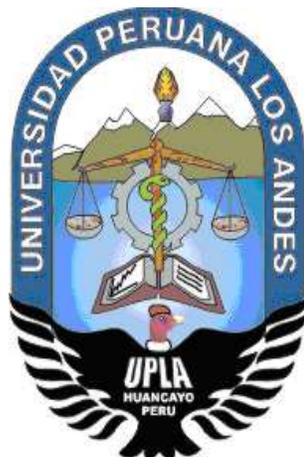


UNIVERSIDAD PERUANA “LOS ANDES”
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Título : GESTIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JOSÉ DE QUERO

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en
Administración y Sistemas

Autor : Bach. Rodríguez Ore, Rocío

Área de Investigación : Gestión

Línea de investigación : Estratégica

Huancayo – Perú

2018

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS:

**“GESTIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSÉ DE QUERO”**

PRESENTADA POR:

BACH. ROCIO RODRIGUEZ ORE

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE :

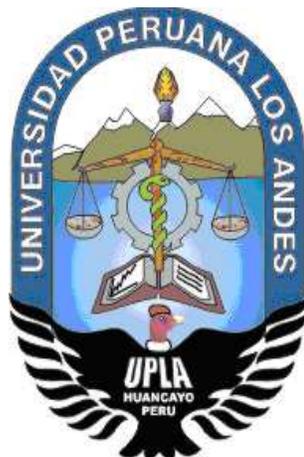
PRIMER MIEMBRO :

SEGUNDO MIEMBRO :

TERCER MIEMBRO :

Huancayo,....de.....de 20....

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



TESIS

Título : GESTIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JOSÉ DE QUERO

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en
Administración y Sistemas

Autor : Bach. Rodríguez Ore, Rocío

Área de Investigación : Gestión

Línea de investigación : Estratégica

Huancayo – Perú

2018

ASESOR:

DR. VICTORIANO EUSEBIO ZACARÍAS RODRÍGUEZ

DEDICATORIA

A Dios por los días y la fuerza que me da para superarme cada día más a mis padres y hermanos porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana “Los Andes” directivos y docentes por haber compartido su experiencia y conocimientos durante mi permanencia.

A mi familia por a ver confiando en mi persona.

Y a la Municipalidad Distrital de San José de Quero por brindar el apoyo para la aplicación y desarrollo de esta investigación.

La autora.

INDICE

	Pág.
Hoja de aprobación de jurados.....	i
Falsa Portada.....	¡Error! Marcador no definido.
Asesor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
INDICE.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCION.....	xii
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1. Problema General.....	16
1.2.2. Problemas Específicos	16
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.3.1. Objetivo General	16
1.3.2. Objetivos Específicos.....	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	17
1.4.1. Justificación Teórica.....	17
1.4.2. Justificación Práctica.....	18
1.4.3. Justificación Metodológica.....	18
1.4.4. Justificación Social	18
1.4.5. Justificación de conveniencia.....	18
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.5.1. Delimitación Espacial	19
1.5.2. Delimitación temporal.....	19
1.5.3. Delimitación conceptual o temática.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES.....	20
2.2. BASES TEÓRICAS	26
2.2.1. Gestión.....	26

2.2.2. La Calidad del Servicio	38
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	41
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	42
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	42
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	43
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	43
CAPÍTULO III.....	46
METODOLOGÍA	46
III. METODOLOGÍA	46
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	48
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	48
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	48
3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	49
CAPÍTULO IV	50
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	50
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	50
4.1. TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	50
4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:.....	50
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	73
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS.....	84
• MATRIZ DE CONSISTENCIA	
• INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
• CONSIDERACIONES ÉTICAS	
• CONFIABILIDAD	
• BASE DE DATOS SPSS	
• RESULTADOS POR PREGUNTAS	
• BAREMOS	
• TABLA DE INTERPRETACIÓN DE RHO DE SPEARMAN	
• TABLA DE DISTRIBUCIÓN RHO DE SPEARMAN	
• FOTOS	

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
TABLA N° 01	Recuento y porcentajes del Nivel de la variable gestión	49
TABLA N° 02	Recuento y porcentajes del Nivel de planificación de la gestión	50
TABLA N° 03	Recuento y porcentajes del Nivel de ejecución de la gestión	51
TABLA N° 04	Recuento y porcentajes del Nivel de control de la gestión	52
TABLA N° 05	Recuento y porcentajes del Nivel de Mejora de la gestión	53
TABLA N° 06	Recuento y porcentajes del Nivel de Calidad del Servicio	54
TABLA N° 07	Recuento y porcentajes del Nivel de Elementos Tangibles del servicio	55
TABLA N° 08	Recuento y porcentajes del Nivel de Confiabilidad del servicio	56
TABLA N° 09	Recuento y porcentajes del Nivel de Capacidad de respuesta	57
TABLA N° 10	Recuento y porcentajes del Nivel de Seguridad del servicio	58
TABLA N° 11	Recuento y porcentajes del Nivel de Empatía	59
TABLA N° 12	Correlación Rho de Spearman entre la variable gestión y calidad del servicio	61
TABLA N° 13	Correlación Rho de Spearman entre la planificación y calidad del servicio	63
TABLA N° 14	Correlación Rho de Spearman entre la ejecución y calidad del servicio	65
TABLA N° 15	Correlación Rho de Spearman entre el control y calidad del servicio	67
TABLA N° 16	Correlación Rho de Spearman entre la mejora y calidad del servicio	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Pág.
GRÁFICO N° 01	Porcentajes del Nivel de la variable gestión	49
GRÁFICO N° 02	Porcentajes del Nivel de planificación de la gestión	50
GRÁFICO N° 03	Porcentajes del Nivel de ejecución de la gestión	51
GRÁFICO N° 04	Porcentajes del Nivel de control de la	52
GRÁFICO N° 05	Porcentajes del Nivel de Mejora de la gestión	53
GRÁFICO N° 06	Porcentajes del Nivel de Calidad del Servicio	54
GRÁFICO N° 07	Porcentajes del Nivel de Elementos Tangibles del servicio	55
GRÁFICO N° 08	Porcentajes del Nivel de Confiabilidad del servicio	56
GRÁFICO N° 09	Porcentajes del Nivel de Capacidad de respuesta	57
GRÁFICO N° 10	Porcentajes del Nivel de Seguridad del servicio	58
GRÁFICO N° 11	Porcentajes del Nivel de Empatía	59
GRÁFICO N° 12	Zona de rechazo y de aceptación para el valor de Rho calculado entre la variable gestión y calidad del servicio	60
GRÁFICO N° 13	Zona de rechazo y de aceptación para el valor de Rho calculado entre la planificación de actividades y la calidad del servicio	62
GRÁFICO N° 14	Zona de rechazo y de aceptación para el valor de Rho calculado entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio	64
GRÁFICO N° 15	Zona de rechazo y de aceptación para el valor de Rho calculado entre el control de actividades y la calidad del servicio	66
GRÁFICO N° 16	Zona de rechazo y de aceptación para el valor de Rho calculado entre la mejora de actividades y la calidad del servicio	68

RESUMEN

La presente tesis titulada "Gestión y calidad de servicio en el Municipio Distrital de San José de Quero - 2017" se considera un problema general: ¿Cuál es la relación entre gestión y calidad de servicio en el municipio distrital de San José de Quero? y como objetivo general: Determinar la relación entre gestión y calidad de servicio en el municipio distrital de San José de Quero en 2017.

El tipo de estudio era básico y su diseño es correlacional, siendo la hipótesis de investigación que existe una relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en el municipio distrital de San José de Quero en 2017. Para lograr la propuesta, 02 cuestionarios , La primera de Gestión con 16 preguntas y la segunda de calidad del servicio con 17 preguntas a una muestra de 30 usuarios que han encontrado que los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero dicen en la mayoría que el nivel de gestión es regular (63,3%); (50%), concluyendo que en un nivel de significancia de 0,05 existe una relación significativa entre el manejo y la calidad del servicio en el municipio distrital de San José de Quero en 2017. (calculada $0.399 > \text{crítica} = 0.3620$).

Palabras claves: Gestión, Calidad de servicios, Municipalidad

ABSTRACT

The present thesis entitled "Management and quality of service in the District Municipality of San José de Quero - 2017" considered as a general problem: What is the relationship between management and quality of service in the district municipality of San José de Quero In 2017? And as a general objective: To determine the relationship between management and quality of service in the district municipality of San José de Quero in 2017

The type of study was basic and its design is correlational, being the research hypothesis that there is a significant relationship between the management and the quality of the service in the district municipality of San José de Quero in 2017. To achieve the proposed, 02 questionnaires , The first one of Management with 16 questions and the second one of quality of the service with 17 questions to a sample of 30 users having found that the users of the District Municipality of San José de Quero say in the majority that the level of management is regular (63.3%); (50%), concluding that at a level of significance of 0.05 there is a significant relationship between the management and the quality of the service in the district municipality of San José de Quero in 2017. (calculada $0.399 > \text{crítica} = 0.3620$).

Key words: Management, Quality of services, Municipality.

INTRODUCCION

En la actualidad la importancia de ofrecer bienes y servicios de calidad es cada vez más esencial en el mercado. Los consumidores son más exigentes y tienen una gran noción de lo que implica la calidad.

En la Municipalidad Distrital de San José de Quero se advierte que los trámites burocráticos, donde el funcionario o directivo no quiere asumir su responsabilidad o el trabajador encomendado, lo único que hace es despachar o dar trámite a los documentos, en muchos casos es la secretaria quine hace los despachos y el gerente o directivo lo único que hace es firmar.

Para el informe de esta tesis se considerado en el CAPÍTULO I el planteamiento, sistematización y formulación del problema donde se da a conocer el problema, los objetivos, la justificación y la delimitación de la investigación.

En el CAPÍTULO II se presenta al marco teórico del estudio que contiene los antecedentes, las bases teóricas, la definición de conceptos. Así como la hipótesis, y la operacionalización de las variables.

El CAPÍTULO III corresponde a la metodología, método de la investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos y procedimientos de recolección de datos.

El CAPÍTULO IV presenta los resultados de la investigación, el análisis y discusión de los resultados, técnicas de procesamiento y análisis de resultados, presentación de resultados y discusión de resultados.

Al término del estudio se da a conocer las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

LA AUTORA

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel internacional se ha visto que la gestión administrativa afecta directamente al servicio dentro de toda empresa que la diferencia de las demás. Pero aún hay empresarios que no se han dado cuenta de su relevancia viendo que otras empresas avanzan y aun no se han animado a invertir en este sentido, sin embargo, el usuario actual está considerando además del precio la calidad del servicio. (Reyes, 2012)

A nivel nacional, y en los gobiernos locales que es el tema de interés en esta investigación podemos notar que los servicios están dirigidos a la población, pero las auditorías aún no se han dirigido al cálculo de la calidad porque no lo consideran necesario, sin embargo la municipalidad además de brindar servicios también cobra por los mismos por lo que la calidad del servicio cuenta para el usuario en su puntualidad de pago.. (Etzioni, 2011)

Por otro lado, en nuestro país si se realiza la auditoría de recursos humanos, pero ésta no evalúa las aptitudes técnicas de los profesionales pues se considera que el instituto o universidad de formación avala por ellos

lo que en la práctica no garantiza, ya que hay otros factores que evaluar como decisiones personales y la calidad del servicio profesional prestado cuya responsabilidad optimiza la economía de la municipalidad. (Reyes, 2012)

Es así que en nuestro país la gestión pública está basada en sistemas de información y específicamente en los gobiernos locales se aplican estos sistemas administrativos que sirven para que los recursos de estas entidades sean regulados y puedan ser eficaces y eficientes. (Idea, 2008)

Estos sistemas administrativos están relacionados con sus funciones administrativas internas para el logro del cumplimiento de las mismas dirigido a la eficiencia en el uso de los recursos económicos, materiales y humanos que intervienen en este ciclo (Idea, 2008). Sin embargo, es la poca aplicabilidad de estos sistemas administrativos es lo repercute en la falta de resultados referente a la calidad del servicio

Y también en el Perú se ha considerado la calidad en los servicios porque el mercado es cada vez más competitivo. El usuario exige cada vez más porque ya ha percibido la calidad en el servicio y tiene expectativas cuando solicita un servicio aun cuando se trate de una entidad pública, por lo que ya existen herramientas de medición de calidad para instituciones públicas desarrolladas en otras realidades, pero adecuadas a la nuestra. (Sisk, S, & Sverdlik, 2011)

Hernández, Varela, Chruden, & Sherman (1994) consideran que el servicio al no ser tangible posee características propias como:

Intangibilidad: No puede tocarse ni palpase

Heterogeneidad pues depende de cada persona que preste el servicio.

Inseparabilidad. Pues la producción y consumo sucede al mismo tiempo

Por lo tanto, el indicador de calidad del servicio viene a ser la satisfacción del cliente donde la calidad viene a ser la diferencia entre la expectativa que tuvo y el servicio recibido.

En nuestro país el exceso de leyes, normas y directivas, establecidos para la administración pública, con la implementación del proceso de descentralización a través de los gobiernos regionales, impide brindar un servicio eficiente y rápido a los usuarios.

Así desde muchos años empezaron a funcionar los gobiernos regionales, provinciales y locales en todo el Perú con autonomía económica y administrativa y nuevamente se incrementó la burocracia y la corrupción en el sector público, específicamente en el gobierno regional de Junín, direcciones locales y otras instituciones, donde las autoridades, funcionarios y trabajadores se la pasan chateando, vagando por las oficinas de la institución o en comisión de servicios, sin brindar una buena atención al público usuario, especialmente a los campesinos ,nativos y comuneros que vienen a realizar sus gestiones en estas instituciones del estado.

En la Municipalidad Distrital de San José de Quero se advierte que los trámites burocráticos, donde el funcionario o directivo no quiere asumir su responsabilidad o el trabajador encomendado, lo único que hace es despachar o dar trámite a los documentos, en muchos casos es la secretaria quine hace los despachos y el gerente o directivo lo único que hace es firmar.

También vemos en este caso que la duplicidad de funciones entre los gobiernos regionales, municipalidades provinciales y distritales, con las unidades ejecutoras del gobierno central y los programas sociales, trajo como consecuencia la duplicidad en el uso de los recursos económicos, materiales y económicos, que perjudica al erario nacional. Por todo lo mencionado nos formulamos las siguientes preguntas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la gestión y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Qué relación existe entre la planificación de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017?
- 2) ¿Qué relación existe entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017?
- 3) ¿Qué relación existe entre el control de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017?
- 4) ¿Qué relación existe entre la mejora de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017

1.3.2. Objetivos Específicos

- 1) Determinar la relación entre la planificación de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017

- 2) Determinar la relación entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017
- 3) Determinar la relación entre el control de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017
- 4) Determinar la relación entre la mejora de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.4.1. Justificación Teórica

En la presente investigación, se ha determinado la influencia que existe entre gestión y la calidad de servicio sabiendo que teóricamente ambas están relacionadas y a la poca importancia que se le ha dado sobre todo en una institución pública como es una municipalidad. Por lo que este estudio verificó la relación de ambas comprobándose que están relacionadas significativamente lo que es el aporte teórico de esta investigación lo que servirá para estudios posteriores en una realidad similar.

La satisfacción de los usuarios es la sensación que tienen de que sus necesidades han sido cubiertas, también se puede decir, es el grado de cumplimiento por parte de la municipalidad, respecto a las expectativas que ellos esperan.

La finalidad de la investigación fue conocer la influencia que existe entre la gestión y la calidad de servicio y de esa manera, mejorar la calidad de los servicios, buena atención, dentro de la Municipalidad a todos los usuarios que a diario acuden a solicitar sus necesidades y resolver sus problemas que le aquejan.

A su vez el estudio aportara nuevos conceptos para controlar el uso adecuado de los recursos del estado y la atención eficiente al usuario desarrollado y orientado al servicio público.

Asimismo, tal como refiere la investigación pretende construir nuevos modelos de aporte destinados a alimentar el corpus de la ciencia administrativa, cumpliendo con la razón de ser de toda investigación científica.

