



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión administrativa y calidad de atención del
usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho,
2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR

Br.Elizalde Oscar Morales Ángel

ASESOR

Mg. Sonia Romero Vela

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ – 2017

Jurado calificador

Dra. Jessica Palacios Garay
Presidenta del jurado

Dr. Noel Alcas Zapata
Secretario

Mg. Sonia Romero Vela
Vocal

Dedicatoria

Con todo mi cariño a la memoria de mis padres Hermelinda y Daniel quienes me enseñaron, valores y me motivaron siempre en mi vida Profesional, a mi querida hermana Rosa.

Agradecimiento

A Dios, a los docentes de la Escuela de Pos grado de la Universidad Cesar Vallejo, en especial a la Mg. Sonia Romero Vela quien con sus conocimientos me ayudo en la elaboración de esta investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Elizalde Oscar Morales Ángel estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, identificado con DNI N°07608829, en relación a mi tesis titulada “La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, habiendo respetado las normas internacionales sobre redacción de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 1 de noviembre del 2017.

Nombres y apellidos:

Elizalde Oscar Morales Angel

DNI N°:07608829

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento a ustedes mi tesis titulada “La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017 cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y calidad atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un apéndice: El capítulo uno contiene la introducción, los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo indica el Marco metodológico, las variables, la metodología empleada y los aspectos éticos. El tercer capítulo muestra los resultados obtenidos. El cuarto capítulo formula la discusión de los resultados encontrados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

Índice

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Indice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
Antecedentes	15
Fundamentación científica, técnica o humanística	20
Justificación	38
Problema	39
Hipótesis	41
Objetivos	42
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	42
2.3. Tipos de estudio	43
2.4. Diseño	44
2.5. Población, muestra y muestreo	45
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.7. Procedimiento de recolección de datos	51
2.8. Métodos de análisis de datos	52
2.9. Aspectos éticos	52
III. Resultados	53
IV. Discusión	67

V. Conclusiones 72

VI. Recomendaciones 75

VII. Referencias

Anexos

Anexo 1: Artículo científico

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Instrumento

Anexo 4: Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 5: Base de datos

Anexo 6: Resultado de confiabilidad

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la gestión administrativa	41
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la calidad de atención	42
Tabla 3: Ficha técnica del cuestionario de gestión administrativa	43
Tabla 4: Ficha técnica del cuestionario de calidad de atención	46
Tabla 5: Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario de Gestión administrativa	47
Tabla 6: Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario del calidad de atención	48
Tabla 7: Niveles de fiabilidad	49
Tabla 8: Estadísticas de fiabilidad de los cuestionarios	50
Tabla 9: Niveles de percepción de gestión administrativa	51
Tabla 10: Niveles de percepción de la dimensión de objetivo	52
Tabla 11: Niveles de percepción de la dimensión de estructura organizacional	53
Tabla 12: Niveles de percepción de la dimensión de requerimiento del puesto	54
Tabla 13: Niveles de percepción de la dimensión de motivación	55
Tabla 14: Niveles de percepción de la dimensión recompensa	56
Tabla 15: Niveles de percepción de la dimensión desempeño	57
Tabla 16: Niveles de percepción de calidad de atención	58
Tabla 17: Niveles de percepción de la dimensión de conformidad	59
Tabla 18: Niveles de percepción de la dimensión de calidad percibida	60
Tabla 19: Niveles de percepción de la dimensión de confiabilidad	61
Tabla 20: Niveles de percepción de la dimensión de rendimiento	62
Tabla 21: Niveles de percepción de la dimensión de promover la participación y competencia	63
Tabla 22: Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de atención	64
Tabla 23: Correlación entre el objetivo y la calidad de atención	65
Tabla 24: Correlación entre la estructura organizacional y la calidad de atención	66
Tabla 25: Correlación entre el requerimiento del puesto y la calidad	67
Tabla 26: Correlación entre la motivación y la calidad	68
Tabla 27: Correlación entre la recompensa y la calidad	69
Tabla 28: Correlación entre el desempeño y la calidad	70

Índice de figuras

Figura 1: Diseño de investigación	43
Figura 2: Gestión administrativa	44
Figura 3: Objetivo	45
Figura 4: La estructura organizacional	46
Figura 5: Requerimiento del puesto	47
Figura 6: Motivación	48
Figura 7: Recompensa	49
Figura 8: Desempeño	50
Figura 9: Calidad de atención	51
Figura 10: Conformidad	52
Figura 11: Calidad percibida	53
Figura 12: confiabilidad	55
Figura 13: Rendimiento	56
Figura 14: Promover la participación y competencia	57

Resumen

Este trabajo de investigación se titula: La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Se planteó como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

El método fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue aplicado, correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. La población y muestra estuvieron conformadas por 90 trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios debidamente validados a través de juicios de expertos y con prueba de confiabilidad a través del estadístico Alfa de Crombach.

Efectuada el análisis estadístico respecto a los resultados encontrados se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, analizados en la discusión, donde.

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

Palabras clave: Gestión administrativa y calidad de atención del usuario.

Abstract

This research work is entitled: The administrative management and the quality of attention of the user in the management of rents in the Municipality of San Juan de Lurigancho, 2017.

The method was hypothetical deductive, the type of research was applied, correlational, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design. The population and sample consisted of 90 workers from the Municipality of San Juan de Lurigancho, 2017. The technique used to collect information was the survey and the data collection instruments were two questionnaires duly validated through expert judgments and with reliability test through the Crombach Alpha statistic.

After the statistical analysis with respect to the results, the Spearman correlation coefficient was applied, analyzed in the discussion, where.

We can conclude: Administrative management significantly determines the Quality of user attention in the Municipality of San Juan de Lurigancho, obtaining a Spearman correlation coefficient ($\rho = 0.136$) and a p-value = 0.000 Which shows that there is a weak positive relationship. Interpreting as: A better administrative management, then better quality of user service.

Key words: Administrative management and quality of care of the user.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales.

Cevallos (2016) en la investigación sobre, *Gestión administrativa – operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense año 2014*, con la finalidad obtener el grado de maestro en Administración de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, propuso evaluar la gestión administrativa operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del Cantón La Maná, durante el año 2014. Tuvo como tipo de investigación analítico, descriptivo, enfoque cualitativo, diseño no experimental. Tuvo como población y muestra a 71 colaboradores, y el muestreo fue no probabilístico. La técnica que se aplicó fue la entrevista y el instrumento fue hoja de respuesta. Concluyó; Que el 46% del personal no tiene conocimiento respecto a la estructura organizacional y manual de funciones; Se determinó que la calidad de atención se cumple en un 83%, solución de quejas con el 76%, existe eficiencia en transacciones por parte del personal del área de cajas, créditos y cobranzas posee un nivel de cumplimiento del 88%, pero la gestión de recuperación de cartera es bastante deficiente.

Espinoza (2016) en la investigación sobre, *Gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia CNT del cantón el empalme, Guayas periodo 2014 – 2015*, con la finalidad obtener el grado de maestro en administración de empresas de la Universidad Técnica estatal de Quevedo, propuso evaluar la incidencia de la gestión administrativa en la captación de clientes de la agencia CNT del cantón el Empalme, Guayas, periodo 2014 – 2015. Tuvo como tipo de investigación descriptivo, correlacional, enfoque cuantitativo, diseño experimental. Tuvo como población a 7535 empleados y como muestra a 380 empleados, y el muestreo fue no probabilístico. La técnica que se aplicó fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyó; El grado de conformidad de los usuarios actuales de CNT cantón el empalme, que da establecido que el 36% de ellos indicaron que los servicios brindados no son determinados en base a la demanda, mientras que el 27% considera que el personal no es suficiente para la atención, además el 46% señala que la atención es regular; La correlación entre el proceso de gestión administrativa de captación

de clientes y el grado de conformidad de los clientes usuarios actuales es directa, al no existir una gestión administrativa idónea, las ventas bajan por la deficiente percepción del usuario hacia la entidad.

Rojas (2015) en la investigación sobre, *Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad*, con la finalidad obtener el grado de maestro en gestión públicas, de la Universidad de Chile- Santiago, propuso determinar desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización que influye en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que entrega una Municipalidad. El estudio tuvo como tipo de investigación aplicada, descriptiva, tuvo como enfoque cuantitativo, y el diseño no experimental, corte transversal. La población fue formada por 340 clientes, de muestreo probabilístico. En la Técnica que se hizo encuestas y los instrumentos que se aplicaron eran dos cuestionarios. Concluyo como causa de la incidencia en la satisfacción se da por la estructura, esta es mayor que el elemento del talento humano dela Municipalidad de Chile.

Torres (2015) en la investigación sobre, *La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa coffee group, en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014*, con la finalidad obtener el grado de maestro en gerencias empresarial de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, propuso determinar orientada al análisis de la gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, cuyo objetivo principal fue analizar la gestión del proceso administrativo y cuál es su impacto para la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, en el periodo 2013-2014. El estudio tuvo como tipo de investigación aplicada, descriptiva, tuvo como enfoque cuantitativo, y el diseño no experimental, corte transversal. La población y muestra fue formada por los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (Sampieri et. al 2006, de muestreo probabilístico. En la Técnica que se hizo encuestas y los instrumentos que se aplicaron eran guía de observación y guía de análisis documental. Concluyó;

Que la administración es realizada empíricamente, porque no se planifica de manera adecuada.

Del Salto (2014) en la investigación sobre, *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012*, con la finalidad obtener el grado de maestro en gestión de salud de la Universidad Central del Ecuador, planteó como propósito analizar la calidad de la atención ofertada por parte del departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Tuvo como tipo de investigación observacional, epidemiológico, analítico, transversal, explicativo, enfoque cuantitativo, diseño epidemiológico de corte transversal. La población se formó por 4822 clientes y la muestra estuvo conformada de 391 personas, muestreo probabilístico. La técnica que se aplicó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyó; que los usuarios en un 92.1% tiene una satisfacción en consideración de la atención IC95%: 88,97 - 94,36%, también se percibe que a mayor insensibilidad se aprecia menor grado de satisfacción $r = -0,184$; $p 0,000$, después de consultar con el personal profesional, los clientes refieren que un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, donde la atención es de buena y de calidad se percibe una mayor satisfacción $r = -0,192$; $p 0,000$.

1.1.2 Antecedentes nacionales.

Tola (2015) en la investigación sobre, *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales iii de essalud de la región puno -2012*, con la finalidad obtener el grado de maestro en administración, de la Universidad Andina Cáceres- Juliaca, Perú, propuso estudiar la forma en que la gestión administrativa influye en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud de los Hospitales III de Es salud de la Región Puno-2012. Tuvo como tipo de investigación básica, aplicada, descriptivo, explicativa, enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Tuvo como población a 306 profesionales, y como muestra a 107 profesionales, el muestreo fue no probabilístico. La técnica que se aplicó fue la encuesta y entrevista, el instrumento fue cuestionario. Concluyó; La evaluación de la calidad de los servicios prestados en la hospital de emergencia general del seguro social mostro a un 80% a 85% de las estructuras

alcanzaron valores adecuados con la correlación a la calidad evaluada, la disponibilidad y la accesibilidad son buenas. El comportamiento que se refleja como insatisfactorio es la atención.

Arrué (2014) en la investigación sobre, *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*, con la finalidad obtener el grado de maestro en gestión pública de la Universidad Católica del Perú, propuso evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la oficina desconcentrada del osiptel Loreto. Tuvo como tipo de investigación sustantivo, descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transaccional. Tuvo como población y muestra las oficinas desconcentradas distribuidas a nivel nacional, el muestreo fue no probabilístico. La técnica que se aplicó fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario. Concluyó; Que la calidad del servicio de atención que se encontró en un nivel baja (62%), el usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.

Vergara (2014) en la sobre investigación, *Diseño de indicadores de gestión de calidad en un servicio de odontología*, con la finalidad obtener el grado de maestro en gerencia de servicio de salud de la Universidad de San Martín de Porres de Lima, Perú, propuso estudiar los indicadores de gestión de calidad en el servicio de Odontología del Hospital de la Solidaridad – Surquillo. Tuvo como tipo de investigación descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño experimental. Tuvo como población y muestra a 170 pacientes de odontología, y el muestreo fue no probabilístico. La técnica que se aplicó fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyó; En la percepción que tienen los pacientes de la prestación del servicio de odontología a nivel de velocidad de atención, confianza y seguridad está catalogado en el nivel alto. Por otro lado, la percepción que tienen los pacientes respecto a la empatía fue media.

Areche (2013) en la investigación sobre, *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio maría auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011.*, con la finalidad obtener el grado de maestro en educación en gestión de la educación de la Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú,

propuso determinar la asociación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia de las estudiantes del 3º, 4º y 5º del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho 2011. Tuvo como tipo de investigación descriptivo, correlación, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal. Tuvo como población a 145 padres de familia y de 21 docentes, el muestreo fue no probabilístico. La técnica que se aplicó fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario. Concluyó; La organización es importante en la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ($r= 77.4\%$, $\chi^2=126.546$; $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$; Inercia =72.2%; un $(r=97.1\%$; $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$); La calidad del servicio educativo tiene un nivel de liderazgo regular; La gestión institucional muestran un alto nivel ($p=76.5\%$); Como en la calidad de servicio educativo ($p=71.1\%$), por otro lado, que el 29.66% de los padres de familia opinan que el nivel de la organización del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho es bajo. Finalmente, no existe relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo.

Veliz y Villanueva (2013) en la investigación sobre, *Calidad percibida por los usuarios externos internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la disa II Lima Sur* (agosto a octubre del 2011, con la finalidad obtener el grado de maestra en gerencia social, Pontificia Universidad Católica del Perú, propuso analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur, es decir en los cerits de Villa el Salvador y Chorrillos, en el periodo de Agosto a Octubre del 2011. Tuvo como tipo de investigación exploratorio, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte trasversal. Tuvo como población a todos los usuarios de los cerits de la disa II Lima SUR, y la muestra fueron 250 usuarios, el muestreo fue no probabilístico. La técnica que se aplicó fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios. Concluyó; Los pacientes internos no están tan conformes con las actividades de los empleados, sobre el servicio prestado. Los pacientes en este punto no tienen muchas expectativas, las percepciones son bajas, por ello, discrepan. Por otro lado, los pacientes no se involucran en la implementación de proyectos para

mejorar el servicio. También se observa que entre compañeros de trabajo no hay apoyo en los trabajos en equipo.

1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística

1.2.1. Definición de gestión administrativa.

Para la variable gestión administrativa se ha considerado las siguientes definiciones.

Según Valdés (1984), la gestión administrativa es considerada como una función “directiva que es inherente a todos los niveles de una empresa, en forma más profunda, cuya función consiste en planear, organizar, dirigir, controlar” entre otros (p.15). Por otro lado, la gestión administrativa es un método que las organizaciones establecen, con el objetivo de tener un funcionamiento adecuado.

De acuerdo con Taylor y Fayol (1973), el significado de administración a lo largo del tiempo ha sido definido de diversas maneras, la filosofía nos permite tener una mejor comprensión ideológica de las definiciones en esa línea podemos decir que para el precursor de la administración, se “define qué la gestión administrativa es prever organizar, mandar, coordinar y controlar” (p.110). Como se puede observar la gestión administrativa tiene múltiples denominaciones que tiene las características de aportar a una buena gestión. Es decir, la gestión administrativa esta denominado como el procedimiento que se lleva acabo para lograr objetivos, que son fijados por la empresa, teniendo como meta principal, una buena organización y planeamiento, con el fin de obtener buenos resultados dentro de la empresa.

Del mismo modo Reyes (1980), indico que la gestión administrativa es el “conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social y que busca lograr resultados en la coordinación de las cosas y personas que integran una organización pública o privada” (p.26, 27). La gestión administrativa es considerada como las políticas que se dan en la empresa, estas políticas básicas establecidas, están referidos a todo lo que necesita una institución, para su crecimiento en el mercado.

Asimismo Stoner y Wankel (1989), refirió que “la gestión administrativa es el proceso de Planificación, organización, dirección y control del trabajo de los

miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas” (p.7). También es conocida como una función directiva que es inherente a todos los niveles de una organización, que tiende a ocupar un nivel alto de la empresa, con el propósito de planear, organizar, dirigir y coordinar todas las acciones a realizar dentro y fuera de la institución.

De la misma manera Chiavenato (2014), afirmó que gestión administrativa significa mucho más que planear, organizar, dirigir y controlar implica tomar decisiones y acciones que se “aplica a una serie de situaciones en todo tipo de organizaciones, también es coordinar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, para alcanzar los objetivos liderando y dirigiendo las actividades desempeñadas por todos los niveles de la organización” (p.8 y9). Se puede decir que la gestión administrativa es un conjunto de procedimientos que tiende a plantear, acomodar y examinar. También tiene una connotación en el arte en el mundo de las finanzas. Por otro lado, la gestión administrativa tiene cuatro términos en las actividades que realiza en el ámbito de las instituciones.

Igualmente Terry (1968), afirmó que gestión administrativa es un “proceso de funciones básicas, diferente de cualquier otro. Es una entidad distintiva que, como materia de estudio, permite adquirir conocimiento y práctica por medio de su aplicación” (p.21). Cuando nos referimos a la gestión administrativa en una organización se debe tener en cuenta la función en que se determina. Es decir, alcanzar las metas trazadas en los aspectos políticos, sociales y económicos que tiene competencia el administrador. Por otro lado, la gestión administrativa en las situaciones complejas, en las cuales se necesitan recursos en la institución, en este caso la gestión se establece en una parte primordial para el cumplimiento de las metas fijadas.

Al respecto Koontz y Odonnell (1972), señaló que la “gestión administrativa es un arte y una ciencia, usa un conocimiento organizado y lo aplica para obtener el objetivo deseado” (p.9). La gestión administrativa es uno de los factores que más influyen en la empresa, debido a que es fundamental en el crecimiento y desarrollo tanto en el ámbito social como en el económico de un país.

Por otro lado Robbins y Coulter (2014), afirmaron “que la gestión administrativa tiene que ver con coordinar y supervisar las actividades laborales de otras personas, de manera que sean realizadas de forma eficiente y eficaz” (p.7). En extracto se puede decir, que la gestión administrativa en la empresa o institución se desdobla en una cantidad de trabajo que se apoyan en la gestión administrativa la cual tiene la misma perspectiva. Es decir, para que se dé un desarrollo de la gestión administrativa es imprescindible para que contribuya en una mejora para la eficiencia en el seno de la organización.

Dentro del marco de la presente investigación se ha considerado la siguiente definición para la variable de la gestión administrativa.

Stoner y Wankel (1989), refirió que “la gestión administrativa es el proceso de Planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas” (p.4). La gestión administrativa es denominada como la garantía de la disposición de las capacidades y habilidades para este tema, es decir, el talento de liderazgo, la de dirección y en especial, la motivación es fundamental para un equipo de trabajo. En realidad para que se dé el desarrollo de estas capacidades, el encargado de la gestión administrativa de las entidades se debe tener base razonable cuando se lleve la realización de los recursos económicos, materiales y de talentos humano para el cumplimiento del propósito de la institución.

Fundamentos teóricos de la variable gestión administrativa.

Para la presente investigación, se ha encontrado varias teorías

La teoría humanística de la administración

Este enfoque se preocupa por las personas y los grupos sociales.

Esta teoría se basa en los siguientes aspectos: a) la influencia de la motivación humana; el ser humano es motivado no solo por estímulos salariales sino por recompensas sociales y simbólicas, el comportamiento es producto de la motivación, con el propósito de satisfacer una o más necesidades; b) liderazgo; el gerente o los jefes de cada área de la organización deben conocer la motivación humana y saber conducir a las personas, para reducir la incertidumbre, y la relación entre el líder y los subordinados; c) Comunicación;

es el intercambio de información entre personas, es un proceso fundamental de la experiencia humana y de la organización social; d) la dinámica de grupo; el grupo no es solo un conjunto de personas, sino también la interacción dinámica de individuos que se perciben psicológicamente como miembros de él. (Chiavenato, 2014, p.86, 98). La política denomina el poder de la organización de la sociedad, como valores que determinan la gestión administrativa como la acción, planeamiento de dicha organización.

Por otro lado, Chiavenato (2014) refirió “el enfoque humanista, aporta motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupo, es necesario que el gerente deje de ser autocrítico e impositivo para ganarse la aceptación de las personas y su compromiso con la organización” (p.105). Se denomina como una determinación colectiva, un poco condicionado, de naturaliza, haciendo la etimológico, para apreciar la concepción más amplia se debe buscar en la pluralidad de las definiciones teniendo con claridad la influencia del liderazgo en la gestión administrativo.

La teoría burocrática de la organización

Chiavenato (2014) “definió a la teoría burocrática como una forma de organización humana que se basa en la racionalidad, es decir, en adecuar los medios a los objetivos (fines) con el propósito de garantizar la máxima eficiencia para alcanzar esos objetivos” (p.190). A la gestión administrativa se le conoce como el proceso que tiene el propósito de planear, organizar, ejecutar y controlar, teniendo como un aspecto fundamental en las tareas, con el fin de lograr los objetivos.

Siguiendo a Chiavenato distingue tres tipos de autoridad:

- 1) Autoridad tradicional; es cuando los subordinados aceptan las ordenes de los superiores considerando que están justificadas;
- 2) Autoridad carismática; cuando los subordinados aceptan órdenes del superior en razón de la influencia de la personalidad y el liderazgo de este;
- 3) Autoridad legal, racional o burocrática; es un tipo de autoridad técnica, meritocracia y administrada, la obediencia no se debe a una persona en sí, sino a un conjunto de reglas y reglamentos legales. (Chiavenato, 2014, pp.190).

Características de la teoría burocrática.

- a) La burocracia es una organización unida por normas y reglamentos establecidos por escrito; b) Carácter formal de las comunicaciones; la burocracia es una organización unida por comunicaciones escritas, se vale de rutinas y formularios; c) Carácter racional y división del trabajo; la división del trabajo se basa en la racionalidad, es decir, de acuerdo a los objetivos que deben ser alcanzados: la eficiencia de la organización.
- d) Impersonalidad en las relaciones; las actividades se distribuyen de forma impersonal, o sea, en términos de puestos y funciones, y no de las personas involucradas; e) Jerarquía de autoridad; cada puesto inferior debe estar sujeto al control y la supervisión de un puesto superior, todos los puestos están ubicados en una estructura jerárquica, donde también se define los escalones de autoridad; f) Competencia técnica y meritocracia; la promoción de los empleados se basan en criterios de evaluación y clasificación; g) Profesionalización de los participantes; la burocracia se caracteriza por la profesionalización de sus miembros. (Chiavenato, 2014, p.195).

La teoría clásica de la administración

Para Stoner y Wankel (1989), la teoría “clásica consta de dos partes, la administración científica y la teoría clásica de la organización, la primera busca la productividad mediante la eficiencia de los trabajadores, la segunda se refiere a dirigir organizaciones complejas a partir de cuatro funciones: planeación, organización, dirección y control”(p.33). Se dice que la teoría clásica es conocida como un proceso dentro de la administración, la cual tiene el objetivo de planear, organizar, ejecutar y controlar, con el fin de tener una mayor eficiencia del recurso humano.

Así mismo este autor explica que la administración científica tiene cuatro principios: a) Desarrollar un procedimiento científico para cada elemento del trabajo realizado por un individuo; b) Seleccionar científicamente a los trabajadores y luego capacitarlos; c) Dividir el trabajo y la responsabilidad lo más equitativamente posible entre la gerencia y los trabajadores; d) Colaborar con los

trabajadores, para asegurar que el trabajo sea ejecutado de acuerdo a los principios.

Por otro lado, la teoría general de la administración, señala que este enfoque se ocupa de las funciones de los directivos o gerentes y que está conformado por: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (Stoner y Wankel, 1989, p.29). Es una teoría basada en la división de trabajo, la especialización, la coordinación, su interés por la estructura y forma de organización de arriba hacia abajo, se basa en el principio de la unidad de mando, por el cual el empleado solo debe obedecer a un solo jefe.

