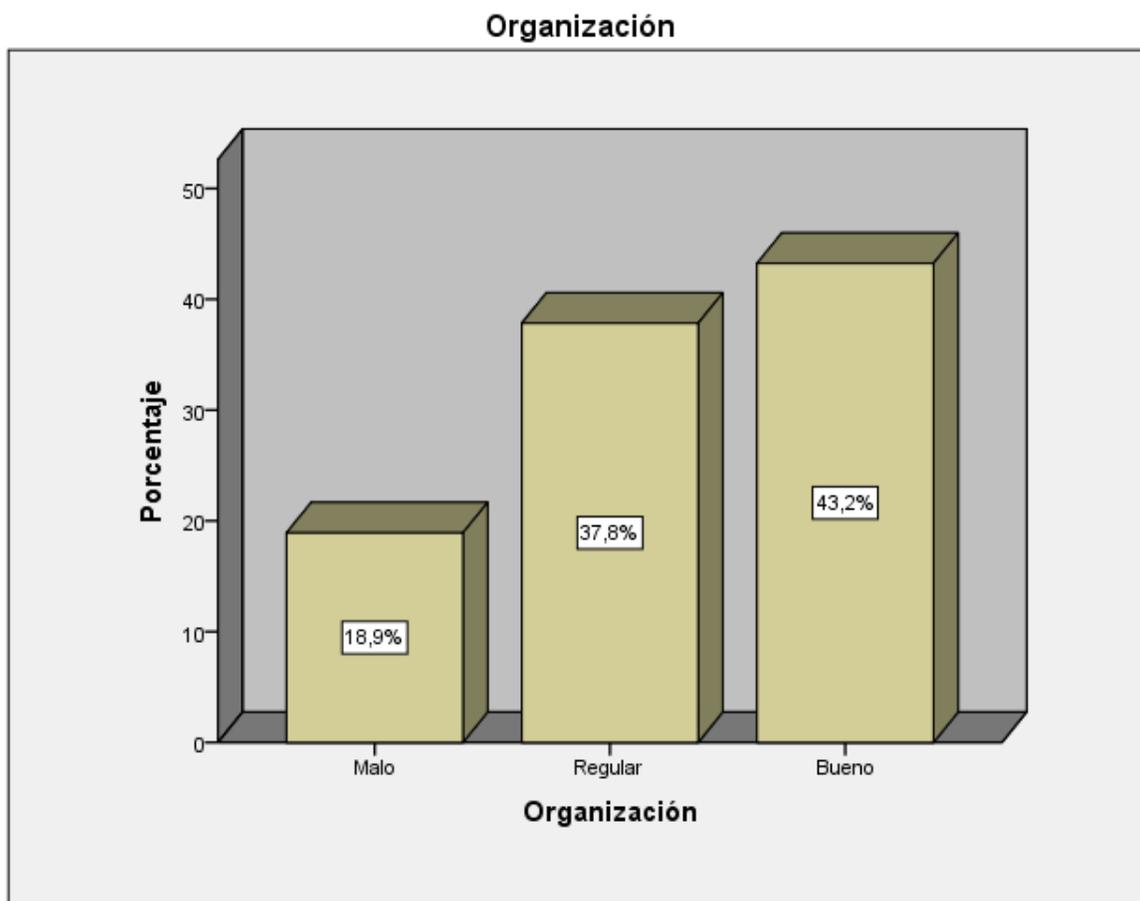


Figura 6 Nivel de la dimensión organización

Tabla N° 8 y Figura 6, podemos observar que el 18.9% se ubica en el nivel bajo y requiere mejorar, 37,8% el nivel es de regular y 43,2% en el nivel de bueno.

Tabla 9

Nivel de la dimensión dirección

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 21 | 28,4 |
| Regular | 27 | 36,5 |
| Bueno | 26 | 35,1 |
| Total | 74 | 100,0 |

Fuente: Elaboración de la base de datos

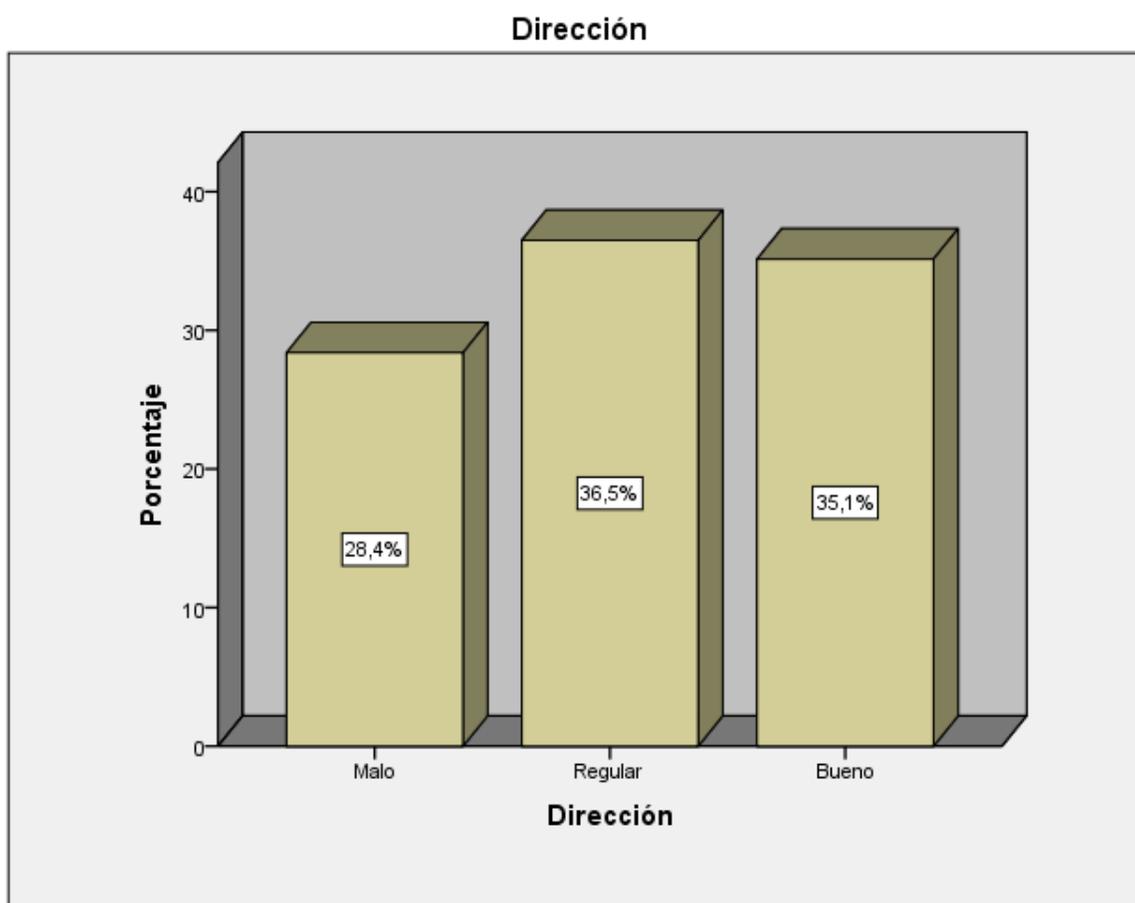


Figura 7 Nivel de la dimensión dirección

Tabla N° 9 y Figura 7, podemos observar que el 28.4% se ubica en el nivel bajo y requiere mejorar, 36,5% el nivel es de regular y 35,1% en el nivel de bueno.

