



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y atención al usuario en los
administrados de las Subgerencias de la Municipalidad
Metropolitana de Lima, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Santiago Velasquez, Guillermina Teresa

ASESOR:

Mg. Teresa Gonzales Moncada

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2017

Página del jurado

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

La presente tesis es para Dios, por ser el guía de todo este andar y acceder a concederme los logros de hoy. A mis padres, por su respaldo y afecto en todo momento.

Agradecimiento

Agradezco a los profesores del Programa SUBE, a los participantes del estudio, los usuarios del servicio administrativo, quienes gentilmente accedieron a ser parte de este estudio.

También expreso mi sincero agradecimiento a las Subgerencias Fiscalización, por la accesibilidad y el apoyo recibido.

Declaración de autenticidad

Yo, Guillermina Teresa Santiago Velasquez, con DNI N° 07119443, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, con la tesis titulada “Gestión Administrativa y Atención al Usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
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, no copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta; fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos, 2017

.....
Guillermina Teresa Santiago Velasquez

D.N.I. N° 07119443

Presentación

En este trabajo de investigación titulado “Gestión Administrativa y Atención al Usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017”, se presenta para obtener el título de Licenciada en Administración, en estricta observancia y cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional Administración. El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias Fiscalización de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017. La misma que consta de los siguientes capítulos:

En el Capítulo I: Introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación, las hipótesis y por último los objetivos.

En el Capítulo II: Método, se da a conocer el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el Capítulo III y IV: Resultados, se dan a conocer los resultados arrojados a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente.

En el Capítulo V, VI, VII y VIII: Se presentan las conclusiones, recomendaciones, se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados, respectivamente.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Con el cumplimiento de los aspectos en mención, se espera actuar de conformidad a las exigencias de la Universidad César Vallejo.

Guillermina Teresa Santiago Velasquez

Índice

Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Índice de figuras	IX
Índice de tablas	X
Índice de anexos	XII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	16
1.2. TRABAJOS PREVIOS	19
1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA	25
1.3.1. Gestión administrativa	25
1.3.2. Atención al usuario	32
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	36
1.4.1. Problema general	36
1.4.2. Problemas específicos	36
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	36
1.5.1. Justificación teórica	36
1.5.2. Justificación práctica	37
1.5.3. Justificación metodológica	37
1.5.4. Justificación económica	37
1.5.5. Justificación social	37
1.6. HIPÓTESIS	38
1.6.1. Hipótesis general	38
1.6.2. Hipótesis específicas	38
1.7. OBJETIVOS	38
1.7.1. General	38
1.7.2. Específicos	38

II. MARCO METODOLÓGICO	40
2.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	41
2.1.1. Hipotético deductivo	41
2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	41
2.2.1. Aplicada	41
2.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	41
2.3.1. No experimental y de corte transversal	41
2.4. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	42
2.4.1. Operacionalización de variables	43
2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	45
2.5.1. Población	45
2.5.2. Muestra	45
2.5.3. Muestreo	47
2.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	47
2.6.1. Técnica de recolección de datos	47
2.6.2. Instrumento de recolección de datos	47
2.6.3. Validez	48
2.6.4. Confiabilidad	49
2.7. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	49
2.8. ASPECTOS ÉTICOS	50
III. RESULTADOS	51
3.1. DATOS DESCRIPTIVOS	52
3.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS	63
3.2.1. Hipótesis General	63
3.2.2. Hipótesis Específica 1	64
3.2.3. Hipótesis Específica 2	65
3.2.4. Hipótesis Específica 3	66
3.2.5. Hipótesis Específica 4	67
IV. DISCUSIÓN	69
V. CONCLUSIONES	74
VI. RECOMENDACIONES	76
VII. REFERENCIAS	78
VIII. ANEXOS	82

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Distribución de frecuencia según el género	52
<i>Figura 2.</i> Distribución de frecuencia según la edad.	53
<i>Figura 3.</i> Distribución de frecuencia según la variable gestión administrativa	54
<i>Figura 4.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión planeación	55
<i>Figura 5.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión organización	56
<i>Figura 6.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión dirección	57
<i>Figura 7.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión control	58
<i>Figura 8.</i> Distribución de frecuencia según la variable atención al usuario	59
<i>Figura 9.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión imagen	60
<i>Figura 10.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión humano	61
<i>Figura 11.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión factor tecnológico web	62

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Cuadro comparativo entre gestión por función y gestión por procesos.</i>	26
Tabla 2. <i>Cuadro comparativo entre funciones por autor.</i>	30
Tabla 3. <i>Operacionalización de variables.</i>	43
Tabla 4. <i>Distribución del universo poblacional de usuarios del Área de Atención al Administrado de las Subgerencias Fiscalización de la Municipalidad Metropolitana de Lima (2016).</i>	45
Tabla 5. <i>Muestra poblacional de usuarios del Área de Atención al Administrado de las Subgerencias Fiscalización de la Municipalidad Metropolitana de Lima (2016).</i>	46
Tabla 6. <i>Puntuación según ítems y rangos del instrumento de gestión administrativa.</i>	48
Tabla 7. <i>Puntuación según ítems y rangos del instrumento de atención al usuario.</i>	48
Tabla 8. <i>Estadísticos de fiabilidad del instrumento para medir la variable gestión administrativa.</i>	49
Tabla 9. <i>Estadísticos de fiabilidad del instrumento para medir la variable atención al usuario.</i>	49
Tabla 10. <i>Sexo</i>	52
Tabla 11. <i>Edad.</i>	53
Tabla 12. <i>Distribución de frecuencia según la variable gestión administrativa.</i>	54
Tabla 13. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión planeación.</i>	55
Tabla 14. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión organización.</i>	56
Tabla 15. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión dirección.</i>	57
Tabla 16. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión control.</i>	58
Tabla 17. <i>Distribución de frecuencia según la variable atención al usuario.</i>	59
Tabla 18. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión factor imagen.</i>	60
Tabla 19. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión factor humano.</i>	61
Tabla 20. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión factor tecnológico web.</i>	62
Tabla 21. <i>Correlación entre las variables gestión administrativa y atención al usuario.</i>	63
Tabla 22. <i>Correlación entre la dimensión planeación y la variable atención al usuario.</i>	64

Tabla 23. <i>Correlación entre la dimensión organización y la variable atención al usuario.</i>	65
Tabla 24. <i>Correlación entre la dimensión dirección y la variable atención al usuario.</i>	66
Tabla 25. <i>Correlación entre la dimensión control y la variable atención al usuario.</i>	67

Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia	83
Anexo 2. Instrumento de investigación	84
Anexo 3. Validación de los instrumentos	88
Anexo 4. Organigrama de la Municipalidad Metropolitana de Lima	89
Anexo 5. Fotografías.	90

RESUMEN

“Gestión Administrativa y Atención al Usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017”, es el título del estudio que tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017, al ser Muñiz (2012) con la gestión administrativa quien identifica componentes como planeación, organización, dirección y control; y con Escudero (2011), en la atención al usuario y sus componentes factor imagen, factor humano y factor tecnológico web.

La investigación fue de tipo aplicada y de diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por un total de 1,108 usuarios, la muestra fue de 285 usuarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima y el muestreo fue probabilístico. Los datos fueron recolectados por encuesta, procesados y analizados por el software SPSS 21.

Se concluye que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en las Subgerencias Fiscalización de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017. La correlación de Spearman fue de 0,421.

Palabras clave: Gestión administrativa, atención al usuario, municipalidad.

ABSTRACT

"Administrative Management and User Attention to the Administrators of the Sub-Management the Metropolitan Municipality of Lima, 2017", is the title of the study that aimed to identify the relationship between administrative management and user attention in the Administered by the Deputy Manager of Operations of the Metropolitan Municipality of Lima, 2017. Muñiz (2012) was counted on the variable administrative management and the dimensions of planning, organization, direction and control. With Escudero (2011) the variable attention to the user and the dimensions image factor, human factor and technological web factor.

The research was of basic type and of non-experimental design. The study population consisted of a total of 1,108 users, the sample was 285 users of the Metropolitan Municipality of Lima and sampling was probabilistic. Data were collected by survey, processed and analyzed by SPSS software 21.

It is concluded that there is a significant relationship between administrative management and user attention in the Operations Sub-director of the Metropolitan Municipality of Lima, 2017. Spearman's correlation was 0.421.