Así mismo Fayol se preocupó de los principios que gobiernan una organización a continuación mencionare los siguientes:

- a) La división del trabajo: tiene por finalidad producir más y mejor con el mismo esfuerzo, tiende a la especialización y a la división de tareas
- b) La autoridad: es el derecho de mandar y en el poder de hacerse obedecer. No es posible la autoridad sin responsabilidad;
- c) La disciplina: es el respeto de los convenios que tienen por objeto la obediencia, la asiduidad y los signos exteriores con que se manifiesta el respeto.
- d) Unidad de mando: para la ejecución de un acto cualquiera un agente solo debe recibir órdenes de un jefe;
- e) Unidad de dirección: Un solo jefe y un solo programa para un conjunto de operaciones que tienden al mismo;
- f) Remuneraciones: es el precio del servicio prestado, debe ser equitativa;
- g) Jerarquía: es el camino por lo que pasan todos los grados, desde el grado superior hasta el nivel inferior;
- h) Iniciativa: Un jefe que sabe inspirar la iniciativa entre su personal es superior a otro que no sabe hacerlo;
- i) La unión del personal: La armonía y la unión del personal de una organización constituye una gran fuerza para ella. (Taylor y Fayol, 1973, p.126).

Chiavenato (2014) señaló que la teoría clásica de la “administración, formula una teoría de la organización con base en la administración como una ciencia, la organización se caracteriza por la división del trabajo y su especialización, se le critica su rigidez” (p.68). Se puede decir que la administración es un conjunto de definiciones que tiene el propósito de planear

y sostener en un contexto, dentro del centro de trabajo, con el fin de cumplir eficientemente las metas fijadas.

El proceso administrativo

Toda gestión administrativa se desarrolla por medio de los elementos o funciones del proceso administrativo, en ese sentido.

Terry (1968), afirmó que el proceso administrativo se fundamenta en cuatro funciones fundamentales: planeación, organización, ejecución y control son los medios por los cuales administra un gerente. Son también las señales que distinguen a un jefe de otro que no lo es” (p.45). La preferencia en la actualidad, en la gestión administrativa se denomina al director como el líder de la escuela. Esta es el eje principal en las funciones de liderazgo administrativo con el fin de lograr resultados satisfactorios de la institución. El líder administrativo tiene que tener la cultura, habilidad y cualidad, con la finalidad de reparar y tener en cuenta la mejora constantemente de la gestión en las organizaciones.

Todo proceso “administrativo es único, forma un continuo inseparable en el que cada parte, cada acto, cada etapa, tienen que estar indisolublemente unidos con los demás, y que, además, se dan de suyo simultáneamente” (Reyes 1980, p. 37). También la gestión administrativa es considerada como la variedad de actividades, teniendo como propósito principal crecer económicamente y socialmente en las empresas, con la finalidad, de tener políticas establecidas para obtener un buen resultado, ejecutando las políticas que ayuden a la institución.

Al respecto Chiavenato (2014), señaló que las funciones del administrador se “concentran en los elementos de la administración que Fayol definió en su tiempo (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar) y en general hoy acepta como el proceso administrativo”(p.123). En los últimos años los elementos de la administración pública, vienen evolucionado por la importancia que se le da para el desarrollo económico y social de nuestro país y su vez más reforzado impregnación de las funciones que se encontraban delegadas al sector privado, la mecánica administrativa pública se viene organizando en las empresas más importante del Perú.

Elementos del proceso administrativo.

Según Stoner y Wankel(1989), los elementos del proceso administrativo son los siguientes:

Planeación: Los planes dan a la organización sus objetivos y fijan el mejor procedimiento para obtenerlos que permiten, que la organización consiga y dedique los recursos para alcanzar sus objetivos, que las actividades se realicen de acuerdo a los objetivos y procedimientos y la obtención de los objetivos sean vigilados para imponer medidas correctivas. Los planes son de dos tipos: planes de un solo uso y planes permanentes, el primero está conformado por: los programas, proyectos presupuestos y los segundos por las políticas, procedimientos y reglas.

Organización: Establecidos los objetivos, los planes o programas se diseña y desarrolla la estructura organizacional. El proceso de organización tiene varias etapas: a) Descripción del trabajo a realizar; b) División del trabajo; c) Coordinación del trabajo; d) Departamentalización o estructura organizacional, e) Monitoreo y reorganización. La dotación de personal es el reclutamiento, asignación y adiestramiento del personal calificado para el trabajo de una organización.

Dirección: A esta función se le conoce también como motivación, estimulación, liderazgo, que consiste en hacer que los miembros de la organización actúen de modo que sus actos contribuyan al logro de los objetivos, concretamente se requiere trabajar directamente con la gente.

Algunas teorías sobre motivación señalan lo siguiente: a) Los gerentes deben buscar en forma activa la motivación de sus subordinados; b) Los gerentes deben reconocer que los empleados poseen diferentes motivos y habilidades; c) Las recompensas deberían relacionarse con el desempeño y no con la antigüedad ni otras consideraciones; d) Los gerentes deberían estar en contacto con los empleados y resolver los problemas según se vayan presentando.

Control: El control mantiene a la organización en la vía correcta sin permitir que se desvíe de sus metas. Esta función consta de tres elementos:1) Establecer las normas del desempeño; 2) Medir el

desempeño actual y compararlo con las normas establecidas; 3) Tomar medidas para corregir el desempeño que no cumpla con esas normas. Stoner y Wankel (P.15).

Importancia de la planeación estratégica

En el momento actual, la mayor parte de las organizaciones reconocen la importancia de la planeación estratégica para el bienestar a largo plazo, ante un ambiente en constante cambio:

Mejoramiento del funcionamiento. La planeación estratégica nos ayuda a desarrollar un concepto bien definido a nuestra organización, y esto posibilita formular los planes y actividades que la acerquen a sus metas.

Sensibilidad ante un ambiente cambiante. En la actualidad los acontecimientos se presentan con demasiada rapidez para que la experiencia pueda ser siempre una guía confiable, se necesita elaborar nuevas estrategias apropiadas para los problemas y oportunidades propias del futuro.

Por otro lado la planeación estratégica reduce al mínimo la posibilidad de errores ya que los objetivos, metas y estrategias son sometidos a un estudio riguroso reduciendo la probabilidad de que sean incorrectas o no factibles. (Stoner y Wankel, 1989, p. 134).

Características del proceso administrativo

El proceso administrativo se caracteriza por: 1) Por que ayuda para determinar y dotar a un curso de acción necesario, su forma de pensamiento administrativo capacita al administrador o gerente para localizar y entender el problema; 2) Es completamente factible la utilización la aportación de otras escuelas o teorías de la administración, así si el problema es la motivación la escuela idónea seria del comportamiento humano o si es la toma de decisión la escuela seria matemática; 3) Da flexibilidad, hay lugar para la innovación, es aplicable a una pluralidad de situaciones. Incluye todo el ámbito administrativo, para comprender el proceso administrativo (Terry, 1968, p.177).

Dimensiones de la gestión administrativa

Para efectos de la presente investigación, las dimensiones se construyen tomando como referencia los elementos del proceso administrativo.

Dimensión 1: Objetivos.

Al respecto Stoner y Wankel (1989) definió “el objetivo o meta son decisiones acerca de lo que la organización necesita o quieren, sin una definición clara de los objetivos las organizaciones determinarían sus recursos en forma demasiado amplias, priorizar y especificar los objetivos permitirá canalizar los recursos con eficacia” (p.102). En la gestión administrativa el objetivo se le conoce como el propósito que se quiere lograr. Es decir, lo que se pretende alcanzar en un hecho específico, en el caso de la gestión, se pretende lograr todo lo que se planteó en el pliego de objetivos.

Dimensión 2: Estructura organizacional

Para Stoner y Wankel (1989), la “estructura organizacional está conformado por la especialización y coordinación de actividades, también la centralización y descentralización de la toma de decisiones” (p.277). Por otro lado, la estructura organizacional, es considerada como el marco organizacional, por el cual las actividades son repartidas en distintas partes, agrupada, coordinada y controladas, con el fin de alcanzar las metas fijadas.

De igual forma Koontz y Odonnell (1979), refirió que la estructura organizacional es una herramienta de gestión para lograr los objetivos de una organización, debe ajustarse a las tareas, reflejar el medio ambiente de la organización y el compromiso de los directivos (p.80). Se debe considerar otros aspectos de la estructura organizacional como el clima organizacional y la participación de todos los niveles de la organización, la definición de las actividades a realizar.

Dimensión 3: Requerimiento del puesto

En esa línea Stoner y Wankel (1980) definió como la “variedad de destrezas, talentos, que se requiere para realizar la tarea asignada” (p.272). También se puede decir que el requerimiento de puesto tiene la complejidad de requerir personal capacitado en las áreas específicas, para lograr un desempeño adecuado. Teniendo como premisa lograr el objetivo planteado por la institución.

Del mismo modo para Reyes (1980) el requerimiento del puesto es la descripción técnica de lo que el trabajador debe hacer, las especificaciones del puesto, la enunciación precisa de lo que el trabajador requiere para

desempeñarlo con eficiencia. En la descripción del puesto se debe considerar factores como: habilidad, esfuerzo, responsabilidad y experiencia (p.241). Las organizaciones sean públicas o privadas deben atraer o seleccionar al personal más capacitado para los diferentes puestos, según su especialidad.

Dimensión 4: Motivación

Así mismo Stoner y Wankel (1980), la motivación es la habilidad directiva de un gerente, es decir su capacidad para motivar a sus subordinados, para influir en ellos, comunicarse y los, para contribuir a que su desempeño aumente, las personas son sensibles al elogio y al estímulo, necesitan sentirse eficientes en su trabajo” (p.475). También se dice que la motivación es el impulso que lleva a los individuos a elegir y realizar una actividad dentro de una institución. Es decir, la motivación tiene una relación estrecha con el impulso, porque éste proporciona efectividad al empeño global, con el propósito de obtener los objetivos de la empresa.

Dimensión 5: Recompensa

Stonery Wankel (1989) señaló “que la recompensa es la forma de reconocer un desempeño excelente, y que son justas, es decir, que se basen en el mérito” (p.393). Se puede decir, que la recompensa incluye una gratificación económica pero, también se puede dar otro tipo de recompensa, tales como vales, bonos, ascensos de puesto de trabajo entre otros. Esto puede generar que los individuos tengan una motivación para mejorar en el desempeño laboral dentro de la empresa.

De igual forma para Reyes (1980). La recompensa ordinaria o sistemas de salarios deben estructurarse en tal forma que constituyan un permanente estímulo para obtener la colaboración debida del trabajador de tal manera que los salarios, los incentivos, las gratificaciones estimulen el desempeño del personal (p.326). Se debe considerar que la recompensa es un estímulo importante en toda institución para que el personal este motivado en su labor diario, en el cumplimiento de sus funciones en forma eficiente.

Dimensión 6: Desempeño

Para Stoner y Wankel (1989), afirmo que la “comparación del desempeño laboral de un individuo contra los estándares u objetivos establecidos para su puesto, si el desempeño es alto, al empleado se le premiara, si es bajo se tomara una medida correctiva, como un adiestramiento adicional, hasta lograr los estándares

deseados” (p.366). Por otro lado, se puede decir, que el desempeño es considerado como el resultado de una persona de las actividades dentro de la institución, teniendo como principal objetivo cumplir las metas establecidas por la empresa.

1.2.2 Variable de la calidad de atención al usuario.

Definiciones de la calidad de atención al usuario.

Según Mora (2007), la calidad de atención está definida como el servicio prestado al usuario. Preocuparse constantemente por satisfacer a los usuarios y no conformarse por resolver los problemas inmediatos, este procedimiento implica a todos los individuos de una institución. La calidad de atención es para asegurar un servicio más eficiente y eficaz, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente; También la calidad de atención es aquel que se realiza a partir del trabajo diario en forma responsable, se determina la calidad como la satisfacción del usuario o cliente, tratando de tener previsión, y detectar ciertas fallas y errores en la prestación del servicio, para mejorar en la prestación del servicio. Finalmente, la calidad de atención es conocida como cúmulo de prestaciones para complacer al usuario.

Asimismo Anaya (2014), refirió que la calidad de atención es conocida como las políticas de servicio al usuario de una manera expresa que las instituciones usan para declarar las metas a cumplirse, con la finalidad de complacer en toda sus extensiones de los usuarios.

Igualmente Verita (2009), señaló que la calidad de atención está diseñada como una estrategia de prestación de servicio a los usuarios, donde se encuentran implicados los miembros de la organización, y toda indagación que se recolecte debería proveer a los empleados a estar implicado a la prestación de servicio, también se tiene como meta identificar la compostura del servicio que tiene importancia para el usuario.

Del mismo modo Castañeda (2010), afirmó a la calidad de atención como la eficiencia y eficaz del servicio prestado, es llamada una variedad de conjuntos de funciones que se realizan en las organizaciones. También se define como la entrega de materiales de un punto hasta otro punto del usuario, la calidad se conoce como la planificación, organiza, regula y controla dicho atención, con la

finalidad de prestar un servicio más eficiente, la misma que tiene como propósito de atender las necesidades del usuario o consumidor, que tenga la cantidad y calidad que buscan constantemente en todos los servicios, en el menor tiempo posible y con calidad que se requiere. Finalmente, la calidad de atención es conocida como un conjunto de actividades laborales, con la finalidad de mejorar el servicio relacionado a la calidad de atención al usuario.

De la misma manera Carreño (2010), refirió sobre la calidad de atención como el servicio que es percibida por el usuario, está referido a las diferentes actividades de las instituciones, para satisfacer las necesidades que requieren los usuarios. Es decir, la percepción que se tiene el usuario de la calidad del servicio prestado, esta debe ser eficiente y eficaz, en los múltiples aspectos de los servicio prestado.

Enrique (2014) afirmó que determinados conceptos se especifica para prestar servicios de calidad, las entidades públicas y privadas tienen la misión de prestar un servicio más y mejor en un tiempo razonable, estas contraprestación tienen un valor para los usuarios. Los consumidores tienen varias perspectivas sobre los servicios que prestan las empresas.

Finalmente, Benítez (2011), manifestó que la calidad de atención está referido a un servicio que cubra todas las exigencias de los clientes, teniendo como principal técnica valorar la eficiencia y eficacia del servicio que se presta al contribuyente, de una forma infalible, provisora, y de apoyo. También es impredecible un liderazgo sostenido de manera que este procedimiento sea cada vez más infalible y sostenible.

Para la investigación de la segunda variables se ha considerado la siguiente definición de:

Vargas y Aldana (2014) señalo “que el enfoque de la calidad está estrechamente relacionado con los valores y virtudes de las personas que conforman la organización, tanto por su entorno específico como por el familiar, la empresa privada o entidad estatal. El comportamiento humano es el que crea una cultura organizacional y sus valores que lo identifican” (p.39).

Fundamentos teóricos de la variable calidad de atención al usuario

En el marco de la presente investigación la variable calidad de atención al usuario se fundamentara en las siguientes teorías o enfoques:

Teorías de la variable calidad de atención al usuario

La teoría del control estadístico de los procesos

Al respecto Stoner, Freeman y Gilbert (2010), lo define “como el método para medir las variaciones de los procesos de trabajo y para mejorarlos en forma constante, con el propósito de prevenir la producción de productos con fallas” (p.231). También la calidad de atención es conocida como una cualidad que se diferencia del prototipo empresarial es decir, el consumidor es el que evalúa la calidad de servicio brindado. Por ello, el usuario es quien tiene la última palabra sobre el servicio prestado. Por la cual, las instituciones tienen la necesidad de satisfacer al usuario.

Siguiendo a Stoner, Freeman y Gilbert (2010), preciso” que para Deming, el creador de esta teoría la constancia en el propósito es centrarse en la misión de la organización que consiste en mejorar continua y permanente la calidad de los bienes servicios, en combinación con el control estadístico de la calidad” (p.234). Se dice que la teoría son momentos de verdad, y tienen el propósito de que el usuario tome contacto con los trabajadores de la institución que presta el servicio. Por lo cual, los instantes que se ofrece este servicio, es una oportunidad para mejorar la satisfacción del usuario.

De igual modo Velazco (2011), señaló “que la mejora continua es el resultado directo de la alta dirección y gran parte de esta mejora corresponde a los niveles inferiores de la organización” (p.28). También se dice que la calidad es una de las clave principales en las instituciones del estado. Por lo tanto, la calidad de servicio es una expectativa de los usuarios del servicio que van a recibir y sus apreciación sobre el servicio prestado por las instituciones del estado peruano.

Según Vargas y Aldana(2014), esta teoría desarrollo catorce puntos para que las organizaciones sean competitivas y productivas a continuación menciona

los siguientes lineamientos : (a) La política general de la calidad, define las funciones de la organización; (b) La gestión de la organización ,se refiere al trabajo en equipo ,la responsabilidad y la autoridad; (c) La recolección de la información ,son canales de recolección y trasmisión de información para la organización;(d) Estandarización, consiste en revisar procedimientos y establecer nuevos estándares; (e) Desarrollo de recursos humanos, consiste en enseñar el control de la calidad, con nuevas técnicas; (f) Actividades para el aseguramiento de la calidad, es el establecimiento de sistemas por parte de la alta dirección ,para que se realicen las actividades del servicio; (g) Mantenimiento y control, es la revisión de los procedimientos para garantizar la calidad; (h) Actividades de mejora, se verifica los problemas críticos y el enfoque para su solución; (i) Resultados , es la comparación de la de calidad de los servicios obtenidos; (j) Planes futuros. Si las fortalezas son válidas y cuáles son los métodos que lo sostienen para mejorar la organización. (Vargas y Aldana, 2014, p.187)

Teoría de la calidad basada en la administración de la organización.

El autor de esta teoría Armad V. Feigenbaum, afirmo que la calidad no solo se centra en el proceso productivo, sino en las funciones administrativas de la organización, asimismo propone que:

a) La calidad se debe planear con base en un enfoque hacia la excelencia en lugar del enfoque orientado hacia la falta; b) Todos los miembros de la organización son responsables de la calidad de los servicios; c) La calidad total requiere del compromiso de la alta dirección, que se manifestara en la motivación continua y en las actividades de capacitación. (Vargas y Aldana, 2014, p.112).

Para la investigación de la variable calidad de atención del usuario se ha considerado la siguiente teoría:

La Teoría de la calidad total

Para Vargas y Aldana (2014) la calidad total tiene los siguientes principios:

1. El control de calidad que no puede mostrar resultados no es control de calidad.

2. El control de la calidad empieza y termina con la capacitación.
3. El control de la calidad revela lo mejor de cada empleado.
4. Anticipar los problemas potenciales y quejas
5. El control de calidad es una disciplina que combina el conocimiento con la acción.

Características de la calidad

a) La calidad debe ser una filosofía de dirección y una herramienta de gestión de alto impacto; b) La calidad es estructurada y con visión a la solución de problemas; c) La calidad tiene que ser coherente y consistente, con direccionamiento estratégico de la organización; d) La calidad debe ser liderada por la alta dirección; e) La calidad debe ser adoptada por todos los miembros de la organización, desplegando cada una de sus etapas a partir de mecanismos generados por la alta dirección; f) La calidad debe apoyarse en las herramientas administrativas, técnicas y de servicio; g) La calidad estará siempre orientada al cliente o usuario (Vargas y Aldana, 2014, p.62).

Según Cuatrecasas (2010), el concepto de “calidad evoluciona hacia la gestión de la calidad total como nueva filosofía. La calidad se considera como algo global presente en todos los departamentos de la empresa, liderada por la alta dirección y con la participación de todos los recursos humanos” (p.23). Se puede decir que la calidad, elaborado por las diferentes agrupaciones de las organizaciones, así se puede prestar servicios eficientes que pueda satisfacer a los usuarios. La calidad es tarea de todos en una institución.

Siguiendo a Cuatrecasas (2010), señaló cuatro pilares que constituyen la base de la gestión de la calidad total:

1-Ajustarse a los requerimientos del consumidor; toda la organización este orientada a satisfacer al destinatario del servicio.

2-Eliminación total de los desperdicios; se asegure realizar los procesos con el mínimo de actividades y consumo de recursos, reducción de costos tiempos.

3-Mejora continúa; permite que la organización, los procesos y el consumo de recursos mejoren continuamente y la calidad aumente continuamente.

4-Participación total de todas las personas que integran la organización para que los tres pilares anteriores alcancen sus objetivos (p.34).

Dimensiones de la variable calidad de atención al usuario.

Vargas y Aldana (2014) cita a Garvín (1998) propusieron las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Conformidad

Es el grado en que el diseño de un producto o servicio cumple con las normas establecidas para su creación (Vargas y Aldana, p.181). También, la conformidad es denominada como el grupo social, teniendo como propósito el comportamiento, opiniones y actitudes de las personas. La psicología refiere que la conformidad es un procedimiento que influye a las personas, mediante el ambiente social, que estos modifican sus sentimientos, opiniones y conductas.

Así mismo para Velazco (2011) "Conformidad es la valoración de la calidad de servicio, juzgándolo como un todo, es esencial que la calidad de servicio sea homogéneo, la prestación se valora en su totalidad (p.248). La calidad a evolucionado en el tiempo en la actualidad toda organización debe establecer los objetivos de calidad en toda la organización, es decir, en cada uno de los niveles de la organización.

Dimensión 2: Calidad percibida

"Aquella que siente el cliente, una vez se presta el servicio o se entrega el producto, de acuerdo con las especificaciones y requisitos dados por él" (Vargas y Aldana p.181). Se denomina también a la calidad percibida como la satisfacción del usuario de los servicios que recibe de las instituciones del estado. Por otro lado, los usuarios son los que evalúan el servicio que presta la empresa pública, en la cual estos, tienen la obligación de prestar servicios que puedan complacer al usuario con servicios adecuados a cada usuario de acuerdo al requerimiento de los mismos.

Para Blanco y Lobato (2009) calidad percibida “Es la capacidad de un producto para satisfacer las necesidades del consumidor desde el punto de vista del propio consumidor, para que un servicio de atención al cliente sea de calidad debe basarse en el concepto de calidad total” (p.317).El producto o servicio debe ser eficiente de tal manera que la percepción del usuario o cliente sea satisfecho, con el servicio recibido.

Dimensión: 3 Confiabilidad

Es la probabilidad de ausencia de un servicio u objeto defectuoso (Vargas y Aldana p.181). Por otro lado, la confiabilidad es conocida como la confianza, es decir, la suposición en que las personas se encuentran tratando de actuar de una forma apropiada, en un momento en concreto en las situaciones que se presentan. En este sentido la confianza se verá fortalecido de acuerdo a la situación de los hechos.

De la misma manera para Blanco y Lobato (2013) Confiabilidad es el nivel de satisfacción del usuario que se determina por el beneficio percibido y de sus expectativas para el uso del producto o servicio (p.297).Las instituciones deben procurar que los servicios que presta deben satisfacer necesidades que el usuario requiere y que deben lograr que ellos tenga confianza en sus instituciones.

Dimensión: 4 Rendimiento

Característica operativa primaria de un bien tangible o de un bien intangible (Vargas y Aldana p.181). El rendimiento se denomina como un indicador del resultado. Es decir, al rendimiento se le conoce como la obtención de un objetivo determinado, para la cual se aplica determinados recursos, tanto como esfuerzo físico y mental.

De igual forma La secretaría de Gestión Publica PCM (2013) define al rendimiento, como el esfuerzo realizado por las instituciones con el objetivo de alcanzar niveles altos de eficacia y eficiencia (p.6).Las organizaciones tienen objetivos, metas que son medibles para obtener resultados en términos de eficacia o eficiencia.

Dimensión 5: Promover la participación y competencia

De los directivos y los profesionales para la gestión de la calidad de atención (Vargas y Aldana, p.181). Las competencias se pueden denominar como las actividades que se realizan dentro de la institución. Promover la participación y capacidades se define como el impulso a los empleados para realizar y desarrollarse constantemente en todas las actividades dentro de las organizaciones, con el propósito de transformar diferentes realidades, con objetivos concretos.

De igual modo para Velazco (2011) definió esta dimensión que promover la participación y competencia para la Dirección es, en términos de política y planes de calidad; a los jefes, en la efectividad de motivar a los empleados y lograr objetivos de calidad; al personal sugerencias, mejora de la calidad (p.263). Este autor aporta a esta dimensión la participación de todos los estamentos de una organización, cada uno en sus funciones definidas en sus manuales de organización.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica.