Tabla 10

Nivel de la dimensión control

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 13 | 17,6 |
| Regular | 33 | 44,6 |
| Bueno | 28 | 37,8 |
| Total | 74 | 100,0 |

Nota: Elaboración de la base de datos

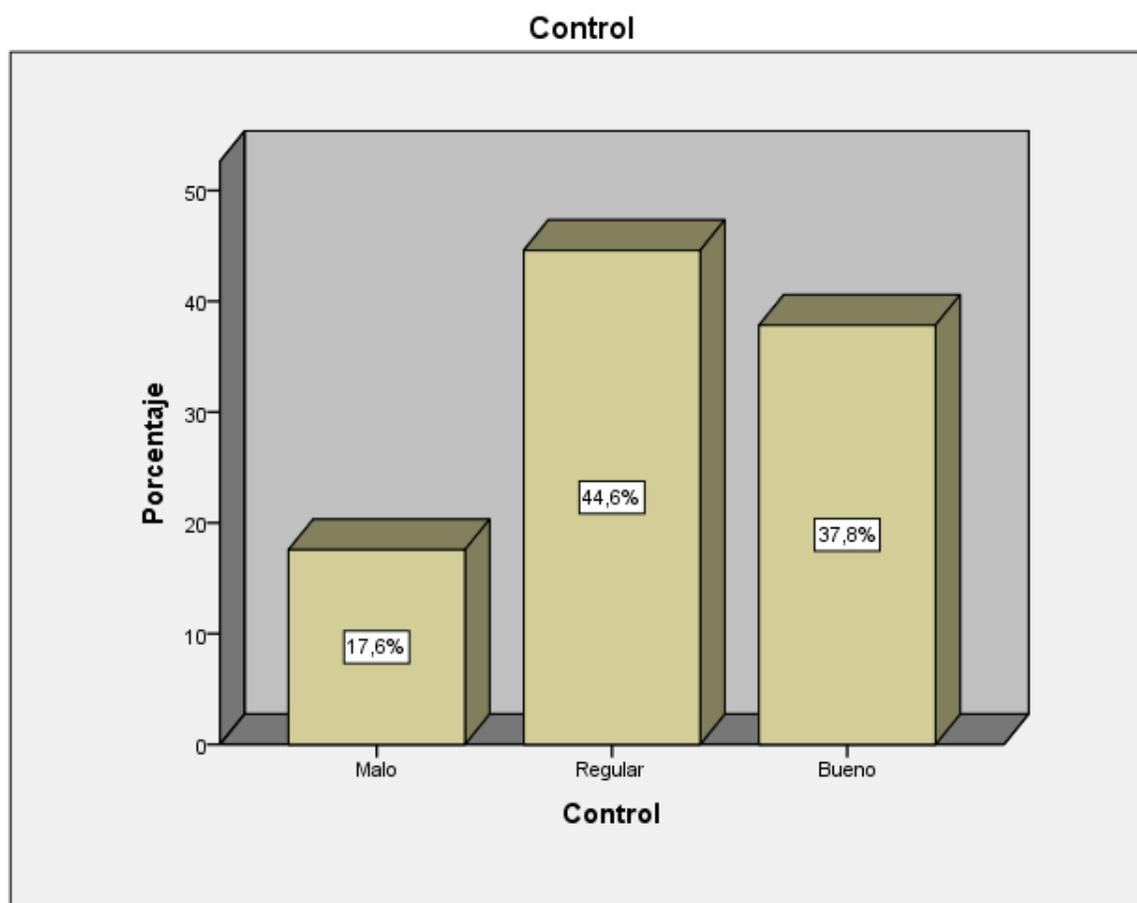


Figura 8 Nivel de la dimensión control

Tabla N° 10 y Figura 8, podemos observar que el 17.6% se ubica en el nivel bajo y requiere mejorar, 44,6% el nivel es de regular y 37,8% en el nivel de bueno.

5.2 Contraste de hipótesis

Hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre las estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario.

H₁. Existe relación significativa entre las estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario.

Tabla 11

Correlación estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario

| | | | Gestión administrativa | Atención al usuario |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Gestión administrativa | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,714** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | | 74 | 74 |
| | Atención al usuario | Coefficiente de correlación | ,714** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | | 74 | 74 |

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

En la tabla 11, De acuerdo con el valor obtenido del resultado de Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 714** una correlación alta y positiva, la significancia ($p = 0,000$) es menor a 0,05.

Hipótesis específicos 1

H₀. No existe relación significativa entre la planeación y la atención al usuario

H₁. Existe relación significativa entre la planeación y la atención al usuario

Tabla 12

Correlación dimensión planeación y la atención al usuario

| | | Planeación | Atención al usuario |
|---------------------|------------|----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Planeación | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,743** |
| | | N | 74 |
| Atención al usuario | | Coeficiente de correlación | ,743** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 74 |

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

En la tabla 12, De acuerdo con el valor obtenido del resultado de Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 743** una correlación alta y positiva, la significancia ($p = 0,000$) es menor a 0,05.

Hipótesis específicos 2

H₀. No existe relación significativa entre la organización y la atención al usuario

H₁. Existe relación significativa entre la organización y la atención al usuario

Tabla 13

Correlación dimensión organización y la atención al usuario

| | | Organización | Atención al usuario |
|---------------------|----------------------------|--------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Organización | | |
| | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,739** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 74 | 74 |
| Atención al usuario | Atención al usuario | | |
| | Coeficiente de correlación | ,739** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 74 | 74 |

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

En la tabla 13, De acuerdo con el valor obtenido del resultado de Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 739** una correlación alta y positiva, la significancia ($p = 0,000$) es menor a 0,05.

Hipótesis específicos 3

H₀. No existe relación significativa entre la dirección y la atención al usuario.

H₁. Existe relación significativa entre la dirección y la atención al usuario.

Tabla 14

Correlación dimensión dirección y la atención al usuario

| | | Dirección | Atención al usuario |
|---------------------|-----------------------------|-----------|---------------------|
| Dirección | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,654** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 74 | 74 |
| Atención al usuario | Coefficiente de correlación | ,654** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 74 | 74 |

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

En la tabla 14, De acuerdo con el valor obtenido del resultado de Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 654** una correlación alta y positiva, la significancia ($p = 0,000$) es menor a 0,05.

Hipótesis específicos 4

H₀. No existe relación significativa entre el control y la atención al usuario.

H₁. Existe relación significativa entre el control y la atención al usuario.

Tabla 15

Correlación dimensión control y la atención al usuario

| | | Control | Atención al usuario | |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|-------|
| Rho de Spearman | Control | Coefficiente de correlación | ,690** | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 74 | |
| | Atención al usuario | Coefficiente de correlación | ,690** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 74 | 74 |

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

En la tabla 15, De acuerdo con el valor obtenido del resultado de Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 690** una correlación alta y positiva, la significancia ($p = 0,000$) es menor a 0,05.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente estudio Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019. Existe relación significativa entre las estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario, de acuerdo con el valor obtenido del resultado de Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 714** una correlación alta y positiva, la significancia ($p = 0,000$) es menor a 0,05. Para Fuentes (2018) concluye: es evidente la existencia de estadísticas para testificar la gestión administrativa tiene relación $p = 0,000$ con la variable satisfacción de los usuarios. Igualmente, afirmó esta gestión es concisamente proporcional al bienestar de los usuarios de dicha institución. En este mismo sentido, Arroyo & Berenguer (2009) exponen que la gestión administrativa debe estar perennemente enfocada a conseguir resultados excelentes utilizando el mínimo de recursos, tiempo y trabajo. Asimismo Rojas, Arancibia, Andrade & Ramírez-Alujas (2019), concluye que estos tiempos, en las instituciones públicas los usuarios demandan servicios conforme a sus requerimientos, esperando una atención eficiente donde se puedan sentir satisfechos con el servicio recibido. Por ello en Chile están buscando el perfeccionamiento que brinden calidad de servicio al sector público. Concretamente, en los municipios hay deficiencias de atención y coexiste estudios que calculan la apreciación de estos factores. Según Delgado y Ena (2008) es una serie de actividades encaminadas alcanzar los objetivos organizacionales; por medio del desempeño e inmejorable aplicabilidad de la planeación, organización, dirección y control administrativo.