1.4.2. Justificación Práctica

La investigación dotara a la Municipalidad Distrital De San José De Quero y a sus instituciones dependientes de una propuesta para mejorar la calidad del servicio a los usuarios, especialmente a los Sres. alcaldes de los centro poblados así como los agentes representantes de las comunidades campesinas que viajan desde lugares muy lejanos, para realizar gestiones en las instituciones públicas, con ello se espera lograr mejorar la calidad del servicio en el sector público y en consecuencia mejorar la gestión pública.

1.4.3. Justificación Metodológica

Esta investigación permitirá validar los instrumentos que utilizemos para medir las dos variables lo que va a servir para investigaciones posteriores con realidades semejantes.

1.4.4. Justificación Social

El estudio contribuye a mejorar las interrelaciones entre los directivos y trabajadores, así como entre trabajadores y usuarios lo que repercute en bien de la sociedad de nuestra ciudad.

1.4.5. Justificación de conveniencia

Es conveniente porque hace énfasis en la gestión de la municipalidad distrital de san José de quero y la calidad del servicio prestado a los usuarios teniendo en cuenta que estas dos variables

están relacionadas y que en esta investigación se hallará el grado de influencia de ambas lo que nos llevará a tomar decisiones con conocimiento de la realidad.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación Espacial

Geográficamente corresponde a la ciudad de Concepción, institucionalmente a la Municipalidad Distrital De San José De Quero

1.5.2. Delimitación temporal

El estudio corresponde al presente año 2017

1.5.3. Delimitación conceptual o temática

Esta investigación define la gestión como el conjunto de soporte administrativo desarrollado en todo el proceso de servicio de la entidad pública con la finalidad de lograr resultados eficientes. Y la calidad es definida como el trato directo con equidad y sin la preocupación por el costo del servicio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

Chang (2014), elaboró la Tesis sobre Atención al cliente en los servicios de La Municipalidad de Malacatán San Marcos, para optar el Título de Administrador de Empresas en la Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango; Guatemala, sobre la metodología se utilizó la observación directa, el tipo de investigación descriptiva y el instrumento utilizado fue una encuesta.

Llegando a concluir que en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, el servicio al usuario no cuenta con normas estratégicas que dirijan la conducta, habilidades y disposición de los trabajadores; carece de un ambiente óptimo de la infraestructura, que afiance la calidad de la atención brindada, para que se incremente la satisfacción de los clientes y se desarrolle una gestión municipal cuyo trabajo en equipo, cree los requisitos, que contribuyan a la participación del a ciudadanía para que ejerza sus derechos y deberes. Finalmente mencionamos que, la mayoría de los clientes usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena.

Hidalgo (2015), desarrolló la tesis titulada Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Cantón Babahoyo”, para obtener el Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Babahoyo – Ecuador; sobre la metodología, el método utilizado fue la observación, la recopilación documentada y exploratoria; y el tipo de investigación descriptiva.

Los resultados mostraron que la calificación que se otorgó fue en promedio de 9,5, lo que señala que el diseño de gestión modelado se puede adaptar y posee un gran potencial para coadyuvar a organizar la Municipalidad de Babahoyo, y orientarla hacia la calidad de sus procedimientos y servicios.

Llegando a concluir que el diseño de gestión de calidad que se adaptó a la gestión de Municipio de Babahoyo, perfecciona de manera notable los procedimientos administrativos de la Municipalidad y la aproxima a la satisfacción, incremento y optimización de sus usuarios. El diseño de gestión para optimizar la calidad en la atención a los usuarios, fue validado por peritos en el tema, quienes señalan que los procedimientos llevados a cabo por el momento son los de mayor importancia, empero, es relevante en el mediano plazo, considerar que se incluyan todos los aspectos operativos de la Institución.

Rojas (2015), elaboró la tesis Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la Gestión de una Municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de La Municipalidad de Lo Prado, para optar al Grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas en la Universidad De Chile. Santiago De Chile; Chile; sobre la metodología fue un análisis descriptivo y el instrumento utilizado fue la encuesta.

En lo referente a los resultados, se evidenció que el factor organizativo influye más que los otros factores en la satisfacción, alejándose por lo menos 0.20 puntos en lo que respecta a los otros factores que determinan

la Satisfacción (factor persona y factor áreas físicas). Con este resultado se delimitaron tácticas que tengan el peso correspondiente a cada factor sobre la satisfacción, determinando así los aspectos detallados en que La Municipalidad debe invertir.

Concluyendo que el modelo que se propuso, posee valor y confiabilidad estadística para la muestra que se aplicó y se logró determinar la varianza del factor Satisfacción en un 82,4%, así pues, el diseño puede aplicarse, a una muestra probabilística que admita ser inducida a la población. Si bien el diseño puede perfeccionarse, aporta a la administración de la atención de una Municipalidad al medir las apreciaciones de los usuarios reconociendo qué aspectos son los que más influyen en la satisfacción de los ciudadanos.

Hernández (2013); elaboraron la tesis titulada la Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana, para Daena: Revista Internacional de Buena Conciencia. Sinaloa – México, sobre la metodología fue un estudio descriptivo, el muestreo utilizado fue el probabilístico, la técnica usada fue la entrevista y el instrumento el cuestionario.

Los resultados muestran que la proporción de individuos que tienen una buena imagen del mismo es mayor a un 54%. Asimismo, el 10% asevera haber adquirido algunas veces la iniciativa con respecto a la buena imagen. Entre las personas que no presentaron una queja o reclamo, un 44% asevera que no tuvo motivo para ello, empero un 25% no realizaron su queja ya que no sabían el procedimiento a seguir. Asimismo el 67% de los reclamos fueron contestados fuera del plazo máximo.

Concluyendo que el Municipio de Navolato, Sinaloa (México), le da una gran importancia a la atención de sus usuarios, concediéndole una responsabilidad importante en que se aseguren algunos de los servicios principales que son mayormente admitidos por los ciudadanos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Inca (2015), desarrolló la tesis titulada Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de La Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Nacional José María Arguedas; Andahuaylas, Perú; sobre la metodología el diseño de investigación fue no experimental, descriptivo correlacional- transeccional, utilizando como instrumento la encuesta.

Concluyendo que se evidencia una relación relevante entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, con una correlación de 0.591. Así también, se halla una relación significativa entre la facultad de responder por parte de los colaboradores y la satisfacción del usuario, con una correlación de 0.497. Asimismo, se hace notoria también una relación entre la amabilidad y la satisfacción del usuario, con una correlación de 0.462, y finalmente se halla que existe una relación significativa con una correlación de 0.566 entre las aptitudes personales y la satisfacción del usuario, en todos los casos luego de someterse al coeficiente al Spearman y con una correlación positiva moderada.

Calero (2016); elaboró la tesis Gestión administrativa y calidad de los Servicios en La Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; Huacho – Perú; sobre la metodología fue un diseño no experimental y transversal, con una muestra de 65 trabajadores, utilizando como técnicas la entrevista, encuesta y el análisis documental.

Teniendo como los resultados más resaltantes que un 69 % respondió que las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Huaral están bien

implementadas y un 31 %, manifiestan que no son las mejor implementadas para brindar un buen servicio a los ciudadanos. En lo que respecta al entrenamiento de habilidades del personal, la mayoría dice que considera estar apto para brindar un servicio excelente a los clientes, es decir un 62 %. Un 25% considera no estar capacitado y un 14 % que de vez en cuando son capacitados.

Llegando a concluir que la calidad de la atención brindada en toda Institución, es importante, ya que los usuarios requieren que los colaboradores les brinden el mejor trato posible, pues de ello depende la correcta imagen de los mismos. Por tanto, debemos mencionar que la gestión administrativa y calidad de los Servicios son complementarias para la satisfacción de los usuarios en general.

Mego (2011), realizó la tesis Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para la mejora del servicio en La Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011; para optar el Grado de Doctor en Administración en la Universidad Nacional De Trujillo. Trujillo- Perú, la metodología es de tipo de aplicada y propositiva, el diseño es descriptivo y sistémico, las técnicas utilizadas fueron la información documental y bibliográfica.

Sobre los resultados acerca de cómo perciben generalmente el servicio en la Municipalidad la mayor parte de los usuarios (57.8%), lo ubican en la escala de valoración que se usó, como regular e insuficiente la calidad del servicio; mostrando que se encuentran inconformes en calidad y cantidad, ya que no cubre su perspectiva de recibir una óptima atención.

Concluyendo que se manifiesta que los directivos, funcionarios, colaboradores y obreros de la municipalidad, dan una calificación al servicio de la Municipalidad de regular, por la condición de las oficinas donde laboran y los dispositivos y materiales, con los que trabajan no concuerdan con la tendencia actual. Asimismo, fue evidente que no coordinan

correctamente con los usuarios para conocer sus opiniones y satisfacer sus necesidades.

Calderón (2015), desarrolló la tesis El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2015, para obtener El Título Profesional de Licenciada en Administración en la Universidad César Vallejo. Lima –Perú; la metodología utilizada es el método hipotético deductivo, el de tipo descriptivo – correlacional; el diseño fue de tipo no experimental - transversal y se aplicó la encuesta para recolectar información.

Concluyendo que se determinó que el liderazgo posee una correlación directa y significativa en la calidad de servicio. Así también que existe relación positiva y de significancia entre la capacidad y la calidad de servicio; y entre la comunicación y la calidad de servicio. Por estos motivos se concluye que la calidad de servicio es muy relevante para ofrecer un mejor servicio.

También se hizo evidente que la motivación en los colaboradores influye a que laboren con entusiasmo y ofrezcan calidad de servicio.

Huarcaya (2011), realizó la tesis Aplicación del Empowerment para lograr una gestión eficiente en La Municipalidad Provincial del Callao, investigación realizada para la Universidad Nacional Del Callao; Callao, Perú.

Se concluye que en el ambiente en que hoy se hallan los gobiernos locales y al afrontar una situación socio - económica difícil, la Municipalidad admite el papel de entidad promotora y de ofrecer una atención eficaz a la ciudadanía. Así pues, la Municipalidad ha usado un papel que se traduce en lo siguiente; un régimen para descentralizar las funciones, responsabilidades y la toma de decisiones, brindando mayor libertad a los trabajadores para que ejerzan sus funciones dentro del lineamiento de sus asignaciones, la cual se encuentra en Manual de organización y funciones,

logrando así una administración eficaz de los bienes públicos y de servicio al usuario.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión

La Gestión en el departamento administrativo está basado en brindar un soporte administrativo en el desarrollo empresarial de los muchos departamentos que funcionan en una entidad, con la finalidad de obtener excelentes resultados y con mucha preeminencia competitiva mostrada en los estados financieros. (Mejía, 2008)

A. Gestión Municipal

A través de la gestión pública se logra que esta entidad pública consiga resultados óptimos en la ciudadanía, realizando un procedimiento sistemático, manejable e íntegro de búsqueda de soluciones, con la capacidad de suplir los requerimientos y perspectivas de la población. (Hurtado & Gonzáles, 2015)

Llevándose a una situación para gestionar por resultados, lo que trata de proporcionar a las instituciones estatales la guía eficaz e íntegra de su procedimiento de creación con valía pública para conseguir una mayor efectividad en su cometido en el desarrollo municipal.

La gestión municipal se delimita dentro de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658, cuyo fin es conseguir mejores niveles de efectividad de las insituciones públicas, de forma tal que se consiga un más óptimo servicio a los ciudadanos, mejorando la utilización de los bienes públicos; la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 cuyo fin consiste en el establecimiento de las leyes jurídicas aplicables para que el proceder de la gestión pública sirva para proteger el interés general, avalando los derechos de los usuarios y sujetándose al ordenamiento constitucional y jurídico y la Ley Marco de

Descentralización, Ley N° 26922, la cual busca que se establezca una estructura de relaciones entre todas las instituciones públicas, para el logro de un gobierno unificado, distintivo y descentralizado. Así como en la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto que establece que el Presupuesto por Resultados PpR es una táctica de administración estatal que une la designación de recursos a productos y resultados que puedan medirse para favorecer a la ciudadanía. (Hurtado & Gonzáles, 2015)

El Presupuesto por resultados consiste en una nueva perspectiva para la elaboración del Presupuesto Estatal en el que los proyectos a ser financiados con los recursos públicos, son modelados, ejecutados y evaluados con relación a las modificaciones con iniciativa de beneficiar a la ciudadanía, precisamente la más necesitada del país. La gestión municipal se encuentra basada en los cambios sistemáticos ejecutados en la década del noventa como la reforma del Estado, estabilización de la economía, el pagar la deuda externa y generar que se aperture el comercio internacional así como combatir el narcotráfico y terrorismo, que desde el año Dos mil se consiguió que se exija el formular y usar los mecanismos de planificación táctica y operativa en las instituciones estatales, permitiendo que todas las instituciones públicas tengan clara su visión y misión, metas, tácticas, lineamientos de política y trabajo, así como con indicadores , metas físicas y de presupuesto. (Hurtado & Gonzáles, 2015)

B. Documentos de gestión municipal

B.1. El Manual de Organización y Funciones (MOF)

El Manual de Organización y Funciones, es una guía normativa que detalla las funciones precisas de cada cargo o puesto laboral, realizándolas a partir del sistema orgánico así como trabajos generales establecidos en el Reglamento de Organización y Funciones, y basados en las exigencias de

los cargos que se consideran en el Cuadro para asignar a los trabajadores.
(Salas, 2017)

Objetivo

- El Manual de Organización y Funciones tiene por objetivo:
- Detallar las funciones relevantes de cada área, enmarcando la amplitud, la naturaleza y el área de acción.
- Detallar los cargos dentro del sistema orgánico y las labores de su competencia.
- Determinar la interrelación jerárquica y funcional interna y externa de la dependencia.
- Detallar los procesos de gestión racionalizado.

Utilidades

Entre las utilidades preponderantes que tiene el MOF se tienen:

- Detalla las funciones precisas, labores, jerarquía y requerimientos básicos de los cargos dentro del sistema orgánico de cada departamento.
- Brinda información a los colaboradores y trabajadores acerca de sus labores y dónde se ubican dentro de la estructura general de la entidad, así como sobre las relaciones formales que correspondan.
- Coadyuva a que se institucionalice la simplificación administrativa brindando un informe detallado acerca de las responsabilidades que debe cumplir cada trabajador de acuerdo al cargo que le fue asignado.
- Aporta para los procesos de inducción de los nuevos trabajadores y el de adiestrar y orientar a los mismos para el servicio, lo cual les permite

que conozcan claramente sus labores y responsabilidades que se les asignaron; aplicando también programas para que sean capacitados.

- El Manual de Organización y Funciones no se emplea para la creación de otras unidades orgánicas que difieren con el contenido del Reglamento de Organización y Funciones. Luego no se usará para la creación de nuevos cargos los cuales no están considerados en el Cuadro de Asignación de Personal.

B.2. Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

Es la documentación técnica normativa de gestión en la institución que hace que el sistema orgánico de la organización se formalice, orientándose al carácter de la institución así como lograr su misión, visión y metas. Contiene las responsabilidades generales de la institución, y las responsabilidades detalladas de los órganos y unidades orgánicas, asignando sus relaciones y funciones. (Salas, 2017)

El ROF es el documento que detalla cómo la organización directiva decide que debe realizarse la organización de una institución. Así el ROF establece:

- Que es una herramienta normativa organizacional que señala los procedimientos administrativos y técnicos que complementan, equilibran y fijan el sistema organizativo de una institución.
- En el ROF se detallan el origen, objetivo, responsabilidades generales, y facultades de las unidades orgánicas y sus relaciones, concordantes a las leyes de creación y disposiciones adicionales.
- Asigna el sistema funcional y orgánico de cada unidad dependiente hasta el 3º nivel organizacional, indicando las facultades de los puestos administrativos detallándose las capacidades para decidir y jerarquía así como el área de control en la entidad.
- Cuál es el diseño administrativo. Cuál será la responsabilidad de la entidad y que responsabilidades delegará a otros.
- Cuál es el orden de la organización y que departamentos deberían existir para el desarrollo del diseño administrativo.
- Qué responsabilidades le corresponde a cada área organizacional, para favorecer la resistencia y la prolongación de la institución.
- La relación jerárquica, para coordinar y en general de labores establecidas.