La presente investigación aborda un tema poco estudiado en nuestro país a nivel del sector público como son los gobiernos locales, asimismo se recopila información teórica de las variables de la gestión administrativa y la calidad de atención.

El estudio aporta algunas soluciones para mejorar la calidad de atención del usuario o administrado, en el nuevo contexto de la modernización del estado, este estudio también servirá como antecedente a futuras investigaciones que, estén relacionados con el tema.

1.3.2 Justificación práctica.

La presente tesis se enfocó en investigar la gestión administrativa y la calidad de atención de los usuarios o administrados.

Los resultados de la tesis tienen importancia práctica porque se puede utilizar para mejorar la atención al usuario en las instituciones públicas, y que estos resultados también puede servir de insumo para nuevas investigaciones sobre este tema.

1.3.3 Justificación metodológica.

La presente investigación se desarrolló con el método deductivo (relación entre dos variables de estudio), se procesaron datos cuantitativos los cuales fueron recopilados por el instrumento validado por expertos, se utilizaron dos cuestionarios que fueron aplicados a los trabajadores de la municipalidad de san Juan de Lurigancho

La investigación aporta alternativas que se pueden utilizar para mejorar la gestión administrativa y su efecto en la mejor calidad de servicio.

1.4 Problema

1.4.1. Planteamiento del problema

En un mundo globalizado la gestión administrativa de las Instituciones o Organizaciones tiene relieve importancia, en la actualidad.

El aporte de la Tecnología de la información facilita el desarrollo del proceso administrativo y la gestión de todos los procedimientos y el logro de los Objetivos de toda organización que se manifiesta en la eficiencia y eficacia de las instituciones públicas y privadas.

A nivel internacional la aplicación del proceso de calidad en el sector público se empezó a utilizar en los E.E.U.U en el año 1988 y en los años 90 la cultura de la calidad se implanto en la Europa occidental.

En la región los países como Brasil, Argentina, Chile, Colombia, México se adecuan a este nuevo enfoque de la calidad en la administración pública.

En el Perú en el año 2002 con el nuevo enfoque de la modernización del estado, se comenzó a utilizar el concepto de calidad del servicio o atención al usuario.

En el Perú, en el año 2002, se dio la ley marco de Modernización del estado N°27658 que tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia y calidad del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado moderno y eficaz con una administración de calidad en esa línea la Secretaria de Gestión Publica elaboro

el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.

La investigación que se presenta fue tomada de la realidad observada en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, donde la organización no se ha adecuado a las nuevas normas de modernización, las constantes quejas de los usuarios en el libro de reclamaciones por la deficiente servicio de atención de los trabajadores y esto lo podemos evidenciar ya que la se gestión administrativa de la Municipalidad no adecua a las políticas de modernización del estado y no se ponen en práctica la atención de calidad del administrado o usuario y como consecuencias de ello es que los trabajadores no podrían estar comprometidos con la labor que realizan, y ello va en contra de las políticas y objetivos del Estado, por ejemplo el tercer eje, Estado y gobernabilidad del plan bicentenario Perú hacia el 2021.

Observamos también que la oficina de recursos humanos no realiza capacitación permanente, esto estaría derivando en por ejemplo, la ineficacia del servicio y la insatisfacción por parte de los usuarios.

Notamos por último, que los trabajadores no son evaluados y su condición detener estabilidad laboral es una forma de conformismo que no le motiva para ser eficiente en la atención al público, por cuanto no existe la meritocracia que puede motivar a mejorar su desempeño laboral y la calidad de servicio.

1.4.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre los objetivos y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre el requerimiento del puesto y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre la motivación y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre la recompensa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017?

Problema específico 6

¿Cuál es la relación entre el desempeño y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017?

1.5 Hipótesis**1.5.1 Hipótesis general**

Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

1.5.2 Hipótesis específicas**Hipótesis específica 1**

Existe relación entre el objetivo y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la estructura organizacional y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre el requerimiento del puesto y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Hipótesis específica 4

Existe relación entre la motivación y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Hipótesis específica 5

Existe relación entre la recompensa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Hipótesis específica 6

Existe relación entre el desempeño y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017

1.6Objetivos

1.6.1 *Objetivo general*

Establecer la relación de la gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017.

1.6.2 *Objetivos específicos*

Objetivo específico 1

Establecer la relación que existe entre el objetivo y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017

Objetivo específico 2

Establecer la relación que existe entre la estructura organizacional y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017

Objetivo específico 3

Establecer la relación que existe entre el requerimiento del puesto y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017

Objetivo específico 4

Establecer la relación que existe entre la motivación y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017

Objetivo específico 5

Establecer la relación que existe entre la recompensa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017

Objetivo específico 6

Establecer la relación que existe entre el desempeño y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017

II. Marco metodológico

2.1. Variables

La gestión administrativa

Definición conceptual

Stoner y Wankel (1989), refirió que “la gestión administrativa es el proceso de Planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas” (P.4).

Según Hernández (2014), la Operacionalización de la variable es el proceso lógico, de la construcción del instrumento y el tránsito de la variable, a sus dimensiones, indicadores y ítems. En este estudio se operacionalizó al autor Stoner y Wankel (1989), con el propósito de medir la variable de la gestión administrativa, mediante sus seis dimensiones, se usó la escala de tipo Likert con 5 puntos.

La calidad de atención del usuario

Definición conceptual

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

Asimismo Hernández (2014), la Operacionalización de la variable es el proceso lógico, de la construcción del instrumento y el tránsito de la variable, a sus dimensiones, indicadores y ítems. En este estudio se operacionalizó a los autores Vargas y Aldana (2014), con el propósito de medir la variable de calidad del usuario, mediante sus cinco dimensiones, se usó la escala de tipo Likert con 5 puntos

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y niveles	Rangos
Objetivo	-Objetivo	1,2,3,4		
Estructura organizacional	-Estructura -Ambiente de trabajo.	5,6,7 8	Escala Likert: Nunca (1)	Muy buena: (83-115)
Requerimiento del puesto	-Capacidad -Talento	9,10 11,	Rara vez (2)	Buena: (53-83)
Motivación	-Motivación	12,13,14,15	Algunas veces (3) Con frecuencia (4)	Mala: (23-53)
Recompensa	-Recompensa -Reconocimiento -Beneficio	16,17 18 19	Siempre (5).	
Desempeño	-Planear -Resultado	20 21,22,23		

Tabla 2

operacionalización de calidad de atención del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y niveles	Rangos
Conformidad	-Servicio -Recursos	1,2, 3,4		
Conformidad	-Satisfacción -Servicio.	5,6 7,8	Escala Likert: Nunca (1)	Muy buena: (72 -100)
Rendimiento	-Involucrarse en la calidad.	9,10,11,12	Rara vez (2)	Buena: (46-72)
Calidad percibida	-Calidad en la atención	13,14,15,16	Algunas veces (3) Con frecuencia (4)	Mala: (20-46)
Promover la participación y competencia	-Capacitado para atender	17,18,19,20	Siempre (5).	

2.3 Metodología

En este estudio se utilizó el Método hipotético deductivo, porque las teorías tienen una base fundamental en la formulación de hipótesis.

Según Hernández (2014), el método hipotético-deductivo es una técnica que el investigador persigue, con el fin de realizar ciertas actividades en un trabajo de

investigación científica. Esta se consideran en múltiples métodos fundamentales: Las cuales pueden ser examinar al fenómeno que se va investigar, formulación de hipótesis, con el propósito de demostrar el fenómeno planteado en la conjetura, determinado ciertas resultados importantes que la propia hipótesis, y comprobación de la realidad de la rúbrica referida, con la finalidad de comparar experiencias.

2.4 Tipo de Investigación.

Este estudio es de tipo básica tiene como enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental transversal o transaccional.

Hernández (2014), el tipo de investigación “básica también llamada como pura o fundamental, lleva al investigador a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, porque tiene como finalidad recoger información verídica y fiable para enriquecer el conocimiento científico” (p 23).

Según Hernández (2014), el nivel correlacional es un tipo de análisis general que busca la relación entre dos o más variables del fenómeno de estudio.

Para el presente trabajo de investigación se ha considerado el enfoque cuantitativo según Hernández (2014) el enfoque cuantitativo se basa en la recolección de datos, con el propósito de comprobar hipótesis en base en la medición numérica y el análisis.

2.5 Diseño.

De acuerdo con Hernández (2014), el diseño no experimental es cuando las variables no se manipulan, son estudiados en su forma natural. Es dice transeccional o transversal cuando los instrumentos son aplicados al individuo por una sola vez y en un momento dado.

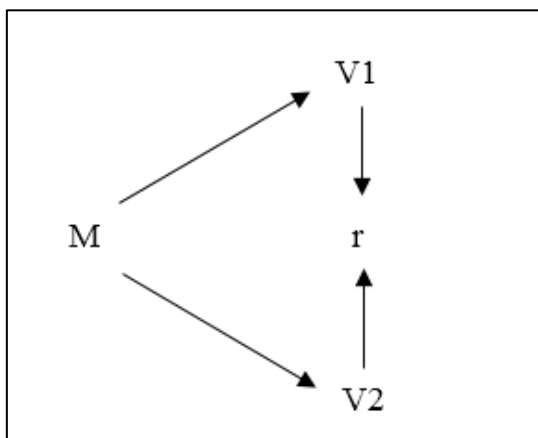


Figura 1. Diseño de investigación.

M → Muestra

V1 → La Gestión administrativa

V2 → La calidad de atención

r → Representa la relación entre V1 y V2

2.6. Población y muestra

2.6.1 Población

Hernández (2014) refirió que la población está referida como un conjunto de individuos u objetos que tienen las mismas peculiaridades de estudio. Por otro lado, la población para este trabajo de investigación está conformada por 90 empleados del de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho de la siguiente manera:

Tabla 3

Distribución de la población

Nombrados:	40
Cas:	50
Total:	90

Fuente: Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

2.6.2 Muestra.

Según Hernández (2014), la muestra es, en esencia, un “subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido de sus características al que llamamos población (p.175). Por otro lado, la muestra se denomina como una parte de la población, con las características de estudio.

La población está conformada por un número pequeño, por ello es posible determinar las condiciones para su aproximación a un estudio censal, por lo tanto, se consideró pertinente aplicar un estudio tipo censal, con la finalidad de incorporar a toda la población. La población y muestra corresponde a 90 empleados del de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnicas de recolección de datos.

Hernández (2014) afirmó que la técnica está considerada como la encuesta, la cual es una técnica para recoger datos, los mismos que se obtienen mediante la aplicación de los instrumentos a la muestra del trabajo de investigación.

2.7.2 Instrumentos de recolección de datos.

Para esta investigación se consideró como instrumento de recolección de datos el cuestionario, al respecto Hernández (2014) afirmó que el cuestionario está constituido por un conjunto de preguntas cerradas, abiertas o mixtas, tiene el propósito de medir las variables de estudio. El cuestionario es un instrumento que está conformado por preguntas específicas del fenómeno del estudio, con el fin de obtener los niveles de percepción de lo que se quiere saber de la investigación.

En esta investigación se consideró utilizar dos cuestionarios como instrumento para recoger información, uno por variable, en la primera variable denominada la gestión administrativa y la segunda variable denominada calidad de atención del usuario. Para los dos cuestionarios se consideró utilizar la opción de cinco alternativas de respuestas, con la escala de Likert de actitudes:

Nunca, (2) rara vez, (3) algunas veces, (4) con frecuencia, y (5) siempre

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario de gestión administrativa.

Nombre del instrumento:	Cuestionario de gestión administrativa.
Autor:	Alvarado Olivera (2010).
Adaptado por:	Oscar Morales (2017).
Lugar:	Municipalidad de San Juan de Lurigancho.
Fecha de aplicación:	2 de agosto 2017.
Objetivo:	Medir las seis dimensiones de la gestión administrativa: Objetivo, estructura organizacional, requerimiento del puesto, motivación, recompensa y desempeño.
Administrado a:	Trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.
Tiempo:	5 minutos.
Margen de error:	5%
Observaciones:	Ninguna.

Tabla 5

Ficha técnica del cuestionario de calidad de atención del usuario

Nombre del instrumento:	Cuestionario de <i>calidad de atención del usuario</i> .
Autor:	Miker Inca (2011).
Adaptado por:	Oscar Morales (2017).
Lugar:	Municipalidad de San Juan de Lurigancho.
Fecha de aplicación:	2 de agosto 2017.
Objetivo:	Medir las cinco dimensiones de calidad de atención del usuario: Conformidad, calidad percibida, confiabilidad, rendimiento y promover la participación y competencia.
Administrado a:	Trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.
Tiempo:	5 minutos.
Margen de error:	5%
Observaciones:	Ninguna.

Validez y confiabilidad del instrumento de los instrumentos.**Validez.**

De acuerdo con Hernández (2014), la validez se conoce como distintitos tipos de convicción del contenido, criterio, constructo. La validez de contenido está referida a la competencia, habilidad del instrumento de recolección de datos. La validez tiene como propósito medir, lo que tenga que medir de las variables del trabajo de investigación.

En este trabajo de investigación se realizó una técnica de juicio de expertos, esta técnica se realizó en la siguientes condiciones; Se sometió el instrumento de recolección de datos al juicio de expertos, fue conformado por tres profesionales, con el fin de revisar el instrumento de medición que se aplicó en la recolección de información, en el estudio realizado, teniendo como propósito fundamental analizar los instrumentos en tres criterios: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 6

Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario de gestión administrativa

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Sonia Romero Vela	Hay suficiencia
2	Magister	Cristian Medina Sotelo	Hay suficiencia
3	Doctor	Mitchell Alarcón Díaz	Hay suficiencia

Tabla 7

Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario calidad de atención del usuario

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Sonia Romero Vela	Hay suficiencia
2	Magister	Cristian Medina Sotelo	Hay suficiencia
3	Doctor	Mitchell Alarcón Díaz	Hay suficiencia

Confiabilidad del instrumento.

Hernández (2014) afirmó que la confiabilidad del instrumento de medición se define como el resultado que se obtiene de la aplicación del instrumento de recolección de datos, es decir, la aplicación del instrumento de recolección de información al sujeto varias veces con los mismos resultados, por lo tanto, el instrumento de recolección de datos es confiable.

Para este trabajo de investigación se realizó la confiabilidad de los instrumentos, realizando la determinación en el programa de SSPS, en el estadístico coeficiente Alpha de Cronbach, que es el índice de consistencia interna más utilizada para evaluar fiabilidad; éste índice se calculó luego de realizar una prueba piloto con los dos cuestionarios en un grupo de personas que tuvieron similares características a los sujetos de la población seleccionada.

Tabla 8

Niveles de fiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Adaptado de Hernández et al. (2014)

Para la presente investigación, se hizo una prueba piloto, para determinar la confiabilidad de los instrumentos, mediante el estadístico coeficiente Alpha de Crombach, es el estadístico que más se usa en los trabajos de investigación, con la finalidad de definir la fiabilidad de los instrumentos de recolección de información; En este estudio se calculó en personas que tuvieron similares características a los sujetos de la población.

En el presente estudio, se calculó el valor del Alfa de Crombach, en un grupo de individuos, para la cual se desarrolló una prueba piloto con ambos cuestionarios a 20 trabajadores de la Municipalidad de San Jun de Lurigancho, habiéndose obtenido un valor de 0.718 en el cuestionario para medir el nivel de gestión administrativa y el cuestionario de calidad de atención del usuario, 0.831, respectivamente; lo que indica que el cuestionarios de gestión administrativa tiene una confiabilidad moderada, y el cuestionario de calidad de atención del usuario tiene una fuerte confiabilidad.

Tabla 9

Estadísticas de fiabilidad de los cuestionarios

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de elementos
La gestión administrativa	0.718	23
Calidad de atención del usuario	0.831	20

Procedimiento de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación se realizó técnicas de recolección de datos que se empleó así:

1. Se realizó el trabajo de campo, con el propósito de recolectar información.
2. Se realizó la pesquisa de la población o muestra.
3. Se ordenó los datos recogidos.
4. Se tabulo los datos en el programa SPSS 22.
5. Se seleccionó la estadística que se utilizó, con el fin de tener presente el objetivo de la investigación, diseño de la investigación, tipo de variable de investigación y escala de medición.
6. Se empleó el estadístico descriptivos y estadísticos inferencial.

2.8. Métodos de análisis de datos

En este trabajo de investigación se analizó los datos recaudados en las distintas etapas. Para ello, se empleó la estadística como una herramienta.

La contrastación de las hipótesis se realizó de la siguiente manera:

1. Se formuló las hipótesis nulas y alternativas de la investigación.
2. Se determinó el nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir.
3. Se selección del estadístico de prueba.
4. Se estimó el p-valor y toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula o aceptar la hipótesis alterna.

Se eligió la estadística teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Objetivo del trabajo de investigación.

Diseño de la investigación.

Variable de la investigación

Escala de medición.

2.9. Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación se ha tenido en cuenta los parámetros establecidos por la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, se realizó el trabajo con la estructura correspondiente aprobada por la universidad

y teniendo en cuenta el código de ética, asimismo se reconoció el derecho de autor.

III. Resultados

3.1. Descripción de la variable gestión administrativa

Tabla 10

Niveles de la percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Mala	4	4,4
Buena	53	58,9
Muy buena	33	36,7
Total	90	100,0

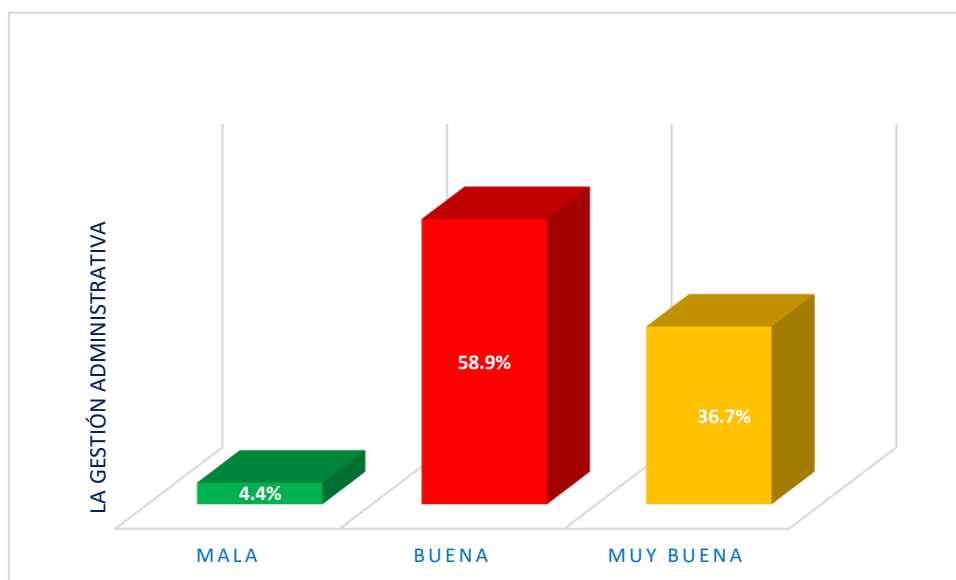


Figura 2 Niveles de percepción de la gestión administrativa

En la tabla 10 y en la figura 2, se observa que 4.4% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, perciben que la gestión administrativa como mala, por otro lado, 58.9 % del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, perciben la gestión administrativa como buena, finalmente, 36.7% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, perciben la gestión administrativa como muy buena.

Tabla 11

Niveles de la percepción del objetivo en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Mala	19	21,1
Buena	35	38,9
Muy buena	36	40,0
Total	90	100,0

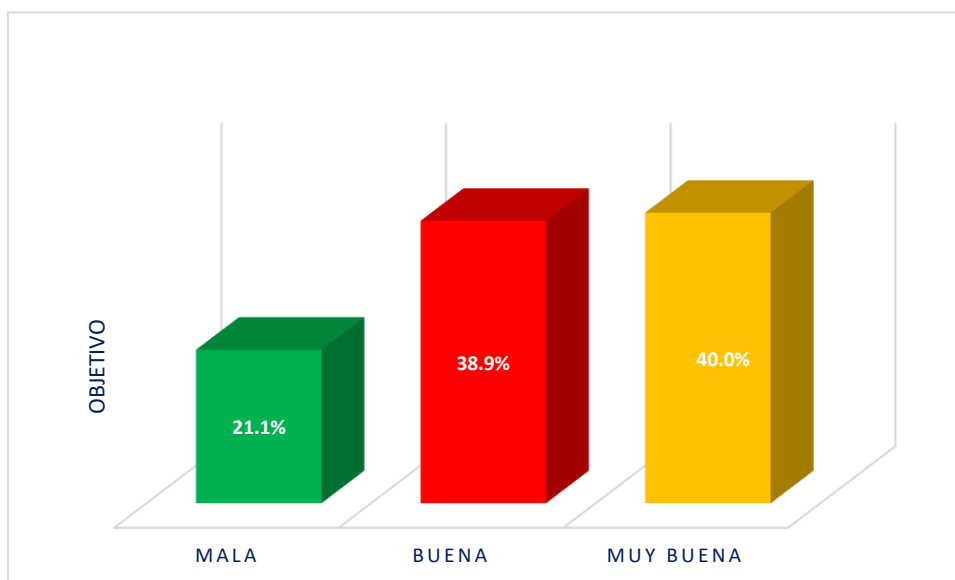


Figura 3 Niveles de percepción del objetivo

En la tabla 11 y figura 3, se observa que 21.1% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, perciben el objetivo como mala, por otro lado, 38.9 % del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, perciben el objetivo como buena, finalmente, 40.0% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, perciben el objetivo como muy buena.

Tabla 12

Niveles de la percepción de la estructura organizacional en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Mala	19	21,1
Buena	37	41,1
Muy buena	34	37,8
Total	75	100,0

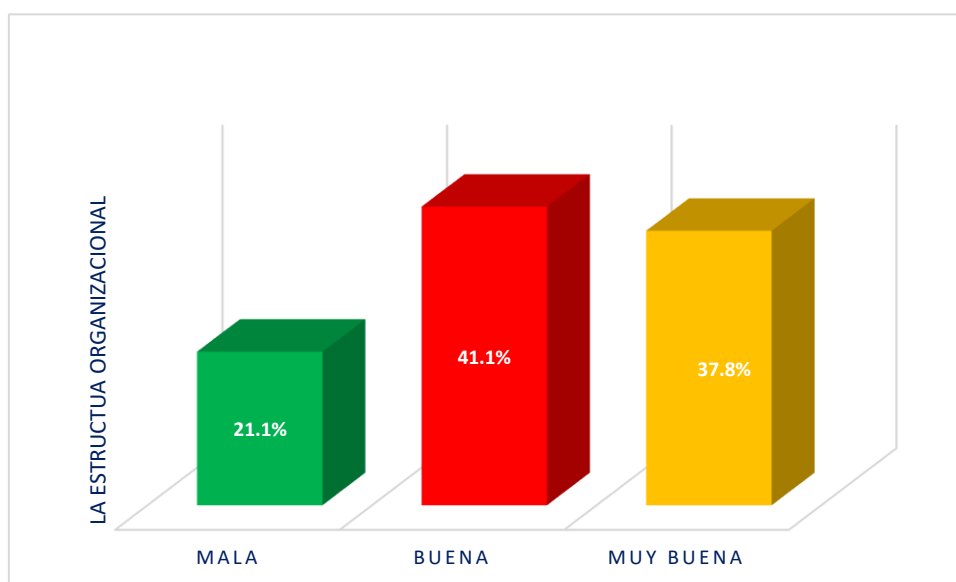


Figura 4 Niveles de percepción de la estructura organizacional

En la tabla 12 y figura 4, se observa que 21.1% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben la estructura organizacional como mala, por otro lado, 41.1 % del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben la estructura organizacional como buena, finalmente, 37.8% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben la estructura organizacional como muy buena.