En cuanto a el objetivo específico 1, Existe relación significativa entre la planeación y la atención al usuario, De acuerdo con el valor obtenido del resultado de Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 743** una correlación alta y positiva, la significancia

($p = 0,000$) es menor a 0,05. Según Peña (2018) concluye: al evaluar estas dos variables, es evidente la presencia correlacional muy alta y positiva de 0,805, con significancia menor al 0,5 % de error. De estos resultados se rechazó hipótesis nula y tuvo validez hipótesis de la investigación, además se obtuvo valores descriptivos de 68,0 % nivel moderado y 11,3 % nivel alto. Así, se confirmó relación alta positiva y significativa entre variables de estudio. Para Yépez (2017) concluye: la gestión administrativa interviene en bienestar del usuario asociados a cooperativa de taxi, provincia de los Ríos, manifestada a falta de conocimientos sobre gestión administrativa y de las nuevas expectativas que demanda un usuario para satisfacer las necesidades y los factores que esta induce en el mismo. Según Zeithaml (2008) los consumidores distinguen los servicios tomando en cuenta el factor calidad y nivel de satisfacción según sus hábitos. Esto encaminado al usuario, con satisfacción y calidad. Actualmente, las empresas reconocen que logran competir con mayor eficiencia cuando se diferencian así mismos por la calidad en el servicio y mejoramiento de complacencia al usuario.

En cuanto a el objetivo específico 2, Existe relación significativa entre la organización y la atención al usuario, De acuerdo con el valor obtenido del resultado de Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 739** una correlación alta y positiva, la significancia ($p = 0,000$) es menor a 0,05. A continuación Barrera y Ysuiza (2018), según los resultados obtenidos, los trabajadores manifestaron que la Gestión pública no se desarrolla adecuadamente; en referencia a las dimensiones, el mayor grado de este resultado se encuentra la planeación, luego la organización, seguido de dirección y finalmente el control. Respecto a Calidad de Servicio de los contribuyentes expresaron inexistencia adecuada de su aplicación. Por otro lado, se estableció una relación fuerte de las variables al obtener un grado de correlación de 0,872. Asimismo Alban, Flores y Pinargote (2017),

concluye: en el diseño del modelo se establecieron lineamientos para el proceso administrativo general y la relevancia de estas empresas analizando perennemente sus características para delinear estrategias que las promuevan en el mercado, además se enfatizó que toda actividad requiere de una organización por escrito y por hechos, además del seguimiento del desempeño. Según Delgado y Ena (2008) la administración radica en la planeación, organización, ejecución y control, para instaurar y alcanzar los propósitos a través de recursos humanos, financieros y técnico; ya que la ausencia de alguno de ellos imposibilita hablar de gestión administrativa.

En cuanto al objetivo específico 3, Existe relación significativa entre la dirección y la atención al usuario, de acuerdo con el valor obtenido del resultado de Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 654** una correlación alta y positiva, la significancia ($p = 0,000$) es menor a 0,05. Según Tipian (2017) concluye: Indicaron según resultados derivados que nivel de gestión administrativa relaciona positivamente la calidad de servicio al corroborar la veracidad de hipótesis, existe una relación significativa (0,000) y positiva (0,500) entre estos a usuarios DGPDP del MINJUS en el 2016. Asimismo Toral y Zeta (2016), concluyen que: la gestión administrativa, está en niveles ($|r| > 0.3$, Sig. < 0.05) ligados con calidad del servicio. Las deducciones reflejan que mejora de procesos básicos administrativos y gerenciales también optimará la calidad del servicio. Asimismo Serna (2003) de las estrategias afirma que son gestiones ejecutadas para conservar y mantener el alcance de objetivos organizacionales y sus departamentos laborales y así cumplir con los resultados deseados una vez concretados los proyectos estratégicos. Por lo tanto, las estrategias permiten describir y establecer los proyectos estratégicos.

En cuanto al objetivo específico 4, Existe relación significativa entre el control y la atención al usuario, de acuerdo con el valor obtenido del resultado de Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 690^{**} una correlación alta y positiva, la significancia ($p = 0,000$) es menor a 0,05. Según Roque (2016) las estrategias gerenciales van en conjunto con la atención al usuario; procurando que trabajadores de la se identifiquen para lograr las metas empresariales, para estar en mejores condiciones para atender de manera excelente al usuario y prestar un mejor servicio. Así mismo Quimi (2016), en su tesis Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos; el autor concluye: Disponer de modelo empresarial, con ética y valores donde se puedan realizar la gestión pública con eficiencia, premura y sin excepción de distinciones, para así certificar mayor calidad en asistencia de servicio ciudadano. Según Delgado y Ena (2008) la administración radica en la planeación, organización, ejecución y control, para instaurar y alcanzar los propositos a través de recursos humanos, financieros y técnico; ya que la ausencia de alguno de ellos imposibilita hablar de gestión administrativa.

CONCLUSIONES

Primera: Las estrategias de gestión administrativa se relaciona directa ($Rho=0,714$) y significativamente ($p=0.000$) con la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta.

Del mismo modo, se puede manifestar que en la magnitud que se haga una mejor gestión administrativa, mejor será la atención de los usuarios. En el ámbito cada vez más exigente de los usuarios, principales de las actuaciones de la gestión administrativa, los ciudadanos exigen una mayor cercanía, eficiente y eficaz en la atención al usuario, la gestión administrativa ha de esforzarse por satisfacer mejor sus necesidades y requerimientos, anticipándose a los mismos, es decir una institución municipal moderna, abierta, transparente y accesible a los usuarios.

Segunda: La dimensión planeación se relaciona directa ($Rho=0,743$) y significativamente ($p=0.000$) con la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta. Lo que quiere decir que, a mejor planificación, más eficaz es la atención al usuario en la municipalidad distrital de San Luis.

Es de primera necesidad llevar una correcta planificación en visualizar escenarios para obtener ciertos resultados, logrando objetivos acorde a las necesidades del usuario, llevándose la planeación de manera correcta, basados en datos.

Tercera: La dimensión organización se relaciona directa ($Rho=0,739$) y significativamente ($p=0.000$) con la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta.

Ello quiere decir que, a mejor organización, mayor eficiencia en la atención al usuario en la municipalidad distrital de San Luis. Se trata de promover la eficiencia y la especialización con las dos herramientas fundamentales el organigrama y los manuales,

creando las condiciones idoneas para que el esfuerzo de los miembros de la institucion municipal sea armoniosa.