- Las capacidades o facultades detalladas de los jefes de los departamentos de organización.

Utilidad del ROF

El ROF debe utilizarse como una herramienta administrativa, para instaurar áreas de función y responsabilidad mediante el cual se puedan realizar procedimientos directivos y de vigilancia. El ROF detalla el sistema hasta el nivel del órgano o unidades orgánicas, es así que somete a los Manuales de Organización y funciones (MOF), los cuales llegan hasta el nivel de cargo.

B.3. Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) Presupuesto de inicio de la institución estatal aprobada por su respectivo titular con cargo a los créditos del presupuesto detallados en la Ley Anual de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal correspondiente. En el caso de las organizaciones y entidades públicas descentralizadas de los gobiernos de a localidad y región, los créditos presupuestarios se establecen a través del Decreto Supremo. (Nortencio, 2013)

B.4. Presupuesto Institucional Modificado (PIM). Presupuesto actual de la institución estatal como resultado de los cambios presupuestarios, tanto a nivel de la institución como a nivel de funciones programáticas, realizadas en el transcurso del año fiscal, a partir del PIA. (Nortencio, 2013)

B.5. Presupuesto Ejecutado (PE). Las normativas para la aprobación del presupuesto son lícitas y evidentes y dan origen al Presupuesto Institucional de Apertura (PIA). Empero después de transcurrir el año, se hacen cambios, adiciones y transferencias, entre otros dándose lugar al Presupuesto Institucional Modificado (PIM). Pero, el presupuesto que refleja la designación y utilización de recursos públicos es el Presupuesto Ejecutado (PE) (Nortencio, 2013).

B.6. Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)

El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es el documento para la administración de las Municipalidades, en el cual se encuentran los procesos administrativos y servicios distintivos que ofrece a los ciudadanos. Esos procesos y servicios se encuentran organizados de acuerdo al departamento orgánico del cual son parte y puestos en un formato que se estableció reglamentariamente.

Objetivos del TUPA

Las Municipalidades obligatoria y legalmente deben contar con un TUPA, con la finalidad de alcanzar las siguientes metas que tienen relación con los beneficios que se le otorgan a los ciudadanos: (Presidencia del Consejo de Ministros, 2011)

- Que se halle ordenada y colocada en un solo documento toda la información pertinente acerca de los procesos administrativos y servicios brindados de manera exclusiva que la institución otorga la ciudadanía en general.
- Que se habilite a las Municipalidades para que se tramiten los procesos administrativos y se cubran los gastos que conllevan los mismos; ya que podrían estar sujetos a controversias por llevar a cabo trámites sin haberlos sustentado adecuadamente.
- Deben estar en orden y ser racionalizados los requerimientos solicitados en el procedimiento.
- Se debe de informar acerca del plazo legal de resolución de los procedimientos.
- Precisar acerca de las autoridades que deben resolver las peticiones de la ciudadanía en general.
- Detallar el costo por procesar una solicitud y según ello, cuánto debe cobrarse por realizar este proceso.

C. Importancia de la Gestión

El trabajo de construir una comuna con una economía superior; los reglamentos sociales mejorados y un régimen más eficaz, es la misión de la administración de toda organización en la actualidad. El control interno de las organizaciones se encuentra de acuerdo a una gestión eficaz; en mayor grado las decisiones y el satisfacer diversas metas económicas, sociales y políticas se encuentran bajo la responsabilidad del administrador. (Alvarez, 1993)

En contextos complicados, donde se acumulan grandemente personal y materiales para el desarrollo de organizaciones a gran escala la administración otorga una importancia básica para el logro de las metas establecidas. (Alvarez, 1993)

Esta acción se da en la administración pública pues aporta su rol más relevante en el desarrollo de la economía y sociedad de un país y en cada contexto más sobresaliente de labores que de hecho se hallaban destinadas al sector privado, los mecanismos de gestión pública se establecieron en la entidad de mayor valía de un país. En el nivel de labor general en el cual la gestión consigue su importancia más relevante ya en lo social, religioso, político o económico, toda organización requiere de la administración que se logren los objetivos. (Koontz, 2012)

Lo relevante de la gestión administrativa se evidencia en fases múltiples en las que se necesitan una gran cantidad de personal y recursos materiales para incrementar los procesos administrativos de mucha relevancia, gestionar es muy importante para poder ejecutar los objetivos institucionales. Este hecho se encuentra en la gestión estatal, debido a su rol relevante en el progreso de la economía y la sociedad de una nación y que cada vez adopta más las labores que antaño estaban dirigidas anteriormente se encontraban al sector privado. (Koontz, 2012)

D. Precursores de la Gestión

Para la administración, es evidente que influenciaron personalidades relevantes que aportaron al desarrollo de la misma. Entre ellos tenemos a: Confucio: Filósofo,aporto una sucesión de objetivos (reglamentos) para la gestión pública sugiriendo: (Narasimhan, 2006)

a. Que los funcionarios que laboran en las instituciones estatales deben comprenderse adecuadamente con la ciudadanía y de esta manera podrán estar en la condición de dar solución a las diversas problemáticas.

b. Desechar que los trabajadores sean seleccionados por hacerles un favor o por partidatismo.

c Los funcionarios elegidos para los diversos cargos deberían ser personas probas, generosas y por supuesto capacitadas.

Adán Smith: Expuso el precepto acerca de segmentar el trabajo al considerarlo imprescindible para la especialización e incremento de la producción. (Mejía J. , 2005)

Henry Metacalfe: Marcó la diferencia al instaurar innovadoras tácticas para el control de la gestión administrativa y planificó una nueva manera para controlar la cual se considera como muy eficiente. Publicó un libro titulado "El Costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados", considerada como una obra de vanguardia en la administración científica. (Mejía J. , 2005)

Woodrow Wilson efectuó una diferencia entre política y administración y le otorgó el adjetivo de ciencia a la administración acogiendo sus explicaciones a nivel universitario. (Wayne, 1997)

Frederick W. Taylor:es considerado como el padre de la administración científica; Taylor trabajo entre los año 1880 y 1915 en diversas instituciones,realizando una diversidad de evaluaciones y adecuando sus

propios pensamientos, buscando la optimización de la administración, evidenciando que se hallaron defectos o errores de indole humano, pues según el considera los empleados en lugar de empeñarse en hacer la mayor cantidad optima de trabajo, la mayoría de veces hacen el menor esfuerzo posible; asimismo insentivó que las fuentes de trabajo aumentaran el pago a sus empleados más productivos . (Wayne, 1997)

Gestión administrativa, es el transcurso a través del cual se detalla y ordena, de manera excelente, los requisitos (a nivel humano, financiero, material, tecnológico y académico) para lograr los objetivos y metas de la organización educativa. también se determina como el grupo de labores planificadas y una coordinación estable del personal, material, financiera y de tiempo para garantizar el logro de los objetivos organizacionales. (Azuaje & Campos, 2005)

La gestión administrativa instaure un procedimiento para investigar la soluciones acerca de la problemática de como designar adecuadamente los recursos así como coordinar los diferentes recursos, ya sea el recurso humano, material, financiero, tecnológico, académico; con el fin de lograr los objetivos y metas relevantes. En el área educativa, la administración se toma como el aspecto óptimo de otorgar el servicio educativo; los hechos de la administración son dirigidas a la coordinación de personal establecida y cómo se distribuyen los recursos materiales, financieros y de periodos para garantizar acciones para seguridad y evaluación de todos los intérpretes de la entidad educativa, realización de las normativas y de las responsabilidades de la directiva administrativa (Azuaje & Campos, 2005).

E. Dimensiones de Gestión

De acuerdo a Sandoval (2014), tenemos las siguientes dimensiones:

- a) Dimensión planificación,** comprendido como las aptitudes gerenciales o directivas que una persona posee para influenciar en la forma de actuar de otros individuos o un equipo de personas,

optimizando las habilidades de ese equipo para que laboren motivados, para el logro de metas comunes. Así mismo se comprende como la facultad para la toma de decisiones óptimas, administrar, convocar, fomentar, estimular y realizar la evaluación de un equipo. En la administración, el liderazgo consiste en ejercer el rol ejecutivo en un proyecto, de manera óptima. (Amaru, 2009)

b) Dimensión control, conforma el entorno que se genera por las emociones de quienes forman parte de un equipo, el cual se relaciona estrechamente con la motivación de los colaboradores. Se refiere tanto a la parte fisiológica como psíquica. La definición se asemeja al dinamismo grupal, al hacer un estudio de las motivaciones internas que forman parte en el entorno laboral como oposición al cambio. (Varela, 2010)

c) Dimensión ejecución, es la dimensión que se relaciona con el aprovechar y mejorar las aptitudes y competencias de los individuos y en general con los agentes que son parte de su entorno en la organización, con el fin de lograr el rendimiento personal, organizacional y del país. (Amaru, 2009)

d) Dimensión planificación, es un procedimiento que consiste en asignar y racionalizar los bienes económicos, es decir un bien material o inmaterial, monetario o financiero, que hacen posible la satisfacción de determinadas exigencias en el procedimiento para producir o las labores que efectúa la institución, lo cual debe evidenciarse en las inversiones y presupuestos para la adquisición de bienes materiales y tecnológicos. La administración de bienes económicos hace referencia a la labor de la gestión que se hace cargo de provisionar materiales y fondos monetarios para aportar al desarrollo del proceso de producción o servicios educativos que necesita la organización. (Prieto, 2012)

Evaluar si la administración es buena o no, es necesaria para mejorar los procesos de gestión, optimizar la calidad educativa, definir procesos de seguimiento y control interno, posibilita tomar mejores decisiones y admitir nuevas tecnologías al ofertar el servicio educativo con la finalidad de que se mejore la gestión en los centros de educación superior. Para ello, la evaluación muestra responsabilidades y particularidades bien determinadas que se deben tomar en cuenta cuando se lleva a cabo la aplicación. De ello deviene la relevancia de definir patrones que sirvan de modelo para que se lleve a cabo el proceso de evaluación (Chiavenato, 1990)

La evaluación de la administración, para la investigación, se ha llevado a acabo al aplicar un Cuestionario acerca de la gestión administrativa, organizado con cuarenta ítems en concordancia a las dimensiones planteadas, y se aplicó a setenta y cinco profesores que son parte de la muestra en estudio, en los 3 institutos superiores de la provincia de Pacasmayo. (Nava, 2007)

2.2.2. La Calidad del Servicio

Según Riveros (2007). Menciona que, para conseguir una mejor calidad, las entidades deben optimizar su software, hardware y capacitar al personal.

El hardware se optimiza a través de aportación de capital para adquirir los equipos, sistemas y materiales que posibiliten tener la tecnología adecuada.

El software se refiere a los procesos en general que puede mejorarse mediante los individuos. Las aptitudes humanas pueden permitir procedimientos innovadores o desarrollarlos, de acuerdo a su nivel de experiencia, destreza e inventiva.

El talento humano se optimiza tan solo capacitando a las personas y ayudando a la mejora de sus actitudes en el ejercicio de las

responsabilidades.

A. Características del servicio

Las características principales del servicio, no son visibles, tampoco pueden probarse, sentirse, oírse, ni olerse antes de ser obtenidos. Según (Berry. L, 1989). Detalla que el servicio tiene cuatro características:

a) Intangibilidad: Los servicios son intangibles. De manera opuesta a los bienes, no puede tocarse, probarse, olerse o visualizarse. Las personas que obtendrán los servicios, por lo general no poseen algo palpable que colocar en su bolso de compra. Cosas perceptibles como las tarjetas de crédito o los cheques representan el servicio, empero, no son por sí mismas el servicio.

b) Heterogeneidad: Los servicios poseen la tendencia al cambio al tratarse de una operación llevada a cabo mediante personas, los servicios no se generalizan con facilidad, inclusive los asistentes de operaciones que muestran mayor amabilidad y aptitudes y aptos tienen días difíciles y de manera casual tratan mal a los clientes o cometen errores.

c) Inseparabilidad: Un servicio es generalmente consumido entre tanto este se realiza, con los usuarios comprometidos en los procesos. Un exquisito plato de comida en un restaurante puede ser entorpecido por un servicio poco amable, y un intercambio financiero rutinario se puede venir abajo por motivo de esperar mucho tiempo o ser atendido por un personal inepto.

d) Imperdurabilidad: La mayor parte de los servicios no pueden ser almacenados. Si un servicio no se usa en el momento de hallarse disponible, la facultad del servicio se frustra.

Según (Web.net, 2015) define el servicio:

Esta cualidad dificulta diversos procedimientos que pueden

requerirse los servicios no son registrables y no se pueden patentar, tampoco se pueden demostrar o representar fácilmente, así como no es posible que su calidad sea medible antes de ser otorgados.

a) Intangibles: Se desconoce sus resultados y calidad hasta el momento de recibirlos, no se puede palpar, tampoco ser percibido, olerse u oírse. Esta es la peculiaridad más importante del servicio. Se trata de que no puede ser percibido antes de su adquisición.

b) Simultaneidad: Son consumidos al mismo momento en que se producen.

c) Personales: Lo que origina que ninguno de los servicios ofrecidos sea idéntico en su conjunto, está en manos de quién brinda como de quien recepciona, y de los requisitos de cada uno, el servicio no permanente difiere de acuerdo al estado de la persona que lo recepciona o a la que el servicio está destinado.

d) Intransferibles: Un servicio otorgado no permite que se transfiera a otro.

e) Heterogeneidad (o variedad): 2 servicios parecidos jamás van a ser idénticos. Ello por diferentes razones: La entrega de un mismo servicio se realiza por diferentes individuos a otros individuos, en momentos y áreas diversas. Modificando uno solo de estos mecanismos, el servicio ya sería el mismo, inclusive modificando tan sólo el ánimo de quien otorga o de quien recepciona el servicio. Por eso es relevante estar pendientes de las personas que otorgarán los servicios a nombre de la entidad.

f) Inseparabilidad: La producción y el consumo son sincronizados de forma parcial o totalmente. A estas responsabilidades varias veces se puede incrementar la función de venta. Esta inseparabilidad se da con el empleado que otorga los servicios. No pueden separarse los servicios de los mismos servicios.

B. Dimensiones de calidad del servicio

Benavente (2012) en su investigación relacionada a la calidad del servicio utiliza una escala servqual cuyos elementos son:

- Elementos tangibles: Aspecto de la infraestructura, dispositivos, trabajadores y herramientas de comunicación.
- Fiabilidad: Aptitudes para otorgar la atención prometida de manera confiable y esmerada de acuerdo a lo que se promete con errores 0 (cero)
- Habilidad o velocidad al responder: Disponibilidad y actitud para colaborar con los usuarios y otorgarles una atención eficiente.
- Seguridad o garantía: Comprensión y atención mostradas por los trabajadores y sus aptitudes que inspiran fe y confianza.
- Empatía: Servicio individualizado que brindan las organizaciones a sus usuario o clientes.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- 1) Aseguramiento de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- 2) Calidad. grado en que el conjunto que características inherentes cumple con los requisitos.
- 3) Capacidad: aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto.
- 4) Control de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- 5) Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- 6) Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- 7) Gestión de la Calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- 8) Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

- 9) Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- 10) Mejora de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- 11) Objetivo de la Calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- 12) Planificación de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de la calidad.
- 13) Política de la Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- 14) Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 15) satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 16) Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- 17) Sistema de Gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- 18) Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de San José de Quero en el 2017

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- 1) Existe relación significativa entre la planificación de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017
- 2) Existe relación significativa entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017
- 3) Existe relación significativa entre el control de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017
- 4) Existe relación significativa entre la mejora de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Gestión:

Dimensiones:

Planificación

Ejecución

Control

Mejora

Variable 2: Calidad de servicio:

Dimensiones:

Elementos tangibles del servicio

Confiabilidad del servicio

Capacidad de respuesta

Seguridad del servicio

Empatía

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
VARIABLE 1 GESTIÓN	La Gestión en el departamento administrativo está basado en brindar un soporte administrativo en el desarrollo empresarial de los muchos departamentos que funcionan en una entidad, con la finalidad de obtener excelentes resultados y con mucha preeminencia competitiva mostrada en los estados financieros (Mejía, 2008)	PLANIFICACION	Maneja documentos de gestión.	ORDINAL
		EJECUCIÓN	Promueve círculos de estudio.	
			Respetar las normas.	
			Demuestra actitudes para el cargo.	
			Distribución de los ambientes y horarios.	
			Informa directivas.	
			Realiza consultas.	
		CONTROL	Aplica sistemas de autoevaluación.	
			Cuenta con plan de supervisión.	
			Consulta a los coordinadores del área.	
			Control de asistencia y promueve la mejora.	
		MEJORA	Comunica los lineamientos económicos.	
			Forma comisiones de trabajo.	
			Tiene plan de trabajo.	
			Utiliza resultados estadísticos para mejorar la gestión.	
			Informa sobre los movimientos financieros.	