Key words: Administrative management, attention to the user, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

La evolución histórica de la gestión empresarial se ha dado desde el ámbito cultural en oriente y occidente, en el desarrollo social del hombre junto a la evolución de la toma de decisiones en torno de cuatro funciones: planificar, organizar, dirigir y controlar, de tal manera que una gestión en el mundo empresarial actual se basa “en el desenvolvimiento de un entorno y mercado competitivo y productivo a una escala mundial” (Hernández, 2011, p. 40).

De esta manera, la gestión administrativa nace con la administración en el año 5000 a.C. con los sumerios quienes establecieron registros escritos para uso comercial y gubernamental, seguido por los egipcios y hebreos 4000 a.C., practicando inventarios en el caso de los primeros y aplicando el principio de excepción y departamentalización los segundos. En el siglo XX, con Frederick Taylor en 1911, se profundiza en su estudio y se crean los lineamientos para mejorar la eficiencia de la producción, destacando cuatro principios: planeación, preparación, control y ejecución, que significaban la prosperidad tanto para gerentes como para obreros. Las escuelas clásicas de la administración del siglo XX, sus principales representantes fueron, Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y William Gilbreth; *Administración Científica* y Henry Fayol, *Enfoque Funcional*, establecen modelos de administración, establecimiento ampliamente de las empresas americanas y europeas en las primeras décadas del siglo.

La investigación se enfoca en la toma de decisiones, y desde Taylor, se han visto diversidad de teorías, enfoques y pensadores. Sin embargo, se presentan diversos aspectos epistemológicos en la construcción de un nuevo conocimiento como: (a) la ausencia y carencia de reflexión teórica en el campo, (b) la aplicación de técnicas científicas pertinentes a los objetos de estudio, (c) la jerarquía académica que reconoce o desconoce los problemas de la realidad, los sujetos que investigan y los problemas del conocimiento, (d) la falta de fundamentos sólidos en administración, (e) la ausencia de crítica y autocrítica en la observación epistemológica, entre otros (Hernández, 2011).

El estudio de la gestión administrativa es de importancia pues permite la optimización de los procesos para alcanzar la eficacia en los servicios que ofrece, pues se permite una reducción en tiempos efectuados en trámites y consultas incrementando la calidad del servicio prestado.

En el Perú es una necesidad estudiar esta variable en el ámbito municipal del Perú pues su análisis contribuirá a incorporar mejoras en los procesos administrativos para la generación de ventajas competitivas y elementos que diferencien el actuar administrativo a nivel nacional.

La atención al usuario es una de las preocupaciones de las empresas públicas en los diversos sectores pues su razón de ser son la prestación de servicios para quienes necesitan de ellos, lo que las obliga a evaluar la percepción de valoración de éstos sobre los servicios ofrecidos.

Su estudio se ha referenciado como “servicio de atención al cliente”, “satisfacción de usuarios”, “calidad del servicio”, y su estudio prolifera en el ámbito de la salud pública, y es escaso su estudio en otros sectores como el de la administración pública. Se presenta en los estudios de usuarios desde las primeras décadas del siglo pasado, hasta las dos últimas décadas en las que se ha incrementado su interés, tal como señala Patricia Hernández (2011) en su estudio de la satisfacción de usuarios. En el Perú su estudio es escaso y reciente.

La entidad, para el adecuado cumplimiento de las funciones normativas y ejecutivas asignadas por ley, se estructura de la siguiente manera: Concejo Metropolitano, Alcaldía Metropolitana y Gerencial Municipal Metropolitana (Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016).

Misión de la Municipalidad Metropolitana de Lima

Consolidar el gobierno de Régimen Especial de Lima Metropolitana, implementando un nuevo estilo de gestión, basado en la transparencia, concertación, autoridad y liderazgo, planeamiento y excelencia.

Para ello ejerce las competencias regionales con recursos adecuados y planificadamente; fortalece la gestión articulada y participativa del Cercado de Lima y los mecanismos de participación ciudadana y de coordinación interdistrital e interregional; y potencia las capacidades humanas y técnicas para la gestión institucional.

Visión de la Municipalidad Metropolitana de Lima

La Municipalidad Metropolitana de Lima es reconocida como una institución transparente, eficiente, organizada para el logro de resultados, que concerta con la ciudadanía y los diferentes niveles de gobierno, y que ha incorporado las nuevas funciones regionales articulándolas con las funciones municipales, liderando el desarrollo integral de los habitantes de la provincia y del Cercado en particular. Ha contribuido a mejorar la calidad de vida, dando prioridad a la población en situación de vulnerabilidad, especialmente los niños, niña y adolescente (Ver Anexo 4).

El problema que se da en la Metropolitana de Lima se presenta en el área de la atención al administrado de las Subgerencias, pues no se cumplen los plazos legales para dar respuesta a sus reclamos.

Por lo expuesto, el problema se define como el siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017?

1.2. TRABAJOS PREVIOS

Se revisaron los trabajos previos porque constituyen los antecedentes de las variables estudiadas y permiten las comparaciones con los resultados obtenidos en la investigación.

A nivel internacional, se encontraron las siguientes investigaciones:

Campos, S. F. (2011) en el estudio *“Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal ‘Pedro Moncayo’ de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios”*, para optar el título de Licenciado en Bibliotecología, Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador. Tuvo por objetivo mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra. Siguió un tipo de investigación básica, diseño no experimental. La población estuvo conformada por usuarios de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” con un total de 1222. La muestra estuvo constituida por 967 estudiantes y 255 no estudiantes. El instrumento fue la entrevista y la encuesta con un cuestionario de 10 preguntas de tipo cerrada.

Concluye que el 49 % del personal encuestado se manifiesta que son malos los servicios que ofrece la Biblioteca Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra, el 40 % bueno y el 11 % son excelentes.

Rojas, J. E. (2015) en la investigación *“Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en Edificio consistorial y departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado”*, para optar el grado de magíster en Gestión y Políticas Públicas, Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile. Tuvo por objetivo desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que entrega una Municipalidad , de modo que apoye la gestión del municipio tanto en los servicios del Edificio Consistorial como en el Departamento de Desarrollo Social. Tipo de investigación básica, diseño no

experimental. La población estuvo conformada por usuarios de los servicios municipales que pertenecen al edificio Consistorial y al Departamento de Protección Social de la Municipalidad de Lo Prado y la muestra la conformó 340 usuarios. El método de recolección de datos fue la encuesta que constó de 61 preguntas, que reflejan los factores: (1) Factor Humano, (2) Factor Organizativo de los Procesos, (3) Factor Tecnológico Web, (4) Factor Satisfacción, (5) Factor Imagen, (6) Factor Espacios Físicos, (7) Factor Calidad.

Concluyó que el modelo propuesto en este estudio cuenta con validez y fiabilidad estadística para la muestra aplicada y se logra explicar la varianza del factor satisfacción en un 82,4%, por lo que el modelo podrá ser aplicado, en lo posible, a una muestra probabilística que permita inferir hacia la población.

Sicán, H. E. (2013) en la tesis *“La calidad del servicio al cliente como estrategia para el mejoramiento del servicio en la Municipalidad de San Juan Sacatepéquez, Departamento de Guatemala”*, para optar el Título de Administrador de empresas, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Tuvo por objetivo mejorar la calidad del servicio al cliente que actualmente ofrece la Municipalidad de San Juan Sacatepéquez. Tipo de investigación básica, diseño no experimental. La población y la muestra la conforman la Municipalidad de San Juan Sacatepéquez. El instrumento es el análisis documental de la empresa en estudio.

Concluyó que la Municipalidad de San Juan Sacatepéquez, carece de estrategias orientadas hacia el cliente, lo que ha provocado que los usuarios no se encuentren totalmente satisfechos con el servicio que ofrece la institución. A pesar que en la municipalidad se han implementado mejoras como en las instalaciones y en algunos procesos de atención al usuario, no han sido suficientes para superar las expectativas de los vecinos.

La tesis señala las estrategias orientadas hacia el cliente, con el fin de mejorar el servicio que presta actualmente la municipalidad estudiada, así poder cumplir y superar las expectativas de los usuarios.