Cuarta: La dimensión dirección se relaciona directa ($Rho=0,654$) y significativamente ($p=0.000$) con la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta.

Es decir que, a mejor dirección mayor será el correcto funcionamiento en la atención al usuario en la municipalidad distrital de San Luis. Buscar liderazgo capaces de motivar, controlar y vigilar las funciones de los empleados sin dejar de lado los objetivos, los procedimientos y las políticas que tiene la institución municipal.

Quinta: La dimensión control se relaciona directa ($Rho=0,690$) y significativamente ($p=0.000$) con la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta.

Cabe resaltar que, a mejor control, mayor será la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de San Luis, se trata de mantener los resultados que se presenta en la institución debe estar completa y vigente, del mismo modo se trata de verificar el rumbo que tiene la institución municipal, midiendo y evaluado la calidad de atención al usuario.

RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere a la gerencial municipal, poner especial énfasis en cuanto a la gestión administrativa ya que gracias a estas acciones y/o procesos permiten utilizar de manera adecuada los recursos con el propósito de alcanzar objetivos establecidos. Atravez de capacitaciones y/o talleres, dar a conocer los conceptos de la mision, vision y plan estrategico institucional enmarcado en el fortalecimiento de una mejor gestion publica moderna.

Segunda: En cuanto a la atención al usuario se sugiere a los funcionarios de la munipalidad optar medidas concretas , a fin de establecer capacitaciones en materias de capacidad de respuesta de los trabajadores, frente a problemas que se presenten en la municipalidad, con el objetivo de dar una respuesta adecuada y oportuna a las situaciones problematicas halladas.

Tercera: Se recomienda a la gerencia municipal y subgerencias , respecto a la planeación para el mejor desarrollo de la gestion municipal , enfocarse en ejecutar la operatividad de acción en los planes, a fin de alcanzar las metas establecidas, , en función a las necesidades del bienestar social, de forma que se logren encontrar mejores resultados con participación conjunta de su comunidad y de resolver deficiencias propias de la gestión burocrática dentro de la municipalidad,

Cuarta: Se sugiere a la gerencia y funcionarios, respecto a la organización, se debe desarrollar instrumentos de competitividad en el trabajo a fin de que participen de forma eficiente y eficaz, con capacidad de respuesta de atencion al usuario y resolver sus necesidades.

Quinto: A los funcionarios de la municipalidad se recomienda, para poder brindar una atención efectiva al usuario es de suma importancia contar con una dirección adecuada, donde incluye el trabajo en equipo, motivación, un buen liderazgo, a fin de alcanzar resultados de los objetivos establecidos.

Sexto: Poner especial énfasis respecto al control, ya que mediante esta dimensión se evalúa el desempeño de los colaboradores municipales, es por ello que se debe enfocar en medir, verificar y avaluar la calidad en la mejora y cumplimiento de la atención de los servicios municipales a los usuarios a fin de mejorar la atención al usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alban, Flores y Pinargote (2017) *Diseño De Modelo De Gestión Administrativa Para Pymes Del Sector Marisquería*, De La Ciudad De Guayaquil, Sector Norte. Universidad de Guayaquil-Ecuador.
- Alemán (2017) *Gestión administrativa y su influencia en la Satisfacción del Usuario de la Cooperativa de Taxi “Divino Niño Jesús” del Cantón Baba, Provincia de los Ríos*, Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador.
- Anzola, S. (2010). *Administración de micro empresas*. México: McGrawHill.
- Arias, F (2006) *El Proyecto de Investigación introducción a la Metodología Científica*. (5ª edición). Caracas – Venezuela: Editorial Espíteme.
- Arroyo de la Tejera, J., & Berenguer Guarnaluses, N. L. (2009) *La gerencia y la dirección científica*. Medisan.
- Barrera, A. y Ysuiza, M. (2018) *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. Universidad de San Martín de Porres. Lima- Perú.
- Boland, L., et al (2007). *Funciones de la Administración. Teoría y práctica*. Bahía Blanca: Universidad del Sur.
- Cerda, V., García, J., y Torres, N. y Fallas, M. (2017). *Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección*. Revista Ensayos pedagógicos. Vol. XII, N° 2. Recuperado en: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10101/12286>
- Chiavenato I. (2007) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (4ta. Edición). Colombia: Impreso por Panamericana Formas e Impresos S.A.
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la teoría general de administración*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introduction to the general theory of administration*. México: Editorial Mexicana.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión de talento humano*. Mexico: McGraw-Hill.

- Delgado y Ena. (2008). *Gestión Administrativa de Personal*. Madrid, España: Paraninfo Cengage Learning.
- Fuentes, J. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial mariscal nieta, 2017*. Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua - Perú.
- Gitman, L. (1990). *Administración Financiera Básica*. México: Harla.
- Hernández, P. (2011). *La relevancia de la satisfacción del usuario*. Documentación de las Ciencias de la Información.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGrwall Hill Education.
- James, W. (2006). *The principles of psychology*. London: Macat International Ltd.
- Koontz, H., et al. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill.
- López, A. y Otros (2014), *Herramientas para la competitividad de la pequeñas empresas en America Latina*. Mexico-Chile. Recuperado en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1389/index.htm>
- Marín, K.; Atencio, E. (2008). *Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso Omnia*, vol. 14, núm. 3, pp. 160-183 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.
- Martínez, L. (2,007) *Consideraciones Teóricas sobre la Atención al Usuario, Documento, Universidad de la habana*, Recuperado en: <http://www.eumed.net/ciel>
- Muñiz, L. (2012). *Cómo implantar y evaluar un sistema de control de gestión*. España: Profit.
- Muros A. & Jiménez S. (2005). *Estrategias y su clasificación*. Recuperado en: www.monografias.com
- Ocampos, L. y Valencia, S. (2016). *Gestión Administrativa y La Calidad de Servicio Al Usuario, En La Red Asistencial Essalud-TumbeS, 2016*. Universidad Nacional De Tumbes. Perú.

- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Quimi, R. (2016). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador C.D.E. E.P, del Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena, AÑO 2014*. Universidad Estatal Península De Santa Elena. La Libertad-Ecuador.
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez-Alujas, A. (2019). *Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile*. Revista Estudios de Políticas Públicas, Vol 5. Num 1. Recuperado en: <https://revistaestudiospoliticaspUBLICAS.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/51286>
- Roque, J. (2016). *Estrategias de Gestión Administrativa en Mejora de la Atención al Usuario en la Mype Comercial "San Martín" – Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán. Perú.
- Sabino, C. (2002). *El Proceso de la Investigación*. Caracas – Venezuela: El Cid Editor.
- Serna, H. (2003). *Gerencia estratégica: teoría, metodología, alineamiento, implementación y mapas estratégicos*. (8ª edición). 3R Editores. Bogotá, Colombia.
- Tipian, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*, Universidad Cesar Vallejo.
- Toral, R & Zeta, A. (2017). *Gestión Administrativa Y Calidad Del Servicio En El Area Jurídica, Social Y Administrativa, De La Universidad Nacional De Loja. Sur Academia: Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa*, Vol. 3. Num 6. Recuperado en: <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>.
- Triana, Rubio Laureano. (2010). *Valoración de Empresas mediante el análisis de Flujos de Caja*. Editorial Uniautonoma. Universidad Autonoma del Caribe, Barranquilla, Colombia.
- Verdesoto, O, Toapanta, T. y Acosta M. (2018). *Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato*. Revista

Publicando. Vol 5. Num 14. Recuperado en:
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1145>

Villa, J (2014). *Guía de atención a clientes y usuarios*. Barcelona: Profit Editorial.