VARIABLE 2 CALIDAD DEL SERVICIOS	Un servicio de calidad consiste en que las organizaciones se ajusten a aquello que especifica el cliente, tanto en lo real como en cómo en su percepción, es como el cliente percibe lo que sucede con fundamento en las perspectivas del servicio.	ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO	Evidencia de los beneficios que obtiene el cliente al adquirir el producto o servicio	ORDINAL
		CONFIABILIDAD DEL SERVICIO	Consiste en que se respete aquello que se promete al cliente, así como el grado de exactitud requerido, brindando el producto o servicio de acuerdo con lo que se previó y estipuló. Se obtiene al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio brinda.	
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	Es la voluntad o disponibilidad para ofertar un servicio en el tiempo designado, procesando operaciones con rapidez y respondiendo también con rapidez a las demandas.	
		SEGURIDAD DEL SERVICIO	Desenvolverse veraz y honestamente, con la meta de lograr la satisfacción de los requerimientos de los clientes.	
		EMPATÍA	La empatía va más allá de la cortesía: Trata en que uno se ponga en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Se trata de estar comprometido con el cliente, es el deseo de entender sus necesidades y hallar la respuesta más oportuna.	

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método general es el método científico que según (Sánchez & Reyes, 2002) consiste en un método de investigación usado principalmente en la producción de conocimiento en las ciencias. Para ser llamado científico, un método de investigación debe basarse en la formulación del problema y la respuesta mediante hipótesis que luego serán contrastadas.

También se utilizó como método específico, el método Inductivo porque se obtuvieron conclusiones generales a partir de la particularización específica de hechos que determinan el mejoramiento mediante.

3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es básica. Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010) la investigación básica, pues no depende de los descubrimientos y avances de la investigación, sino que al hacer un buen análisis la teoría crecerá. La que tiene por fin ampliar el conocimiento científico, sin perseguir, en principio, ninguna aplicación práctica.

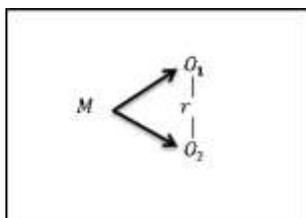
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de la investigación es correlacional.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es correlacional de corte transversal

Esquemáticamente es:



Dónde:

M= Muestra:

O1 = Primera variable: Sistema de control

O2 = Segunda Variable: Calidad de servicio

r = Correlación entre la variable 1 y la variable 2

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

A. Población

Está conformada por los usuarios de la Municipalidad Distrital De San José De Quero en una semana de atención que fueron 50 personas

Cuadro N° 02

POBLACION

POBLACIÓN	TOTAL
Usuarios	50

B. Muestra

Solís (1991) dice a cerca del Muestreo No Probabilístico o empírico que en este caso la selección de los elementos de la muestra no se

fundamenta en la teoría matemática – estadística, sino básicamente en el criterio del investigador.

De esta manera se ha determinado la muestra de acuerdo a los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

Todas las personas que fueron a solicitar algún servicio a la Municipalidad durante una semana

Criterios de exclusión

Menores de edad, que en este caso fueron 08 personas

Personas que no accedieron a ser encuestados que fueron 12 personas

De esta manera la muestra quedó conformada por 30 usuarios.

Cuadro Nº 03

MUESTRA

Muestra De Estudio	
Muestra	Total
Usuarios	30

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica fue la encuesta. Que es un proceso cognitivo de carácter intencional, el cual consiste en emplear sistemáticamente nuestros sentidos en la búsqueda de datos que son requeridos para la solución un problema de investigación. (Sierra, Técnicas de investigación social, 1985)

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento el cuestionario, donde hay un cuestionario por variable. El cuestionario es un instrumento que se usa para la

recolección de datos, que se trata de un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, tomando en consideración los problemas de investigación. (Ramirez, 1999)

3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El procedimiento de recolección de datos seguirá los siguientes pasos:

1. Elaboración de encuestas en base a las variables de la hipótesis.
2. Visitas de acuerdo al cronograma establecido para encuestar.
3. Aplicación del cuestionario de Presupuesto
4. Aplicación del cuestionario de Gestión Gerencial

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para hallar los resultados se ingresaron los datos obtenidos de la encuesta de gestión y la de calidad del servicio aplicada a la muestra de 30 usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero de donde se obtuvo la matriz de datos (Ver Anexo 05).

Los resultados se presentan primero de manera descriptiva mediante tablas y gráficos por dimensiones y variables. En la segunda parte se presenta el análisis inferencial a través del contraste de hipótesis.

4.1. TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos obtenidos en la encuesta serán procesados en el software estadístico SPSS de donde se obtendrán los resultados descriptivos de cada una de las variables, así como los resultados inferenciales mediante la contratación de hipótesis con el estadístico rho de Spearman para el logro de cada uno de los objetivos y llegar a las conclusiones del estudio.

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

Los resultados se presentan primero por la variable gestión y luego el de las 04 dimensiones: Planificación, ejecución, control y mejora.

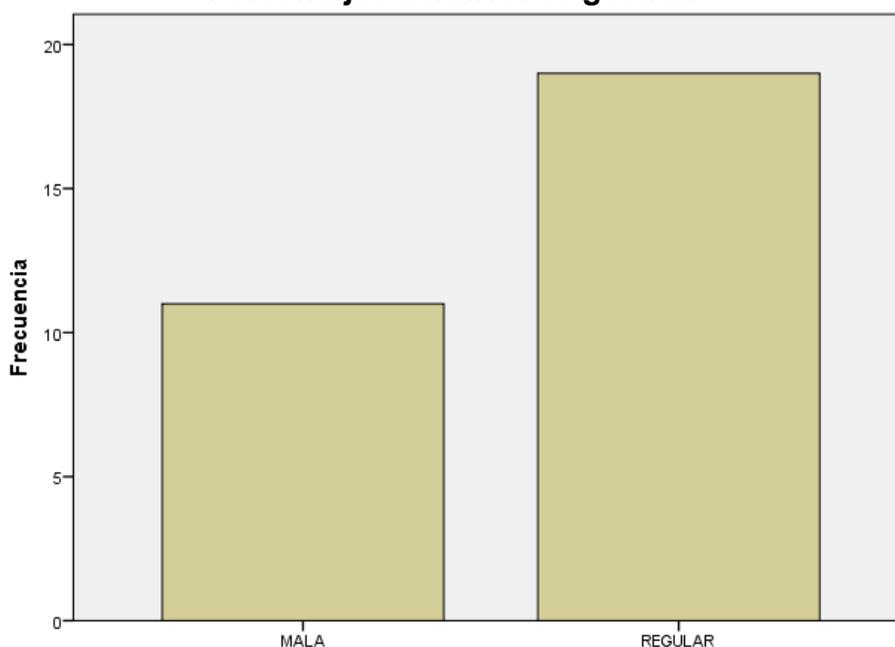
A. Nivel de la variable gestión

TABLA N° 01

Recuento y porcentajes del Nivel de la variable gestión		
Nivel de la variable gestión	Frecuencia	Porcentaje
MALA	11	36.7
REGULAR	19	63.3
BUENA	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario de gestión. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 01 al 16 (Anexo 06)

GRÁFICO N° 01
Porcentajes del Nivel de gestión



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 01

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla y gráfico 01 nos muestran los niveles obtenidos del nivel de gestión donde los usuarios de la municipalidad distrital de San José de Quero opinan que el nivel de la gestión es regular en opinión del 63.3% y mala en el 36.7%, y que es buena ninguno de ellos.

Por lo que se afirma que los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero opinan en su mayoría que el nivel de gestión es regular (63.3).

B. Nivel de planificación de la gestión

TABLA N° 02

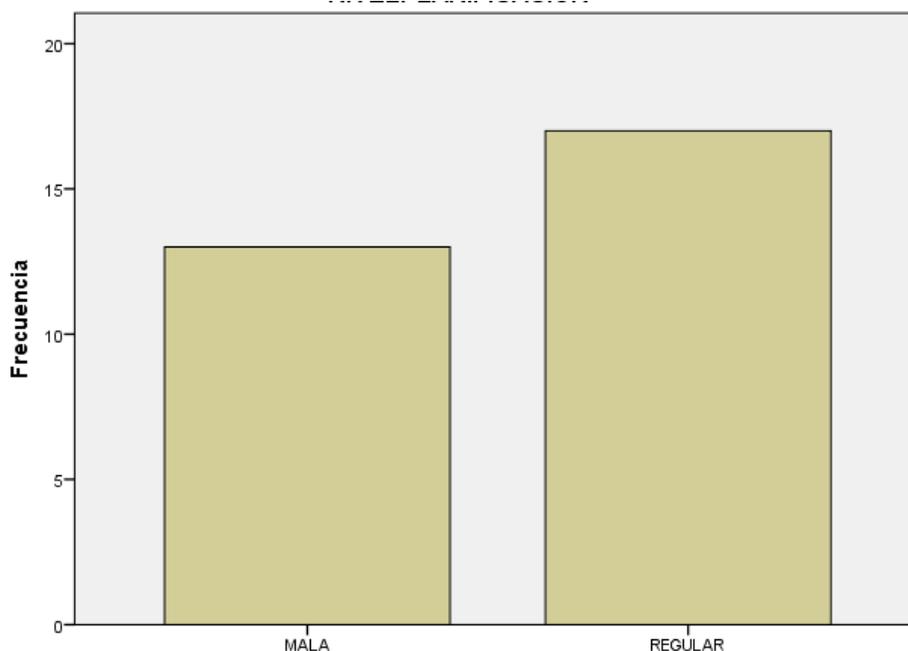
Recuento y porcentajes del Nivel de planificación de la gestión

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
MALA	13	43.3
REGULAR	17	56.7
BUENA	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario de gestión. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 01 al 05 (Anexo 06)

GRÁFICO N° 02

Porcentajes del Nivel de planificación de la gestión



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 02

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla y gráfico 02 nos muestran los niveles obtenidos del nivel de planificación de la gestión donde los usuarios de la municipalidad distrital de San José de Quero opinan que el nivel de la planificación de la gestión es regular en opinión del 56.7%, mala en el 43.3%, y ninguno de ellos opina que es buena.

Por lo que se afirma que los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero opinan en su mayoría que el nivel de planificación de la gestión es regular (56.7%)

C. Nivel de ejecución de la gestión

TABLA N° 03
Recuento y porcentajes del Nivel de ejecución de la gestión

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
MALA	29	96.7
REGULAR	1	3.3
BUENA	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario de gestión. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 06 al 09 (Anexo 06)

GRÁFICO N° 03
Porcentajes del Nivel de ejecución de la gestión



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 03

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla y gráfico 03 nos muestran los niveles obtenidos del nivel de ejecución de la gestión donde los usuarios de la municipalidad distrital de San José de Quero opinan que el nivel de la ejecución de la gestión es mala en 96.7%, que es regular el 3.3% y ninguno de ellos opina que es buena.

Por lo que se afirma que los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero opinan en su mayoría que el nivel de ejecución de la gestión es mala (96.7%)

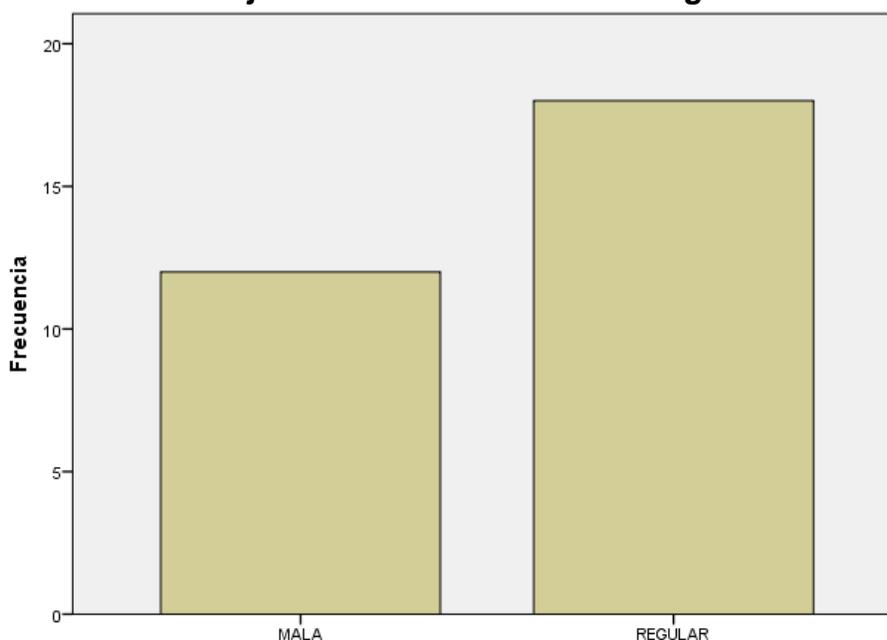
D. Nivel de control de la gestión

TABLA N° 04
Recuento y porcentajes del Nivel de control de la gestión

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
MALA	12	40.0
REGULAR	18	60.0
BUENA	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario de gestión. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 10 al 12 (Anexo 06)

GRÁFICO N° 04
Porcentajes del Nivel de control de la gestión



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 04

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla y gráfico 04 nos muestran los niveles obtenidos del nivel de control de la gestión donde los usuarios de la municipalidad distrital de San José de Quero opinan que el nivel de control de la gestión es mala en 40%, que es regular el 60% y ninguno de ellos opina que es bueno.

Por lo que se afirma que los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero opinan en su mayoría que el nivel de control de la gestión es regular (60%)

E. Nivel de Mejora de la gestión

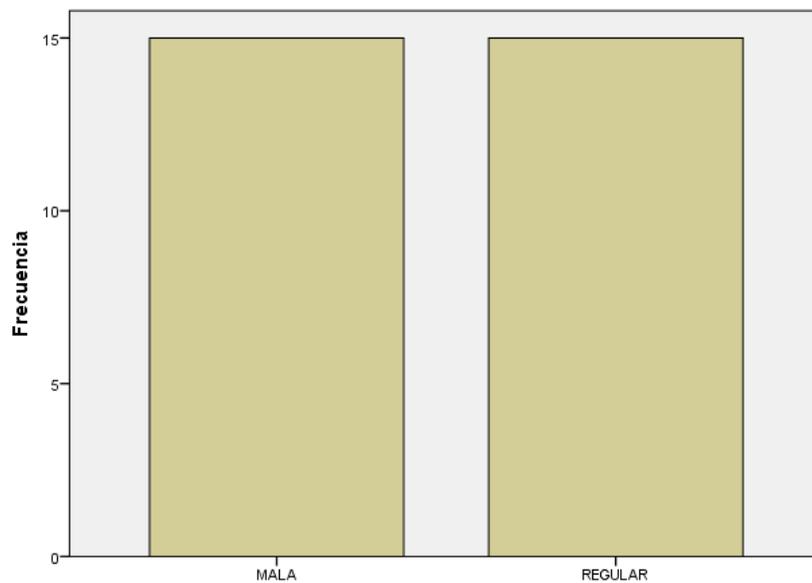
TABLA N° 05

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
MALA	15	50.0
REGULAR	15	50.0
BUENA	0	0.0
Total	30	100.0

Recuento y porcentajes del Nivel de Mejora de la gestión

Fuente: Cuestionario de gestión. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 13 AL 16 (Anexo 06)

GRÁFICO N° 05



Porcentajes del Nivel de Mejora de la gestión

Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 05

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla y gráfico 05 nos muestran los niveles obtenidos del nivel de mejora de la gestión donde los usuarios de la municipalidad distrital de San José de Quero opinan que el nivel de mejora de la gestión es mala en 50%, que es regular el 50% y ninguno de ellos opina que es bueno.