Chang, J. J. (2014) en la tesis *“Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”*, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Tuvo por objetivo identificar cómo es la atención al cliente, en los servicios, de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos. Tipo de investigación básica, diseño no experimental. La población y la muestra la conforman un total de 170 usuarios de los servicios municipales, que demandaron los servicios en la municipalidad de Malacatán, San Marcos, en el mes de abril del 2013. El instrumento utilizado, fue una encuesta, con una batería de preguntas cerradas, dirigida a los 170 usuarios en las oficinas de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos.

Concluye que el usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles.

El estudio dio alcances con la descripción de la forma en que se atiende a los usuarios de los servicios municipales, cuyo objeto es contribuir, a formar una institución en mejora continua y en búsqueda de la excelencia, en la prestación de sus servicios municipales y cumplir eficaz y eficientemente sus obligaciones constitucionales.

A nivel nacional, los estudios hallados en torno a las variables de investigación son:

Vela, R. y Zavaleta, L. (2014) en la investigación *“Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de Tiendas de Cadenas Claro Tottus-Mall, de la ciudad de Trujillo, 2014”*, para optar el título de Licenciado en Administración,

Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Propuso por objetivo establecer la influencia de la calidad de servicio en el cliente, usuario del servicio en la tienda. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental. La población estuvo constituida por 600 clientes que acudieron para la adquisición de equipos básicos de Smartphone y celulares. La muestra fue de 340 clientes.

Se concluye la calidad del servicio ofrecida al usuario influyó de forma directa en el nivel de ventas, lo que quiere decir que sí existe una buena calidad de servicio y que ella repercute en el crecimiento de las ventas. Asimismo, los factores que se pueden controlar en la oferta de equipos es la amabilidad del trato y la comunicación que ejerce el promotor influyendo positivamente en el nivel de ventas. Se estableció, además, una correlación entre el servicio ofrecido y las ventas, otorgándose la calificación de bueno y regular.

La investigación brinda alcances teóricamente en cuanto a la calidad de la atención ofrecida a los usuarios de una empresa privada y las características destacadas como principal factor en el crecimiento de ventas que son la amabilidad y la comunicación eficaz del promotor, aspectos de importancia a considerar en la atención al usuario.

Espinoza, D. (2013) en la tesis *“El control interno en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos”*, para optar el título profesional, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Tuvo por objetivo analizar si el Control Interno da confiabilidad a la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos 2011. Tipo de investigación básica, diseño no experimental. La población objeto de estudio está compuesta por 315 funcionarios y trabajadores de seis Gerencias Municipales de la Municipalidad de Chorrillos. El tamaño de muestra por gerencias municipales, siendo un total de 74 funcionarios y trabajadores. El instrumento utilizado fueron la entrevista y encuesta.

Concluye que los objetivos del control interno no influyen en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

Se considera alcances implementando un modelo de lineamiento de control interno en la planificación de la gestión administrativa a fin de lograr los objetivos y metas trazadas para regular los ingresos y gastos de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

Armas, L. J. (2014) en la tesis *“Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán”*, (Provincia de Sánchez Carrión, Región La Libertad) para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Tuvo por objetivo determinar la influencia de la calidad de servicio, en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán. Tipo de investigación básica, diseño no experimental. La población estuvo conformada por 16000 usuarios que se presentaron a realizar alguna gestión en la Municipalidad Distrital de Sanagorán en 30 días hábiles. La muestra la conformó 203 usuarios. El instrumento fue la encuesta constituida por 20 preguntas.

Concluye que los factores determinantes de la calidad de servicio dependen del ajuste entre la gestión de dicho servicio y las expectativas del usuario. Asimismo, 39% de los usuarios calificaron como bueno su nivel de satisfacción ante la calidad del servicio que reciben de los servidores de la municipalidad.

La tesis aborda aspectos teóricos respecto al nivel de satisfacción de los usuarios mediante estrategias al abordar los temas relativos a la atención del usuario.

Allcahuamán, M. I. (2015) en el estudio *“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”*, para optar la Licenciatura en Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Indicó por objetivo establecer la relación existente entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad. El tipo de investigación fue básico y su diseño fue experimental. La población fue de 2,919 usuarios de la municipalidad, y la muestra fue de 339 usuarios obtenidos por aplicación de fórmula. El instrumento utilizado fue un cuestionario de 23 preguntas.

Concluye que se encontró relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, siendo ésta de 0,591. De la misma forma, llegó a obtener para la cortesía una correlación de 0,462, para las competencias personales una correlación de 0,566, y para la capacidad de respuesta de los colaboradores, una correlación de 0,497.

Se permite conocer la correlación existente en el servicio que presta la Municipalidad Distrital de Pacucha a los usuarios constituidos por los ciudadanos del distrito. La correlación hallada permite mejorar los procesos administrativos para el mejor desempeño de las funciones de los servidores públicos.

1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1. Gestión administrativa

La gestión administrativa tiene por definiciones las siguientes:

“La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros” (Muñiz, 2012).

“La Gestión comercial y administrativa de la empresa requiere sólidos conocimientos por parte del empresario, pero también herramientas informáticas profesionales que permitan la gestión diaria de la empresa: presupuestos, facturas, gestión de clientes, correos electrónicos, clasificación de documentos” (Michard, 2012).

Para Anzola (2010), la gestión administrativa involucra actividades en el cumplimiento de metas:

Gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (Anzola, 2010, p.70)

Consideradas las tres definiciones sobre gestión administrativa se observa que consiste en dar apoyo a los procesos funcionales de la organización para favorecer las actividades cotidianas, capaz de generar ventaja competitiva en el entorno social. En la actualidad, las actividades propias de la gestión administrativa se orientan al alcance de metas y objetivos que se concentran en la planeación, organización, dirección y control.

Existen dos enfoques de gestión administrativa, aquella gestión que se realiza por función y la gestión por procesos.

Tabla 1. *Cuadro comparativo entre gestión por función y gestión por procesos.*

Gestión por función	Gestión por procesos
Se enfoca en el producto (bien/servicio)	Se enfoca en el usuario
Se organiza en departamentos especializados o áreas	Se organiza siguiendo la orientación en los procesos que añaden valor
El enfoque es la especialización del trabajo	El enfoque de la labor es en la totalidad del proceso
Cualquier alteración en el proceso se resuelva según la jerarquía establecida	Toda alteración en el proceso se soluciona en la ejecución del mismo
Predominio jerárquico para el control	Autonomía para el autocontrol
El mecanismo de coordinación es el mando y el control	El mecanismo de coordinación se basa en la autonomía responsable
Reina la burocracia y el formalismo	Predomina la flexibilidad, el cambio y la innovación
La toma de decisiones es centralizada	La toma de decisión es tarea de todos
La información es jerárquica	La información se comparte
El conocimiento se concentra en un grupo	El aprendizaje es para toda la organización
La jerarquía se impone en la coordinación	El equipo realiza las coordinaciones
Las preguntas son: ¿Cómo hacer mejor lo que se viene haciendo? ¿cómo realizar mejor las tareas?	¿Para quién hacemos la labor y qué labor es la que se debe hacer? ¿Qué tareas son y para qué?
El cumplimiento es en base al desempeño	El compromiso es a base de resultados

En el sector gubernamental peruano ambos enfoques conviven, según la forma jerárquica que se asume en la toma de mando municipal.

De esta forma, se puede ver que los autores coinciden en que la gestión administrativa es un soporte para los procesos administrativos conformados por actividades, cuya ejecución se apoya fundamentalmente en los conocimientos que tiene el administrador y sus colaboradores, así como el respaldo en el uso de herramientas como las procedentes de las tecnologías de información y

comunicación.

Según Muñiz (2012), la gestión administrativa representa el análisis de los elementos de la administración: planeación, organización, dirección y control. Por ello, muestra las siguientes dimensiones:

Planeación: Implica la toma de decisiones, la elaboración de planes utilizando herramientas y técnicas y la administración estratégica. Siendo esta última la que permite adaptar los planes y tomar las decisiones en base a estrategias gerenciales que minimicen las pérdidas de tiempo y maximicen la productividad organizacional (Muñiz, 2012).

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) señalan que la planeación “consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas, de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados” (p. 108).

Para Boland, Carro, Stancatti, Gismano y Banchieri (2007): Es la “Planeación estratégica para acercarla más a la realidad mediante planes específicos para cada departamento o división (p. 54).

Revisados los autores, la dimensión planeación de la gestión administrativa involucra la toma de decisión que recurre a técnicas para realizar la adaptación, con lo cual se reduce tiempo a fin de incrementar la productividad organizacional hacia la consecución de metas y objetivos.