Zeithaml, V. (2008) *Boletín económico de información comercial española*: Publicación semanal del Ministerio de Económica y Hacienda. México: Mc Graw-Hil

ANEXOS

Anexos 1. Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia

TÍTULO: Estrategias de Gestión Administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019.

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPOTESIS | VARIABLES Y DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|---|--|--|---|--|
| <p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre las estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1 ¿Qué relación existe entre la planeación y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019?</p> <p>2 ¿Qué relación existe entre la organización y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019?</p> <p>3 ¿Qué relación existe entre la dirección y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019?</p> <p>4 ¿Qué relación existe entre el control y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1 Determinar la relación que existe entre la planeación y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019.</p> <p>2 Determinar la relación que existe entre la organización y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019.</p> <p>3 Determinar la relación que existe entre la dirección y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019.</p> <p>4 Determinar la relación que existe entre el control y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019.</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre las estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>1 Existe relación significativa entre la planeación y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital San Luis - 2019.</p> <p>2 Existe relación significativa entre la organización y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019.</p> <p>3 Existe relación significativa entre la dirección y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019.</p> <p>4 Existe relación significativa entre el control y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019.</p> | <p>Variable Independiente (Variable 1): Gestión Administrativa</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Planeación – Organización – Dirección – Control <p>Variable Dependiente (Variable 2): Atención al usuario</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Accesibilidad – Capacidad de respuesta – Cortesía – Credibilidad – Fiabilidad – Seguridad – Profesionalidad | <p>Método de investigación: General: Científico Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basica • Hipotético deductivo • Método analítico • Método estadístico. <p>Tipo de investigación: Basica</p> <p>Niveles de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correlacional <p>Diseño de la investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • no experimental • transversal <p>Esquema:</p> <p>Donde: M = Es la muestra. O = Indica las observaciones a cada variable. r = es la posible relación entre las variables estudiadas.</p> <p>Población:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 274 personas <p>-Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 74 personas <p>-Tipo de Muestreo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No probabilístico Intencional, o por conveniencia <p>Técnica e Instrumento de recolección de datos:</p> <p>-Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>-Instrumento :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario <p>Técnicas de procesamiento :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis Estadístico SPSS versión 25.0 |

Anexos 2. Matriz de Operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-----------------------------|--|--|--------------|---|---|
| V 1: GESTION ADMINISTRATIVA | De acuerdo Delgado y Ena (2008) es un serie de actividades encaminadas alcanzar los objetivos organizacionales; por medio del desempeño e inmejorable aplicabilidad de la planeación, organizacion, direccion y control adminisitrativo. | Es un proceso se da a través de la misión y visión, objetivos, destrezas y mecanismos organizacionales | Planeación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de Conocimiento Misión ▪ Nivel de Conocimiento Visión ▪ Nivel de Conocimiento Objetivos ▪ Nivel de Conocimiento estrategias ▪ Nivel de Conocimiento Políticas | 5 - Totalmente de Acuerdo 4 – De acuerdo 3 - Indiferente 2 – En Desacuerdo 1 – Totalmente en Desacuerdo |
| | | Es plantear estructura organizacional notoriamente definida, instituyendo quien hace una tarea y quien tiene la responsabilidad de los resultados. | Organización | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de Comunicación Estructura organizativa ▪ Nivel de Conocimiento Funciones | |
| | | la autoridad que se practica por medio del liderazgo sobre las personas de nivel jerárquico inferior, para obtención de objetivos establecidos; para toma de decisiones utilizando un patrón metódicos basado en la intuición. | Dirección | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo Liderazgo ▪ Manejo Toma de decisiones | |
| | | La comprobación del trabajo desarrollado, cotejándolo objetivos y metas, para obtener los desvíos y ejecutar las acciones necesaria de correccion. | Control | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desempeño ▪ Medidas de corrección | |

| | | | | | |
|--------------------------|--|--|------------------------|--|--|
| V.2: ATENCIÓN AL USUARIO | Martínez (2007) lo define como las actividades interconectadas que brinda la organización, con la finalidad que los usuarios consiga el servicio o producto a tiempo para su satisfacción personal. Un servicio es beneficio que una empresa o personas puede brindar. Es fundamentalmente impalpable y no se puede tener. | Los usuarios deben tener la posibilidad de relacionarse de manera sencilla con la empresa. | Accesibilidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Forma de Comunicación | 5- Totalmente de Acuerdo 4 – De acuerdo 3 - Indiferente 2 – En Desacuerdo 1 – Totalmente en Desacuerdo |
| | | Prestar un servicio eficaz sin pérdida de tiempo y esperas injustificadas. | Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desempeño | |
| | | El personal debe ofrecer un servicio con atención personalizada, ser respetoso y afable con los usuarios | Cortesía | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas de interacción | |
| | | El personal proyecta autenticidad evitando dudas de usuarios | Credibilidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención | |
| | | Capacidad que debe tener personal en realizar su función evitando errores. | Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actitud | |
| | | El personal debe ofrecer sus conocimientos y capacidad para manifestar confianza y confidencia | Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Veracidad de respuesta | |
| | | El servicio prestado se debe realizar por el personal adecuadamente capacitado. | Profesionalidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de Educación | |

Anexos 3. Matriz de Operacionalización del Instrumento

Matriz de operacionalización del instrumento

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTOS | ESCALA VALORATIVA |
|-------------------------|--------------------------|---|--|--|--|
| GESTION ADMINISTRATIVA | Planeación | ▪ Nivel de Conocimiento Misión | 1 | 1. ¿Cree usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen la Misión de la Institución? | 5- Totalmente de Acuerdo 4 – De acuerdo 3 - Indiferente 2 – En Desacuerdo 1 – Totalmente en Desacuerdo |
| | | ▪ Nivel de Conocimiento Visión | 2 | 2. ¿Piensa usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen la Visión de la Institución? | |
| | | ▪ Nivel de Conocimiento Objetivos | 3 | 3. ¿Cree usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen los objetivos de la Institución? | |
| | | ▪ Nivel de Conocimiento estrategias | 4 | 4. ¿Piensa usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen las estrategias de la Institución? | |
| | | ▪ Nivel de Conocimiento Políticas | 5 | 5. ¿Cree usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen las políticas de la Institución? | |
| | Organización | ▪ Nivel de Comunicación Estructura organizativa | 6 | 6. ¿Piensa usted que existe la comunicación fluida en las dependencias o áreas de la Municipalidad Distrital de San Luis? | |
| | | ▪ Nivel de Conocimiento Funciones | 7 | 7. ¿Cree usted que cada empleado de la Municipalidad Distrital de San Luis conoce las funciones de su puesto de trabajo? | |
| | Dirección | ▪ Manejo Liderazgo | 8 | 8. ¿Piensa usted que en la Municipalidad Distrital de San Luis, existe liderazgo directivo? | |
| | | ▪ Manejo Toma de decisiones | 9 | 9. ¿Cree usted que la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de San Luis incluye la participación de los empleados? | |
| | Control | ▪ Desempeño | 10,11 | 10. ¿Piensa usted que constantemente en la Municipalidad Distrital de San Luis se evalúa el desempeño del personal? 11. ¿Cree usted que constantemente en la Municipalidad Distrital de San Luis se evalúa el desempeño organizacional? | |
| ▪ Medidas de corrección | | 12 | 12. ¿Piensa usted que se realizan en la Municipalidad San Luis, modificaciones sobre algunas medidas de corrección? | | |
| ATENCIÓN AL USUARIO | Accesibilidad | ▪ Forma de Comunicación | 13 | 13. ¿Cree usted que la comunicación por parte de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, fue apropiado? | 5- Totalmente de Acuerdo 4 – De acuerdo 3 - Indiferente 2 – En Desacuerdo 1 – Totalmente en Desacuerdo |
| | Capacidad de respuesta | ▪ Desempeño | 14 | 14. ¿Piensa usted que el tiempo esperado para obtener el servicio en la Municipalidad Distrital de San Luis fue oportuno? | |
| | Cortesía | ▪ Normas de interacción | 15 | 15. ¿Cree usted que la atención recibida fue realizada de manera educada y agradable por los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis? | |
| | Credibilidad | ▪ Atención | 16,17,18 | 16. ¿Piensa usted que hay disposición de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis para atenderlos? | |
| | | | | 17. ¿Cree usted que la atención es la más adecuada cuando requirió resolver alguna duda en la Municipalidad Distrital de San Luis? | |
| | | | | 18. ¿Piensa usted que la atención recibida es individualizada por los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis? | |
| | Fiabilidad | ▪ Actitud | 19 | 19. ¿Piensa usted que el servicio de atención de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, fue lo que esperaba? | |
| Seguridad | ▪ Veracidad de respuesta | 20 | 20. ¿Cree usted que el comportamiento de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis le inspira confianza? | | |
| Profesionalidad | ▪ Nivel de Educación | 21 | 21. ¿Piensa usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, están capacitados para responder a sus preguntas? | | |