Por lo que se afirma que los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero opinan en su mayoría que el nivel de mejora de la gestión está entre regular y mala en la misma proporción (50%)

9.8.1.2. Análisis descriptivo de la variable calidad del servicio

Analizamos los resultados descriptivos de la variable calidad del servicio y de sus 05 dimensiones: Elementos tangibles del servicio, confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad del servicio y empatía.

A. Nivel de la variable calidad del servicio

TABLA N° 06

Recuento y porcentajes del Nivel de Calidad del Servicio

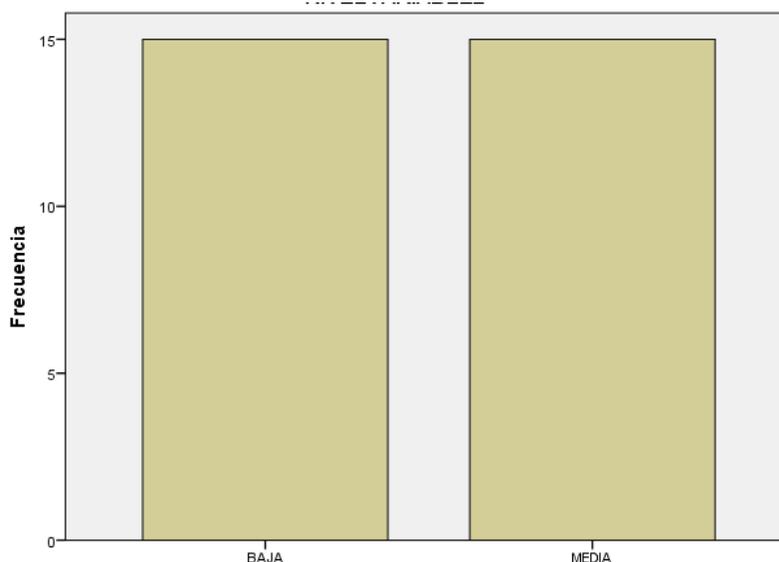
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	15	50.0
MEDIA	15	50.0
ALTA	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente:

Instrumento Calidad del Servicio Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 01 al 17 (Anexo 06)

GRÁFICO N° 06

Porcentajes del Nivel de Calidad del Servicio



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 06

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla y gráfico 06 nos muestran el nivel de calidad del servicio donde los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero perciben que la calidad del servicio es baja el 50%, media el 50% y alta ninguno de ellos

Por lo que se afirma que los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero perciben que la calidad del servicio se encuentra entre baja y media en la misma proporción (50%)

B. Nivel de Elementos Tangibles del servicio

TABLA N° 07

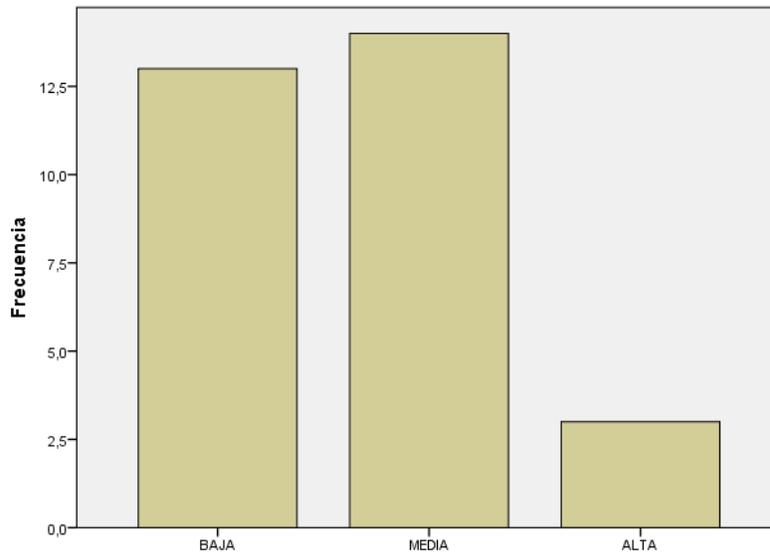
Recuento y porcentajes del Nivel de Elementos Tangibles del servicio

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	13	43.3
MEDIA	14	46.7
ALTA	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Instrumento Gestión Financiera. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 01 al 03 (Anexo 06)

GRÁFICO N° 07

Porcentajes del Nivel de Elementos Tangibles del servicio



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 07

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla y gráfico 07 nos muestran el nivel de elementos tangibles de calidad del servicio donde los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero perciben que media el 46.7%, baja el 43.3%, y alta el 10%

Por lo que se afirma que los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero perciben que el nivel de elementos tangibles de calidad del servicio se encuentra es medio. (46.7%)

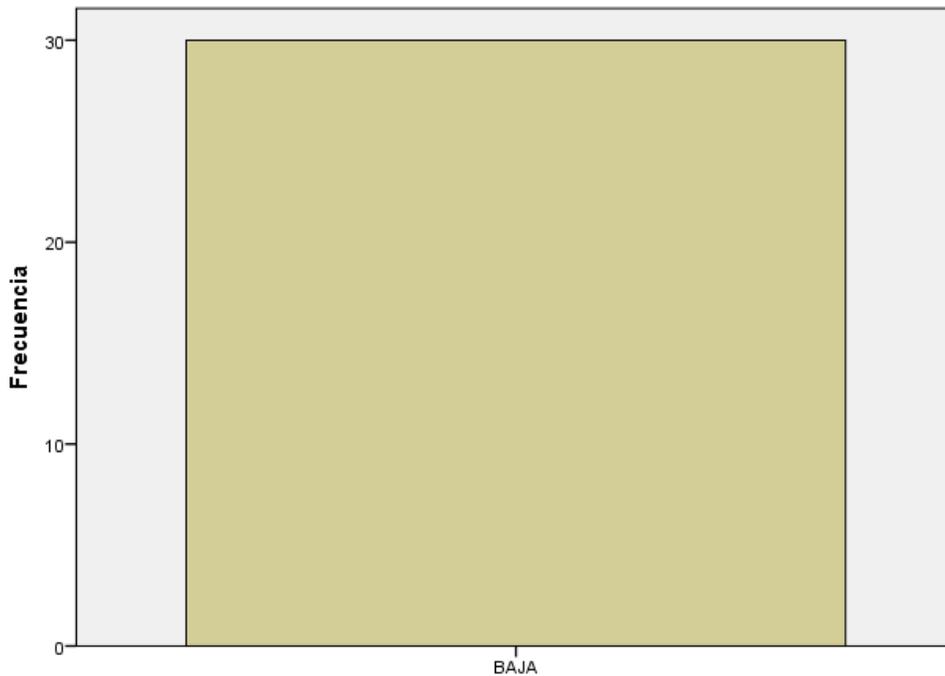
C. Nivel de Confiabilidad del servicio

TABLA N° 08
Recuento y porcentajes del Nivel de Confiabilidad del servicio

NIVEO	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	30	100.0
MEDIA	0	0.0
ALTA	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Instrumento Gestión Financiera. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 04 al 06 (Anexo 06)

GRÁFICO N° 08
Porcentajes del Nivel de Confiabilidad del servicio



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 08

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla y gráfico 08 nos muestran el nivel de confiabilidad del servicio donde los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero perciben que la confiabilidad del servicio es baja el 100%.

Por lo que se afirma que los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero perciben que la confiabilidad del servicio es baja (100%).

D. Nivel de Capacidad de respuesta

TABLA N° 09

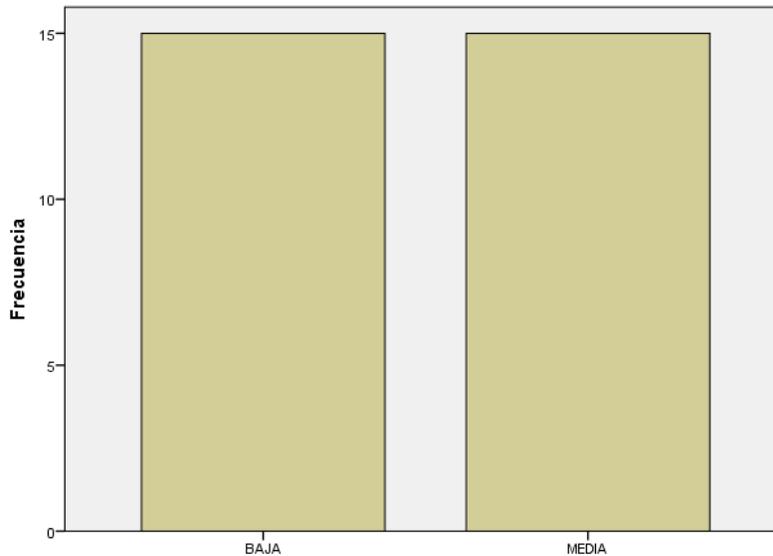
Recuento y porcentajes del Nivel de Capacidad de respuesta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	15	50.0
MEDIA	15	50.0
ALTA	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Instrumento Gestión Financiera. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 07 al 10 (Anexo 06)

GRÁFICO N° 09

Porcentajes del Nivel de Capacidad de respuesta



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 09

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla y gráfico 09 nos muestran el nivel de elementos capacidad de respuesta donde los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero perciben que es baja el 50%, media el 50% y alta ninguno de ellos.

Por lo que se afirma que los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero perciben que el nivel de capacidad de respuesta de calidad del servicio se encuentra entre baja y media en la misma proporción (50%).

E. Nivel de Seguridad del servicio

TABLA N° 10

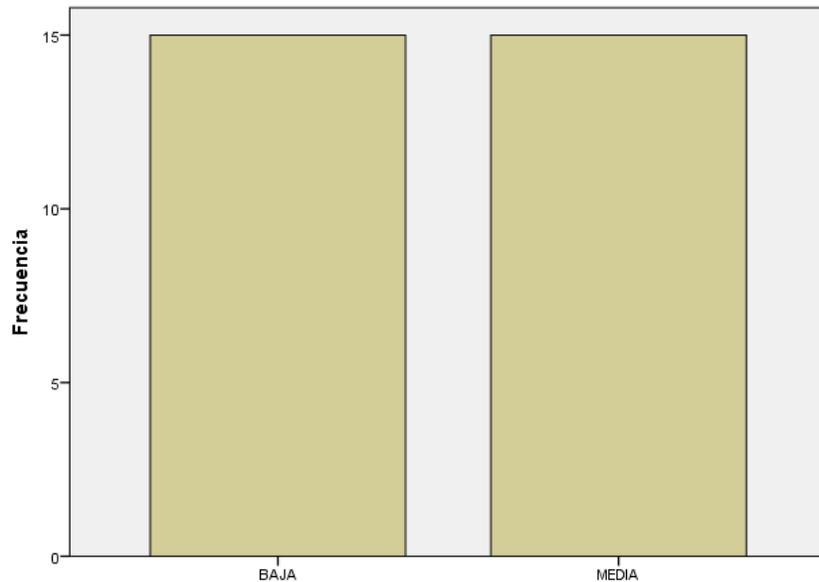
Recuento y porcentajes del Nivel de Seguridad del servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	15	50.0
MEDIA	15	50.0
ALTA	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Instrumento Gestión Financiera. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 11 al 14 (Anexo 06)

GRÁFICO N° 10

Porcentajes del Nivel de Seguridad del servicio



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 07

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla y gráfico 10 nos muestran el nivel de seguridad del servicio donde los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero perciben que es baja el 50%, media el 50 y alta ninguno de ellos

Por lo que se afirma que los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero perciben que el nivel de seguridad del servicio se encuentra entre baja y media en la misma proporción (50%).

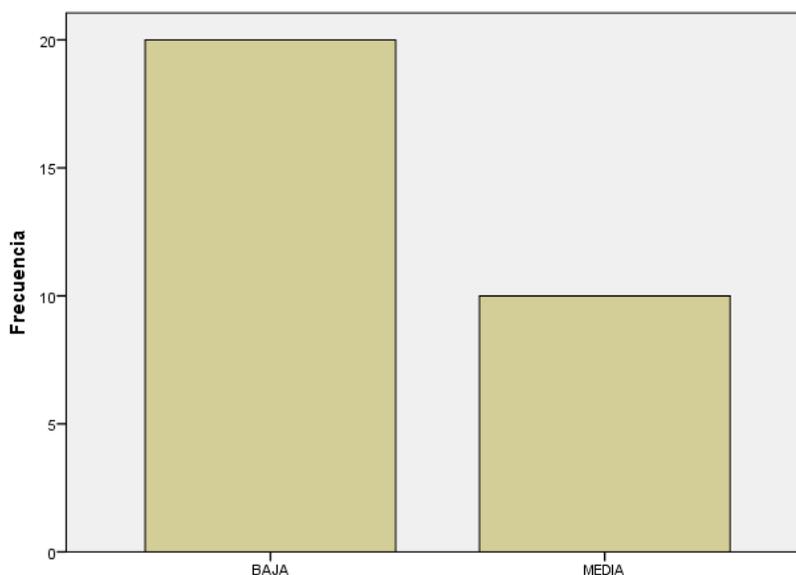
F. Nivel de Empatía

TABLA N° 11
Recuento y porcentajes del Nivel de Empatía

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	20	66.7
MEDIA	10	33.3
ALTA	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Instrumento Gestión Financiera. Elaboración propia en base a los resultados de las preguntas del 15 al 17 (Anexo 06)

GRÁFICO N° 11
Porcentajes del Nivel de Empatía



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 11

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla y gráfico 11 nos muestran el nivel de empatía donde los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero perciben que es baja el 66.7%, media el 33.3% y alta ninguno de ellos

Por lo que se afirma que los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero perciben que el nivel de empatía bajo. (66.7%).

Análisis Inferenciales:

A. Prueba de la Hipótesis General

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de San José de Quero en el 2017.

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

H_0 = Existe relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de San José de Quero en el 2017

$$\rho(x_1, y_1) = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H_1 = No existe relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de San José de Quero en el 2017 $\beta_1 \neq 0$ (Existe regresión)

$$\rho(x_1, y_1) \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba es Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \left[\frac{6 \sum D^2}{N^3 - N} \right]$$

Paso 03: Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

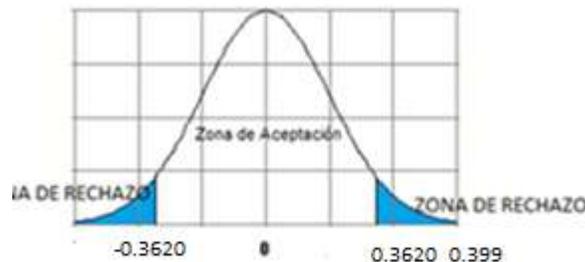
El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y no rechazo:

Gráficamente tenemos:

GRÁFICO N° 12

Zona de rechazo y de aceptación para el valor de Rho calculado entre la variable gestión y calidad del servicio



Fuente: Elaboración propia

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba es Rho de Spearman por ser ambas variables ordinales:

TABLA N° 12

Correlación Rho de Spearman entre la variable gestión y calidad del servicio

		GESTIÓN	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,399*
	Sig. (bilateral)		.029
	N	30	30
CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,399*	1.000
	Sig. (bilateral)	.029	
	N	30	30

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

Fuente: Base de datos SPSS

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r = 0.399$ que es una correlación directa y baja (Anexo 08)

Paso 05: Decidir si la H_0 se rechaza o no se rechaza

Para la decisión se toma en consideración la regla de comparación entre el Rho calculado (0.399) y el crítico El valor crítico "r" a un $\alpha = 0.05$ y $n = 0$ es $r = 0.3620$. (Anexo 09)

Comparando la r calculada con la r crítica para la toma de decisión: $0.399 > 0.3620$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 5% y aceptar la hipótesis alterna.

Paso 06: Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a firmar a un nivel de significancia del 0,05 que existe relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de San José de Quero en el 2017.