Organización: Considera elementos vinculados a la estructura y diseño organizacional, departamentalización, formalización, la comunicación y las tecnologías de información, la gerencia de recursos humanos y la adaptabilidad al cambio e innovación. Es en esta área, donde se concentran los factores internos, que coadyuvan a una mejor ejecución de los procesos administrativos, facilitan la retroalimentación, definen los niveles y formalidad de la organización (Muñiz, 2012).

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) aseguran que el término refiere “a una estructura intencional y formal de funciones o puestos” (p. 200).

La organización se basa en la comunicación entre la cadena de mando y los niveles jerárquicos (Boland eta al, 2007).

Tomando en consideración lo señalado por los autores, la dimensión organización de la gestión administrativa consiste en brindar de estructura a la organización para permitir el flujo de comunicación entre sus diversos elementos o áreas, con la finalidad de facilitar la labor de la organización y lograr el cumplimiento de los objetivos en el menor tiempo posible.

Dirección: Involucra el comportamiento organizacional, los grupos y equipos de trabajo, la motivación y el liderazgo como parte importante en la orientación e influencia en un grupo, para la consecución y logro de objetivos. Estos elementos, representan el poder, la motivación, el compromiso y las relaciones que se combinan en el entorno de la empresa, para la obtención de los logros grupales, individuales y organizaciones (Muñiz, 2012).

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) dicen que la dirección es “el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo” (p. 386)

“La dirección implica un proceso de influencia sobre las personas para lograr que éstas contribuyan a alcanzar los objetivos de la organización” (Boland eta al, 2007, p. 165).

Conforme a lo manifestado por los autores revisados, la dimensión dirección de la gestión administrativa hace referencia a la influencia que ejerce el líder del equipo o jefe del área de la organización para motivar y comprometer a los demás miembros en la consecución de las metas establecidas.

Control: Englobando las medidas de control administrativas, el diseño de estándares o parámetros de actividades claves en el desarrollo de la empresa, la evaluación del desempeño real y organizacional versus patrones previamente establecidos, para determinar las posibles deficiencias o fallas en los procesos, a fin de tomar medidas correctivas que eviten la desviación del logro de objetivos (Muñiz, 2012).

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) definen control como “la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planea” (p. 496)

Según Boland *et al* (2007):

La función de control es aquella que permite, en todo tipo de organización, sea ésta grande o pequeña, pública o privada, comprobar en forma permanente en qué medida su planes se están cumpliendo y asegurarse, de esta forma, altas probabilidades de alcanzar los objetivos que se ha fiado (p. 96).

Tomando en cuenta lo mencionado por los autores que han definido control, se observa que se trata de una de las principales funciones para mejorar los procesos existentes, generando oportunidades de logro de objetivos y de formulación de nuevos dada la posibilidad de corrección y reformulación que brinda.

A continuación, en la tabla 2 se muestra un cuadro comparativo de las funciones por cada autor de la literatura revisada.

Tabla 2. Cuadro comparativo entre funciones por autor.

Gestión por función	Muñiz, L. (2012)	Koontz, L. (2012)	Boland, L.; Carro, F.; Stancatti, M. J.; Gismano, Y. y Banchieri, L. (2007).
Planeación	Adaptación de planes y toma de decisiones en base a estrategias gerenciales que minimicen las pérdidas de tiempo y maximicen la productividad	Selección de misiones y objetivos, y decisión sobre las acciones necesarias para lograrlos	Planeación estratégica para acercarla más a la realidad mediante planes específicos para cada departamento o división.
Organización	Ejecución de los procesos administrativos, facilitan la retroalimentación, definen los niveles y formalidad de la organización	Estructura intencional y formal de funciones o puestos	Comunicación entre la cadena de mando y los niveles jerárquicos
Dirección	Obtención de los logros grupales, individuales y organizaciones	Proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo	Influencia sobre los colaboradores para el logro de los objetivos de la organización
Control	Evaluación del desempeño real y organizacional versus patrones previamente establecidos	Medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa	Medición de planes para su cumplimiento en alcanzar los objetivos

Características de la gestión administrativa

Según Koontz, Wihrich y Cannice (2012), las características de la gestión administrativa en un contexto global son las siguientes:

- La gestión administrativa asegura la coordinación de los esfuerzos individuales hacia una meta en común.
- Busca mantener un ambiente para el cumplimiento de metas de una forma eficaz.
- Quien ejerce la gestión administrativa realiza funciones como planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.
- Toda organización realiza gestión administrativa.
- La organización tiene por meta crear valor agregado.

Cambios en la gestión administrativa en el ámbito público

En las últimas décadas se viene gestando un debate sobre la forma de hacer gestión administrativa en las municipalidades. Ello debido al modelo de ayuntamiento cuya administración se encuentra muy apegada a las soluciones burocráticas y a los múltiples modos de control que en lugar de resolver problemas los incrementa y se dejan sentir por el usuario.

Una de las constantes que se mantiene en las entidades locales es la ausencia de planificación. Pareciera que falta un desarrollo cultura en este aspecto, pues es común encontrar que no se tengan definición de objetivos ni políticos ni técnicos. A ello se aúna la desorientación y la escasa planificación por parte de las direcciones. También se presenta un insuficiente impulso a los servidores públicos para realizar propuestas, pues es común actuar solo al corto plazo. Únicamente cuando el escándalo noticioso pone en agenda la atención al usuario, entonces se presta atención al servicio que se ofrece. Esto es cosa diaria en ciudades como Lima.

Existe pues un modelo de organización bajo el cual laboran todos los servidores públicos, en los cuales no se evalúan los resultados, no se toman en cuenta las carreras profesionales y no se consideran planes de formación para quienes ya se encargan de brindar el servicio al usuario. Los directivos suelen tener escasa formación pero si un alto grado de confianza, a la que mal se califica como “lazos políticos”.

A toda esta forma de actuar administrativamente que se emana a nivel mundial por todos los países, se realizan propuestas para nuevas gestiones de orden municipal. Las propuestas aunque diversas, son necesarias. En esa línea Varona (2002) logró identificar debilidades e indefiniciones sobre el proceso de gestión administrativa en el ámbito público, caracterizado por la inexistencia de una política definida de recursos humanos, deficiente clima laboral, e inadecuado reclutamiento y selección de personal, problemas en general en base al orden y la gestión de la administración, inadecuada organización de parte de la dirección, gerencia o subgerencias.

1.3.2. Atención al usuario

Entre las definiciones revisadas para la variable atención al usuario, se presentan las siguientes:

“Un usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla” (Hernández, 2011, p. 349).

“Se trata de la persona que recibe los productos y los servicios resultantes de un proceso, en el intento de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende la sobrevivencia de quien los provee” (Armas, 2015, p. 18).

La atención al usuario “Supone situar al cliente y/o ciudadano en el centro del proceso comunicativo” (Villa, 2014).

La atención al usuario “Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico (...) es ‘un valor agregado para el cliente’ y en ese campo el cliente es cada vez más exigente” (Escudero, 2011, p. 215).

Revisados los conceptos, se tiene entonces que atención al usuario es la actividad que comprende todos los servicios que éste espera recibir para su satisfacción y que en la expectativa de cubrir tal necesidad se torna exigente al comparar el proceso que le sirve con otros que permanecen en el entorno social.

Según Armas (2015) las dimensiones de atención al usuario son:

Factor imagen: La imagen se presenta en el momento en que el usuario concibe una idea de la organización, según la experiencia vivida. Desde este enfoque, las empresas han conseguido que el concepto de imagen se logre convertir en un activo importante para conseguir permanencia y fidelidad del mercado, preparándolas para enfrentar los constantes cambios que suceden en él.

Factor humano: Es aquél que corresponde a los atributos personales de quienes trabajan en el lugar. Recoge tanto las competencias (conocimientos, habilidades, y actitudes) y valores como la capacidad de aprender y crear de las personas y equipos de trabajo.

Factor tecnológico web: Conjunto de actividades que velan por la eficiencia del servicio a través de la página web de la Municipalidad. Vale decir, capacidad de brindar información clara, multiplicidad de operaciones o transacciones que se puedan realizar y facilidad en el uso.