Anexo 4. El instrumento de investigación

El instrumento de investigación

Estimado Señor (a):

El presente cuestionario es para obtener información respecto a las variables de estudio, gestión administrativa y atención al usuario aplicado en la Municipalidad Distrital de San Luis, para lo cual solicitamos su cooperación, respondiendo todas las preguntas.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de Acuerdo |

| VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | | |
|------------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Planeación | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Cree usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen la Misión de la Institución? | | | | | |
| 2 | ¿Piensa usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen la Visión de la Institución? | | | | | |
| 3 | ¿Cree usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen los objetivos de la Institución? | | | | | |
| 4 | Piensa usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen las estrategias de la Institución? | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen las políticas de la Institución? | | | | | |
| Dimensión: Organización | | | | | | |
| 6 | ¿Piensa usted que existe la comunicación fluida en las dependencias o áreas de la Municipalidad Distrital de San Luis? | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted que cada empleado de la Municipalidad Distrital de San Luis conoce las funciones de su puesto de trabajo? | | | | | |
| Dimensión: Dirección | | | | | | |
| 8 | ¿Piensa usted que en la Municipalidad Distrital de San Luis, existe liderazgo directivo? | | | | | |
| 9 | ¿Cree usted que la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de San Luis incluye la participación de los empleados? | | | | | |
| Dimensión: Control | | | | | | |
| 10 | ¿Piensa usted que constantemente en la Municipalidad Distrital de San Luis se evalúa el desempeño del personal? | | | | | |
| 11 | ¿Cree usted que constantemente en la Municipalidad Distrital de San Luis se evalúa el desempeño organizacional? | | | | | |
| 12 | ¿Piensa usted que se realizan en la Municipalidad Distrital de San Luis, modificaciones sobre algunas medidas de corrección? | | | | | |

| | | | | |
|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de Acuerdo |

| VARIABLE 2: ATENCIÓN AL USUARIO | | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Accesibilidad | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Cree usted que la comunicación por parte de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, fue apropiado? | | | | | |
| Dimensión: Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 2 | ¿Piensa usted que el tiempo esperado para obtener el servicio en la Municipalidad Distrital de San Luis fue oportuno? | | | | | |
| Dimensión: Cortesía | | | | | | |
| 3 | ¿Cree usted que la atención recibida fue realizada de manera educada y agradable por los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis? | | | | | |
| Dimensión: Credibilidad | | | | | | |
| 4 | ¿Piensa usted que hay disposición de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis para atenderlos? | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que la atención es la más adecuada cuando requirió resolver alguna duda en la Municipalidad Distrital de San Luis? | | | | | |
| 6 | ¿Piensa usted que la atención recibida es individualizada por los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis? | | | | | |
| Dimensión: Fiabilidad | | | | | | |
| 7 | ¿Piensa usted que el servicio de atención de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, fue lo que esperaba? | | | | | |
| Dimensión: Seguridad | | | | | | |
| 8 | ¿Cree usted que el comportamiento de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis le inspira confianza? | | | | | |
| Dimensión: Profesionalidad | | | | | | |
| 9 | ¿Piensa usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, están capacitados para responder a sus preguntas? | | | | | |

Anexo 5. Confiabilidad y validez del instrumento

Confiabilidad

Estrategias de gestión administrativa.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

24 : I12

| | I1 | I2 | I3 | I4 | I5 | I6 | I7 | I8 | I9 | I10 | I11 | I12 | var | var |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | | |
| 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | | |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | | |
| 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | | |
| 6 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | | |
| 7 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | | |
| 8 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | | |
| 9 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | | |
| 10 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | | |
| 11 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | | |
| 12 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | | |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | | |
| 14 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | | |
| 15 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | | |
| 16 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | | |
| 17 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | | |
| 18 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 1 | | |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | | |
| 20 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | | |

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 20 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,815 | 12 |

Atención al usuario.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades

26 : Vis

| | I1 | I2 | I3 | I4 | I5 | I6 | I7 | I8 | I9 | var |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | |
| 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | |
| 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | |
| 6 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | |
| 7 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | |
| 8 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | |
| 9 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | |
| 10 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 12 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | |
| 13 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | |
| 14 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | |
| 15 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | |
| 16 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | |
| 17 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | |
| 18 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 20 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | |
| 21 | | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | | |

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 20 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,857 | 9 |

DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos1.

SAVE OUTFILE='D:\0000 Nuevo\UPLA\Estadística\Atención al usuario.sav'
/COMPRESSED.



VALIDACIONES

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas
“Año de la Universalización de la Salud”

Huancayo, 20 de octubre del 2020

Presente.-

Por la presente reciba un saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes; manifestarle a la vez que estamos desarrollando la investigación titulada:

“Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019”

Por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación de los instrumentos que consiste en cuestionarios de encuestas sobre: Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019; de la presente investigación .

Agradezco de antemano su colaboración como experto, quedo ante ustedes,

Atentamente

Cesar Ronald Espinoza Acuña

Gerson Zevallos Martinez



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de ciencias administrativas y contables

Matriz de validación del instrumento

TITULO: "Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019"

| VARIABLE | DIMENSIÓN | ÍTEM | RESPUESTA | | | | | VALORACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES | |
|-------------------------------|--------------|--|-----------------------|------------|-------------|---------------|--------------------------|---|----|--|----|------------------------------------|----|---|----|---------------------------------|--|
| | | | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indiferente | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| VI: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Planeación | ¿Cree usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen la Misión de la Institución? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Piensa usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen la Visión de la Institución? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Cree usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen los objetivos de la Institución? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Piensa usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen las estrategias de la Institución? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Cree usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen las políticas de la Institución? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Organización | ¿Piensa usted que existe la comunicación fluida en las dependencias o áreas de la Municipalidad Distrital de San Luis? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Cree usted que cada empleado de la Municipalidad Distrital de San Luis conoce las funciones de su puesto de trabajo? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Dirección | ¿Piensa usted que en la Municipalidad Distrital de San Luis, existe liderazgo directivo? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Cree usted que la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de San Luis incluye la participación de los empleados? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Control | ¿Piensa usted que constantemente en la Municipalidad Distrital de San Luis se evalúa el desempeño del personal? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Cree usted que constantemente en la Municipalidad Distrital de San Luis, se evalúa el desempeño organizacional? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Piensa usted que se realizan en la Municipalidad Distrital de San Luis, modificaciones sobre algunas medidas de corrección? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar “La Gestión Administrativa”

OBJETIVO: Describir como se da la Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019.