Tabla 13

Niveles de la percepción de la requerimiento del puesto en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Mala	4	4,4
Buena	29	32,2
Muy buena	57	63,3
Total	90	100,0

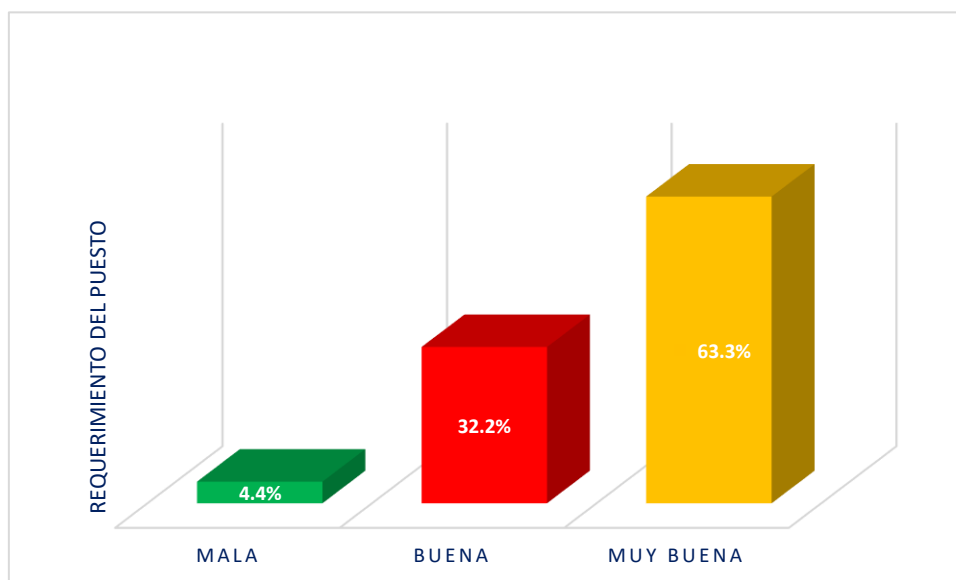


Figura 5 Niveles de percepción del requerimiento del puesto

En la tabla 13 y figura 5, se observa que 4.4% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben que el requerimiento del puesto es mala, por otro lado, 32.2 % del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben que el requerimiento del puesto como buena, finalmente, 63.3% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben el requerimiento del puesto como muy buena.

Tabla 14

Niveles de la percepción de la motivación en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Mala	23	25,6
Buena	36	40,0
Muy buena	31	34,4
Total	90	100,0

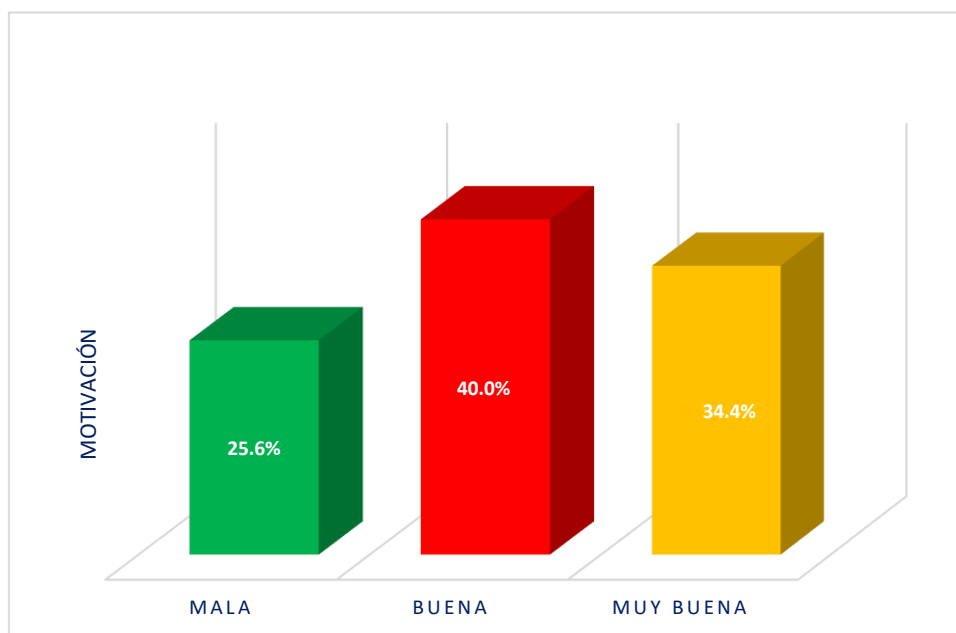


Figura 6 Niveles de percepción de motivación

En la tabla 14 y figura 6, se observa que 25.6% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben que su motivación es mala, por otro lado, 40.0 % del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben que su motivación es buena, finalmente, 34.4% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben que su motivación es muy buena.

Tabla 15

Niveles de la percepción de la recompensa en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Mala	31	34,4
Buena	24	26,7
Muy buena	35	38,9
Total	90	100,0

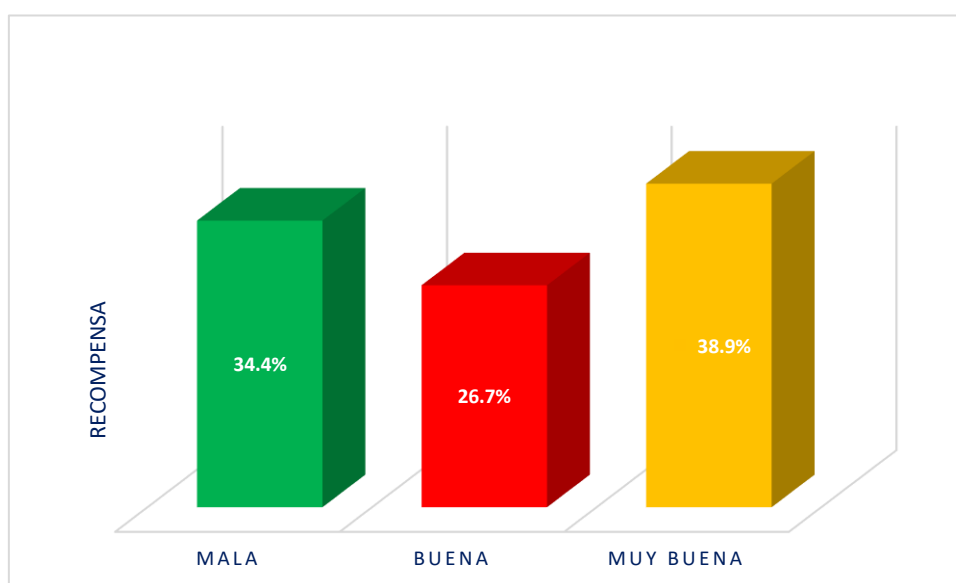


Figura 7 Niveles de percepción de la recompensa

En la tabla 15 y figura 7, se observa que 34.4% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben que la recompensa es mala, por otro lado, 26.7 % del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben que la recompensa es buena, finalmente, 38.9% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben que la recompensa es muy buena.

Tabla 16

Niveles de la percepción del desempeño en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Mala	2	2,2
Buena	29	32,2
Muy buena	59	65,6
Total	90	100,0

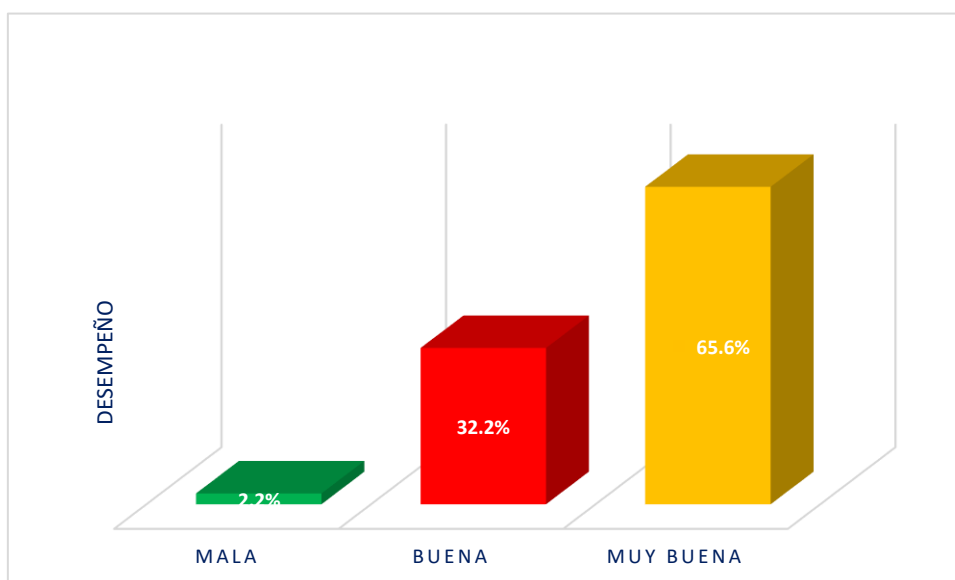


Figura 8 Niveles de percepción del desempeño

En la tabla 16 y figura 8, se observa que 2.2% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben su desempeño como mala, por otro lado, 32.2 % del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben su desempeño como buena, finalmente, 65.6% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben su desempeño como muy buena.

3.1.1 Descripción de la variable calidad de atención del usuario

Tabla 17

Niveles de la percepción de calidad de atención del usuario, en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Mala	10	11,1
Buena	74	82,2
Muy buena	6	6,7
Total	90	100,0

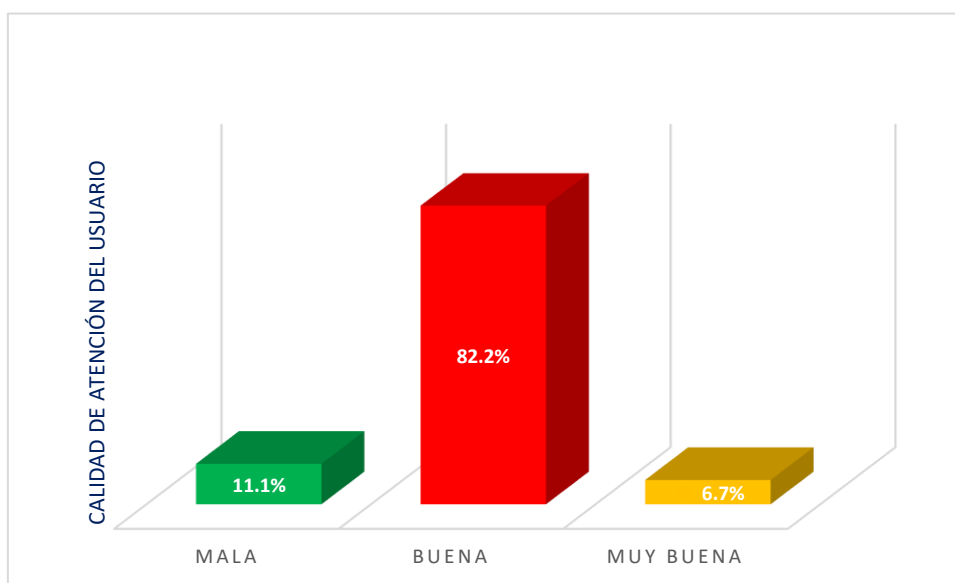


Figura 9 Niveles de percepción calidad de atención del usuario

En la tabla 17 y figura 9, se observa que 11.1% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben la calidad de atención del usuario como mala, por otro lado, 82.2 % del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben la calidad de atención del usuario como buena, finalmente, 6.7% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben la calidad de atención del usuario como muy buena.

Tabla 18

Niveles de la percepción de la conformidad en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Mala	40	44,4
Buena	44	48,9
Muy buena	6	6,7
Total	90	100,0

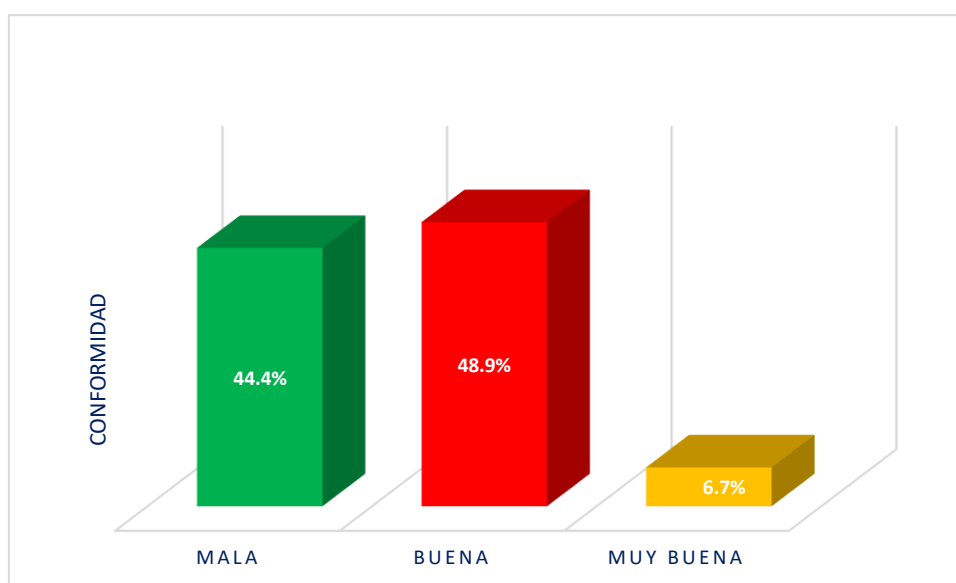


Figura 10 Niveles de percepción de conformidad

En la tabla 18 y figura 10, se observa que 44.4% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben la conformidad como mala, por otro lado, 48.9 % del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben la conformidad como buena, finalmente, 6.7% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben la conformidad como muy buena.

Tabla 19

Niveles de la percepción de la confiabilidad en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Mala	21	23,3
Buena	49	54,4
Muy buena	20	22,2
Total	90	100,0

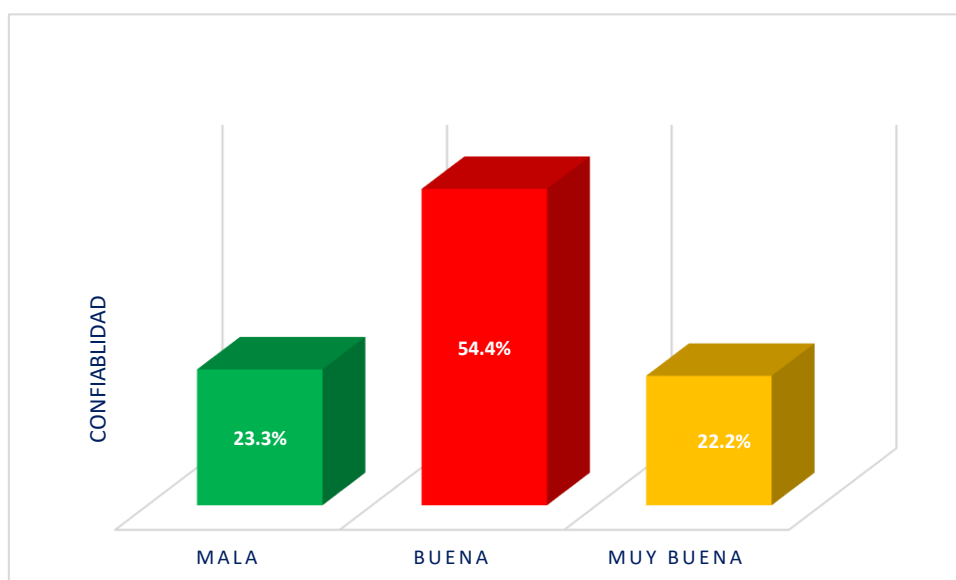


Figura 11 Niveles de percepción de confiabilidad

En la tabla 19 y figura 11, se observa 23.3% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben la confiabilidad como mala, por otro lado, 54.4 % del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben la confiabilidad como buena, finalmente, 22.2% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben la confiabilidad como muy buena.

Tabla 20

Niveles de la percepción de la rendimiento en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Mala	18	20,0
Buena	55	61,1
Muy buena	17	18,9
Total	90	100,0

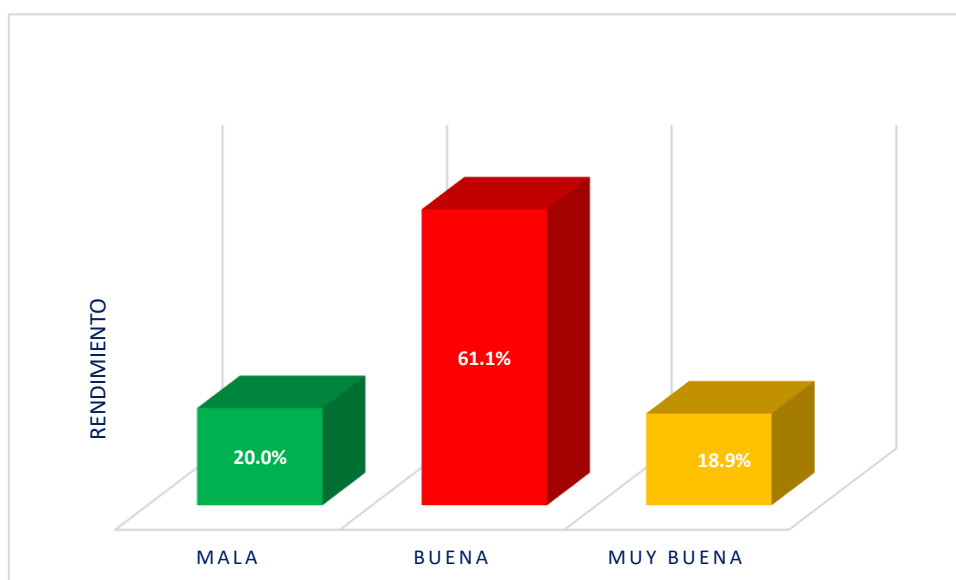


Figura 12 Niveles de percepción de rendimiento

En la tabla 20 y figura 12, se observa 20.0% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben el rendimiento como mala, por otro lado, 61.1 % del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben el rendimiento como buena, finalmente, 18.9% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben el rendimiento como muy buena.

Tabla 21

Niveles de la percepción de la calidad percibida en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Mala	9	10,0
Buena	53	58,9
Muy buena	28	31,1
Total	90	100,0

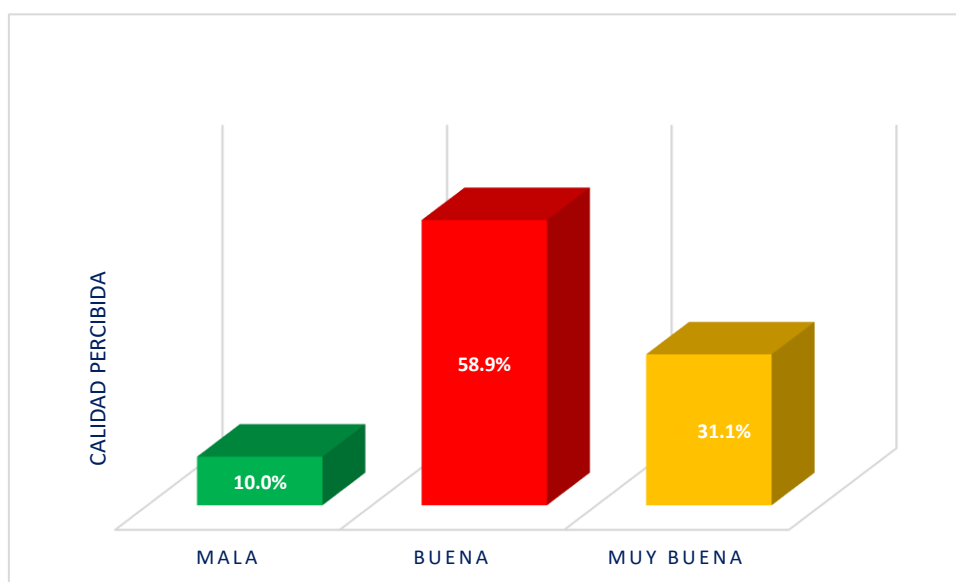


Figura 13 Niveles de percepción de calidad percibida

En la tabla 21 y figura 13, se observa que 10.0% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben la calidad percibida como mala, por otro lado, 58.9 % del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben la calidad percibida como buena, finalmente, 31.1% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben la calidad percibida como muy buena.

Tabla 22

Niveles de la percepción de promover la participación y competencia en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Mala	10	11,1
Buena	36	40,0
Muy buena	44	48,9
Total	90	100,0

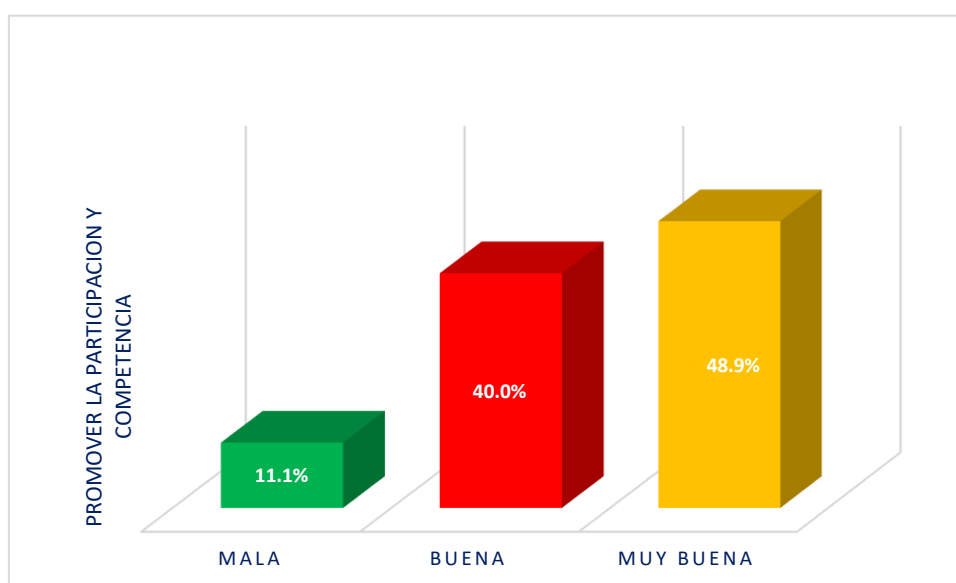


Figura 14 Niveles de percepción de promover la participación y competencia

En la tabla 22 y figura 14, se observa que 11.1% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben que promover la participación y competencia es mala, por otro lado, 40.0% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben que promover la participación y competencia es, finalmente, 48.9% del personal de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, encuestados perciben que promover la participación y competencia es muy buena.

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1 Hipótesis general.

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho.

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 23

Correlación entre gestión administrativa y calidad de atención del usuario

Correlaciones			La gestión administrativa	Calidad de atención del usuario
Rho de Spearman	La gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	0.136
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	90	90
Spearman	Calidad de atención del usuario	Coefficiente de correlación	0.136	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	90	90

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 23 se presenta el resultado estadístico, donde se observa que existe una relación positiva entre la variable gestión administrativa y calidad de atención del usuario, según el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0.136$) representado como débil.

Se acepta la hipótesis alterna debido a que p (bilateral) = 0.000 es menor que el nivel de significación teórico ($p=0.05$); por tal razón se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se afirma que existe relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

Ho: No existe relación entre el objetivo y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

H1: Existe relación entre el objetivo y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho.

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 24

Correlación entre el objetivo y calidad de atención del usuario.

Correlaciones			Objetivo	Calidad de atención del usuario
Rho de Spearman	Objetivo	Coefficiente de correlación	1,000	0.211
		Sig. (bilateral)	.	0.004
		N	90	90
Spearman	Calidad de atención del usuario	Coefficiente de correlación	0.211	1,000
		Sig. (bilateral)	0.004	.
		N	90	90

En la tabla 24 se presenta el resultado estadístico donde se observa que existe una relación positiva entre la dimensión objetivo y calidad de atención del usuario, según el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0.211$) representado como débil.

Se acepta la hipótesis alterna debido a que p (bilateral) = 0.004 es menor que el nivel de significación teórico ($p=0.05$); por tal razón se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se afirma que existe relación entre el objetivo y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Hipótesis específica 2.

Ho: No existe relación entre la estructura organizacional y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

H1: Existe relación entre la estructura organizacional y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho.