B. Prueba de la Hipótesis Específica 1

La presente investigación tuvo como objetivo específico 1: Determinar la relación entre la planificación de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

H_0 = Existe relación significativa entre la planificación de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017

$$\rho(x_1, y_1) = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H_1 = No existe relación significativa entre la planificación de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017.

$$\rho(x_1, y_1) \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba es Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \left[\frac{6 \sum D^2}{N^3 - N} \right]$$

Paso 03: Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

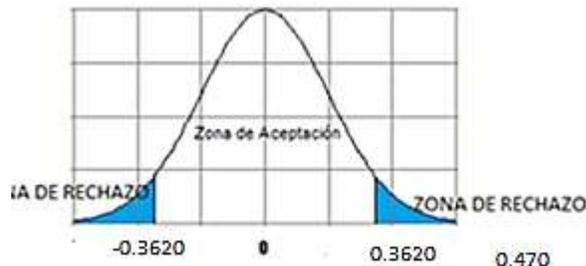
El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y no rechazo:

Gráficamente tenemos:

GRÁFICO N° 13

Zona de rechazo y de aceptación para el valor de Rho calculado entre la planificación de actividades y la calidad del servicio



Fuente: Elaboración propia

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba es Rho de Spearman.

TABLA N° 13
Correlación Rho de Spearman entre la planificación y calidad del servicio

		PLANIFICACION	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	PLANIFICACION	1.000	,470**
			.009
		30	30
CALIDAD DEL SERVICIO		,470**	1.000
		.009	
		30	30

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

Fuente: Base de datos SPSS

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r = 0.470$ que es una correlación directa y baja (Anexo 08)

Paso 05: Decidir si la H_0 se rechaza o no se rechaza

Para la decisión se toma en consideración la regla de comparación entre el Rho calculado (0.470) y el crítico El valor crítico "r" a un $\alpha = 0.05$ y $n = 0$ es $r = 0.3620$. (Anexo 09)

Comparando la r calculada con la r crítica para la toma de decisión: $0.470 > 0.3620$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 5% y aceptar la hipótesis alterna.

Paso 06: Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a firmar a un nivel de significancia del 0,05 que existe relación significativa entre la planificación de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017.

C. Prueba de la Hipótesis Específica 2

La presente investigación tuvo como objetivo específico 2: Determinar la relación entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

H_0 = Existe relación significativa entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017

$$\rho(x_1, y_1) = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H_1 = No existe relación significativa entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017

$$\rho(x_1, y_1) \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba es Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \left[\frac{6 \sum D^2}{N^3 - N} \right]$$

Paso 03: Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

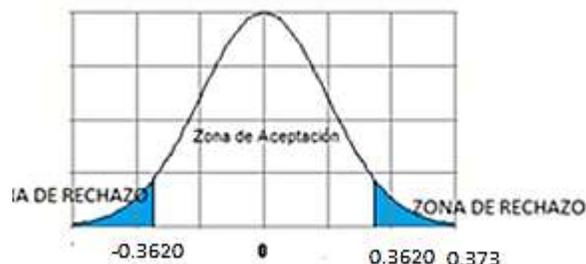
El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y no rechazo:

Gráficamente tenemos:

GRÁFICO N° 14

Zona de rechazo y de aceptación para el valor de Rho calculado entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio



Fuente: Elaboración propia

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba es Rho de Spearman.

TABLA N° 14
Correlación Rho de Spearman entre la ejecución y calidad del servicio

		EJECUCIÓN	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,373*
	Sig. (bilateral)		.043
	N	30	30
EJECUCIÓN	Coeficiente de correlación	,373*	1.000
	Sig. (bilateral)	.043	
	N	30	30
CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		
	N		

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

Fuente: Base de datos SPSS

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r = 0.373$ que es una correlación directa y baja (Anexo 08)

Paso 05: Decidir si la H_0 se rechaza o no se rechaza

Para la decisión se toma en consideración la regla de comparación entre el Rho calculado (0.373) y el crítico El valor crítico "r" a un $\alpha = 0.05$ y $n = 0$ es $r = 0.3620$. (Anexo 09)

Comparando la r calculada con la r crítica para la toma de decisión: $0.373 > 0.3620$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 5% y aceptar la hipótesis alterna.

Paso 06: Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a firmar a un nivel de significancia del 0,05 que existe relación significativa entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017.

Prueba de la Hipótesis Específica 3

La presente investigación tuvo como objetivo específico 3: Determinar la relación entre el control de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017.

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

H_0 = Existe relación significativa entre el control de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017

$$\rho(x_1, y_1) = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H_1 = No existe relación significativa entre el control de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017

$$\rho(x_1, y_1) \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba es Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \left[\frac{6 \sum D^2}{N^3 - N} \right]$$

Paso 03: Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

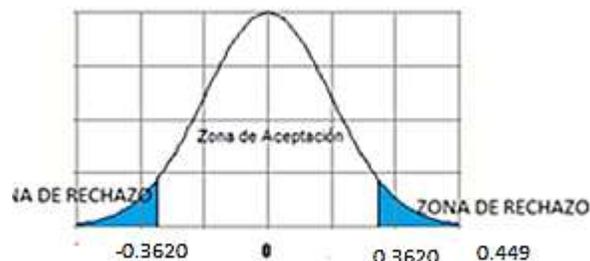
El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y no rechazo:

Gráficamente tenemos:

GRÁFICO N° 15

Zona de rechazo y de aceptación para el valor de Rho calculado entre el control de actividades y la calidad del servicio



Fuente: Elaboración propia

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba es Rho de Spearman.

TABLA N° 15
Correlación Rho de Spearman entre el control y calidad del servicio

		CONTROL	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,449*
	Sig. (bilateral)		.013
	N	30	30
CONTROL	Coeficiente de correlación	,449*	1.000
	Sig. (bilateral)	.013	
	N	30	30
CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,449*	1.000
	Sig. (bilateral)	.013	
	N	30	30

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

Fuente: Base de datos SPSS

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r = 0.449$ que es una correlación directa y baja (Anexo 08)

Paso 05: Decidir si la H_0 se rechaza o no se rechaza

Para la decisión se toma en consideración la regla de comparación entre el Rho calculado (0.449) y el crítico El valor crítico "r" a un $\alpha = 0.05$ y $n = 0$ es $r = 0.3620$. (Anexo 09)

Comparando la r calculada con la r crítica para la toma de decisión: $0.449 > 0.3620$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 5% y aceptar la hipótesis alterna.

Paso 06: Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a firmar a un nivel de significancia del 0,05 que existe relación significativa entre el control de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017.

D. Prueba de la Hipótesis Específica 4

La presente investigación tuvo como objetivo específico 4: Determinar la relación entre la mejora de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017.

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

H_0 = Existe relación significativa entre la mejora de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017

$$\rho(x_1, y_1) = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H_1 = No existe relación significativa entre la mejora de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017

$$\rho(x_1, y_1) \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba es Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \left[\frac{6 \sum D^2}{N^3 - N} \right]$$

Paso 03: Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

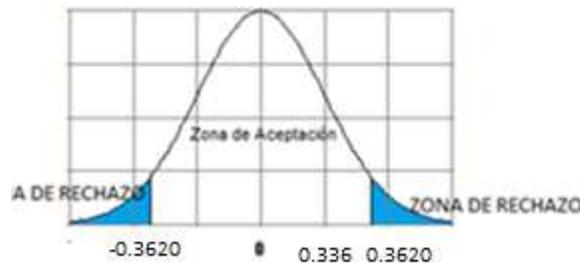
El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y no rechazo:

Gráficamente tenemos:

GRÁFICO N° 16

Zona de rechazo y de aceptación para el valor de Rho calculado entre la mejora de actividades y la calidad del servicio



Fuente: Elaboración propia

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba es Rho de Spearman.

TABLA N° 16
Correlación Rho de Spearman entre la mejora y calidad del servicio

		MEJORA	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	MEJORA	1.000	.336
	Sig. (bilateral)		.070
	N	30	30
CALIDAD DEL SERVICIO	CALIDAD DEL SERVICIO	.336	1.000
	Sig. (bilateral)	.070	
	N	30	30

Fuente: Base de datos SPSS

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r = 0.336$ que es una correlación directa y baja (Anexo 08)

Paso 05: Decidir si la H_0 se rechaza o no se rechaza

Para la decisión se toma en consideración la regla de comparación entre el Rho calculado (0.336) y el crítico El valor crítico "r" a un $\alpha = 0.05$ y $n = 0$ es $r = 0.3620$. (Anexo 09)

Comparando la r calculada con la r crítica para la toma de decisión: $0.336 < 0.3620$ esta relación permite aceptar la hipótesis nula.

Paso 06: Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar que no existe relación significativa entre la mejora de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta investigación se ha hallado resultados descriptivos habiendo encontrado que los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero opinan en su mayoría que el nivel de gestión es regular (63.3%); además perciben que la calidad del servicio se encuentra entre baja y media en la misma proporción (50%)

Por otro lado, se comprobó a un nivel de significancia del 0,05 que existe relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de San José de Quero en el 2017. (r calculada 0.399 > $r_{crítica} = 0.3620$). También se comprobó a un nivel de significancia del 0,05 que existe relación significativa entre la planificación de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017. (r calculada 0.470 > $r_{crítica} = 0.3620$)

Del mismo modo se comprobó a un nivel de significancia del 0,05 que existe relación significativa entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017. (r calculada 0.373 > $r_{crítica} = 0.3620$). Así también se comprobó a un nivel de significancia del 0,05 que existe relación significativa entre el control de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017. (r calculada 0.449 > $r_{crítica} = 0.3620$)

Finalmente se demostró que existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar que no existe relación significativa entre la mejora de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017. (r calculada 0.3336 < $r_{crítica} = 0.3620$)

En este sentido se tiene investigaciones con resultados similares a esta investigación como la de Asimismo, Inca (2015), en su estudio acerca la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de La Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Nacional José María

Arguedas; Andahuaylas, Perú; que se evidencia una relación relevante entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, con una correlación de 0.591. Así también, se halla una relación significativa entre la facultad de responder por parte de los colaboradores y la satisfacción del usuario, con una correlación de 0.497. Asimismo, se hace notoria también una relación entre la amabilidad y la satisfacción del usuario, con una correlación de 0.462, y finalmente se halla que existe una relación significativa con una correlación de 0.566 entre las aptitudes personales y la satisfacción del usuario, en todos los casos luego de someterse al coeficiente al Spearman y con una correlación positiva moderada.

Otro estudio con resultados similares es el de Chang (2014), sobre Atención al cliente en los servicios de La Municipalidad de Malacatán San Marcos, para optar el Título de Administrador de Empresas en la Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango; Guatemala, habiendo encontrado que en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, el servicio al usuario no cuenta con normas estratégicas que dirijan la conducta, habilidades y disposición de los trabajadores; carece de un ambiente óptimo de la infraestructura, que afiance la calidad de la atención brindada, para que se incremente la satisfacción de los clientes y se desarrolle una gestión municipal cuyo trabajo en equipo, cree los requisitos, que contribuyan a la participación del a ciudadanía para que ejerza sus derechos y deberes. Finalmente mencionamos que, la mayoría de los clientes usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena.

También Mego (2011), en su propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en La Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011; acerca de cómo perciben generalmente el servicio en la Municipalidad la mayor parte de los usuarios (57.8%), lo ubican en la escala de valoración que se usó, como regular e insuficiente la calidad del servicio; mostrando que se encuentran inconformes en calidad y cantidad, ya que no cubre su perspectiva de recibir una óptima atención.

Finalmente, un estudio similar es el de Calderón, (2015), acerca del liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2015, donde se determinó que el liderazgo posee una correlación directa y significativa en la calidad de servicio. Así también que existe relación positiva y de significancia entre la capacidad y la calidad de servicio; y entre la comunicación y la calidad de servicio. Por estos motivos se concluye que la calidad de servicio es muy relevante para ofrecer un mejor servicio.

Por otro lado, hay estudios que difieren de esta investigación como la de Hidalgo (2015) quien desarrolló la tesis titulada "Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Cantón Babahoyo", donde los resultados mostraron que la calificación que se otorgó fue en promedio de 9,5, lo que señala que el diseño de gestión modelado se puede adaptar y posee un gran potencial para coadyuvar a organizar la Municipalidad de Babahoyo, y orientarla hacia la calidad de sus procedimientos y servicios. Llegando a concluir que el diseño de gestión de calidad que se adaptó a la gestión de Municipio de Babahoyo, perfecciona de manera notable los procedimientos administrativos de la Municipalidad y la aproxima a la satisfacción, incremento y optimización de sus usuarios. El diseño de gestión para optimizar la calidad en la atención a los usuarios, fue validado por peritos en el tema, quienes señalan que los procedimientos llevados a cabo por el momento son los de mayor importancia, empero, es relevante en el mediano plazo, considerar que se incluyan todos los aspectos operativos de la Institución.

También Rojas (2015), elaboró un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la Gestión de una Municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de La Municipalidad de Lo Prado, habiendo hallado se evidenció que el factor organizativo influye más que los otros factores en la satisfacción, alejándose por lo menos 0.20 puntos en lo que respecta a los otros factores

que determinan la Satisfacción (factor persona y factor áreas físicas). Con este resultado se delimitaron tácticas que tengan el peso correspondiente a cada factor sobre la satisfacción, determinando así los aspectos detallados en que La Municipalidad debe invertir.

Del mismo modo Calero (2016); en su tesis *Gestión administrativa y calidad de los Servicios en La Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; Huacho – Perú; encuentra que un 69 % respondió que las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Huaral están bien implementadas y un 31 %, manifiestan que no son las mejor implementadas para brindar un buen servicio a los ciudadanos. En lo que respecta al entrenamiento de habilidades del personal, la mayoría dice que considera estar apto para brindar un servicio excelente a los clientes, es decir un 62 %. Un 25% considera no estar capacitado y un 14 % que de vez en cuando son capacitados.

Otro estudio que difiere es el de Hernández (2013); acerca de la Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana, para Daena: Revista Internacional de Buena Conciencia. Sinaloa – México, donde los resultados muestran que la proporción de individuos que tienen una buena imagen del mismo es mayor a un 54%. Asimismo, el 10% asevera haber adquirido algunas veces la iniciativa con respecto a la buena imagen. Entre las personas que no presentaron una queja o reclamo, un 44% asevera que no tuvo motivo para ello, empero un 25% no realizaron su queja ya que no sabían el procedimiento a seguir. Asimismo, el 67% de los reclamos fueron contestados fuera del plazo máximo.