Estos tres factores en mención, son aspectos que permiten una mejor atención al usuario, por lo que configuran los actuales parámetros con los que se mide el servicio de atención que se presta al administrado cuando acude a la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Características de la atención al usuario

Según Villa (2014) la atención al usuario tiene las siguientes características:

- Un usuario es toda persona que necesita o desea satisfacción y que por ello solicita los servicios de un profesional, empresa o administración.
- El tipo de destinatario de la petición es el usuario que, si se dirige a la empresa privada, toma el nombre de cliente, y si se dirige a la Administración Pública es ciudadano.
- El trato que se le brinda al usuario depende de diversos factores.

Modelos teóricos de la atención al usuario

Según Hernández (2011), se tienen por modelos teóricos en la atención al usuario la teoría de la no confirmación de expectativas, descontento potencial, Análisis de disponibilidad y medición de la calidad percibida.

Teoría de la no confirmación de expectativas

Este modelo proviene del marketing y manifiesta que los usuarios son quienes precisan su satisfacción y comparan sus expectativas respecto de un servicio con

el funcionamiento de otros proveedores, de tal modo que puede predecir su satisfacción o insatisfacción, dada la comparación de la calidad del servicio con la experiencia real de su aprovechamiento. Cuando se presenta que el servicio supera las expectativas se confirma positivamente la expectativa y cuando es menor la confirmación es negativa. Por ello, para esta teoría, el servicio se encuentra definido por la percepción subjetiva del cliente.

Descontento potencial

Utilizada desde la década del setenta, señala que las quejas de los usuarios consisten en múltiples reacciones a causa del descontento que tienen cuando esperan el servicio de una forma definida. Dicho descontento puede darse de dos maneras: uno externo cuando el cliente hace sus quejas ante las áreas que le pueden dar solución; y potencial, en el que el cliente no presenta su queja pública, pero se mantiene insatisfecho por el servicio obtenido. Este descontento de tipo potencial puede ser: considerar que presentar la queja no ayudará a resolver el problema, sentir que los procedimientos de queja son difíciles o se desconocen, pensar que el hecho es pequeño y no hace falta quejarse, asumir que hacer una queja se halla por debajo de la dignidad propia, considerar que no quejarse.

Análisis de disponibilidad

Refiere a la disposición de recursos físicamente cuando éstos son necesarios. Es entonces que se procura medir la probabilidad de la satisfacción de una demanda de usuarios, entre ellos: adquisición, circulación, infraestructura y usuario. Luego, son evaluados entre el número tal de las demandas recibidas en un período de tiempo determinado, demandas satisfechas y no satisfechas debido a fallas, adquisición, ambiente de infraestructura y el usuario.

Medición de la calidad percibida.

Formulada por Cronin y Taylor (1992), se diferencia del modelo de no confirmación, porque se fundamenta únicamente en percepciones. Los usuarios evalúan el desempeño del servicio en múltiples niveles, de tal manera que bajo tal percepción se combinan todas las evaluaciones hasta configurar una percepción global de la calidad del servicio.

Atención al usuario difícil

Díaz (2010) sostiene que en la actualidad se vive en la era de la soberanía del usuario, cliente o consumidor. Por ello, esperan que se les brinde una respuesta rápida, en el que la información fluya o se otorgue sin errores, demandando así un mejor servicio, el cual además incluye buen trato, entrega en un tiempo reducido para alcanzar la satisfacción. De esta manera, las quejas de un usuario ofrecen una oportunidad para verificar la satisfacción. Aunque lo más fácil es enfurecerse, pese a que el usuario pierda la calma, los servidores deben conservarla.

Los pasos a seguir en un proceso de atención al usuario difícil son los siguientes:

Ecuanimidad: En todo momento debe procurarse una actitud amistosa y profesional con el usuario.

Empatía / Solidaridad: Consiste en reconocer en que sí, existe una situación difícil y demostrar sensibilidad hacia los sentimientos del usuario.

Información: Calmar al usuario interrogándolo con preguntas que busquen mayores datos para poder ayudarlo.

Manejo y solución: Una vez que ha calmado al usuario, enfóquelo en el problema y resuelva el problema.

Agradecimiento: Es importante ser agradecido con el usuario, agradeciéndole en todo momento por su comprensión y aceptación de la solución.

Con los usuarios difíciles, se deben mantener actitudes apropiadas, entre ellas, una actitud amistosa, reconociendo que existe un problema, mostrando sensibilidad al sentir del usuario, calmarle con preguntas para obtener mayor información y así lograr que el usuario enfoque el problema. Se maneja el problema y se resuelve. Esta situación cuando no se puede manejar, debe consultarse con el superior según el orden jerárquico.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017?
- ¿Qué relación existe entre la organización y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017?
- ¿Cómo se relacionan la dirección y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017?
- ¿Qué relación existe entre el control y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017?

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.5.1. Justificación teórica

Valderrama (2014) resalta que todo investigador tiene inquietud por profundizar en uno o varios enfoques teóricos que explican de algún modo el problema. Por ello, la investigación se enmarca dentro del ámbito de la gestión administrativa y la atención al usuario en el sector municipal. El estudio se justifica porque permite determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la atención al usuario. Asimismo, el resultado permitirá tener una visión clara y definida acerca del nivel alcanzado en la atención al usuario por parte de los servidores de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

1.5.2. Justificación práctica

Hernández et al. (2014, p. 49) señala que “en muchos casos se tiene que explicar por qué es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivarán de ella”.

La presente investigación se justifica en la práctica pues se observaron la gestión administrativa y la atención al usuario en el sector municipal. La investigación beneficia a la Municipalidad Metropolitana de Lima, durante el año 2017, por lo que los resultados de la investigación serán puestos a su disposición. De igual forma, beneficiará a otras organizaciones de similar condición a nivel nacional e internacional.

1.5.3. Justificación metodológica

A fin de lograr los objetivos propuestos, se realizó un estudio cuantitativo en el que se elaboraron instrumentos para medir la variable “gestión administrativa” y la variable “atención al usuario”. Mediante la aplicación de tales instrumentos se permitió, al Área de Atención al Administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, analizar la relación existente entre la gestión administrativa realizada y la forma en que se viene atendiendo al usuario. A partir de esta información, se buscó proponer mejoras al servicio que se presta en la municipalidad.

1.5.4. Justificación económica

La justificación económica “constituye base esencial y punto de partida para realizar proyectos de mejoramiento social y económico para la población” (Carrasco, 2006, p. 120). Este estudio se justificó pues sirvió de apoyo para una gestión administrativa conducente a la reducción de costos operativos logrando una mejor atención al usuario.

1.5.5. Justificación social

La justificación social se da cuando contribuye a la población a una mejora en el proceso social (Carrasco, 2006). La investigación, en ese sentido, se justificó pues beneficia a todos los ciudadanos de Lima Metropolitana en la atención de sus

solicitudes en la Sub Gerencia de Operaciones, buscando brindar una atención al administrado con información, buen trato y orientando sus procedimientos.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la planeación y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.
- Existe relación significativa entre la organización y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.
- Existe relación significativa entre la dirección y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.
- Existe relación significativa entre el control y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. General

Identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

1.7.2. Específicos

- Determinar la relación que existe entre la planeación y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.
- Determinar la relación que existe entre la organización y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de

Lima, 2017.

- Determinar la relación que existe entre la dirección y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.
- Determinar la relación que existe entre el control y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Hipotético deductivo

El método aplicado en toda la investigación es el hipotético-deductivo porque de la verdad general se obtiene la verdad particular. “Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos” (Cegarra, 2004, p. 82).

2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

2.2.1. Aplicada

La investigación realizada fue de tipo aplicada, definida como aquella “investigación práctica o empírica” (Vargas, 2009). Se efectuó este tipo de investigación con la finalidad de aplicar la teoría a una realidad determinada.

Así también es descriptivo correlacional, cuyo concepto lo defiende Valderrama (2014): “Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y después, cuantifican y analizan la relación” (p. 45). De esta manera, se realizó un estudio con la finalidad de describir las variables en sus niveles y luego asociar ambas a partir de sus mediciones.

2.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. No experimental y de corte transversal

El diseño de investigación es no experimental transversal o transeccional. Valderrama (2014) menciona: “La investigación no experimental es investigación sistemática y empírica, en la que las variables independientes no se manipulan, porque ya están dadas” (p. 67).

Es transversal o transeccional porque busca recolectar datos en un solo momento, en un momento único.