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 25

Correlación entre la estructura organizacional y calidad de atención del usuario

Correlaciones		La estructura organizacional	Calidad de atención del usuario
Rho de Spearman	La estructura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0.178
		N	90
Rho de Spearman	Calidad de atención del usuario	Coeficiente de correlación	0.178
		Sig. (bilateral)	0.003
		N	90

** : La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 25 se presenta el resultado estadístico donde se observa que existe una relación positiva entre la dimensión estructura organizacional y calidad de atención del usuario, según el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0.178$) representado como débil.

Se acepta la hipótesis alterna debido a que p (bilateral) = 0.003 es menor que el nivel de significación teórico ($p=0.05$); por tal razón se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se afirma que existe relación entre la estructura organizacional y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Hipótesis específica 3.

Ho: No existe relación entre el requerimiento del puesto y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

H1: Existe relación entre el requerimiento del puesto y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho.

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 26

Correlación entre el requerimiento del puesto y calidad de atención del usuario

Correlaciones		El requerimiento del puesto	Calidad de atención del usuario
Rho de Spearman	El requerimiento del puesto	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0.117
		N	90
Rho de Spearman	Calidad de atención del usuario	Coeficiente de correlación	0.117
		Sig. (bilateral)	0.279
		N	90

En la tabla 26 se presenta el resultado estadístico, donde se observa que no existe relación positiva entre la dimensión del requerimiento del puesto y calidad de atención del usuario, según el coeficiente de correlación negativa considerable de Spearman ($\rho=0.117$).

Se rechaza la hipótesis alterna debido a que p (bilateral) = 0.279 es mayor que el nivel de significación teórico ($p=0.05$); por tal razón se acepta la hipótesis nula, por lo tanto, se afirma que no existe relación entre el requerimiento del puesto y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Hipótesis específica 4.

Ho: No existe relación entre la motivación y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

H1: Existe relación entre la motivación y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si $p\text{-valor} < 0.05$, rechazar Ho.

Si $p\text{-valor} > 0.05$, aceptar Ho

Tabla 27

Correlación entre la motivación y calidad de atención del usuario

Correlaciones			La motivación	Calidad de atención del usuario
Rho de Spearman	La motivación	Coeficiente de correlación	1,000	0.174
		Sig. (bilateral)	.	0.001
		N	90	90
Rho de Spearman	Calidad de atención del usuario	Coeficiente de correlación	0.174	1,000
		Sig. (bilateral)	0.001	.
		N	90	90

En la tabla 27 se presenta el resultado estadístico donde se observa que existe una relación positiva entre la dimensión motivación y calidad de atención del usuario, según el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0.174$) representado como débil.

Se acepta la hipótesis alterna debido a que p (bilateral) = 0.001 es menor que el nivel de significación teórico ($p=0.05$); por tal razón se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se afirma que existe relación entre la motivación y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Hipótesis específica 5.

Ho: No existe relación entre la recompensa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

H1: Existe relación entre la recompensa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho.

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 28

Correlación entre la recompensa y calidad de atención del usuario

Correlaciones			La recompensa	Calidad de atención del usuario
Rho de Spearman	La recompensa	Coeficiente de correlación	1,000	0.141
		Sig. (bilateral)	.	0.009
		N	90	90
Rho de Spearman	Calidad de atención del usuario	Coeficiente de correlación	0.141	1,000
		Sig. (bilateral)	0.009	.
		N	90	90

En la tabla 28 se presenta el resultado estadístico donde se observa que existe una relación positiva entre la variable recompensa y calidad de atención del usuario, según el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0.141$) representado como débil.

Se acepta la hipótesis alterna debido a que p (bilateral) = 0.009 es menor que el nivel de significación teórico ($p=0.05$); por tal razón se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se afirma que existe relación entre la recompensa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Hipótesis específica 6.

Ho: No existe relación entre el desempeño y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

H1: Existe relación entre el desempeño y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

El nivel de Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho.

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 29

Correlación entre el desempeño y calidad de atención

		Correlaciones		El desempeño	Calidad de atención del usuario
Rho de Spearman	El desempeño	Coeficiente de correlación	1,000		0.039
		Sig. (bilateral)	.		0.715
		N	90		90
Rho de Spearman	Calidad de atención del usuario	Coeficiente de correlación	0.039		1,000
		Sig. (bilateral)	0.715	.	
		N	90		90

En la tabla 29 se presenta el resultado estadístico, donde se observa que no existe relación positiva entre la dimensión del desempeño y calidad de atención del usuario, según el coeficiente de correlación negativa considerable de Spearman ($\rho=0.039$).

Se rechaza la hipótesis alterna debido a que p (bilateral) = 0.715 es mayor que el nivel de significación teórico ($p=0.05$); por tal razón se acepta la hipótesis nula, por lo tanto, se afirma que no existe relación entre el desempeño y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho

IV. Discusión

En la presente investigación se propuso determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017. Tuvo como resultado la relación de Rho Spearman = 0.136 y un $p < P=0.000$, por ello, hay una relación positiva débil y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017.

El resultado que se encontró en el presente estudio es parecido con los resultados de Espinoza (2016) en la investigación sobre, gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia CNT del cantón el empalme, Guayas periodo 2014 – 2015. Llegó a la siguiente conclusión: El grado de conformidad de los usuarios actuales de CNT cantón el empalme, que da establecido que el 36% de ellos indicaron que los servicios brindados no son determinados en base a la demanda, mientras que el 27% considera que el personal no es suficiente para la atención, además el 46% señala que la atención es regular; la correlación entre el proceso de gestión administrativa de captación de clientes y el grado de conformidad de los clientes usuarios actuales es positiva débil directa, al no existir una gestión administrativa idónea, las ventas bajan por la deficiente percepción del usuario hacia la entidad

Por otro lado, el resultado que se encontró es diferente al resultado obtenido por Tórrez (2015) en la investigación sobre, La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa coffee group, en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014. Llegó a la siguiente conclusión: Que la administración es realizada empíricamente, porque no se planifica de manera adecuada.

En la presente investigación se propuso determinar la relación entre la dimensión de objetivo y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. Tuvo como resultado la relación de Rho Spearman = 0.211 y un $p < P=0.004$, por ello, hay una relación positiva débil y estadísticamente significativa entre el objetivo y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017.

Asimismo el resultado que se encontró en el presente estudio es parecido con los resultados de Espinoza (2016) en la investigación sobre, gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia CNT del

cantón el empalme, Guayas periodo 2014 – 2015. Llegó a la siguiente conclusión: El grado de conformidad de los usuarios actuales de CNT cantón el empalme, que da establecido que el 36% de ellos indicaron que los servicios brindados no son determinados en base a la demanda, mientras que el 27% considera que el personal no es suficiente para la atención, además el 46% señala que la atención es regular; La correlación entre el proceso de gestión administrativa de captación de clientes y el grado de conformidad de los clientes usuarios actuales es positiva débil directa, al no existir una gestión administrativa idónea, las ventas bajan por la deficiente percepción del usuario hacia la entidad

Por otro lado, el resultado que se encontró es diferente al resultado obtenido por Del Salto (2014) en la investigación sobre, Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012. Llegó a la siguiente conclusión: Que los usuarios en un 92.1% tiene una satisfacción en consideración de la atención IC95%: 88,97 - 94,36%, también se percibe que a mayor insensibilidad se aprecia menor grado de satisfacción Que la administración es realizada empíricamente, porque no se planifica de manera adecuada.

En la presente investigación se propuso determinar la relación entre la dimensión de estructura organizacional y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017. Tuvo como resultado la relación de Rho Spearman = 0.178 y un $p < P=0.003$, por ello, hay una relación positiva débil y estadísticamente significativa entre la estructura organizacional y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017.

Del mismo modo, el resultado que se encontró en el presente estudio es parecido con los resultados de Espinoza (2016) en la investigación sobre, gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia CNT del cantón el empalme, Guayas periodo 2014 – 2015. Llegó a la siguiente conclusión: El grado de conformidad de los usuarios actuales de CNT cantón el empalme, que da establecido que el 36% de ellos indicaron que los servicios brindados no son determinados en base a la demanda, mientras que el 27% considera que el personal no es suficiente para la atención, además el 46%

señala que la atención es regular; La correlación entre el proceso de gestión administrativa de captación de clientes y el grado de conformidad de los clientes usuarios actuales es positiva débil directa, al no existir una gestión administrativa idónea, las ventas bajan por la deficiente percepción del usuario hacia la entidad

Por otro lado, el resultado que se encontró es diferente al resultado obtenido por Cevallos (2016) en la investigación sobre Gestión administrativa – operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense año 2014. Llegó a la siguiente conclusión: Que el 46% del personal no tiene conocimiento respecto a la estructura organizacional y manual de funciones; Se determinó que la calidad de atención se cumple en un 83%, solución de quejas con el 76%, existe eficiencia en transacciones por parte del personal del área de cajas, créditos y cobranzas posee un nivel de cumplimiento del 88%, pero la gestión de recuperación de cartera es bastante deficiente.

En la presente investigación se propuso determinar la relación entre la dimensión de requerimiento del puesto y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017. Tuvo como resultado la relación de Rho Spearman = 0.117 y un $p < P = 0.279$, por ello, no existe ninguna relación entre el requerimiento del puesto y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017.

El resultado que se encontró en el presente estudio es parecido con los resultados de Areche (2013) en la investigación sobre, la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio maría auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011. Llegó a la siguiente conclusión: La organización es importante en la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ($r = 77.4\%$, $\chi^2 = 126.546$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$; Inercia = 72.2% ; un ($r = 97.1\%$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$); La calidad del servicio educativo tiene un nivel de liderazgo regular; La gestión institucional muestran un alto nivel ($p = 76.5\%$); Como en la calidad de servicio educativo ($p = 71.1\%$), por otro lado, que el 29.66% de los padres de familia opinan que el nivel de la organización del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho es bajo. Finalmente, no existe relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo.

Por otro lado, el resultado que se encontró es diferente al resultado obtenido por Vergara (2014) en la sobre investigación diseño de indicadores de gestión de calidad en un servicio de odontología. Llegó a la siguiente conclusión: En la percepción que tienen los pacientes de la prestación del servicio de odontología a nivel de velocidad de atención, confianza y seguridad está catalogado en el nivel alto. Por otro lado, la percepción que tienen los pacientes respecto a la empatía fue media.

En la presente investigación se propuso determinar la relación entre la dimensión de motivación y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017. Tuvo como resultado la relación de Rho Spearman = 0.174 y un $p < P=0.001$, por ello, hay una relación positiva débil y estadísticamente significativa entre la motivación y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017.

Igualmente, el resultado que se encontró en el presente estudio es parecido con los resultados de Espinoza (2016) en la investigación sobre, gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia CNT del cantón el empalme, Guayas periodo 2014 – 2015. Llegó a la siguiente conclusión: El grado de conformidad de los usuarios actuales de CNT cantón el empalme, que da establecido que el 36% de ellos indicaron que los servicios brindados no son determinados en base a la demanda, mientras que el 27% considera que el personal no es suficiente para la atención, además el 46% señala que la atención es regular; La correlación entre el proceso de gestión administrativa de captación de clientes y el grado de conformidad de los clientes usuarios actuales es positiva débil directa, al no existir una gestión administrativa idónea, las ventas bajan por la deficiente percepción del usuario hacia la entidad

Por otro lado, el resultado que se encontró es diferente al resultado obtenido por Rojas (2015) en la investigación sobre, modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad, con la finalidad obtener el grado de maestro en gestión públicas, de la Universidad de Chile- Santiago. Concluyo como causa de la incidencia en la satisfacción seda por la estructura, esta es mayor que el elemento del talento humano dela Municipalidad de Chile.

En la presente investigación se propuso determinar la relación entre la dimensión de recompensa y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017. Tuvo como resultado la relación de Rho Spearman = 0. 141 y un $p < P=0. 009$, por ello, hay una relación positiva débil y estadísticamente significativa entre la recompensa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017.

También, el resultado que se encontró en el presente estudio es parecido con los resultados de Espinoza (2016) en la investigación sobre, gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia CNT del cantón el empalme, Guayas periodo 2014 – 2015. Llegó a la siguiente conclusión: El grado de conformidad de los usuarios actuales de CNT cantón el empalme, que da establecido que el 36% de ellos indicaron que los servicios brindados no son determinados en base a la demanda, mientras que el 27% considera que el personal no es suficiente para la atención, además el 46% señala que la atención es regular; La correlación entre el proceso de gestión administrativa de captación de clientes y el grado de conformidad de los clientes usuarios actuales es positiva débil directa, al no existir una gestión administrativa idónea, las ventas bajan por la deficiente percepción del usuario hacia la entidad

Por otro lado, el resultado que se encontró es diferente al resultado obtenido por Veliz y Villanueva (2013) en la investigación sobre, calidad percibida por los usuarios externos internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la disa II Lima Sur (agosto a octubre del 2011. Llegó a la siguiente conclusión: Los pacientes internos no están tan conformes con las actividades de los empleados, sobre el servicio prestado. Los pacientes en este punto no tienen muchas expectativas, las percepciones son bajas, por ello, discrepan. Por otro lado, los pacientes no se involucran en la implementación de proyectos para mejorar el servicio. También se observa que entre compañeros de trabajo no hay apoyo en los trabajos en equipo.

En la presente investigación se propuso determinar la relación entre la dimensión del desempeño y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017. Tuvo como resultado la relación de Rho Spearman = 0. 039 y un $p < P=0. 715$, por ello, no existe ninguna relación

entre el desempeño y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017.

De la misma manera, el resultado que se encontró en el presente estudio es parecido con los resultados de Areche (2013) en la investigación sobre, la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio maría auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011. Llegó a la siguiente conclusión: La organización es importante en la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ($r= 77.4\%$, $\text{Chi}^2=126.546$; $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$; Inercia =72.2%; un ($r=97.1\%$; $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$); La calidad del servicio educativo tiene un nivel de liderazgo regular; La gestión institucional muestran un alto nivel ($p=76.5\%$); Como en la calidad de servicio educativo ($p=71.1\%$), por otro lado, que el 29.66% de los padres de familia opinan que el nivel de la organización del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho es bajo. Finalmente, no existe relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo.

Por otro lado, el resultado que se encontró es diferente al resultado obtenido por Arrué (2014) en la investigación sobre, análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014. Llegó a la siguiente conclusión: Que la calidad del servicio de atención que se encontró en un nivel baja (62%), el usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del Osiptel Loreto.

V. Conclusiones

Primera:

La relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario, según Rho de Spearman es = 0. 136 y $P=0.000$, la cual demuestra que existe una relación positiva débil y estadísticamente significativa. Esto quiere decir, que la gestión administrativa determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Segunda:

La relación entre el objetivo y calidad de atención del usuario, según Rho de Spearman es = 0. 211 Y $P=0.004$, la cual demuestra que existe una relación positiva débil y estadísticamente significativa. Esto quiere decir, que el objetivo determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Tercera:

La relación entre la estructura organizacional y calidad de atención del usuario, según Rho de Spearman es = 0. 178 Y $P=0.003$, la cual demuestra que existe una relación positiva débil y estadísticamente significativa. Esto quiere decir, que la estructura organizacional determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Cuarta:

La relación entre el requerimiento del puesto y calidad de atención del usuario, según Rho de Spearman es = 0. 117 Y $P=0.279$, la cual demuestra que no existe una relación. Esto quiere decir, que el requerimiento del puesto no determina la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Quinta:

La relación entre la motivación y calidad de atención del usuario, según Rho de Spearman es = 0. 174 y $P=0. 001$, la cual demuestra que existe una relación positiva débil y estadísticamente significativa. Esto quiere decir, que la motivación determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Sexta:

La relación entre la recompensa y calidad de atención del usuario, según Rho de Spearman es = 0. 141 y $P=0. 009$, la cual demuestra que existe una relación positiva débil y estadísticamente significativa. Esto quiere decir, que la recompensa determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Séptima:

La relación entre el desempeño y calidad de atención del usuario, según Rho de Spearman es = 0. 039 y $P=0. 715$, la cual demuestra que no existe una relación. Esto quiere decir, el desempeño no determina la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

VI. Recomendaciones

Primera:

Se sugiere a la gerencia Municipal de San Juan de Lurigancho, que opten políticas concretas sobre la gestión administrativa, referidas al proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos de la institución, para alcanzar las metas establecidas anualmente, con el fin de mejorar la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Segunda:

Del mismo modo, se sugiere a la gerencia Municipal de San Juan de Lurigancho, que adopten medidas concretas sobre el objetivo de la organización, con el propósito de ampliar, priorizar y especificar los objetivos, ya que estos permitirá canalizar los recursos con eficiencia y eficacia, teniendo como propósito mejorar la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Tercera:

Asimismo, se sugiere a la gerencia Municipal de San Juan de Lurigancho, que pongan especial énfasis en la estructura organizacional con el objetivo de coordinar las actividades de la organización, para mejorar la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Cuarta:

Igualmente, se sugiere a la gerencia Municipal de San Juan de Lurigancho, que pongan especial énfasis en el requerimiento del puesto dentro de la institución, con el fin de tener variedad de destrezas, talentos, profesionales capacitados entre otros, que se requiere, para realizar las tareas. Con el objetivo de la constante mejora en la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Quinta:

De la misma manera, se sugiere a la gerencia Municipal de San Juan de Lurigancho, que pongan especial énfasis en la motivación de los individuos, mediante el reconocimiento, ambiente de trabajo agradable, etc., para influir en el desempeño de los trabajadores, teniendo como objetivo contribuir en la mejora de la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Sexta:

También, se sugiere a la gerencia Municipal de San Juan de Lurigancho, que pongan especial énfasis en la recompensa por un buen rendimiento laboral, mediante el reconocimiento, bonos, vales, becas de capacitación y asensos que se basen en el mérito, con el propósito de mejorar la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Séptima:

Finalmente, se sugiere a la gerencia Municipal de San Juan de Lurigancho, que adopten medidas concretas para mejorar el desempeño laboral de los individuos, mediante adiestramientos adicionales, capacitaciones, tales como talleres, seminarios, hasta lograr un desempeño adecuado, con el propósito de mejorar la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

VII. Referencias

Anaya C. (2014). *El diagnóstico logístico*. España Madrid: Editorial Alarcón

Areche, A. (2013). *Tesis la gestión institucional y la calidad en servicio educativo recuperado de <http://ow.ly/BWmi30eZTHo>*

Arrué J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014. Recuperado de <http://ow.ly/110J30ewuAD>.*

Alvarado, O. (2010). *Cuestionario*. Recuperado de <http://ow.ly/axLb30eZSRI>

Benítez C. (2011). *Clima organizacional*. Recuperado de http://cort.as/v_90

Blanco, C. y Lobato, F.(2008). *Comunicación empresarial y atención al cliente*.
Edi. MACMILLAN Profesional, España 2008.

Brunet, M. (1987) *basado en desarrollo organizacional*. Recuperado de <http://cort.as/v-zu>.

Cevallos, R. (2016). *Tesis de gestión administrativa operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro la manen se año 2014 propuesta de manual de funciones por competencias. Recuperado de <http://ow.ly/axLb30eZSRI>.*

Castañeda, L. (2010). *Manual práctico para la gestión de almacenes*. Lima Perú,
Editorial centro de producción.

Carreño, A. (2011). *Logística de la A la Z*. Lima –Perú: Editorial fondo Pontifica
Universidad Católica del Perú.

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad, implantación, control y
Certificación*. España, Barcelona. Editorial inmobiliaria, S. L.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*.
Octava edición .México.

Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. España

Del Salto, M. (2014). Tesis evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejían en el periodo 2012. Recuperado de <http://cort.as/zNuF>

Enrique, G. (2014). *Atención al cliente y trámites de consulta al servicio*. Recuperado de <http://ow.ly/Dv6V30fnkXA>

Espinoza, A. (2016). Tesis gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes esta es la versión en caché. Recuperado de <http://ow.ly/HAkZ30eZTV1>

Gatti, S. (2009). Tesis "Importancia de la calidad y su relación en el desempeño de las Pymes Industriales. UNSM, Argentina.

Hernández, R., Hernández, C. y Baptista, P. (2010), *Metodología de la investigación (5a Ed)*. México, D. F.: McGraw Hill.

Hernández, R., Hernández, C. y Baptista, P. (2014), *Metodología de la investigación (6a Ed)*. México, D. F.: McGraw Hill.

Inca, M. (2011). *Cuestionario*. Recuperado de <http://ow.ly/EFRi30fnn4F>
Investigación (5a Ed). México, D. F.: McGraw Hill.

Koontz, H. y O!donnell, C.(1979) *Curso de administración moderna, México*
Editorial libros Mcgraw-Hill, de México, S.A.

Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades Públicas,
(2013), Perú.

Mora A. (2007) *Indicadores de la gestión logística*. Lima Perú: Editorial AM BUSINESS.S.A.C.

Publicaciones y Vertice, S. L. (2008). *Calidad en el servicio al cliente, España*

Reyes, A. (1980). *Administración de Empresas, teoría y práctica, México*.
Editorial Limusa, S.A.

Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración, México* Editorial Pearson
Educación de México, S.A

- Stoner, J. y Wankel, C. (1989). *Administración, México Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.*
- Stoner, J. Freeman, R. y Gilbert, D. (2010) *Administración, México Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.*
- Rojas, J. (2015). Tesis para optar al grado de magíster en gestión y políticas públicas un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad. Recuperado de <http://cort.as/zNty>
- Terry, G. (1968). *Principios de administración, México Editorial Continental, S.A.*
- Taylor, F. y Fayol, H. (1973). *Principios de la administración científica y Administración industrial y general, Argentina Buenos Aires. Editorial "El ateneo S.A.*
- Tola, N. (2015). *Tesis calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la disa ii lima sur (agosto a octubre del 2011. Recuperado de <http://ow.ly/BJgJ30eZTyK>*
- Tórrez, M. (2015) *tesis la gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa coffee group, en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014. Recuperado de <http://ow.ly/dUQo30eSRuY>*
- Valdes, A. (1984). *Administración logística. Lima, Perú. Editado por A.V. F. 1ra. Edición.*
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio, concepto y herramientas. 3ra Edición, Bogotá: Universidad de la sabana.*
- Vergara, B. (2014). *Tesis indicadores de gestión de calidad en un servicio de odontología investigación. Recuperado de <http://ow.ly/R9Zm30eSR0A>*
- Veliz, M. y Villanueva R. (2013). *Tesis calidad percibida por los usuarios externos internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia*

para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la disa II Lima Sur (agosto a octubre del 2011). Recuperado de <http://ow.ly/4zUU30eSRoJ>

Veritas B. (2009). *Logística integral. España Madrid*: Editorial fundación confemental.

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

Anexos

Anexo A: Artículo Científico

La gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, año 2017

Elizalde Oscar Morales Angel

Resumen

La presente investigación propuso determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. El método fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue aplicado, correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y transversal. Tuvo como población y muestra a 90 trabajadores. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios debidamente validados. Se llegó a las siguientes conclusiones: (a) se obtuvo una relación positiva débil y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario, (b) se obtuvo una relación positiva débil y significativa entre el objetivo y la calidad de atención del usuario, (c) se obtuvo una relación positiva débil y significativa entre la estructura organizacional y calidad de atención del usuario, (d) no se obtuvo una relación entre el requerimiento del puesto y la calidad de atención del usuario, (e) se obtuvo una relación positiva débil y significativa entre la motivación y la calidad de atención del usuario, (f) se obtuvo una relación positiva débil y significativa entre la recompensa y la calidad de atención del usuario, (g) no se obtuvo una relación entre el desempeño y la calidad de atención del usuario.

Palabras claves: La gestión administrativa y la calidad de atención del usuario.

Abstract

The present research proposed to determine the relationship between the administrative management and the quality of attention of the user in the Municipality of San Juan de Lurigancho, 2017. The method was hypothetical deductive, the type of investigation was applied, correlational, of quantitative approach, of design non-experimental and transverse. It had as population and shows 90 workers. The technique was the survey and the instruments were two duly validated questionnaires. The following conclusions were reached: (a) a weak and significant positive relationship was obtained between the administrative management and the quality of care of the user, (b) a weak and

significant positive relationship was obtained between the objective and quality of care (c) a weak and significant positive relationship was obtained between the organizational structure and quality of care of the user, (d) a relationship was not obtained between the job requirement and the quality of care of the user, (e) a weak and significant positive relationship between motivation and quality of care of the user, (f) a weak and significant positive relationship was obtained between the reward and the quality of care of the user, (g) a relationship between the performance and the quality of attention of the user.