Por su lado la teoría acerca de gestión administrativa dice que esta se basa un procedimiento que investiga cómo dar solución a los problemas de designación de recursos y coordinación de los diversos recursos con los que se obtienen, sea el personal, materiales, financieros, tecnológicos, académicos; con el objetivo de obtener los objetivos y metas importantes. En

el ámbito educativo, la administración se idealiza como el aspecto óptimo de otorgar el servicio educativo; los hechos de la gestión administrativa se orientan a la coordinación establecida de recursos humanos, y la distribución de recursos materiales, financieros y de periodo para avalar acciones de seguridad y control de todos los intérpretes de la entidad educativa, realización de la normatividad y de las funciones de la dirigencia administrativa (Azuaje & Campos, 2005)

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que existe relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de San José de Quero en el 2017. ($r_{\text{calculada}} 0.399 > r_{\text{crítica}} = 0.3620$)
2. Se ha determinado que existe relación significativa entre la planificación de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017. ($r_{\text{calculada}} 0.470 > r_{\text{crítica}} = 0.3620$)
3. Se ha determinado que existe relación significativa entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017. ($r_{\text{calculada}} 0.373 > r_{\text{crítica}} = 0.3620$)
4. Se ha determinado que existe relación significativa entre el control de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017. ($r_{\text{calculada}} 0.449 > r_{\text{crítica}} = 0.3620$)
5. Se ha determinado que no existe relación significativa entre la mejora de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017. ($r_{\text{calculada}} 0.3336 < r_{\text{crítica}} = 0.3620$)

RECOMENDACIONES

1. Hacer capacitaciones al personal de las actualizaciones de normas directivas y a que cada vez se modificando y los nuevos sistemas administrativos lo requieren.
2. Incentivar al trabajador para el trabajo en conjunto ya que de esa manera los trabajos las actividades serán coordinadas y planificadas.
3. Tener más control en el procedimiento administrativo ya que eso les ayudara en el cumplimiento de meta.
4. Fortalecer la capacidad de gestión de la Municipalidad Distrital De San José De Quero.
5. Implementar el modelo de gestión de calidad de los servicios de municipales.
6. Mejorar la calidad de los servicios municipales que entrega a la comunidad.
7. Instalar una cultura de mejoramiento continuo de los procesos de gestión basada en la autoevaluación y la aplicación de planes o iniciativas de mejora como practica permanente.
8. Reconocer logros al personal según su función desempeñada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albrecht, K. (2013). *La gerencia del servicio*. Bogotá - Colombia: Editores Bogotá.
- Alvarez, L. (1993). *La nueva organización: Una visión a través de su cultura*. Cali: Centro Editorial Univalle.
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administración*. México: Pearson Prentice hall.
- Arellano, J. (1999). *Indicadores de Gestión no financieros: cuáles, cuando y para quién*. Comunicación presentada al X Congreso de AECA.
- Azuaje, A., & Campos, A. (2005). *Metodología basada en la herramienta CRM*. Venezuela: UNITEC.
- Berry, L., Bennet, C., & Brown, C. (2009). *Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Editorial Diaz de Santos.
- Castro, B. (2007). *La Calidad del Servicio Tercearizado en la banda ancha de Telefónica del Perú SAA*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Chiavenato, I. (1990). *Administración de recursos humanos*. Bogotá. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Denton, K. (2011). *Calidad en el servicio a los clientes: cómo compiten las grandes compañías americanas en la revolución del servicio del cliente*. Madrid.
- Dessler, G. (1979). *Organización y administración, enfoque situacional*. Bogotá: Prentice Hall Internacional.
- Etzioni. (2011). *Organizaciones Modernas*. México: Editorial Prentice Hall.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, S., Varela, Chruden, & Sherman. (1994). *Administración de Personal*. México.

- Jimenez. (2011). *Auditoria Universitaria y calidad* . Barcelona España: Universidad Autónoma de la ciudad de Barcelona.
- Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México: Nueva Editorial Interamericana.
- Koontz, H. (2012). *Administración Moderna*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Maitan, N. (2012). *Función de Personal*. México.
- Martínez, V. (2011). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Mejía. (2008). *La evaluación como herramienta para una gestión pública orientada a resultados. La práctica de la evaluación en el ámbito público mexicano*. México: Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo de la ciudad de Caracas.
- Mejía, J. (2005). *La evaluación como herramienta para una gestión pública orientada a resultados: La práctica de la evaluación en el ámbito público mexicano* “. México: CLAD.
- Mendoza. (2010). *Evaluación del proceso de medición, análisis y mejora del sistema de gestión de la calidad*. Maracaibo - Venezuela: Universidad Cent Continental "Lisandro Alvarado".
- Munch, L. (2011). *Fundamentos de Administración*. Lima - Perú: Editorial Trillas.
- Narasimhan, S. (2006). *Planeación de la producción y control de inventarios Actualizada*. México: Prentice Hall.
- Nava, A. (2007). *Derecho Administrativo Mexicano*. México:: Fondo de Cultura Económica.
- Plan de Lucha contra la corrupción. (2006). *Plan Nacional de Lucha Contra la Corrupción. Conceptos basados en la Ley*. Lima - Perú: El Perunao 28 de Julio del 2006.

- Poll, P., & Boekhorst. (1996). *Measuring quality international guidelines for performance measurement in academic libraries*. München:K.G. Saur. IFLA publications.
- Prieto, D. (2012). *La importancia del cumplimiento de normas*.
- Ramírez, R. (2005). *organización burocrática, gestión eficiente y modernización de la universidad pública caso universidad nacional mayor de san marcos* . Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ramirez, T. (1999). *Cómo hacer un proyecto de investigación* . Caracas.
- Rey, M. (1999). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Sevilla - España: CEADE.
- Reyes, A. (2012). *Administración de Personal. Relaciones Humanas*. México: Limusa.
- Rivero, N. (2005). *Tesis sobre el Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la zona educativa del Estado Carabobo*. Carabobo – Venezuela.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Roque, O. (2010). *Administración estratégica como principal factor en la mejora continua de la calidad del servicio del sistema nacional de defensoría del niño y del adolescente: caso sub dirección de defensoría de la DINNA del MIMDES*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rozas, A. (2013). *El impacto social del control público en el Perú*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sánchez, & Reyes. (2002). *Metodología y diseños en la investigación científica* . Lima - Perú: Universitaria.
- Sandoval, J. (2014). *Gestión administrativa y desempeño docente en istittutos superiores de Pacasmayo*. Trujillo - Perú: Universidad César Vallejo.
- Sewel, C. (2006). *Cientes para siempre*. México: Mc Graw Hill.

- Sierra, B. (1985). *Técnicas de investigación social*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Sierra, B. (1985). *Técnicas de investigación social*. España: Paraninfo.
- Sisk, L., S., & Sverdlik, M. (2011). *Administración y Gerencia de Empresas*. México.
- Solís. (1991). *Metodología de la Investigación Social*. Lima - Perú.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2002). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Tamayo, M. (2000). *El proceso de investigación científica*. México: Noriega.
- Varela, S. (2010). *evaluación del desempeño*. México.
- Walsh, S., D'elia, G., & Walsh, S. (1984). *Content, pas content? La satisfaction de l'usager soul_vera-t-elles les biblioth_ques publiques?* Francia: en Bulletin des Biblioth_ques de France.
- Wayne, R. (1997). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Prentice Hall.
- Zeithami, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (2013). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. España: Editorial Diaz de Santos S.A.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TESIS: "GESTION Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSE DE QUERO "

Problemas General	Objetivos	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Diseño
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de San José de Quero en el 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la gestión y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de San José de Quero en el 2017</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de San José de Quero en el 2017</p>	<p>Variable 1</p> <p>Gestión</p>	<p>Planificación</p> <p>Ejecución</p> <p>Control</p> <p>Mejora</p>	<p>Método</p> <p>El método de investigación es el método científico</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Básica.</p> <p>Diseño de investigación</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la planificación de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre la planificación de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017</p> <p>Determinar la relación entre la ejecución de</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>Existe relación significativa entre la planificación de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017</p> <p>Existe relación significativa entre la ejecución de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad</p>	<p>Variable 2</p> <p>Calidad de Servicio:</p>	<p>de</p> <p>Elementos tangibles del servicio</p> <p>Confiabilidad del servicio</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad del servicio</p> <p>Empatía</p>	<p>Correlacional de Corte Transversal</p> <p>Esquemáticamente es</p> <div data-bbox="1780 957 2128 1093" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div> <p>Dónde:</p> <p>M= Muestra:</p> <p>O1 = Primera variable: GESTION</p>

<p>en el 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre el control de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la mejora de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017?</p>	<p>actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero en el 2017</p> <p>Determinar la relación entre el control de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017</p> <p>Determinar la relación entre la mejora de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017</p>	<p>Distrital de San José de Quero en el 2017</p> <p>Existe relación significativa entre el control de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017</p> <p>Existe relación significativa entre la mejora de actividades y la calidad del servicio de Municipalidad Distrital de San José de Quero 2017</p>			<p>O2 = Segunda Variable: Calidad de servicio</p> <p>r = Correlación entre la variable 1 y la variable 2</p> <p>Población: USUARIOS 150</p> <p>Muestra: 30 USUARIOS</p> <p>Técnicas e Instrumentos:</p> <p>La técnica es el cuestionario y el instrumento el cuestionario.</p>
---	--	---	--	--	---

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS**

CUESTIONARIO

GESTIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSE DE QUERO

INSTRUCCIONES:

Solicitamos su colaboración para el desarrollo del cuestionario, garantizando por nuestra parte que los datos que nos brinde serán de uso estrictamente académico. Marque con un aspa "X" la respuesta que usted considere correcta. Agradezco anticipadamente su colaboración

GESTIÓN					
	5	4	3	2	1
Y₁ Planificación	SIEMPRE	MUCHAS VECES	POCAS VECES	NUNCA	NO SABE
1. Percibo que las actividades de la Municipalidad Distrital de San José de Quero, están planificadas.					
2. Las actividades se cumplen de acuerdo a lo planificado.					
3. Percibo que hay recursos suficientes, para lograr los objetivos estratégicos..					
4. Puedo notar que se capacita al personal para el logro de los objetivos y el cumplimiento de metas.					
5. Percibo el esfuerzo por lograr los objetivos para lo que se cuenta con el desempeño de los trabajadores.					
Ejecución	SIEMPRE	MUCHAS VECES	POCAS VECES	NUNCA	NO SABE
6. Se percibe que conocen el Manual de procedimientos.					
7. Percibo que tienen un software de seguimiento de los diferentes procedimientos.					
8. Puedo notar que se realiza control concurrente de las actividades.					
9. Se ejecuta lo planificado.					
Control	SIEMPRE	MUCHAS VECES	POCAS VECES	NUNCA	NO SABE
10. Los colaboradores realizan actividades de autocontrol.					
11. Percibo que evalúan a los trabajadores					
12. Se da a conocer públicamente las auditorías					
Mejora	SIEMPRE	MUCHAS VECES	POCAS VECES	NUNCA	NO SABE
13. Percibo el compromiso con la mejora continua de la MDSJQ.					
14. Se percibe acciones de autoevaluación.					
15. Se cuenta con un sistema de reconocimientos					
16. El error es visto como un proceso de aprendizaje.					87



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS
CUESTIONARIO

GESTIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSE DE QUERO.

INSTRUCCIONES:

Solicitamos su colaboración para el desarrollo del cuestionario, garantizando por nuestra parte que los datos que nos brinde serán de uso estrictamente académico. Marque con un aspa "X" la respuesta que usted considere correcta. Agradezco anticipadamente su colaboración

CALIDAD DE SERVICIO					
	5	4	3	2	1
ELEMENTOS TANGIBLES	TOTALMENTE DEACUERDO	TOTALMENTE	NEUTRAL	NUNCA	NO SABE
1.- La infraestructura del MDSJQ es apropiada para brindar los servicios.					
2.- Los ambientes están ubicadas de acuerdo a las necesidades del público.					
3.-Los mobiliarios que cuenta la MDSJQ son apropiados para brindar el servicio.					
CONFIABILIDAD DE SERVICIOS	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE	NEUTRAL	NUNCA	NO SABE
4.- Se cumple las normas, directivas, ordenanzas municipales, resoluciones de acuerdo a lo establecido.					
5.- Se cumple con todo lo establecido en el POI					
6.-Se encuentra disponibles los equipos y materiales en la MDSJQ cada vez que el usuario necesitan.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	SIEMPRE	MUCHAS VECES	POCAS VECES	NUNCA	NO SABE
7.- El personal de la MDSJQ es comunicativo.					
8.-El personal de la MDSJQ dispuesto a brindar un servicio rápido					
9.-Personal DE LA MDSJQ se nuestra colaborador					
10.-El Personal de la MDSJQ cuenta con identificación.					
SEGURIDAD DEL SERVICIO	SIEMPRE	MUCHAS VECES	POCAS VECES	NUNCA	NO SABE
11.-El Personal de la MDSJQ es amable y respetuoso					
12.-El Personal de la MDSJQ tienen dominio en su área					
13.- El personal de la MDSJQ está dispuesto aclarar las dudas e inseguridad del usuario con respecto al servicio.					
14.- Es creíble el servicio que brinda los colaboradores de la MDSJQ.					
EMPATIA	SIEMPRE	MUCHAS VECES	POCAS VECES	NUNCA	NO SABE
15.- Horario de atención conveniente para los usuarios.					
16.-El personal de la MDSJQ comprende las necesidades de los usuarios.					
17.-Personal accesible y fácil de contactar con el usuario					

CONSIDERACIONES ÉTICAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, ROCÍO RODRÍGUEZ ORÉ egresada de la Facultad de Ciencias administrativas y contables, especialidad de Administración y Sistemas identificada con DNI N° 72111264 con la tesis titulada: GESTIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSE DE QUERO

Declaro bajo juramento que:

- 1) Soy autora de la presente tesis.
- 2) Respeté los reglamentos internacionales de citas y referencias para las fuentes que consulté. Por ese motivo, la tesis no fue plagiada ni parcial ni totalmente.
- 3) La tesis no es auto plagiada, es decir, no se publicó ni presentó anteriormente para la obtención de grado académico alguno previo o título profesional.
- 4) Los datos que se presentaron en los resultados son auténticos, no se han falseado, ni duplicado, ni copiado y por ello los resultados presentados en la tesis se constituyen en aportaciones a la realidad que se investigó.

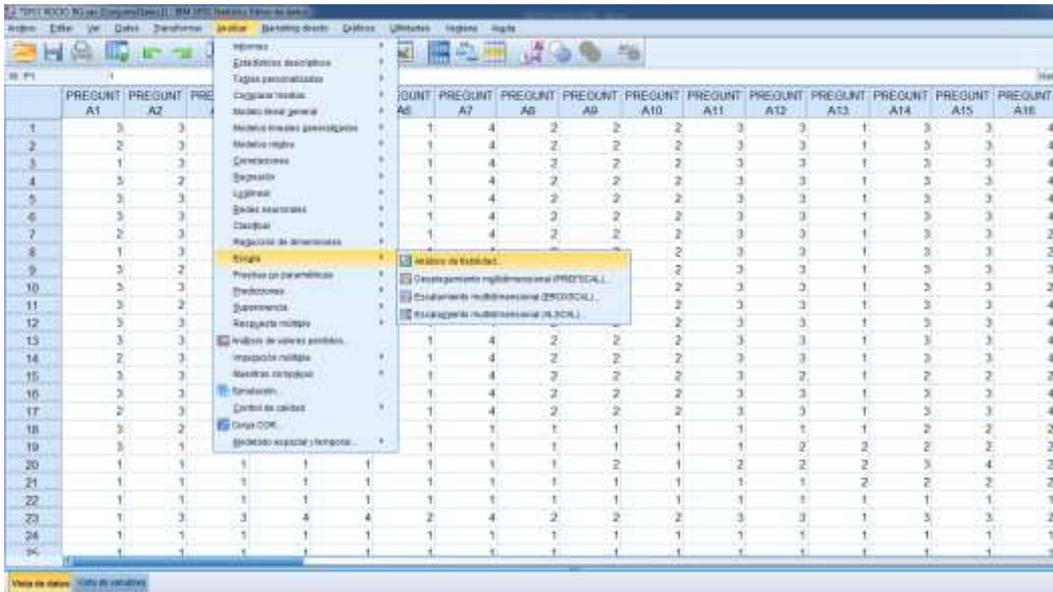
Si se identifica fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como original algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar con falsía las ideas de otros), asumo las secuelas y correctivos que de mi proceder se derive, sujetándome así al reglamento vigente de la Universidad Peruana Los Andes. Huancayo, 27 de diciembre del 2017