Es de enfoque cuantitativo porque “brinda una gran posibilidad de réplica y

un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares” (Hernández *et al*, 2014, p.18).

2.4. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

Variable 1: Gestión Administrativa

“La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros” (Muñiz, 2012).

Dimensiones

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

Variable 2: Atención al usuario

“Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico (...) es ‘un valor agregado para el cliente’ y en ese campo el cliente es cada vez más exigente” (Escudero, 2011, p. 215).

Dimensiones

- Factor imagen
- Factor humano
- Factor tecnológico web

2.4.1. Operacionalización de variables

Tabla 3. Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA	NIVELES DE RANGO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	"La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros" (Muñiz, 2012).	La gestión administrativa representa el análisis de los elementos de la administración: Planeación: toma de decisión gerencial, elaboración de planes, uso de herramientas de administración, adaptación de planes. Organización: diseño organizacional, comunicación y tic, adaptabilidad al cambio, Dirección: equipos de trabajo, motivación, liderazgo, logro de objetivos. Control: percepción del servicio, fidelidad. El instrumento utilizado fue el cuestionario.	Planeación: es el proceso de planeación que implica la toma de decisiones, la elaboración de planes utilizando herramientas y técnicas y la administración estratégica (Muñiz, 2012).	<ul style="list-style-type: none"> Toma de decisión gerencial Elaboración de planes Uso de herramientas de administración Adaptación de planes 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (5) A veces (4) Casi nunca (1) Nunca	Alto (85 - 115) Medio (54 - 84) Bajo (23 - 53)
			Organización: considera elementos vinculados a la estructura y diseño organizacional, departamentalización, formalización, la comunicación y las tecnologías de información, la gerencia de recursos humanos y la adaptabilidad al cambio e innovación. (Muñiz, 2012).	<ul style="list-style-type: none"> Diseño organizacional Comunicación y TIC Adaptabilidad al cambio 	10, 11, 12,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (5) A veces (4) Casi nunca (1) Nunca	
			Dirección: involucra el comportamiento organizacional, los grupos y equipos de trabajo, la motivación y el liderazgo como parte importante en la orientación e influencia en un grupo, para la consecución y logro de objetivos. (Muñiz, 2012).	<ul style="list-style-type: none"> Equipos de trabajo Motivación Liderazgo Logro de objetivos 	13, 14, 15, 16, 17,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (5) A veces (4) Casi nunca (1) Nunca	
			Control: las medidas de control administrativas, el diseño de estándares o parámetros de actividades claves en el desarrollo de la empresa, la evaluación del desempeño real y organizacional versus patrones previamente establecidos, para determinar las posibles deficiencias o fallas en los procesos. (Muñiz, 2012).	<ul style="list-style-type: none"> Medidas de control Diseño de estándares Evaluación del desempeño 	18, 19, 20, 21, 22, 23	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (5) A veces (4) Casi nunca (1) Nunca	

ATENCIÓN USUARIO	AL	<p>“Se trata de la persona que recibe los productos los servicios resultantes de un proceso, en el intento de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende la sobrevivencia de quien los provee” (Armas, 2015, p. 18).</p>	<p>La atención al usuario se operacionaliza en:</p> <p>Factor imagen: percepción del servicio, fidelidad.</p> <p>Factor humano: Atributos de los servidores, capacidad de aprendizaje, creatividad para encontrar soluciones, equipos de trabajo.</p> <p>Factor tecnológico Web: Información clara, multiplicidad de operaciones, facilidad de uso.</p> <p>El instrumento utilizado fue el cuestionario.</p>	<p>Factor Imagen: La imagen se presenta en el momento en que el usuario concibe una idea de la organización, según la experiencia vivida. Desde este enfoque, las empresas han conseguido que el concepto de imagen se logre convertir en un activo importante para conseguir permanencia y fidelidad del mercado, preparándolas para enfrentar los constantes cambios que suceden en él. (Armas, 2015).</p> <p>Factor Humano: Es aquél que corresponde a los atributos personales de quienes trabajan en el lugar. Recoge tanto las competencias (conocimientos, habilidades, y actitudes) y valores como la capacidad de aprender y crear de las personas y equipos de trabajo. (Armas, 2015).</p> <p>Factor Tecnológico Web: Conjunto de actividades que velen por la eficiencia del servicio a través de la página web de la Municipalidad. Vale decir, capacidad de brindar información clara, multiplicidad de operaciones o transacciones que se puedan realizar y facilidad en el uso. (Armas, 2015).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del servicio 1, 2, • Fidelidad 3, 	<p>Cuestionario</p>	<p>(5) Siempre (4) Casi siempre (5) A veces (4) Casi nunca (1) Nunca</p>	<p>Alto (63 - 85) Medio (40 - 62) Bajo (17 - 39)</p>
			<ul style="list-style-type: none"> • Atributos de los servidores 4, 5, 6, 7, 8, • Capacidad de aprendizaje 9, 10, 11 • Creatividad para encontrar soluciones • Equipos de trabajo 	<p>Cuestionario</p>	<p>(5) Siempre (4) Casi siempre (5) A veces (4) Casi nunca (1) Nunca</p>			
			<ul style="list-style-type: none"> • Información clara 12 • Multiplicidad de operaciones 13, 14, 15 • Facilidad de uso 16, 17 	<p>Cuestionario</p>	<p>(5) Siempre (4) Casi siempre (5) A veces (4) Casi nunca (1) Nunca</p>			

Fuente: Elaboración propia.

2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.5.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por el número promedio de usuarios al mes atendidos en el Área de Atención al Administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima. (Ver Tabla 4). Es decir, un total de 1,108 usuarios.

Tabla 4. *Distribución del universo poblacional de usuarios del Área de Atención al Administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima (2017).*

No.	SUB TOTAL
Usuarios de Subgerencia de Control y Sanción	239
Usuarios de Subgerencia de Investigaciones	369
Usuarios de Subgerencia de Operaciones	500
	TOTAL
	1,108

Fuente: Municipalidad de Lima (2017).

2.5.2. Muestra

Hernández et al. (2014) señala que “La muestra es en esencia, un subgrupo de la población, digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese grupo definido” (p. 175). La muestra estuvo conformada por 285 usuarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima que pertenecen a las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima (Ver Tabla 3). Se utilizó un muestreo probabilístico.

$$n = \frac{NZ^2 p (1 - p)}{(N - 1) e^2 + Z^2 p (1 - p)}$$

Donde:

N = 1,108 (tamaño poblacional)

Z = Nivel de confianza (95% = 1.96)

p = Proporción = 0.5 (Cuando no se conoce estudios anteriores o la prueba piloto y por lo tanto el valor pertenece al criterio conservador).

e = error máximo aceptable = 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{1108 * (1.96)^2 * 0.5 (1- 0.5)}{(1108 -1) * 0.05^2 + (1.96)^2 * 0.5* (1- 0.5)}$$

$$n = \frac{1108 \times 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}{1107 \times 0.0025 + 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{1064.12}{(1107 \times 0.0025) + (3.84 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$n = \frac{1064.12}{3.73}$$

n = 285 usuarios

Tabla 5. *Muestra poblacional de usuarios del Área de Atención al Administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima (2017).*

No.	TOTAL	SUB TOTAL
Usuarios	1,108	285
TOTAL	1,108	285

Fuente: Municipalidad de Lima (2017).

Los criterios de inclusión fueron:

- Usuarios que asistan a realizar trámites en el Área de Atención al Administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- Usuarios que acepten voluntariamente participar en el estudio.

Los criterios de exclusión:

- Usuarios que no estén presentes el día de la aplicación del instrumento de investigación.

2.5.3. Muestreo

El muestreo fue probabilístico, calculándose la muestra a partir de la población. Al respecto, Molina (2011) señala que se da “cuando todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados en la muestra y esta es conocida” (p. 46).

2.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) dice: “Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p. 198).

2.6.1. Técnica de recolección de datos

Valderrama (2014) define la técnica como “los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar la información. Pueden ser formularios, pruebas de conocimientos o escalas de actitudes” (p. 195).

La técnica utilizada fue la encuesta que “estudia poblaciones (o universo) grandes y pequeñas, seleccionando y analizando muestras elegidas de la población para descubrir la incidencia relativa, la distribución y las interrelaciones de las variables sociológicas y psicológicas”. (Palomino, Peña, Zevallos y Orizano, 2015, p. 111)

De esta forma, se aplicó la encuesta con dos instrumentos para cada variable, tanto para gestión administrativa como para atención al usuario.