Key words: Administrative management and quality of care of the user.

Introducción

En un mundo globalizado la gestión administrativa de las Instituciones u organizaciones cobra relieve importancia, en la actualidad. El aporte de la tecnología de la información facilita el desarrollo del proceso administrativo y la gestión de todos los procedimientos y el logro de los objetivos de toda organización que se manifiesta en la eficiencia y eficacia de las instituciones públicas y privadas.

La investigación que se presenta fue tomada de la realidad observada en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, donde la organización no se ha adecuado a las nuevas normas de modernización, las constantes quejas de los usuarios en el libro de reclamaciones por la deficiente servicio de atención de los trabajadores y esto lo podemos evidenciar ya que la se gestión administrativa de la Municipalidad no adecua a las políticas de modernización del estado y no se ponen en práctica la atención de calidad del administrado o usuario y como consecuencias de ello es que los trabajadores no podrían estar comprometidos con la labor que realizan, y ello va en contra de las políticas y objetivos del Estado, por ejemplo el tercer eje, Estado y gobernabilidad del plan bicentenario Perú hacia el 2021.

A nivel nacional e internacional se ha investigado la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario, la cual refiere que entre ambos variables existe relación significativa de acuerdo con estos autores; Espinoza (2016), Cevallos (2016), Rojas (2015), Tola (2015). Por otro lado, el resultado encontrado por Tórrez (2015), Areche (2013), Vergara (2014), Veliz y Villanueva (2013) Arrué (2014) Del Salto (2014), los resultados fueron diferentes.

Hay variedad conceptos o definiciones de gestión administrativa, una de las más mencionadas es la definición referida por Taylor y Fayol (1973), el significado de administración a lo largo del tiempo ha sido definido de diversas maneras, la filosofía nos permite tener una mejor comprensión ideológica de las definiciones en esa línea podemos decir que para el precursor de la administración, se “define que Administrar es prever organizar, mandar, coordinar y controlar. Asimismo, Valdes (1984), refiere que la gestión administrativa es considerada como una función “directiva que es inherente a todos los niveles de una empresa, en forma más profunda, cuya función consiste en planear, organizar, dirigir, controlar” entre otros. Los siguientes autores tienen afirmaciones parecidas sobre la gestión administrativa:

Reyes (1980), Stoner (2010), Chiavenato (2014), Terry (1968), Koontz y Odonnell (1972), Chiavenato (2014), Vargas y Aldana (2014).

Según Stoner (1989), las dimensiones de gestión administrativa son las siguientes:

1. Objetivos o meta: Son decisiones acerca de lo que la organización necesita o quieren.
2. Estructura organizacional: Está conformado por la especialización y coordinación de actividades.
3. Requerimiento del puesto: La “variedad de destrezas, talentos, que se requiere.
4. Motivación: Es la habilidad directiva de un gerente.
5. Recompensa: Es la forma de reconocer un desempeño excelente.
6. Desempeño: Es la comparación del desempeño laboral de un individuo contra los estándares u objetivos establecidos.

Asimismo, los diferentes autores abordan desde una perspectiva similar sobre la calidad del usuario Mora (2007), la calidad de atención está definida como el servicio prestado al usuario. Preocuparse constantemente por satisfacer a los usuarios y no conformarse por resolver los problemas inmediatos, este procedimiento implica a todos los individuos de una institución. Del mismo modo, Anaya (2014), refirió que

la calidad de atención es conocida como las políticas de servicio al usuario de una manera expresa que las instituciones usan para declarar las metas a cumplirse, con la finalidad de complacer en toda sus extensiones de los usuarios. Finalmente, los autores tienen definiciones similares a Verita (2009), Castañeda (2010), Carreño (2010), Enrique (2014), Benites (2011), Stoner (2010), Vargas y Aldana (2014), Cuatrecasas (2010).

Vargas y Aldana (2014) cita a Garvin (1998) las dimensiones de calidad de atención del usuario:

1. Conformidad: Grado en que el diseño de un producto o servicio cumple con las normas establecidas para su creación.
2. Calidad percibida: Aquella que siente el cliente, una vez se presta el servicio o se entrega el producto, de acuerdo con las especificaciones y requisitos dados por él.
3. Confiabilidad: probabilidad de un objeto defectuoso.
4. Rendimiento: Característica operativa primaria de un bien tangible o intangible.
5. Promover la participación y competencia: Los ejecutivos y los trabajadores en la gestión de la calidad de atención.

Metodología

El presente trabajo de investigación tiene como método hipotético deductivo según Hernández (2014) el método hipotético-deductivo es una técnica que el investigador persigue, con el fin de realizar ciertas actividades en un trabajo de investigación científica. Tipo de investigación básica también llamada como pura o fundamental, lleva al investigador a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, porque tiene como finalidad recoger información verídica y fiable para enriquecer el conocimiento científico. (Hernández 2014). Según Hernández (2010), el nivel correlacional es un tipo de análisis general que busca la relación entre dos o más variables del fenómeno de estudio. Según Hernández (2010) el enfoque cuantitativo se basa en la recolección de datos, con el propósito de comprobar hipótesis en base en la medición numérica y el análisis. De acuerdo con Hernández (2014), el diseño no experimental es cuando las variables no se manipulan, son estudiados en su forma natural.

Tuvo como población y muestra a 90 empleados del Municipalidad San Juan de Lurigancho. Todos colaboradores administrativos, la población está conformada por un número pequeño, por ello es posible determinar las condiciones para su aproximación a un estudio censal, con la finalidad de incorporar a toda la población. Con vínculo laboral en la institución de no menos de 5 meses.

La técnica que se empleó para este trabajo fue la encuesta y el instrumento que se aplicó fueron dos cuestionarios, para la variable de gestión administrativa, que fue adoptado por Olivera (2010), y para la variable de calidad de atención del usuario, fue adaptado para el presente trabajo de investigación, para medir la gestión administrativa a través de sus seis dimensiones, objetivo, estructura organizacional, requerimiento del puesto, motivación, recompensa y desempeño, se usó la escala de tipo Likert con 5 puntos. Asimismo, el cuestionario de calidad de atención del usuario, fue adaptado por Allcchahuamán (2011) y fue adaptado para el presente trabajo de investigación, para medir la calidad de atención del usuario a través sus cinco dimensiones conformidad, confiabilidad, rendimiento, calidad percibida y promover la participación y competencia, se usó la escala de tipo Likert con 5 puntos. Ambos cuestionarios fueron validados a través de juicio de expertos y además lograron puntajes de valor de Alfa de Cron Bach 0.718 en el cuestionario para medir el nivel de gestión administración y en la calidad atención del usuario, 0.831, respectivamente; lo que indica que ambos instrumentos de medición son altamente confiables.

Resultados

Los estadísticos descriptivos mostraron que los niveles de gestión administración que tuvieron los empleados de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, se encontraron en el nivel regular y alto. En la variable y en cada uno de las dimensiones se mostró que la percepción de los empleados encuestados se encuentran en el nivel regular y alto, siendo de 58.9 % en la variable gestión administración, 41.1 % en la dimensión de estructura organizacional, 40.0 % en la dimensión de motivación. Por otro lado, el resultado mostrado se encuentra en el nivel alto, siendo de 40.0% en la dimensión de objetivo, 63.3% en la dimensión de requerimiento del puesto 38.9% en la dimensión de recompensa y 65.6% en la dimensión de desempeño. Semejante resultados mostraron los

estadísticos descriptivos sobre la percepción de calidad de atención del usuario, es decir, los empleados encuestados calificaron sus niveles de calidad de atención del usuario en nivel regular, siendo de 82.2 % en la variable de calidad de atención del usuario, 48.9 % en la dimensión de conformidad, 54.4 % en la dimensión de confiabilidad, 61.1 % en la dimensión rendimiento, 48.9% en la dimensión promover la participación y competencia, Por otro lado, se encuentran en la categoría alto, siendo de 48.9% en la dimensión de promover la participación y competencia.

En los resultados correlacionales se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Existente evidencias para afirmar que la gestión administrativa se relaciona positivamente de forma débil y significativamente con la variable de calidad de atención al usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, con un resultado de Rho Spearman ($Rho = 0.136$ y $P=0.000$).
2. Existente evidencias para afirmar que objetivo se relaciona positivamente de forma débil y significativamente con la variable de la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, con un resultado de Rho Spearman ($Rho = 0.211$ y $P=0.004$).
3. Existente evidencias para afirmar que la estructura organizacional se relaciona positivamente de forma débil y significativamente con la variable de calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, con un resultado de Rho Spearman ($Rh = 0.178$ y $P=0.003$).
4. Existente evidencias para afirmar que el requerimiento del puesto no se relaciona positivamente de forma débil y significativamente con la variable de calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, con un resultado de Rho Spearman ($Rh = Rho = 0.117$ y $P=0.279$).
5. Existente evidencias para afirmar que la motivación se relaciona positivamente de forma débil y significativamente con la variable de desempeño laboral en los empleados del Ministerio de Trabajo y

Promoción del Empleo de Lima, 2017, con un resultado de Rho Spearman ($Rh = 0.174$, $p < 0.001$).

6. Existente evidencias para afirmar que la recompensa se relaciona positivamente de forma débil y significativamente con la variable de la calidad y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho de Rho Spearman ($Rh = 0.141$ y $P=0.009$).

6. Existente evidencias para afirmar que el desempeño no se relaciona con la variable de la calidad y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho de Rho Spearman ($Rh = 0.039$ y $P=0.715$).

Discusión

Se encontró una relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017, es parecido con los resultados de Espinoza (2016) en la investigación sobre, gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia CNT del cantón el empalme, Guayas periodo 2014 – 2015. Por otro lado, el resultado que se encontró es diferente al resultado obtenido por Tórres (2015) en la investigación sobre, La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa coffee group, en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014.

En la presente investigación se encontró que existe relación entre la dimensión de objetivo y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. Asimismo el resultado que se encontró en el presente estudio es parecido con los resultados de Espinoza (2016) en la investigación sobre, gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia CNT del cantón el empalme, Guayas periodo 2014 – 2015. Por otro lado, no coincide con el resultado logrado por Del Salto (2014) en la investigación sobre, Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012. Llegó a la siguiente conclusión:

En la presente investigación se encontró que existe relación entre la dimensión de estructura organizacional y calidad de atención del usuario en la

Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017, Asimismo el resultado que se encontró en el presente estudio es parecido con los resultados de Espinoza (2016) en la investigación sobre, gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia CNT del cantón el empalme, Guayas periodo 2014 – 2015. Por otro lado, no coincide con el resultado logrado por Cevallos (2016) en la investigación sobre Gestión administrativa – operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense año 2014.

En la presente investigación no se encontró que existe relación entre la dimensión de requerimiento del puesto y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017. El resultado que se encontró en el presente estudio es parecido con los resultados de Areche (2013) en la investigación sobre, la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio maría auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011. Por otro lado, el resultado que se encontró es diferente al resultado obtenido por Vergara (2014) en la sobre investigación diseño de indicadores de gestión de calidad en un servicio de odontología.

En la presente investigación se encontró que existe relación entre la dimensión de motivación y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017. Igualmente, el resultado que se encontró en el presente estudio es parecido con los resultados de Espinoza (2016) en la investigación sobre, gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia CNT del cantón el empalme, Guayas periodo 2014 – 2015. Por otro lado, no coincide con el resultado logrado por Rojas (2015) en la investigación sobre, modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad.

En la presente investigación se encontró que existe relación entre la dimensión de recompensa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017. También, el resultado que se encontró en el presente estudio es parecido con los resultados de Espinoza (2016) en la investigación sobre, gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia CNT del cantón el empalme, Guayas periodo 2014 – 2015.

Por otro lado, no coincide con el resultado logrado por Veliz y Villanueva (2013) en la investigación sobre, calidad percibida por los usuarios externos internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la disa II Lima Sur (agosto a octubre del 2011).

En la presente investigación no se encontró que existe relación entre la dimensión de desempeño y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017, Del mismo modo, el resultado que se encontró en el presente estudio es parecido con los resultados de Areche (2013) en la investigación sobre, la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio maría auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011. Por otro lado, el resultado que se encontró es diferente al resultado obtenido por Arrué (2014) en la investigación sobre, análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014.

Conclusiones

En el presente trabajo de investigación se evidenció que existe una relación significativa débil estadísticamente positiva de Rho Spearman ($Rho = 0.136$ y $P=0.000$) entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario.

Se evidenció que existe una relación significativa débil estadísticamente positiva de Rho Spearman ($Rho = 0.211$ Y $P=0.004$) entre la dimensión de objetivo y calidad de atención del usuario.

Se evidenció que existe una relación significativa débil estadísticamente positiva de Rho Spearman ($Rho = 0.178$ Y $P=0.003$) entre la dimensión de la estructura organizacional y la calidad de atención del usuario.

Se evidenció que no existe relación significativa débil estadísticamente positiva de Rho Spearman ($Rho = 0.117$, y $p=0.279$) entre la dimensión del requerimiento del puesto y calidad de atención del usuario.

Se evidenció que existe una relación significativa débil estadísticamente positiva de Rho Spearman ($Rho = 0.174$ y $P=0.001$) entre la dimensión de la motivación y calidad de atención del usuario.

Se evidenció que existe una relación significativa débil estadísticamente positiva de Rho Spearman ($Rho = 0.141$ y $P=0.009$) entre la dimensión de recompensa y calidad de atención del usuario.

Se evidenció que no existe relación significativa débil estadísticamente positiva de Rho Spearman ($Rho = 0.039$ y $P=0.715$) entre la dimensión de el desempeño y calidad de atención del usuario.

Referencias

Anaya C. (2014). *El diagnostico logístico*. España Madrid: Editorial Alarcón

Areche, A. (2013). *Tesis la gestión institucional y la calidad en servicio educativo* recuperado de <http://ow.ly/BWmi30eZTHo>

Arrué J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*. Recuperado de <http://ow.ly/110J30ewuAD>.

Alvarado, O. (2010). *Cuestionario*. Recuperado de <http://ow.ly/axLb30eZSRI>

Benítez C. (2011). *Clima organizacional*. Recuperado de http://cort.as/v_90

Blanco, C. y Lobato, F. (2008). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Edi. MACMILLAN Profesional, España 2008.

Brunet, M. (1987) *basado en desarrollo organizacional*. Recuperado de <http://cort.as/v-zu>.

Cevallos, R. (2016). *Tesis de gestión administrativa operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro la manen se año 2014 propuesta de manual de funciones por competencias*. Recuperado de <http://ow.ly/axLb30eZSRI>.

Castañeda, L. (2010). *Manual práctico para la gestión de almacenes*. Lima Perú, Editorial centro de producción.

- Carreño, A. (2011). *Logística de la A la Z. Lima –Perú: Editorial fondo Pontificia Universidad Católica del Perú.*
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad, implantación, control y Certificación.* España, Barcelona. Editorial inmobiliaria, S. L.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración.* Octava edición .México.
- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes.* España
- Del Salto, M. (2014). Tesis evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejían en el periodo 2012. Recuperado de <http://cort.as/zNuF>
- Enrique, G. (2014). *Atención al cliente y trámites de consulta al servicio.* Recuperado de <http://ow.ly/Dv6V30fnkXA>
- Espinoza, A. (2016). Tesis gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes esta es la versión en caché. Recuperado de <http://ow.ly/HAkZ30eZTV1>
- Gatti, S. (2009). Tesis “Importancia de la calidad y su relación en el desempeño de las Pymes Industriales. UNSM, Argentina.
- Hernández, R., Hernández, C. y Baptista, P. (2010), *Metodología de la investigación (5a Ed).* México, D. F.: McGraw Hill.
- Hernández, R., Hernández, C. y Baptista, P. (2014), *Metodología de la investigación (6a Ed).* México, D. F.: McGraw Hill.
- Inca, M. (2011). *Cuestionario.* Recuperado de <http://ow.ly/EFRi30fnn4F>
- Investigación (5a Ed).* México, D. F.: McGraw Hill.
- Koontz, H. y O!donnell, C.(1979) *Curso de administración moderna, México*
Editorial libros Mcgraw-Hill, de México, S.A.

- Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades Públicas,
(2013), Perú.
- Mora A. (2007) *Indicadores de la gestión logística*. Lima Perú: Editorial AM BUSINESS.S.A.C.
- Publicaciones y Vertice, S. L. (2008). *Calidad en el servicio al cliente, España*
- Reyes, A. (1980). *Administración de Empresas, teoría y práctica, México*.
Editorial Limusa, S.A.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración, México Editorial Pearson Educación de México, S.A*
- Stoner, J. y Wankel, C. (1989). *Administración, México Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.*
- Stoner, J. Freeman, R. y Gilbert, D. (2010) *Administración, México Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.*
- Rojas, J. (2015). Tesis para optar al grado de magíster en gestión y políticas públicas un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad. Recuperado de <http://cort.as/zNty>
- Terry, G. (1968). *Principios de administración, México Editorial Continental, S.A.*
- Taylor, F. y Fayol, H. (1973). *Principios de la administración científica y Administración industrial y general, Argentina Buenos Aires. Editorial "El ateneo S.A.*
- Tola, N. (2015). *Tesis calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la disa ii lima sur (agosto a octubre del2011. Recuperado de <http://ow.ly/BJgJ30eZTyK>*
- Tórrez, M. (2015) *tesis la gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa coffee group, en el*

municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014.
Recuperado de <http://ow.ly/dUQo30eSRuY>

Valdes, A. (1984). *Administración logística*. Lima, Perú. Editado por A.V. F. 1ra. Edición.

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

Vergara, B. (2014). *Tesis indicadores de gestión de calidad en un servicio de odontología investigación*. Recuperado de <http://ow.ly/R9Zm30eSR0A>

Veliz, M. y Villanueva R. (2013). *Tesis calidad percibida por los usuarios externos internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la disa II Lima Sur (agosto a octubre del 2011)*. Recuperado de <http://ow.ly/4zUU30eSRoJ>

Veritas B. (2009). *Logística integral*. España Madrid: Editorial fundación confemental.

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

Anexo B: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia					
Título: La gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, año 2017					
Autor: Elizalde Oscar Morales Angel					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
<p>Problema General: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, años 2016-2017?</p> <p>Problemas específicos: Problema específico 1: ¿Cuál es la relación entre los objetivos y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san juan de Lurigancho, 2017?</p> <p>Problema específico 2: ¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san juan de Lurigancho, 2017?</p> <p>Problema específico 3: ¿Cuál es la relación entre el requerimiento del puesto y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san juan de Lurigancho, 2017?</p> <p>Problema específico 4:</p>	<p>Objetivo general: Establecer la relación de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.</p> <p>Objetivos específicos: Objetivo específico 1: Establecer la relación que existe entre el objetivo y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017</p> <p>Objetivo específico 2: Establecer la relación que existe entre la estructura organizacional y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017</p> <p>Objetivo específico 3: Establecer la relación que existe entre el requerimiento del puesto y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017</p> <p>Objetivo específico 4:</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la calidad de atención del usuario y la gestión administrativa en la Municipalidad de San juan de Lurigancho, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1: Existe relación entre la calidad de atención del usuario y los objetivos de la gestión administrativa en la Municipalidad de San juan de Lurigancho, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 2: Existe relación entre la calidad de atención del usuario y la estructura organizacional de la gestión administrativa en la Municipalidad de San juan de Lurigancho, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 3: Existe relación entre la calidad de atención del usuario y el requerimiento del puesto de la gestión administrativa en la Municipalidad de San juan de Lurigancho, 2017.</p>	Variable 1: La gestión administrativa		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
<ul style="list-style-type: none"> Objetivos. Estructura organizacional. Requerimiento del puesto Motivación Recompensa Desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos. Estructura. de trabajo. Capacidad. Talento. Motivación Recompensa Reconocimiento Beneficio Planear Resultado 	<p>1,2,3,4</p> <p>5,6,7 8</p> <p>9,10 11</p> <p>12,13,14,15</p> <p>16,17 18 19</p> <p>20 21,22,23</p>	<p>Escala Likert:</p> <p>Nunca (1) Rara vez (2) Algunas veces (3) Con frecuencia (4) Siempre (5).</p>	<p>Muy buena: (83-115)</p> <p>Buena: (53-83)</p> <p>Mala: (23-53)</p>	

<p>¿Cuál es la relación entre la motivación y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san juan de Lurigancho, 2017?</p> <p>Problema específico 5: ¿Cuál es la relación entre la recompensa y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san juan de Lurigancho, 2017?</p> <p>Problema específico 6: ¿Cuál es la relación entre el desempeño y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san juan de Lurigancho, 2017?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la motivación y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017</p> <p>Objetivo específico 5: Establecer la relación que existe entre la recompensa y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017</p> <p>Objetivo específico 6: Establecer la relación que existe entre el desempeño y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017</p>	<p>Hipótesis específica 4: Existe relación entre la calidad de atención del usuario y la motivación de la gestión administrativa en la Municipalidad de San juan de Lurigancho, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 5: Existe relación entre la calidad de atención del usuario y la recompensa de la gestión administrativa en la Municipalidad de San juan de Lurigancho, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 6: Existe relación entre la calidad de atención del usuario y el desempeño de la gestión administrativa en la Municipalidad de San juan de Lurigancho, 2017</p>	Variable 2: Calidad de atención del usuario				
			<p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformidad • Calidad percibida • Confiabilidad • Rendimiento • Promover la participación y competencia 	<p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio • Recursos • Satisfacción • Servicio • Involucrarse en la calidad • Calidad en la atención • Capacitado para atender 	<p>Ítems</p> <p>1,2 3,4</p> <p>5,6 7,8</p> <p>9,10,11,12</p> <p>13,14,15,16</p> <p>17,18,19,20</p>	<p>Escala de medición</p> <p>Escala Likert:</p> <p>Nunca (1) Rara vez (2) Algunas veces (3) Con frecuencia (4) Siempre (5).</p>	<p>Niveles y rangos</p> <p>Muy Buena: (72-100)</p> <p>Buena: (46-72)</p> <p>Mala: (20-46)</p>
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				

<p>Tipo: básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 90 trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho</p> <p>Tamaño de muestra: 90 trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho</p>	<p>Variable 1: La gestión administrativa</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Alvarado Olivera Año: 2010 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Municipalidad San Juan de Lurigancho Forma de Administración: Encuesta</p>	<p>DESCRIPTIVA: Análisis descriptivo de las variables con sus respectivas dimensiones para procesar los resultados sobre percepción de las dos variables y presentación mediante: (a) tablas de frecuencia y (b) figuras</p> <p>INFERENCIAL: Contrastación de hipótesis, se empleó el estadístico inferencial no paramétrico Rho de Spearman; debido a que las variables son cualitativas ordinales.</p>
		<p>Variable 2: : Calidad de atención del usuario</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Instrumentos</p> <p>Autor: Miker Inca Año: 2011 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Municipalidad San Juan de Lurigancho Forma de Administración: Encuesta</p>	

ANEXO II: INSTRUMENTOS

Cuestionario de Gestión administrativa:

Marcar con (x) la alternativa que mejor se aproxime a la percepción sobre la gestión administrativa.