DIRIGIDO A: usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO

GUEVARA SINCHES IVO GENARO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO

VALORACIÓN:

| | | | |
|-----------|-------|---------|------|
| Muy bueno | Bueno | Regular | Malo |
|-----------|-------|---------|------|



Lic. Ivo Genaro Guevara Sinchez
Docente UPLA - FCAC

GUEVARA SINCHES IVO GENARO
DOCENTE – FAC CC.AA.CC.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de ciencias administrativas y contables

Matriz de validación del instrumento

TITULO: "Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019"

| VARIABLE | DIMENSIÓN | ÍTEMES | RESPUESTA | | | | | VALORACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES | |
|-------------------------|--|---|-----------------------|------------|-------------|---------------|--------------------------|---|----|--|----|---|----|---|----|---------------------------------|--|
| | | | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indiferente | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMES | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| V2: ATENCIÓN AL USUARIO | Accesibilidad | ¿Cree usted que la comunicación por parte de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, fue apropiado? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Capacidad de Respuesta | ¿Piensa usted que el tiempo esperado para obtener el servicio en la Municipalidad Distrital de San Luis fue oportuno? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Cortesía | ¿Cree usted que la atención recibida fue realizada de manera educada y agradable por los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Credibilidad | ¿Piensa usted que hay disposición de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis para atenderlos? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Cree usted que la atención es la más adecuada cuando requirió resolver alguna duda en la Municipalidad Distrital de San Luis? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Piensa usted que la atención recibida es individualizada por los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Fiabilidad | ¿Piensa usted que el servicio de atención de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, fue lo que esperaba? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Seguridad | ¿Cree usted que el comportamiento de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis le inspira confianza? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| Profesionalidad | ¿Piensa usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, están capacitados para responder a sus preguntas? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | | |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar “La Atención al Usuario”

OBJETIVO: Describir como se da la Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019.

DIRIGIDO A: usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO

GUEVARA SINCHEZ IVO GENARO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO

VALORACIÓN:

| | | | |
|-----------|-------|---------|------|
| Muy bueno | Bueno | Regular | Malo |
|-----------|-------|---------|------|


Lic. Ivo Genaro Guevara Sinchez
Docente UPLA - FCAC

GUEVARA SINCHEZ IVO GENARO
DOCENTE – FAC CC.AA.CC.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de ciencias administrativas y contables

Matriz de validación del instrumento

TITULO: "Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019"

| VARIABLE | DIMENSIÓN | ÍTEMS | RESPUESTA | | | | VALORACIÓN | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES | | | | |
|-------------------------------|--------------|--|-----------------------|------------|-------------|---------------|---|----|--|----|--|----|---------------------------------|--|----|----|--|
| | | | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indiferente | En desacuerdo | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS | | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | | |
| | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | SI | NO | |
| V1: LA GESTION ADMINISTRATIVA | Planeación | ¿Cree usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen la Misión de la Institución? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | |
| | | ¿Piensa usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen la Visión de la Institución? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | |
| | | ¿Cree usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen los objetivos de la Institución? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | |
| | | ¿Piensa usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen las estrategias de la Institución? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | |
| | | ¿Cree usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen las políticas de la Institución? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | |
| | Organización | ¿Piensa usted que existe la comunicación fluida en las dependencias o áreas de la Municipalidad Distrital de San Luis? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | |
| | | ¿Cree usted que cada empleado de la Municipalidad Distrital de San Luis conoce las funciones de su puesto de trabajo? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | |
| | Dirección | ¿Piensa usted que en la Municipalidad Distrital de San Luis, existe liderazgo directivo? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | |
| | | ¿Cree usted que la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de San Luis incluye la participación de los empleados? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | |
| | Control | ¿Piensa usted que constantemente en la Municipalidad Distrital de San Luis se evalúa el desempeño del personal? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | |
| | | ¿Cree usted que constantemente en la Municipalidad Distrital de San Luis, se evalúa el desempeño organizacional? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | |
| | | ¿Piensa usted que se realizan en la Municipalidad Distrital de San Luis, modificaciones sobre algunas medidas de corrección? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar “La Gestión Administrativa”

OBJETIVO: Describir como se da la Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019.

DIRIGDO A: usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis

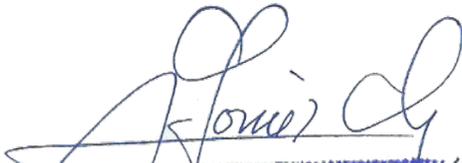
APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO

Gomez Chavez Amanda L

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Mtra. en Administración

VALORACIÓN:

| | | | |
|-----------|-------|---------|------|
| Muy bueno | Bueno | Regular | Malo |
|-----------|-------|---------|------|



Mtra. Amanda L. Gómez Chávez
DOCENTE
F.C.A.C. - E.P.A.S - UPLA

FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de ciencias administrativas y contables

Matriz de validación del instrumento

TITULO: “Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019”

| VARIABLE | DIMENSIÓN | ÍTEM | RESPUESTA | | | | | VALORACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES | |
|-------------------------|--|---|-----------------------|------------|-------------|---------------|--------------------------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|---------------------------------|--|
| | | | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indiferente | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| V2: ATENCIÓN AL USUARIO | Accesibilidad | ¿Cree usted que la comunicación por parte de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, fue apropiado? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Capacidad de Respuesta | ¿Piensa usted que el tiempo esperado para obtener el servicio en la Municipalidad Distrital de San Luis fue oportuno? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Cortesía | ¿Cree usted que la atención recibida fue realizada de manera educada y agradable por los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Credibilidad | ¿Piensa usted que hay disposición de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis para atenderlos? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Cree usted que la atención es la más adecuada cuando requirió resolver alguna duda en la Municipalidad Distrital de San Luis? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Piensa usted que la atención recibida es individualizada por los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Fiabilidad | ¿Piensa usted que el servicio de atención de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, fue lo que esperaba? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Seguridad | ¿Cree usted que el comportamiento de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis le inspira confianza? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| Profesionalidad | ¿Piensa usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, están capacitados para responder a sus preguntas? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | | |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar “La Atención al Usuario”

OBJETIVO: Describir como se da la Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019.