Bach. ROCÍO RODRÍGUEZ ORÉ

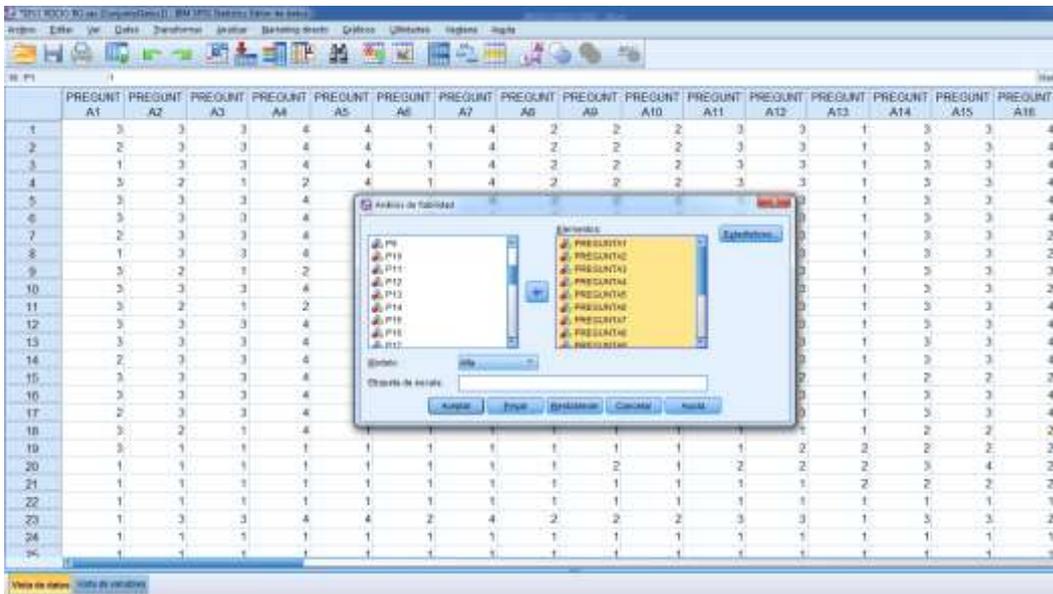
DNI N° 72111264

CONFIABILIDAD

VARIABLE 1 16 ÍTEMS
PASO 1



PASO 2



RESULTADO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	16

VARIABLE 2 15 ÍTEMS PASO1

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	5	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
3	4	4	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	1	2
4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
5	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2
6	5	4	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	2
7	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4
8	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
9	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
10	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3
11	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
12	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3
13	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	2
14	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3
15	5	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
16	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	1	1	3
17	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	3	2	3	3
19	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1
20	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	5	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3
22	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2

PASO 2

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	5	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
3	4	4	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	1	2
4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
5	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2
6	5	4	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	2
7	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4
8	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
9	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
10	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3
11	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
12	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3
13	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	2
14	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3
15	5	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
16	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	1	1	3
17	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	3	2	3	3
19	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1
20	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	5	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3
22	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2

RESULTADO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	17

BASE DE DATOS SPSS

PARA LA VARIABLE 1: 16 ÍTEMS MUESTRA DEL 01 AL 30

	PREGUNTA1	PREGUNTA2	PREGUNTA3	PREGUNTA4	PREGUNTA5	PREGUNTA6	PREGUNTA7	PREGUNTA8	PREGUNTA9	PREGUNTA10	PREGUNTA11	PREGUNTA12	PREGUNTA13	PREGUNTA14	PREGUNTA15	PREGUNTA16
1	3	3	3	4	4	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	4
2	2	3	3	4	4	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	4
3	1	3	3	4	4	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	4
4	3	2	1	2	4	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	4
5	3	3	3	4	4	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	4
6	3	3	3	4	4	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	4
7	2	3	3	4	4	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	2
8	1	3	3	4	4	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	2
9	3	2	1	2	4	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	3
10	3	3	3	4	4	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	2
11	3	2	1	2	4	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	4
12	3	3	3	4	4	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	4
13	3	3	3	4	4	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	4
14	2	3	3	4	4	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	4
15	3	3	3	4	4	1	4	2	2	2	3	2	1	2	2	2
16	3	3	3	4	4	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	4
17	2	3	3	4	4	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	4
18	3	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
19	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
20	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	4	2
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	3	3	4	4	2	4	2	2	2	3	3	1	3	3	2
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	5	2	1	2	4	1	4	2	2	2	3	3	1	3	3	4
27	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2
28	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
30	4	3	3	2	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1	3	1
31																
32																

PARA LA VARIABLE 2: 17 ÍTEMS MUESTRA DEL 01 AL 30

*SPSS ROCIO RO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

26 : CONTROL 8

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	5	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
3	4	4	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	1	2
4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	2	3	3
5	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2
6	5	4	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2
7	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4
8	4	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
9	3	4	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3
10	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3
11	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
12	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
13	4	3	2	2	1	1	1	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2
14	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3
15	5	4	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
16	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3
17	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3
18	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	3	2	3	3
19	3	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	1	1
20	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	5	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3
22	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
25	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	1	2
26	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3
27	4	3	3	1	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	3
28	5	4	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

RESULTADOS POR PREGUNTAS**DE LA VARIABLE 1****Dimensión 1: Planificación (Ítems del 01 al 05)****1. Todas las actividades de la Municipalidad Distrital de San José de Quero, están planificadas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	10	33,3	33,3	33,3
NUNCA	4	13,3	13,3	46,7
POCAS VECES	14	46,7	46,7	93,3
MUCHAS VECES	1	3,3	3,3	96,7
SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

2. El POI, se cumple de acuerdo a lo planificado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	8	26,7	26,7	26,7
NUNCA	5	16,7	16,7	43,3
POCAS VECES	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

3. Se cuentan con recursos suficientes, para lograr los objetivos estratégicos, de la MDSJQ.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	13	43,3	43,3	43,3
NUNCA	1	3,3	3,3	46,7
POCAS VECES	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

4. Se capacita al personal para el logro de los objetivos y el cumplimiento de metas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	9	30,0	30,0	30,0
NUNCA	5	16,7	16,7	46,7
MUCHAS VECES	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

5. Para el logro de los objetivos se cuenta con medidas de desempeño y/o indicadores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	10	33,3	33,3	33,3
NUNCA	1	3,3	3,3	36,7
MUCHAS VECES	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Dimensión 2: Ejecución (Ítems del 06 al 09)

6. Se cuenta con el Manual de procedimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	29	96,7	96,7	96,7
NUNCA	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

7. Se cuenta con un software de seguimiento de los diferentes procedimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	10	33,3	33,3	33,3
NUNCA	1	3,3	3,3	36,7
MUCHAS VECES	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

8. Se realiza control concurrente de las actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO SABE	10	33,3	33,3	33,3
	NUNCA	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

9. Se ejecuta lo planificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO SABE	8	26,7	26,7	26,7
	NUNCA	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Dimensión 3: Control (Ítems del 10 al 12)

10. Los colaboradores realizan actividades de autocontrol.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO SABE	11	36,7	36,7	36,7
	NUNCA	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

11. Se evalúa el desempeño del colaborador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO SABE	8	26,7	26,7	26,7
	NUNCA	1	3,3	3,3	30,0
	POCAS VECES	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

12. Se realizan auditorías especializadas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	9	30,0	30,0	30,0
NUNCA	3	10,0	10,0	40,0
POCAS VECES	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Dimensión 4: Mejora (Ítems del 13 al 16)

13. La alta dirección está comprometida con la mejora continua de la MDSJQ.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	27	90,0	90,0	90,0
NUNCA	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

14. Se realizan acciones de autoevaluación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	5	16,7	16,7	16,7
NUNCA	5	16,7	16,7	33,3
POCAS VECES	20	66,7	66,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

15. Se cuenta con un sistema de reconocimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	5	16,7	16,7	16,7
NUNCA	5	16,7	16,7	33,3
POCAS VECES	19	63,3	63,3	96,7
MUCHAS VECES	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

16. El error es visto como un proceso de aprendizaje.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	6	20,0	20,0	20,0
NUNCA	10	33,3	33,3	53,3
POCAS VECES	1	3,3	3,3	56,7
MUCHAS VECES	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

DE LA VARIABLE 2

Dimensión 1: Elementos tangibles (Ítems del 01 al 03)

1.- La infraestructura del MDSJQ es apropiada para brindar los servicios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	6	20,0	20,0	20,0
NUNCA	5	16,7	16,7	36,7
NEUTRAL	4	13,3	13,3	50,0
TOTALMENTE	10	33,3	33,3	83,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

2.- Los ambientes están ubicadas de acuerdo a las necesidades del público.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	6	20,0	20,0	20,0
NUNCA	3	10,0	10,0	30,0
NEUTRAL	14	46,7	46,7	76,7
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

3.- Los mobiliarios que cuenta la MDSJQ son apropiados para brindar el servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	8	26,7	26,7	26,7
NUNCA	11	36,7	36,7	63,3
NEUTRAL	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Dimensión 2: Confiabilidad de servicios (Ítems del 04 al 06)

4.- Se cumple las normas, directivas, ordenanzas municipales, resoluciones de acuerdo a lo establecido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	9	30,0	30,0	30,0
NUNCA	21	70,0	70,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

P5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	13	43,3	43,3	43,3
NUNCA	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

6.-S e encuentra disponibles los equipos y materiales en la MDSJQ cada vez que el usuario necesitan.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	10	33,3	33,3	33,3
NUNCA	20	66,7	66,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta (Ítems del 07 al 10)

7.- El personal de la MDSJQ es comunicativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO SABE	11	36,7	36,7	36,7
	NUNCA	5	16,7	16,7	53,3
	NEUTRAL	13	43,3	43,3	96,7
	TOTALMENTE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

8.-El personal de la MDSJQ dispuesto a brindar un servicio rápido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO SABE	10	33,3	33,3	33,3
	NUNCA	6	20,0	20,0	53,3
	NEUTRAL	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

9.-Personal DE LA MDSJQ se nuestra colaborador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO SABE	7	23,3	23,3	23,3
	NUNCA	9	30,0	30,0	53,3
	NEUTRAL	13	43,3	43,3	96,7
	TOTALMENTE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

10.-El Personal de la MDSJQ cuenta con identificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO SABE	6	20,0	20,0	20,0
	NUNCA	17	56,7	56,7	76,7
	NEUTRAL	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Dimensión 4: Seguridad del servicio (Ítems del 11 al 14)

11.-El Personal de la MDSJQ es amable y respetuoso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO SABE	7	23,3	23,3	23,3
	NUNCA	8	26,7	26,7	50,0
	NEUTRAL	14	46,7	46,7	96,7
	TOTALMENTE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

12.-El Personal de la MDSJQ tienen dominio en su área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO SABE	6	20,0	20,0	20,0
	NUNCA	10	33,3	33,3	53,3
	NEUTRAL	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

13.- El personal de la MDSJQ está dispuesto aclarar las dudas e inseguridad del usuario con respecto al servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO SABE	8	26,7	26,7	26,7
	NUNCA	16	53,3	53,3	80,0
	NEUTRAL	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

14.- Es creíble el servicio que brinda los colaboradores de la MDSJQ

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO SABE	9	30,0	30,0	30,0
	NUNCA	6	20,0	20,0	50,0
	NEUTRAL	14	46,7	46,7	96,7
	TOTALMENTE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Dimensión 5: Empatía (Ítems del 15 al 17)

15.- Horario de atención conveniente para los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	6	20,0	20,0	20,0
NUNCA	13	43,3	43,3	63,3
NEUTRAL	7	23,3	23,3	86,7
TOTALMENTE	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

16.-El personal de la MDSJQ comprende las necesidades de los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	10	33,3	33,3	33,3
NUNCA	13	43,3	43,3	76,7
NEUTRAL	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

17.-Personal accesible y fácil de contactar con el usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO SABE	6	20,0	20,0	20,0
NUNCA	10	33,3	33,3	53,3
NEUTRAL	13	43,3	43,3	96,7
TOTALMENTE	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

BAREMOS

PARA LA VARIABLE 1 Y DIMENSIONES

Nivel de gestión	Planificación	Ejecución	Control	Mejora	VARIABLE 1
Mala	05 - 12	04 - 09	03 - 07	04 - 09	16 - 37
Regular	13 - 18	10 - 15	08 - 11	10 - 15	38 - 59
Buena	19 - 25	16 - 20	12 - 15	16 - 20	60 - 80

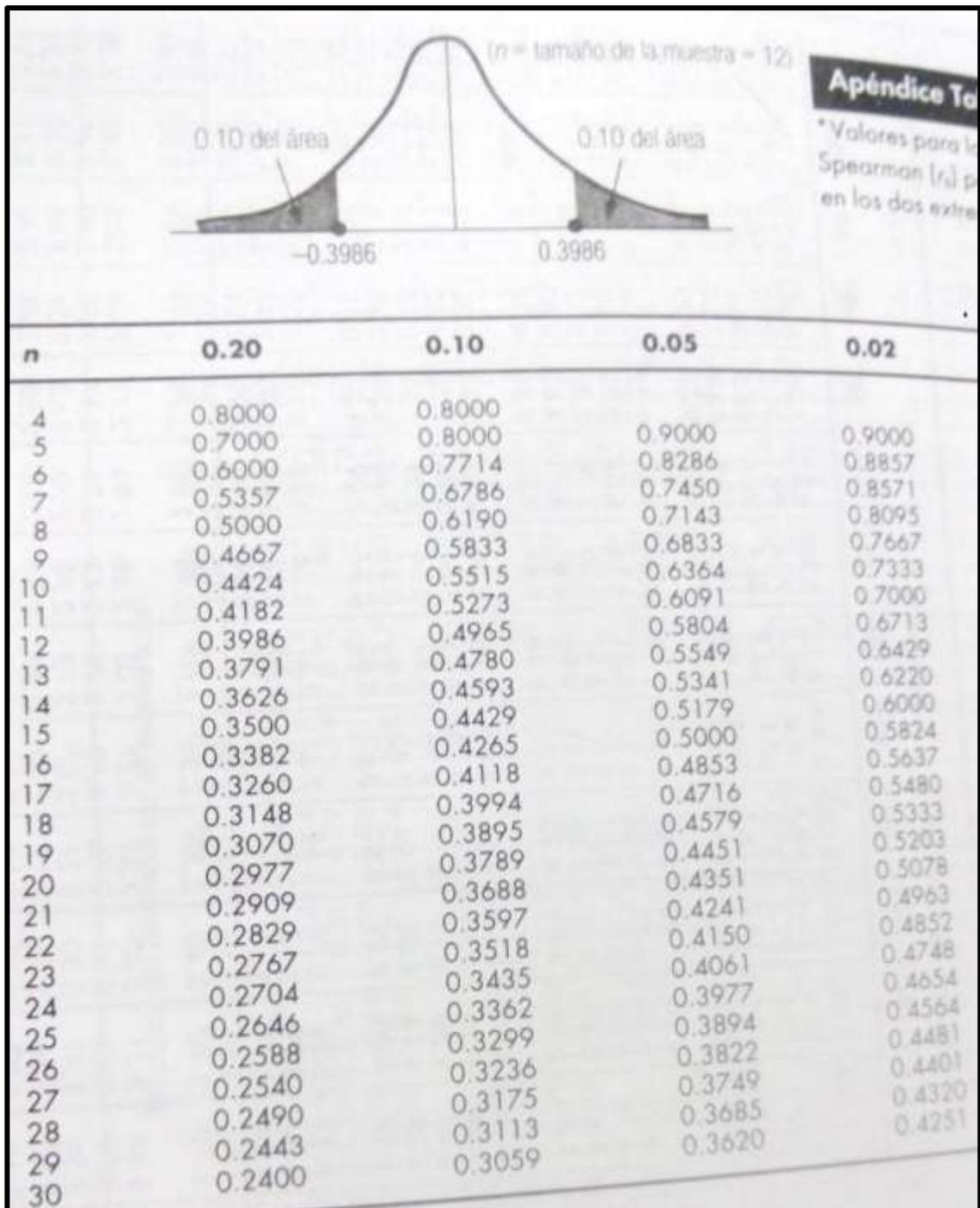
PARA LA VARIABLE 2 Y DIMENSIONES

Nivel de calidad	Elementos tangibles	Confiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad del servicio	Empatía	VARIABLE 2
Baja	03 - 07	03 - 07	04 - 09	04 - 09	03 - 07	17 - 40
Media	08 - 11	08 - 11	10 - 15	10 - 15	08 - 11	41 - 62
Alta	12 - 15	12 - 15	16 - 20	16 - 20	12 - 15	63 - 85

TABLA DE INTERPRETACIÓN DE RHO DE SPEARMAN

R	Correlación
0	Correlación nula
0.1 a 0.4	Correlación baja
0.5 a 0.7	Correlación aceptable
0.8 a 0.9	Correlación alta
1	Correlación perfecta

TABLA DE DISTRIBUCIÓN RHO DE SPEARMAN



R_{crítica} Para una muestra de 30 y un nivel de significancia $\alpha = 0.05 = 0.3620$

FOTOGRAFIAS



Fotografía 01: encuesta al Gerente Municipal



Fotografía 02: encuesta a la encargada Sub Gerencia de Programas Sociales.



Fotografía 03: encuesta a la Secretaria General.