		(1) Nunca	(2) Rara vez	(3) Algunas veces	(4) Con frecuencia	(5) Siempre
1	Conoce los objetivos de la gestión administrativa.	N	RV	AV	CF	S
2	Los objetivos son claros y facilita la resolución de conflictos internos y externos.	N	RV	AV	CF	S
3	El objetivo de mi institución está bien definido.	N	RV	AV	CF	S
4	Existe compromiso de la alta dirección con los objetivos y uso transparente y racional de los recursos.	N	RV	AV	CF	S
5	Existe una buena coordinación entre las diferentes áreas de la Municipalidad.	N	RV	AV	CF	S
6	Mi jefe define las tareas que se deben realizar	N	RV	AV	CF	S
7	El ambiente de trabajo es más agradable si hay conversaciones internas.	N	RV	AV	CF	S
8	Se capacita periódicamente	N	RV	AV	CF	S
9	Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, le gusta cooperar	N	RV	AV	CF	S
10	Tiene talento para realizar actividades en equipo	N	RV	AV	CF	S
11	Persiste hasta alcanzar las metas fijadas	N	RV	AV	CF	S
12	Para hacer bien un trabajo necesita que lo(a) estimulen	N	RV	AV	CF	S
13	Ante las dificultades he aprendido a buscar salidas y no ahogarme en un vaso de agua.	N	RV	AV	CF	S
14	Se siente motivado por su jefe	N	RV	AV	CF	S
15	Ante la adversidad, se desanima	N	RV	AV	CF	S
16	Recibe recompensa por los logros durante su trabajo.	N	RV	AV	CF	S
17	Sin remuneración no trabajo horas extras.	N	RV	AV	CF	S
18	Los beneficios de salud que recibo satisfacen mis necesidades.	N	RV	AV	CF	S
19	Alcanzó premios y reconocimientos de las autoridades de la Municipalidad.	N	RV	AV	CF	S
20	Sabe planear su trabajo de manera que esté terminado a tiempo	N	RV	AV	CF	S
21	Siempre trata de tener buenos resultados en los trabajos que realiza	N	RV	AV	CF	S
22	Es capaz de realizar un buen trabajo con el mínimo tiempo y esfuerzo	N	RV	AV	CF	S
23	Se hace cargo de las tareas complejas, cuando éstas estuvieron disponibles	N	RV	AV	CF	S

Cuestionario de calidad de atención:

Marcar con (x) la alternativa que mejor se aproxime a la percepción sobre la calidad de atención.

		(1) Nunca	(2) Rara vez	(3) Algunas veces	(4) Con frecuencia	(5) Siempre
1	Se realiza el servicio solicitado, en un plazo adecuado.	N	RV	AV	CF	S
2	Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	N	RV	AV	CF	S
3	Informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.	N	RV	AV	CF	S
4	Se siente conforme con los recursos que cuenta en su trabajo.	N	RV	AV	CF	S
5	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por el usuario.	N	RV	AV	CF	S
6	Se han solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas.	N	RV	AV	CF	S
7	La prestación del servicio en la Municipalidad es muy burocrática. (hay mucha demora)	N	RV	AV	CF	S
8	El servicio que presta le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de la Municipalidad.	N	RV	AV	CF	S
9	Se involucra en resolver los conflictos que se presentan.	N	RV	AV	CF	S
10	Ha tenido la oportunidad de apoyar al usuario, cuando este lo requiere.	N	RV	AV	CF	S
11	Se involucra en los incidentes que se pueda presentar al prestar los servicios.	N	RV	AV	CF	S
12	Inspira confianza y muestra buena disposición para atender al usuario.	N	RV	AV	CF	S
13	Cuando atiende se expresa en un lenguaje comprensible, para ser entendido.	N	RV	AV	CF	S
14	Cuando atiende muestra un trato respetuoso hacia al usuario.	N	RV	AV	CF	S
15	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión que está realizando el usuario.	N	RV	AV	CF	S
16	Muestra un trato cordial en la atención al usuario.	N	RV	AV	CF	S
17	Están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir entre los usuarios (por ejemplo, si un ciudadano viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio)	N	RV	AV	CF	S
18	Usted muestra una imagen de honestidad y confianza.	N	RV	AV	CF	S
19	Usted muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.	N	RV	AV	CF	S
20	Usted muestra dominio en su puesto de trabajo.	N	RV	AV	CF	S

Apéndice D: Certificados de validación de instrumentos Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Objetivo							
1	Conoce los objetivos de la gestión administrativa.	X		X		X		
2	Los objetivos son claros y facilita la resolución de conflictos internos y externos.	X		X		X		
3	El objetivo de mi institución está bien definido.	X		X		X		
4	Existe compromiso de la alta dirección con los objetivos y uso transparente y racional de los recursos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Existe una buena coordinación entre las diferentes áreas de la Municipalidad.	X		X		X		
6	Mi jefe define las tareas que se deben realizar	X		X		X		
7	El ambiente de trabajo es más agradable si hay conversaciones internas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Requerimiento del puesto	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Se capacita periódicamente	X		X		X		
9	Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, le gusta cooperar	X		X		X		
10	Tiene talento para realizar actividades en equipo	X		X		X		
11	Persiste hasta alcanzar las metas fijadas	X		X		X		
	Dimensión N° 4: Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Para hacer bien un trabajo necesita que lo(a) estimulen	X		X		X		
13	Ante las dificultades he aprendido a buscar salidas y no ahogarme en un vaso de agua.	X		X		X		
14	Se siente motivado por su jefe	X		X		X		
15	Ante la adversidad, se desanima	X		X		X		
	Dimensión N° 5: Recompensa	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Recibe recompensa por los logros durante su trabajo.	X		X		X		
17	Sin remuneración no trabajo horas extras.	X		X		X		
18	Los beneficios de salud que recibo satisfacen mis necesidades.	X		X		X		
19	Alcanzó premios y reconocimientos de las autoridades de la Municipalidad.	X		X		X		
	Dimensión N° 6: Desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	

20	Sabe planear su trabajo de manera que esté terminado a tiempo	X		X		X	
21	Siempre trata de tener buenos resultados en los trabajos que realiza	X		X		X	
22	Es capaz de realizar un buen trabajo con el mínimo tiempo y esfuerzo	X		X		X	
23	Se hace cargo de las tareas complejas, cuando éstas estuvieron disponibles	X		X		X	

disponibles

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

.....2 de 06.....del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: M^g. Romero Vela Sonia Lidia DNI: 40117025

Especialidad del evaluador: Investigación científica y estadística

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Anexo 5
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Conformidad							
1	Se realiza el servicio solicitado, en un plazo adecuado.	X		X		X		
2	Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	X		X		X		
3	Informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.	X		X		X		
4	Se siente conforme con los recursos que cuenta en su trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por el usuario.	X		X		X		
6	Se han solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas.	X		X		X		
7	La prestación del servicio en la Municipalidad es muy burocrática. (hay mucha demora)	X		X		X		
8	El servicio que presta le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de la Municipalidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Rendimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se involucra en resolver los conflictos que se presentan.	X		X		X		
10	Ha tenido la oportunidad de apoyar al usuario, cuando este lo requiere.	X		X		X		
11	Se involucra en los incidentes que se pueda presentar al prestar los servicios.	X		X		X		
12	Inspira confianza y muestra buena disposición para atender al usuario.	X		X		X		
	Dimensión N° 4: Calidad percibida	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Cuando atiende se expresa en un lenguaje comprensible, para ser entendido.	X		X		X		
14	Cuando atiende muestra un trato respetuoso hacia al usuario.	X		X		X		
15	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión que está realizando el usuario.	X		X		X		
16	Muestra un trato cordial en la atención al usuario.	X		X		X		
	Dimensión N° 5: Promover la participación y competencia	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir entre los usuarios (por ejemplo, si un ciudadano viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio)	X		X		X		
18	Usted muestra una imagen de honestidad y confianza.	X		X		X		
19	Usted muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.	X		X		X		

20	Usted muestra dominio en su puesto de trabajo.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

20	Usted muestra dominio en su puesto de trabajo.						
----	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

.....2 de 06 del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: M^c. Romero Vela Sona Udie DNI: 40117025

Especialidad del evaluador: Esp. Investigación científica y estadística

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Anexo 4
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Objetivo							
1	Conoce los objetivos de la gestión administrativa.	X		X		X		
2	Los objetivos son claros y facilita la resolución de conflictos internos y externos.	X		X		X		
3	El objetivo de mi institución está bien definido.	X		X		X		
4	Existe compromiso de la alta dirección con los objetivos y uso transparente y racional de los recursos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Existe una buena coordinación entre las diferentes áreas de la Municipalidad.	X		X		X		
6	Mi jefe define las tareas que se deben realizar	X		X		X		
7	El ambiente de trabajo es más agradable si hay conversaciones internas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Requerimiento del puesto	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Se capacita periódicamente	X		X		X		
9	Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, le gusta cooperar	X		X		X		
10	Tiene talento para realizar actividades en equipo	X		X		X		
11	Persiste hasta alcanzar las metas fijadas	X		X		X		
	Dimensión N° 4: Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Para hacer bien un trabajo necesita que lo(a) estimulen	X		X		X		
13	Ante las dificultades he aprendido a buscar salidas y no ahogarme en un vaso de agua.	X		X		X		
14	Se siente motivado por su jefe	X		X		X		
15	Ante la adversidad, se desanima	X		X		X		
	Dimensión N° 5: Recompensa	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Recibe recompensa por los logros durante su trabajo.	X		X		X		
17	Sin remuneración no trabajo horas extras.	X		X		X		
18	Los beneficios de salud que recibo satisfacen mis necesidades.	X		X		X		
19	Alcanzó premios y reconocimientos de las autoridades de la Municipalidad.	X		X		X		
	Dimensión N° 6: Desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	

20	Sabe planear su trabajo de manera que esté terminado a tiempo	X		X		X	
21	Siempre trata de tener buenos resultados en los trabajos que realiza	X		X		X	
22	Es capaz de realizar un buen trabajo con el mínimo tiempo y esfuerzo	X		X		X	
23	Se hace cargo de las tareas complejas, cuando éstas estuvieron disponibles	X		X		X	

disponibles							
-------------	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

.....2 de 06.....del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: M. MEDINA SOTELO, CRISTIAN DNI: 10659133

Especialidad del evaluador: METODÓLOGO UCV

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del Experto Informante

Anexo 5
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Conformidad							
1	Se realiza el servicio solicitado, en un plazo adecuado.	X		X		X		
2	Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	X		X		X		
3	Informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.	X		X		X		
4	Se siente conforme con los recursos que cuenta en su trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por el usuario.	X		X		X		
6	Se han solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas.	X		X		X		
7	La prestación del servicio en la Municipalidad es muy burocrática. (hay mucha demora)	X		X		X		
8	El servicio que presta le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de la Municipalidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Rendimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se involucra en resolver los conflictos que se presentan.	X		X		X		
10	Ha tenido la oportunidad de apoyar al usuario, cuando este lo requiere.	X		X		X		
11	Se involucra en los incidentes que se pueda presentar al prestar los servicios.	X		X		X		
12	Inspira confianza y muestra buena disposición para atender al usuario.	X		X		X		
	Dimensión N° 4: Calidad percibida	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Cuando atiende se expresa en un lenguaje comprensible, para ser entendido.	X		X		X		
14	Cuando atiende muestra un trato respetuoso hacia al usuario.	X		X		X		
15	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión que está realizando el usuario.	X		X		X		
16	Muestra un trato cordial en la atención al usuario.	X		X		X		
	Dimensión N° 5: Promover la participación y competencia	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir entre los usuarios (por ejemplo, si un ciudadano viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio)	X		X		X		
18	Usted muestra una imagen de honestidad y confianza.	X		X		X		
19	Usted muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.	X		X		X		

20	Usted muestra dominio en su puesto de trabajo.								
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

.....2 de 06.....del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: CRISTIAN MEDINA SOTERO DNI: 10659133

Especialidad del evaluador: METODOLÓGICO UCV

- ¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


.....
Firma del Experto Informante

Anexo 4
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Objetivo							
1	Conoce los objetivos de la gestión administrativa.	X		X		X		
2	Los objetivos son claros y facilita la resolución de conflictos internos y externos.	X		X		X		
3	El objetivo de mi institución está bien definido.	X		X		X		
4	Existe compromiso de la alta dirección con los objetivos y uso transparente y racional de los recursos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Existe una buena coordinación entre las diferentes áreas de la Municipalidad.	X		X		X		
6	Mi jefe define las tareas que se deben realizar	X		X		X		
7	El ambiente de trabajo es más agradable si hay conversaciones internas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Requerimiento del puesto	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Se capacita periódicamente	X		X		X		
9	Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, le gusta cooperar	X		X		X		
10	Tiene talento para realizar actividades en equipo	X		X		X		
11	Persiste hasta alcanzar las metas fijadas	X		X		X		
	Dimensión N° 4: Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Para hacer bien un trabajo necesita que lo(a) estimulen	X		X		X		
13	Ante las dificultades he aprendido a buscar salidas y no ahogarme en un vaso de agua.	X		X		X		
14	Se siente motivado por su jefe	X		X		X		
15	Ante la adversidad, se desanima	X		X		X		
	Dimensión N° 5: Recompensa	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Recibe recompensa por los logros durante su trabajo.	X		X		X		
17	Sin remuneración no trabajo horas extras.	X		X		X		
18	Los beneficios de salud que recibo satisfacen mis necesidades.	X		X		X		
19	Alcanzó premios y reconocimientos de las autoridades de la Municipalidad.	X		X		X		
	Dimensión N° 6: Desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	

20	Sabe planear su trabajo de manera que esté terminado a tiempo	X		X		X	
21	Siempre trata de tener buenos resultados en los trabajos que realiza	X		X		X	
22	Es capaz de realizar un buen trabajo con el mínimo tiempo y esfuerzo	X		X		X	
23	Se hace cargo de las tareas complejas, cuando éstas estuvieron disponibles	X		X		X	

disponibles						
-------------	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

2 de 06 del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Mitchell Alarcón Díaz DNI: 09728050

Especialidad del evaluador: Docente

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Anexo 5
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Conformidad							
1	Se realiza el servicio solicitado, en un plazo adecuado.	X		X		X		
2	Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	X		X		X		
3	Informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.	X		X		X		
4	Se siente conforme con los recursos que cuenta en su trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por el usuario.	X		X		X		
6	Se han solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas.	X		X		X		
7	La prestación del servicio en la Municipalidad es muy burocrática. (hay mucha demora)	X		X		X		
8	El servicio que presta le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de la Municipalidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Rendimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se involucra en resolver los conflictos que se presentan.	X		X		X		
10	Ha tenido la oportunidad de apoyar al usuario, cuando este lo requiere.	X		X		X		
11	Se involucra en los incidentes que se pueda presentar al prestar los servicios.	X		X		X		
12	Inspira confianza y muestra buena disposición para atender al usuario.	X		X		X		
	Dimensión N° 4: Calidad percibida	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Cuando atiende se expresa en un lenguaje comprensible, para ser entendido.	X		X		X		
14	Cuando atiende muestra un trato respetuoso hacia al usuario.	X		X		X		
15	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión que está realizando el usuario.	X		X		X		
16	Muestra un trato cordial en la atención al usuario.	X		X		X		
	Dimensión N° 5: Promover la participación y competencia	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir entre los usuarios (por ejemplo, si un ciudadano viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio)	X		X		X		
18	Usted muestra una imagen de honestidad y confianza.	X		X		X		
19	Usted muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.	X		X		X		

20	Usted muestra dominio en su puesto de trabajo.						
----	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

.....de.....6.....del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Mitchell Acarizón Díaz DNI: 09728050

Especialidad del evaluador: Docente

- ¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


.....
Firma del Experto Informante

Base de datos

Variable 1: La gestión administrativa

Sujeto	D1: Objetivos				Dimensión	Nivel	D2: Estructura organizacional				Dimensión	Nivel	D3: Requerimiento del puesto				Dimensión	Nivel	D4: Motivación				Dimensión	Nivel	D5: Recompensa				Dimensión	Nivel	D6: Desempeño				Dimensión	Nivel	Dimensión	Nivel
1	5	1	5	5	16	MB	1	5	5	11	B	1	5	5	5	16	MB	1	5	5	1	8	B	1	5	1	1	8	M	5	5	5	5	20	MB	83	B	
2	5	5	5	4	19	MB	4	5	5	14	MB	5	5	5	2	17	MB	3	4	1	2	11	B	1	4	2	4	11	B	4	4	5	3	16	MB	87	MB	
3	5	1	1	1	8	M	1	5	1	7	M	1	5	5	5	16	MB	5	5	5	1	4	MB	1	1	1	1	4	M	5	5	5	5	20	MB	71	B	
4	5	2	5	5	17	MB	5	5	5	15	MB	5	5	5	5	20	MB	5	2	5	1	9	B	5	1	1	2	9	M	5	5	5	2	17	MB	91	MB	
5	5	1	2	5	13	B	2	5	3	10	B	1	5	5	5	16	MB	5	5	5	1	4	MB	1	1	1	1	4	M	4	4	5	1	14	B	73	B	
6	3	2	1	1	7	M	1	5	1	7	M	1	5	5	5	16	MB	1	5	1	1	8	M	1	5	1	1	8	M	5	5	4	1	15	MB	61	B	
7	4	3	3	2	12	B	2	2	4	8	B	4	4	3	3	14	B	5	3	3	3	12	B	5	3	2	2	12	B	4	5	3	3	15	MB	75	B	
8	2	5	5	5	17	MB	4	5	3	12	MB	3	5	5	5	18	MB	4	5	4	5	19	MB	5	4	5	5	19	MB	4	3	5	5	17	MB	101	MB	
9	5	4	5	4	18	MB	3	3	4	10	B	4	4	4	5	17	MB	5	5	5	4	16	MB	3	4	5	4	16	MB	2	4	3	4	13	B	93	MB	
10	3	5	4	3	15	MB	5	4	5	14	MB	2	5	1	5	13	B	5	4	3	2	16	B	4	5	4	3	16	MB	4	5	5	5	19	MB	91	MB	
11	5	1	5	5	16	MB	1	5	5	11	B	1	5	5	5	16	MB	1	5	5	1	8	B	1	5	1	1	8	M	5	5	5	5	20	MB	83	B	
12	5	5	5	4	19	MB	4	5	5	14	MB	5	5	5	2	17	MB	3	4	1	2	11	B	1	4	2	4	11	B	4	4	5	3	16	MB	87	MB	
13	5	1	1	1	8	M	1	5	1	7	M	1	5	5	5	16	MB	5	5	5	1	4	MB	1	1	1	1	4	M	5	5	5	5	20	MB	71	B	
14	5	2	5	5	17	MB	5	5	5	15	MB	5	5	5	5	20	MB	5	2	5	1	9	B	5	1	1	2	9	M	5	5	5	2	17	MB	91	MB	

15	5	1	2	5	13	B	2	5	3	10	B	1	5	5	5	16	MB	5	5	5	1	4	MB	1	1	1	1	4	M	4	4	5	1	14	B	73	B
16	3	2	1	1	7	M	1	5	1	7	M	1	5	5	5	16	MB	1	5	1	1	8	M	1	5	1	1	8	M	5	5	4	1	15	MB	61	B
17	4	3	3	2	12	B	2	2	4	8	B	4	4	3	3	14	B	5	3	3	3	12	B	5	3	2	2	12	B	4	5	3	3	15	MB	75	B
18	2	5	5	5	17	MB	4	5	3	12	MB	3	5	5	5	18	MB	4	5	4	5	19	MB	5	4	5	5	19	MB	4	3	5	5	17	MB	101	MB
19	5	4	5	4	18	MB	3	3	4	10	B	4	4	4	5	17	MB	5	5	5	4	16	MB	3	4	5	4	16	MB	2	4	3	4	13	B	93	MB
20	3	5	4	3	15	MB	5	4	5	14	MB	2	5	1	5	13	B	5	4	3	2	16	B	4	5	4	3	16	MB	4	5	5	5	19	MB	91	MB
21	5	4	3	5	17	MB	5	5	5	15	MB	4	5	5	4	18	MB	1	5	2	1	8	M	1	1	5	1	8	M	4	5	4	2	15	MB	82	B
22	5	4	5	4	18	MB	5	5	4	14	MB	3	5	5	5	18	MB	1	3	3	1	9	M	1	2	5	1	9	M	5	5	4	3	17	MB	84	MB
23	3	2	2	4	11	B	2	2	4	8	B	1	5	5	5	16	MB	4	3	3	3	9	B	2	1	3	3	9	M	4	4	4	4	16	MB	73	B
24	5	3	4	4	16	MB	5	5	4	14	MB	3	5	5	5	18	MB	3	3	2	1	8	M	1	1	5	1	8	M	5	5	4	3	17	MB	82	B
25	2	3	3	2	10	B	2	1	2	5	M	1	4	3	3	11	B	2	3	2	3	7	B	1	2	3	1	7	M	2	3	3	3	11	B	54	B
26	1	4	4	4	13	B	2	3	4	9	B	5	2	5	4	16	MB	2	4	2	1	6	M	1	2	2	1	6	M	4	5	2	2	13	B	66	B
27	5	4	2	1	12	B	2	2	3	7	M	5	5	5	5	20	MB	2	5	3	5	7	MB	1	1	4	1	7	M	5	5	5	4	19	MB	80	B
28	5	4	2	2	13	B	5	5	4	14	MB	2	4	4	5	15	MB	1	5	2	1	7	M	1	1	4	1	7	M	2	5	4	3	14	B	72	B
29	4	3	2	1	10	B	3	4	5	12	MB	4	4	1	5	14	B	3	2	3	2	7	B	2	2	2	1	7	M	3	4	4	3	14	B	67	B
30	3	2	3	4	12	B	2	1	5	8	B	2	5	2	5	14	B	1	4	1	1	9	M	1	2	5	1	9	M	4	4	5	4	17	MB	67	B
31	2	2	3	2	9	M	1	2	4	7	M	5	5	5	4	19	MB	1	5	3	1	11	B	1	5	4	1	11	B	1	5	4	5	15	MB	71	B
32	3	4	5	5	17	MB	1	5	1	7	M	1	1	2	3	7	M	3	5	5	5	17	MB	3	4	5	5	17	MB	4	4	3	5	16	MB	82	B
33	3	3	4	2	12	B	3	4	5	12	MB	3	4	4	4	15	MB	3	4	4	1	8	B	1	4	2	1	8	M	4	5	3	3	15	MB	74	B

34	4	5	4	4	17	MB	4	4	5	13	MB	4	5	5	4	18	MB	2	5	4	1	11	B	2	5	2	2	11	B	5	4	4	4	17	MB	88	MB
35	5	5	5	5	20	MB	5	5	4	14	MB	1	5	5	5	16	MB	1	5	2	1	4	M	1	1	1	1	4	M	5	5	5	3	18	MB	81	B
36	2	2	2	2	8	M	2	1	3	6	M	2	2	3	3	10	B	1	1	1	2	4	M	1	1	1	1	4	M	2	2	2	2	8	M	41	M
37	5	1	1	2	9	M	2	5	5	12	MB	2	5	5	5	17	MB	5	5	5	2	6	MB	1	1	3	1	6	M	5	5	5	5	20	MB	81	B
38	3	2	3	3	11	B	2	3	3	8	B	2	4	5	4	15	MB	3	2	2	2	7	M	2	2	2	1	7	M	5	5	2	2	14	B	64	B
39	2	3	3	3	11	B	3	4	4	11	B	2	4	4	5	15	MB	2	4	4	2	10	B	3	2	1	4	10	B	5	4	4	3	16	MB	75	B
40	1	1	1	1	4	M	1	5	5	11	B	1	5	5	5	16	MB	1	5	5	1	4	B	1	1	1	1	4	M	5	5	5	5	20	MB	67	B
41	5	3	2	2	12	B	4	5	2	11	B	5	3	5	3	16	MB	4	3	3	1	9	B	1	2	1	5	9	M	4	4	4	2	14	B	73	B
42	3	3	4	4	14	B	3	2	3	8	B	2	5	5	5	17	MB	3	4	2	2	9	B	2	3	3	1	9	M	5	5	4	4	18	MB	77	B
43	2	2	4	4	12	B	3	2	4	9	B	2	5	5	5	17	MB	3	4	2	2	9	B	2	3	3	1	9	M	5	5	4	4	18	MB	76	B
44	1	1	2	1	5	M	1	2	5	8	B	5	5	5	5	20	MB	4	5	1	1	7	B	1	1	2	3	7	M	5	5	4	4	18	MB	69	B
45	5	1	5	5	16	MB	1	5	5	11	B	1	5	5	1	12	B	5	5	1	5	16	MB	5	1	5	5	16	MB	5	1	5	5	16	MB	87	MB
46	5	5	5	4	19	MB	4	5	5	14	MB	5	5	5	5	20	MB	5	4	4	5	20	MB	5	5	5	5	20	MB	2	3	4	1	10	B	101	MB
47	5	1	1	1	8	M	1	5	1	7	M	1	5	5	1	12	B	1	1	1	5	12	M	1	1	5	5	12	B	5	5	5	5	20	MB	67	B
48	5	2	5	5	17	MB	5	5	5	15	MB	5	5	5	2	17	MB	5	5	5	5	20	MB	5	5	5	5	20	MB	5	5	2	5	17	MB	106	MB
49	5	1	2	5	13	B	2	5	3	10	B	1	5	5	1	12	B	2	5	2	5	14	B	3	1	5	5	14	B	5	5	5	5	20	MB	83	B
50	3	2	1	1	7	M	1	5	1	7	M	1	5	3	2	11	B	1	1	1	5	12	M	1	1	5	5	12	B	5	1	5	1	12	B	57	B
51	4	3	3	2	12	B	2	2	4	8	B	4	4	4	3	15	MB	3	2	2	2	15	M	4	4	4	3	15	MB	3	5	3	3	14	B	73	B
52	2	5	5	5	17	MB	4	5	3	12	MB	3	5	2	5	15	MB	5	5	4	5	16	MB	3	3	5	5	16	MB	5	4	5	4	18	MB	97	MB