DIRIGIDO A: usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis

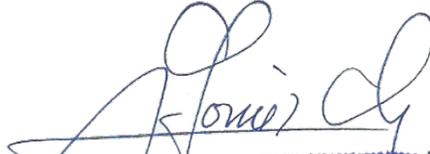
APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO

Gomez Chavez Amanda L

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Mtra. en Administración

VALORACIÓN:

| | | | |
|-----------|-------|---------|------|
| Muy bueno | Bueno | Regular | Malo |
|-----------|-------|---------|------|



Mtra. Amanda L. Gómez Chávez
DOCENTE
F.C.A.C. - E.P.A.S - UPLA

FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de ciencias administrativas y contables

Matriz de validación del instrumento

TITULO: "Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019"

| VARIABLE | DIMENSIÓN | ÍTEM | RESPUESTA | | | | | VALORACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES |
|-------------------------------|--------------|--|-----------------------|------------|-------------|---------------|--------------------------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|---------------------------------|
| | | | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indiferente | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| VI: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Planeación | ¿Cree usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen la Misión de la Institución? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Piensa usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen la Visión de la Institución? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Cree usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen los objetivos de la Institución? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Piensa usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen las estrategias de la Institución? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Cree usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, conocen las políticas de la Institución? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Organización | ¿Piensa usted que existe la comunicación fluida en las dependencias o áreas de la Municipalidad Distrital de San Luis? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Cree usted que cada empleado de la Municipalidad Distrital de San Luis conoce las funciones de su puesto de trabajo? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Dirección | ¿Piensa usted que en la Municipalidad Distrital de San Luis, existe liderazgo directivo? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Cree usted que la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de San Luis incluye la participación de los empleados? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Control | ¿Piensa usted que constantemente en la Municipalidad Distrital de San Luis se evalúa el desempeño del personal? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Cree usted que constantemente en la Municipalidad Distrital de San Luis, se evalúa el desempeño organizacional? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Piensa usted que se realizan en la Municipalidad Distrital de San Luis, modificaciones sobre algunas medidas de corrección? | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar “La Gestión Administrativa”

OBJETIVO: Describir como se da la Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019.

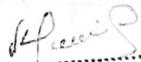
DIRIGIDO A: usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRA

VALORACIÓN:

| | | | |
|-----------|---|---------|------|
| Muy bueno | Bueno <input checked="" type="checkbox"/> | Regular | Malo |
|-----------|---|---------|------|


 Vilma Muniva Orrego
 EN ADMINISTRACIÓN
 FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de ciencias administrativas y contables

Matriz de validación del instrumento

TITULO: “Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019”

| VARIABLE | DIMENSIÓN | ÍTEMS | RESPUESTA | | | | | VALORACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES | |
|--------------------------------|--|---|------------------------|------------|-------------|---------------|--------------------------|---|----|--|----|-------------------------------------|----|--|----|---------------------------------|--|
| | | | Tratamiento de acuerdo | De acuerdo | Indiferente | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMS | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| V2: ATENCIÓN AL USUARIO | Accesibilidad | ¿Cree usted que la comunicación por parte de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, fue apropiado? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Capacidad de Respuesta | ¿Piensa usted que el tiempo esperado para obtener el servicio en la Municipalidad Distrital de San Luis fue oportuno? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Cortesía | ¿Cree usted que la atención recibida fue realizada de manera educada y agradable por los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Credibilidad | ¿Piensa usted que hay disposición de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis para atenderlos? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Cree usted que la atención es la más adecuada cuando requirió resolver alguna duda en la Municipalidad Distrital de San Luis? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | | ¿Piensa usted que la atención recibida es individualizada por los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Fiabilidad | ¿Piensa usted que el servicio de atención de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, fue lo que esperaba? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| | Seguridad | ¿Cree usted que el comportamiento de los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis le inspira confianza? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | |
| Profesionalidad | ¿Piensa usted que los empleados de la Municipalidad Distrital de San Luis, están capacitados para responder a sus preguntas? | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | | |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar “La Atención al Usuario”

OBJETIVO: Describir como se da la Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019.

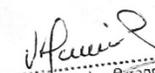
DIRIGIDO A: usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRA

VALORACIÓN:

| | | | |
|-----------|---|---------|------|
| Muy bueno | Bueno <input checked="" type="checkbox"/> | Regular | Malo |
|-----------|---|---------|------|


Virginia Muñoz Orrego
Mtra. EN ADMINISTRACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 6. La data de procesamiento de datos

La data de procesamiento de datos VARIABLE 1: LA GESTION ADMINISTRATIVA

| Base de datos de estrategias de gestión administrativa | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|---|---|---|---|--------------|---|-----------|---|---------|----|----|
| Nº | Planeación | | | | | Organización | | Dirección | | Control | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 6 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 |
| 8 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 |
| 9 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 10 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 |
| 13 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 4 |
| 15 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 16 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 18 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 19 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 |
| 20 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 21 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 |
| 22 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 1 |
| 23 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 |
| 24 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 25 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 26 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 27 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 28 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 |
| 30 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 31 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 |
| 32 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 |
| 33 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 34 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 |
| 35 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 36 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 2 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 37 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 38 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 39 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 |
| 40 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| 43 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 |
| 44 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 45 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 46 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 |
| 47 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 48 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 |
| 49 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 50 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 |
| 51 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 |
| 52 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 |
| 53 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 |
| 54 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 55 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 56 | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 |
| 57 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 58 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 |
| 59 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 60 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 61 | 3 | 1 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 62 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 |
| 63 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 65 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| 67 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 |
| 68 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 69 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 71 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 |
| 72 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 |
| 73 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| 74 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 |

La data de procesamiento de datos VARIABLE 2: ATENCION AL USUARIO

| Base de datos atención al usuario | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---------------|-----------------|----------|--------------|---|---|------------|-----------|-----------------|
| Nº | Accesibilidad | rapidez de resp | Cortesía | Credibilidad | | | Fiabilidad | Seguridad | profesionalidad |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 6 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 7 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 8 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 |
| 9 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 |
| 10 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 |
| 11 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 12 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 13 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 15 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 16 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 |
| 17 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 |
| 18 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 |
| 19 | 2 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 |
| 20 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 21 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 22 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 23 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 24 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 25 | 1 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 |
| 26 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 29 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 |
| 30 | 5 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| 31 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 |
| 32 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 33 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 34 | 5 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 35 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 36 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 37 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 |
| 38 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 39 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 1 |
| 40 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 41 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 1 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 |
| 48 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| 49 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 |
| 50 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 |
| 51 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 52 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 53 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 54 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 55 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| 56 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 |
| 57 | 1 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 58 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 |
| 59 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 1 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 |
| 61 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 63 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 64 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 |
| 65 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 2 |
| 67 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 69 | 4 | 1 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 |
| 70 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 |
| 71 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 |
| 72 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 |
| 73 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 |

Anexo 7. Consentimiento informado



“Año de la Universalización de la Salud”



Solicitud de autorización de acceder a información MDSL

Lima 06 de febrero de 2020

Sr:
Ing. Carlos Alberto Troncos Paucar
Gerente Municipal de la Municipalidad
Distrital de San Luis.

De mi mayor consideración:

Por la presente reciba un saludo cordial y fraterno y presentarnos, Cesar Ronald Espinoza Acuña con Dni N° 41433095 y con código de matrícula A83200C; Gerson Zevallos Martínez con Dni N° 42996901 y con código de matrícula A715336 Bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes; que nos encontramos desarrollando la investigación titulada:

“Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis – 2019”

Me es grato dirigirme a usted,

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgarnos el permiso y brindarnos las facilidades a nosotros como estudiantes, a fin de que podamos desarrollar el trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, esperamos acceder a nuestra solicitud

Atentamente

Cesar Ronald Espinoza Acuña

Gerson Zevallos Martínez

Anexo 8. Fotos de la aplicación del instrumento