2.6.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario, cuyas preguntas “se elaboran en atención a las variables del problema de investigación, así como en estrecha relación con los indicadores e índices que se han derivado de ellas”. (Carrasco, 2016, p. 318)

Sobre la medición de la variable gestión administrativa, se elaboró un cuestionario que constó de 20 preguntas cerradas, con cinco opciones de respuesta (1-5).

Respecto de la medición de la variable atención al usuario, se creó un cuestionario que constó de 18 preguntas cerradas, con cinco opciones de respuesta (1-5).

Tabla 6. *Puntuación según ítems y rangos del instrumento de gestión administrativa.*

	Número de ítems	Rango de gestión administrativa
Planeación	1, 2, 3, 4, 5,6, 7, 4, 5,6, 7, 8, 9	9 – 45
Organización	10, 11, 12	3 – 15
Dirección	13, 14, 15, 16, 17,	5 – 25
Control	18, 19, 20, 21, 22, 23	6 – 30

Tabla 7. *Puntuación según ítems y rangos del instrumento de atención al usuario.*

	Número de ítems	Rango de atención al usuario
Factor Imagen	1, 2, 3,	3 – 15
Factor Humano	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,	8 – 40
Factor Tecnológico Web	12, 13, 14, 15, 16, 17,	6 – 30

2.6.3. Validez

Según Palomino et al. (2015, p. 169) la validez “Es la capacidad del instrumento para medir las cualidades para las cuales ha sido construido y no otras parecidas, y tiene diferentes componentes, los cuales deben ser evaluados en la medida de lo posible”. Es decir, la validez permite determinar la capacidad de los instrumentos de recolección de datos para medir las variables gestión administrativa y atención al usuario.

Por ello, se aplicó la validación de contenido, utilizando el juicio de expertos para los instrumentos que miden ambas variables. Los expertos emitieron su juicio en formatos de validación que se encuentran en el Anexo 3.

2.6.4. Confiabilidad

Pino (2016) dice que la confiabilidad se basa en la “medición de la consistencia de las respuestas que hagan las personas entrevistadas a cada pregunta” (p. 432)

Para evaluar la confiabilidad de la investigación se utilizó el Alfa de Cronbach, procesándose los resultados que se muestran seguidamente:

Tabla 8. *Estadísticos de fiabilidad del instrumento para medir la variable gestión administrativa.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.869	23

Por lo tanto, la fiabilidad o consistencia interna del instrumento es de 0,869 y, conforme a la escala de valoración del Alfa de Cronbach, se determinó que el instrumento de medición es de consistencia muy alta.

Tabla 9. *Estadísticos de fiabilidad del instrumento para medir la variable atención al usuario.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.884	17

Para este caso, la fiabilidad o consistencia interna del instrumento es de 0,884 y, conforme a la escala de valoración del Alfa de Cronbach, se determinó que el instrumento de medición es de consistencia muy alta.

2.7. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de datos, se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 20 para la aplicación del método estadístico. Los procedimientos fueron:

Un procedimiento descriptivo, por el cual se utilizaron tablas e histogramas.

Un procedimiento inferencial, para el contraste de hipótesis con aplicación del Coeficiente de Correlación de Spearman para determinar la relación entre las variables gestión administrativa y atención al usuario.

2.8. ASPECTOS ÉTICOS

La presente investigación respeta los criterios establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, que sugiere a través de un diseño el camino a seguir en el proceso de investigación considerando los derechos de autor según la bibliografía revisada para efectos de la investigación. Asimismo, se corresponde a la legislación vigente en cuanto a la transparencia pública de la gestión administrativa.

III. RESULTADOS

3.1.DATOS DESCRIPTIVOS

Datos sociodemográficos

Tabla 10. Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	179	62,8	62,8
	Femenino	106	37,2	100,0
	Total	285	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

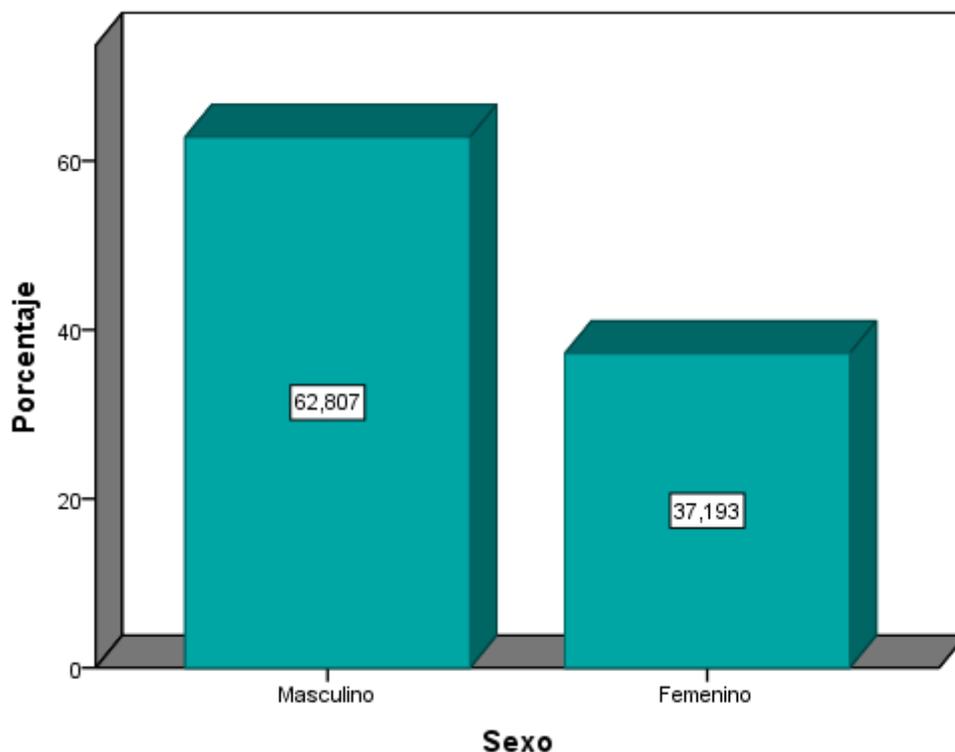


Figura 1. Distribución de frecuencia según el género.

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Interpretación:

Se observa en la distribución de frecuencia según el género, que del total de 285 usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017, 179 usuarios encuestados (62,8%) son

del género masculino; y 106 usuarios encuestados (37,1%) son del sexo femenino.

Tabla 11. *Edad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	21 a 30 años	46	16,1	16,1
	31 a 40 años	69	24,2	40,4
	41 a 50 años	73	25,6	66,0
	51 a 60 años	79	27,7	93,7
	61 a 70 años	18	6,3	100,0
	Total	285	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

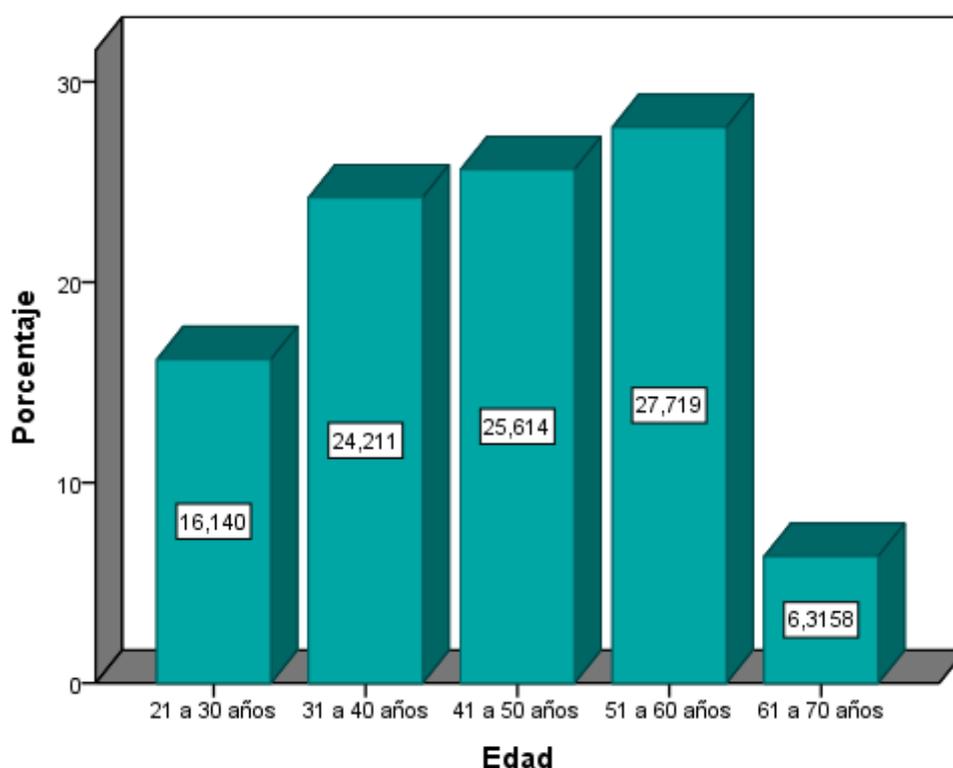


Figura 2. Distribución de frecuencia según la edad.