53	5	4	5	4	18	MB	3	3	4	10	B	4	4	5	4	17	MB	5	4	3	3	16	MB	4	4	4	4	16	MB	5	5	5	5	20	MB	96	MB
54	3	5	4	3	15	MB	5	4	5	14	MB	2	5	3	5	15	MB	4	3	5	4	13	MB	5	2	5	1	13	B	5	5	4	3	17	MB	90	MB
55	5	1	5	5	16	MB	1	5	5	11	B	1	5	5	1	12	B	5	5	1	5	16	MB	5	1	5	5	16	MB	5	1	5	5	16	MB	87	MB
56	5	5	5	4	19	MB	4	5	5	14	MB	5	5	5	5	20	MB	5	4	4	5	20	MB	5	5	5	5	20	MB	2	3	4	1	10	B	101	MB
57	5	1	1	1	8	M	1	5	1	7	M	1	5	5	1	12	B	1	1	1	5	12	M	1	1	5	5	12	B	5	5	5	5	20	MB	67	B
58	5	2	5	5	17	MB	5	5	5	15	MB	5	5	5	2	17	MB	5	5	5	5	20	MB	5	5	5	5	20	MB	5	5	2	5	17	MB	106	MB
59	5	1	2	5	13	B	2	5	3	10	B	1	5	5	1	12	B	2	5	2	5	14	B	3	1	5	5	14	B	5	5	5	5	20	MB	83	B
60	3	2	1	1	7	M	1	5	1	7	M	1	5	3	2	11	B	1	1	1	5	12	M	1	1	5	5	12	B	5	1	5	1	12	B	57	B
61	4	3	3	2	12	B	2	2	4	8	B	4	4	4	3	15	MB	3	2	2	2	15	M	4	4	4	3	15	MB	3	5	3	3	14	B	73	B
62	2	5	5	5	17	MB	4	5	3	12	MB	3	5	2	5	15	MB	5	5	4	5	16	MB	3	3	5	5	16	MB	5	4	5	4	18	MB	97	MB
63	5	4	5	4	18	MB	3	3	4	10	B	4	4	5	4	17	MB	5	4	3	3	16	MB	4	4	4	4	16	MB	5	5	5	5	20	MB	96	MB
64	3	5	4	3	15	MB	5	4	5	14	MB	2	5	3	5	15	MB	4	3	5	4	13	MB	5	2	5	1	13	B	5	5	4	3	17	MB	90	MB
65	5	4	3	5	17	MB	5	5	5	15	MB	4	5	5	4	18	MB	3	5	5	5	19	MB	5	4	5	5	19	MB	4	1	5	2	12	B	99	MB
66	5	4	5	4	18	MB	5	5	4	14	MB	3	5	5	4	17	MB	5	4	5	5	17	MB	4	3	5	5	17	MB	5	1	3	3	12	B	97	MB
67	3	2	2	4	11	B	2	2	4	8	B	1	5	3	2	11	B	2	4	2	2	15	B	4	1	5	5	15	MB	5	4	3	3	15	MB	70	B
68	5	3	4	4	16	MB	5	5	4	14	MB	3	5	5	3	16	MB	4	4	5	5	17	MB	4	3	5	5	17	MB	5	3	3	2	13	B	94	MB
69	2	3	3	2	10	B	2	1	2	5	M	1	4	2	3	10	B	3	2	2	1	10	M	2	1	4	3	10	B	3	2	3	2	10	B	53	M
70	1	4	4	4	13	B	2	3	4	9	B	5	2	1	4	12	B	4	4	2	3	16	B	4	5	2	5	16	MB	4	2	4	2	12	B	75	B
71	5	4	2	1	12	B	2	2	3	7	M	5	5	5	4	19	MB	2	1	2	2	18	M	3	5	5	5	18	MB	5	2	5	3	15	MB	78	B

72	5	4	2	2	13	B	5	5	4	14	MB	2	4	5	4	15	MB	2	2	5	5	14	B	4	2	4	4	14	B	5	1	5	2	13	B	83	B
73	4	3	2	1	10	B	3	4	5	12	MB	4	4	4	3	15	MB	2	1	3	4	14	B	5	4	4	1	14	B	5	3	2	3	13	B	74	B
74	3	2	3	4	12	B	2	1	5	8	B	2	5	3	2	12	B	3	4	2	1	14	B	5	2	5	2	14	B	5	1	4	1	11	B	67	B
75	2	2	3	2	9	M	1	2	4	7	M	5	5	2	2	14	B	3	2	1	2	19	M	4	5	5	5	19	MB	4	1	5	3	13	B	70	B
76	3	4	5	5	17	MB	1	5	1	7	M	1	1	3	4	9	M	5	5	1	5	5	MB	1	1	1	2	5	M	3	3	5	5	16	MB	70	B
77	3	3	4	2	12	B	3	4	5	12	MB	3	4	3	3	13	B	4	2	3	4	16	B	5	3	4	4	16	MB	4	3	4	4	15	MB	81	B
78	4	5	4	4	17	MB	4	4	5	13	MB	4	5	4	5	18	MB	4	4	4	4	19	MB	5	4	5	5	19	MB	4	2	5	4	15	MB	98	MB
79	5	5	5	5	20	MB	5	5	4	14	MB	1	5	5	5	16	MB	5	5	5	5	15	MB	4	1	5	5	15	MB	5	1	5	2	13	B	98	MB
80	2	2	2	2	8	M	2	1	3	6	M	2	2	2	2	8	M	2	2	2	1	10	M	3	2	2	3	10	B	3	1	1	1	6	M	45	M
81	5	1	1	2	9	M	2	5	5	12	MB	2	5	5	1	13	B	1	2	2	5	17	B	5	2	5	5	17	MB	5	5	5	5	20	MB	81	B
82	3	2	3	3	11	B	2	3	3	8	B	2	4	3	2	11	B	3	3	2	3	14	B	3	2	4	5	14	B	4	3	2	2	11	B	66	B
83	2	3	3	3	11	B	3	4	4	11	B	2	4	2	3	11	B	3	3	3	4	14	B	4	2	4	4	14	B	5	2	4	4	15	MB	75	B
84	1	1	1	1	4	M	1	5	5	11	B	1	5	4	4	14	B	4	4	4	4	20	MB	5	5	5	5	20	MB	5	5	5	5	20	MB	85	MB
85	5	3	2	2	12	B	4	5	2	11	B	5	3	5	1	14	B	1	2	2	5	17	B	5	2	5	5	17	MB	5	5	5	5	20	MB	84	MB
86	3	3	4	4	14	B	3	2	3	8	B	2	5	3	2	12	B	3	3	2	3	14	B	3	2	4	5	14	B	4	3	2	2	11	B	70	B
87	2	2	4	4	12	B	3	2	4	9	B	2	5	2	3	12	B	3	3	3	4	14	B	4	2	4	4	14	B	5	2	4	4	15	MB	75	B
88	1	1	2	1	5	M	1	2	5	8	B	5	5	4	4	18	MB	4	4	4	4	20	MB	5	5	5	5	20	MB	5	5	5	5	20	MB	87	MB
89	2	3	3	4	12	B	4	3	4	11	B	5	5	5	3	18	MB	3	1	1	4	19	M	5	5	4	5	19	MB	5	4	5	4	18	MB	87	MB
90	1	1	1	1	4	M	1	1	1	3	M	1	1	1	1	4	M	1	1	2	5	20	M	5	5	5	5	20	MB	4	3	2	2	11	B	51	M

Variable 2: Calidad de atención del usuario

Sujeto	D1: Conformidad				Dimensión	Nivel	D2: Calidad percibida				Dimensión	Nivel	D3: Confiabilidad				Dimensión	Nivel	D4: Rendimiento				Dimensión	Nivel	D5: Promover la participación y competencia				Dimensión	Nivel	Dimensión	Nivel
1	3	1	4	1	9	M	2	3	5	2	12	B	1	3	5	3	12	B	4	3	2	5	14	B	4	2	5	5	16	MB	63	B
2	2	1	4	1	8	M	4	4	3	2	13	B	1	3	2	4	10	B	4	5	3	1	13	B	5	4	5	3	17	MB	61	B
3	3	5	2	5	15	MB	2	5	1	5	13	B	1	5	1	3	10	B	4	3	4	2	13	B	2	5	3	4	14	B	65	B
4	3	1	2	1	7	M	3	3	5	2	13	B	2	5	1	5	13	B	2	3	3	5	13	B	5	3	5	3	16	MB	62	B
5	2	3	3	3	11	B	3	4	3	4	14	B	3	3	2	2	10	B	3	5	2	2	12	B	3	3	5	5	16	MB	63	B
6	4	1	3	1	9	M	2	5	1	2	10	B	5	2	3	1	11	B	2	1	3	5	11	B	5	3	5	3	16	MB	57	B
7	3	5	3	2	13	B	4	3	3	4	14	B	3	4	4	3	14	B	4	2	3	4	13	B	3	4	2	4	13	B	67	B
8	2	4	2	4	12	B	3	2	3	2	10	B	5	5	4	5	19	MB	3	5	5	5	18	MB	4	3	4	3	14	B	73	MB
9	1	4	2	1	8	M	2	1	3	2	8	M	4	5	3	2	14	B	3	3	2	4	12	B	3	2	3	3	11	B	53	B
10	2	3	5	3	13	B	5	5	5	2	17	MB	3	3	5	3	14	B	2	3	2	5	12	B	2	2	5	5	14	B	70	B
11	2	1	4	1	8	M	2	5	2	5	14	B	1	5	2	2	10	B	4	5	3	2	14	B	4	2	3	3	12	B	58	B
12	3	1	4	1	9	M	4	4	5	2	15	MB	1	3	4	4	12	B	1	5	3	5	14	B	5	4	5	5	19	MB	69	B
13	3	2	3	2	10	B	3	2	1	5	11	B	1	5	1	2	9	M	4	5	4	3	16	MB	3	5	5	4	17	MB	63	B
14	3	1	5	1	10	B	3	5	5	2	15	MB	2	2	1	5	10	B	5	5	2	5	17	MB	5	2	5	3	15	MB	67	B

15	3	3	3	3	12	B	2	4	3	4	13	B	5	5	3	3	16	MB	2	2	3	3	10	B	3	2	5	5	15	MB	66	B
16	2	1	5	1	9	M	4	5	1	2	12	B	3	3	5	1	12	B	3	1	2	5	11	B	5	3	3	2	13	B	57	B
17	4	2	3	2	11	B	4	3	5	4	16	MB	3	4	4	3	14	B	4	4	3	4	15	MB	3	2	5	4	14	B	70	B
18	1	4	2	4	11	B	3	2	3	5	13	B	2	5	4	5	16	MB	3	5	3	5	16	MB	4	3	4	3	14	B	70	B
19	1	4	2	1	8	M	2	1	3	2	8	M	4	3	3	2	12	B	3	4	2	3	12	B	3	2	3	3	11	B	51	B
20	2	5	5	3	15	MB	5	5	5	2	17	MB	2	3	2	3	10	B	3	5	2	3	13	B	3	5	5	5	18	MB	73	MB
21	3	2	2	1	8	M	4	5	2	5	16	MB	2	5	5	2	14	B	2	5	3	5	15	MB	5	3	5	5	18	MB	71	B
22	2	4	4	4	14	B	2	4	5	2	13	B	5	2	3	4	14	B	3	3	4	4	14	B	3	2	3	4	12	B	67	B
23	2	2	5	5	14	B	5	4	5	5	19	MB	2	2	3	4	11	B	2	3	4	2	11	B	2	3	1	2	8	M	63	B
24	2	1	2	1	6	M	5	5	5	3	18	MB	1	3	5	3	12	B	5	5	3	5	18	MB	5	5	3	5	18	MB	72	B
25	3	4	4	5	16	MB	4	2	4	5	15	MB	5	2	4	4	15	MB	4	3	3	3	13	B	3	4	5	5	17	MB	76	MB
26	4	1	2	2	9	M	2	4	4	3	13	B	4	4	3	4	15	MB	1	5	4	4	14	B	5	3	3	3	14	B	65	B
27	1	2	2	5	10	B	2	5	2	2	11	B	1	5	1	2	9	M	5	3	5	5	18	MB	2	2	3	5	12	B	60	B
28	1	1	2	2	6	M	1	1	1	2	5	M	2	2	1	2	7	M	2	5	3	3	13	B	5	3	5	2	15	MB	46	M
29	2	2	2	2	8	M	2	3	3	2	10	B	3	3	2	1	9	M	3	3	3	3	12	B	3	3	5	5	16	MB	55	B
30	2	1	2	4	9	M	4	4	4	4	16	MB	3	3	5	5	16	MB	1	3	2	5	11	B	3	2	4	3	12	B	64	B
31	3	3	3	2	11	B	3	4	2	2	11	B	4	4	3	3	14	B	4	4	3	3	14	B	4	3	5	5	17	MB	67	B
32	3	2	3	4	12	B	3	4	4	2	13	B	2	4	4	3	13	B	3	5	3	4	15	MB	5	3	4	5	17	MB	70	B

33	2	1	2	1	6	M	4	5	1	1	11	B	3	2	1	2	8	M	5	2	2	3	12	B	1	4	5	4	14	B	51	B
34	3	3	2	5	13	B	2	2	2	4	10	B	2	4	5	2	13	B	1	5	3	5	14	B	3	4	5	4	16	MB	66	B
35	3	3	2	3	11	B	4	3	5	2	14	B	4	4	3	4	15	MB	5	2	4	5	16	MB	3	2	5	5	15	MB	71	B
36	2	4	3	2	11	B	2	5	5	3	15	MB	4	3	4	4	15	MB	2	5	4	3	14	B	4	2	5	5	16	MB	71	B
37	2	3	2	2	9	M	3	3	5	4	15	MB	4	5	4	2	15	MB	5	3	3	5	16	MB	5	5	5	3	18	MB	73	MB
38	1	2	2	3	8	M	3	2	4	2	11	B	2	4	3	4	13	B	4	5	2	4	15	MB	3	2	4	4	13	B	60	B
39	2	3	4	4	13	B	2	4	3	2	11	B	3	3	3	4	13	B	3	2	3	3	11	B	3	2	4	3	12	B	60	B
40	1	2	1	1	5	M	1	2	1	2	6	M	3	2	1	2	8	M	2	2	1	1	6	M	1	1	1	1	4	M	29	M
41	2	1	3	2	8	M	1	1	1	1	4	M	1	1	1	1	4	M	1	2	2	2	7	M	3	2	1	2	8	M	31	M
42	2	3	3	3	11	B	3	3	2	3	11	B	3	4	3	2	12	B	3	2	3	5	13	B	4	4	4	4	16	MB	63	B
43	2	4	2	4	12	B	2	3	4	3	12	B	4	3	4	3	14	B	4	5	4	5	18	MB	3	3	4	5	15	MB	71	B
44	3	1	4	1	9	M	3	3	5	5	16	MB	1	5	2	5	13	B	4	2	3	3	12	B	4	2	5	5	16	MB	66	B
45	2	1	4	1	8	M	4	4	3	5	16	MB	1	3	4	4	12	B	4	3	2	5	14	B	5	4	5	5	19	MB	69	B
46	3	2	3	5	13	B	3	3	1	5	12	B	1	3	1	5	10	B	4	2	4	5	15	MB	3	2	3	4	12	B	62	B
47	5	1	3	1	10	B	5	3	5	5	18	MB	2	5	1	3	11	B	5	5	2	3	15	MB	3	2	5	5	15	MB	69	B
48	3	2	5	3	13	B	3	4	3	4	14	B	2	3	2	2	9	M	2	3	3	5	13	B	5	5	3	5	18	MB	67	B
49	5	1	3	1	10	B	3	5	1	2	11	B	3	5	2	1	11	B	5	1	3	5	14	B	2	2	5	2	11	B	57	B
50	4	5	3	5	17	MB	4	3	5	4	16	MB	3	4	4	3	14	B	4	4	3	4	15	MB	3	4	5	4	16	MB	78	MB

51	2	4	2	4	12	B	2	2	3	3	10	B	2	3	4	2	11	B	3	1	5	5	14	B	4	3	4	3	14	B	61	B
52	1	4	2	1	8	M	2	1	3	2	8	M	4	5	3	2	14	B	3	4	2	4	13	B	3	2	3	3	11	B	54	B
53	2	3	3	2	10	B	4	5	5	5	19	MB	5	5	2	2	14	B	3	1	2	3	9	M	3	2	5	5	15	MB	67	B
54	5	1	4	1	11	B	3	2	5	3	13	B	1	5	3	3	12	B	4	1	5	5	15	MB	4	3	5	3	15	MB	66	B
55	2	1	4	1	8	M	4	4	5	5	18	MB	1	3	4	4	12	B	4	3	3	5	15	MB	2	4	5	5	16	MB	69	B
56	5	3	3	2	13	B	3	3	1	3	10	B	1	2	1	5	9	M	4	5	4	5	18	MB	3	2	5	4	14	B	64	B
57	2	1	5	1	9	M	5	3	5	2	15	MB	5	2	1	5	13	B	3	1	3	5	12	B	2	3	5	5	15	MB	64	B
58	5	2	5	5	17	MB	5	4	3	4	16	MB	2	5	5	3	15	MB	5	3	2	5	15	MB	2	2	5	5	14	B	77	MB
59	1	1	3	1	6	M	3	2	1	2	8	M	3	5	2	1	11	B	5	1	3	5	14	B	5	2	5	5	17	MB	56	B
60	4	3	3	3	13	B	4	3	2	4	13	B	3	4	4	3	14	B	4	4	3	4	15	MB	3	4	5	4	16	MB	71	B
61	3	4	2	2	11	B	2	2	3	5	12	B	2	3	4	2	11	B	3	1	5	5	14	B	4	3	4	3	14	B	62	B
62	1	4	2	1	8	M	2	1	3	2	8	M	4	2	3	2	11	B	3	4	2	4	13	B	3	2	3	3	11	B	51	B
63	2	3	2	2	9	M	3	3	3	5	14	B	3	2	5	5	15	MB	5	3	3	5	16	MB	2	2	5	5	14	B	68	B
64	3	2	5	1	11	B	4	1	2	5	12	B	5	5	2	3	15	MB	3	3	3	5	14	B	3	5	5	5	18	MB	70	B
65	2	4	4	4	14	B	3	4	2	5	14	B	2	2	3	4	11	B	3	3	4	4	14	B	3	2	3	4	12	B	65	B
66	5	3	3	2	13	B	5	4	2	2	13	B	2	2	1	4	9	M	2	3	4	2	11	B	4	2	1	2	9	M	55	B
67	3	1	2	1	7	M	3	5	1	5	14	B	1	5	3	2	11	B	2	5	2	5	14	B	3	2	5	5	15	MB	61	B
68	3	4	4	1	12	B	2	2	4	5	13	B	5	2	4	4	15	MB	4	5	2	3	14	B	2	4	5	5	16	MB	70	B

69	4	1	2	4	11	B	2	2	4	3	11	B	4	4	4	4	16	MB	5	5	4	4	18	MB	3	2	3	5	13	B	69	B
70	2	2	3	3	10	B	3	2	2	2	9	M	1	5	1	2	9	M	3	3	2	5	13	B	5	2	5	5	17	MB	58	B
71	1	1	2	2	6	M	1	1	1	2	5	M	2	2	1	2	7	M	2	3	3	5	13	B	2	2	3	5	12	B	43	M
72	2	2	3	2	9	M	2	3	3	3	11	B	5	2	2	1	10	B	3	2	3	3	11	B	3	3	5	5	16	MB	57	B
73	3	4	4	4	15	MB	4	2	2	4	12	B	3	2	5	2	12	B	5	3	2	5	15	MB	2	2	4	5	13	B	67	B
74	3	3	3	2	11	B	4	1	2	2	9	M	4	4	3	3	14	B	4	4	2	3	13	B	2	3	3	2	10	B	57	B
75	3	2	4	4	13	B	3	2	2	2	9	M	2	4	4	5	15	MB	3	5	3	4	15	MB	5	2	4	5	16	MB	68	B
76	4	1	2	1	8	M	4	3	1	1	9	M	3	2	1	3	9	M	2	2	2	5	11	B	1	4	3	3	11	B	48	B
77	3	3	2	2	10	B	2	3	2	4	11	B	2	4	2	2	10	B	4	2	3	5	14	B	3	4	3	4	14	B	59	B
78	3	3	3	3	12	B	4	3	2	2	11	B	4	4	3	4	15	MB	5	3	4	5	17	MB	2	3	5	5	15	MB	70	B
79	3	4	4	2	13	B	3	3	3	3	12	B	4	5	4	4	17	MB	2	3	3	4	12	B	4	3	3	5	15	MB	69	B
80	2	3	2	2	9	M	3	3	1	4	11	B	4	1	4	2	11	B	5	3	2	3	13	B	2	3	2	5	12	B	56	B
81	1	2	2	3	8	M	3	2	2	2	9	M	2	4	3	4	13	B	4	3	3	4	14	B	3	2	4	4	13	B	57	B
82	2	3	4	4	13	B	2	2	3	2	9	M	3	3	3	4	13	B	2	2	5	3	12	B	3	5	4	5	17	MB	64	B
83	1	2	1	1	5	M	1	2	1	2	6	M	3	2	1	2	8	M	2	2	1	1	6	M	1	1	1	1	4	M	29	M
84	2	1	3	2	8	M	1	1	1	1	4	M	1	1	1	1	4	M	1	2	2	2	7	M	3	2	1	2	8	M	31	M
85	2	3	3	3	11	B	3	3	2	3	11	B	3	4	2	1	10	B	2	3	5	5	15	MB	4	4	4	4	16	MB	63	B
86	2	2	5	2	11	B	2	2	4	2	10	B	4	3	4	2	13	B	4	2	4	5	15	MB	3	3	4	3	13	B	62	B

87	1	1	1	1	4	M	1	1	1	1	4	M	1	1	1	1	4	M	1	1	1	1	4	M	20	M						
88	2	2	2	2	8	M	2	2	2	2	8	M	2	2	2	2	8	M	2	2	2	2	8	M	40	M						
89	1	2	3	2	8	M	1	2	1	3	7	M	2	3	1	2	8	M	1	2	3	1	7	M	1	2	3	2	8	M	38	M
90	1	2	1	2	6	M	1	1	2	2	6	M	3	2	2	3	10	B	2	2	1	1	6	M	1	2	2	1	6	M	34	M

Anexo F: Resultados de las pruebas

Confiabilidad del instrumento: Cuestionario de gestión administrativa.

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento enumerado.

Dimensión	Número de ítems	Coficiente de confiabilidad
Objetivos	4	0.684
Estructura organizacional	4	0.586
Requerimiento del puesto	3	0.482
Motivación	4	0.526
Recompensa	4	0.719
Desempeño	4	0.549
La gestión administrativa	23	0.718

Confiabilidad del instrumento: Cuestionario de calidad de atención del usuario.

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento enumerado.

Dimensión	Número de ítems	Coficiente de confiabilidad
Conformidad	4	0.457
Calidad percibida	4	0.595
Confiabilidad:	4	0.479
Rendimiento:	4	0.479
Promover la participación y competencia	4	0.657
Calidad de atención del usuario	20	0.831