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Interpretación:

En la distribución de frecuencia correspondiente a la edad, podemos observar que del total de 285 usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 79 usuarios encuestados (27,7%) se encuentran en el rango de 51 a 60 años; 73 usuarios encuestados (25,6%) están

en el rango de 41 a 50 años; 69 usuarios encuestados (24,2%) pertenecen al rango de 31 a 40 años de edad; 46 usuarios encuestados (16,1%) se ubican en el rango de 21 a 30 años; y otros 18 usuarios encuestados (6,31%) son del rango de 61 a 70 años.

De la variable gestión administrativa

Tabla 12. *Distribución de frecuencia según la variable gestión administrativa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel alto	58	20,4	20,4
	Nivel medio	207	72,6	93,0
	Nivel bajo	20	7,0	100,0
	Total	285	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

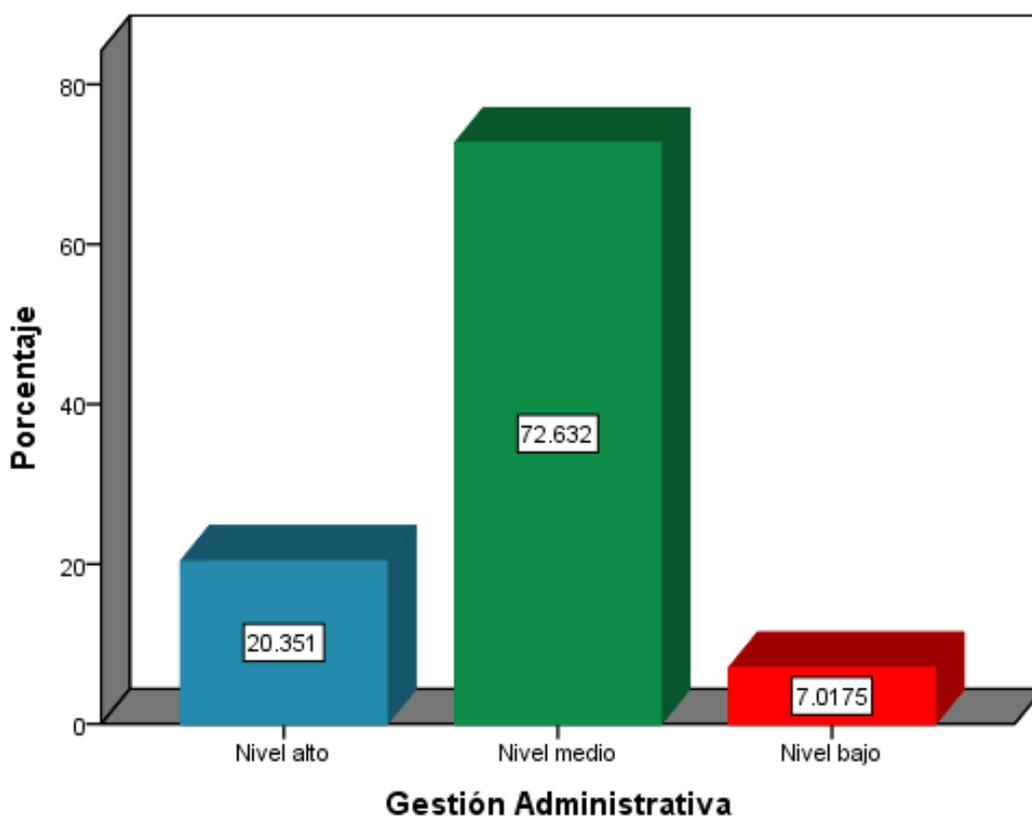


Figura 3. *Distribución de frecuencia según la variable gestión administrativa.*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Interpretación:

Podemos observar en la distribución de frecuencia de la primera variable, gestión administrativa, del total de 285 usuarios encuestados del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 207 usuarios (72,6%) están en el nivel medio; 58 usuarios (20,4%) se aprecian en el nivel alto; y otros 20 usuarios se encuentran en el nivel bajo.

Tabla 13. *Distribución de frecuencia según la dimensión planeación.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel alto	69	24,2	24,2
	Nivel medio	192	67,4	91,6
	Nivel bajo	24	8,4	100,0
	Total	285	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

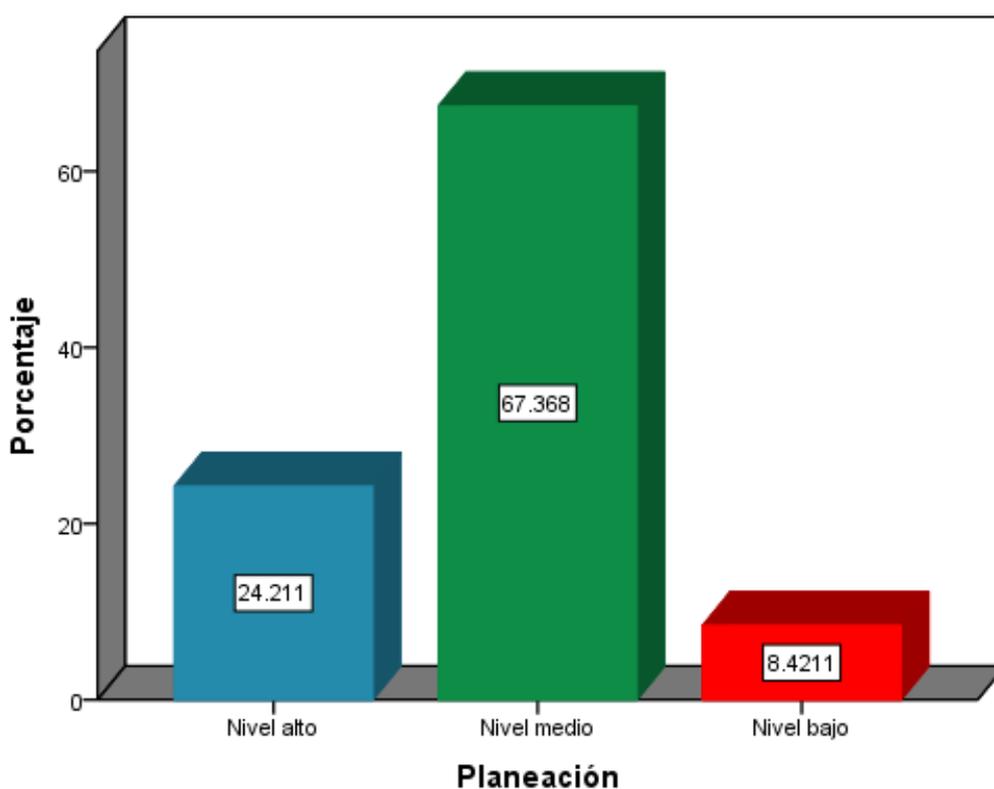


Figura 4. *Distribución de frecuencia según la dimensión planeación.*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Interpretación:

Según la distribución de frecuencia de la dimensión planeación observamos, que del total de 285 usuarios encuestados del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se encuentran 192 usuarios (67,4%) en el nivel medio; 69 usuarios (24,2%) se aprecian en el nivel alto; y 24 usuarios (8,4%) están en el nivel bajo.

Tabla 14. *Distribución de frecuencia según la dimensión organización.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel alto	0	0,0	0,0
	Nivel medio	130	45,6	45,6
	Nivel alto	155	54,4	100,0
	Total	285	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

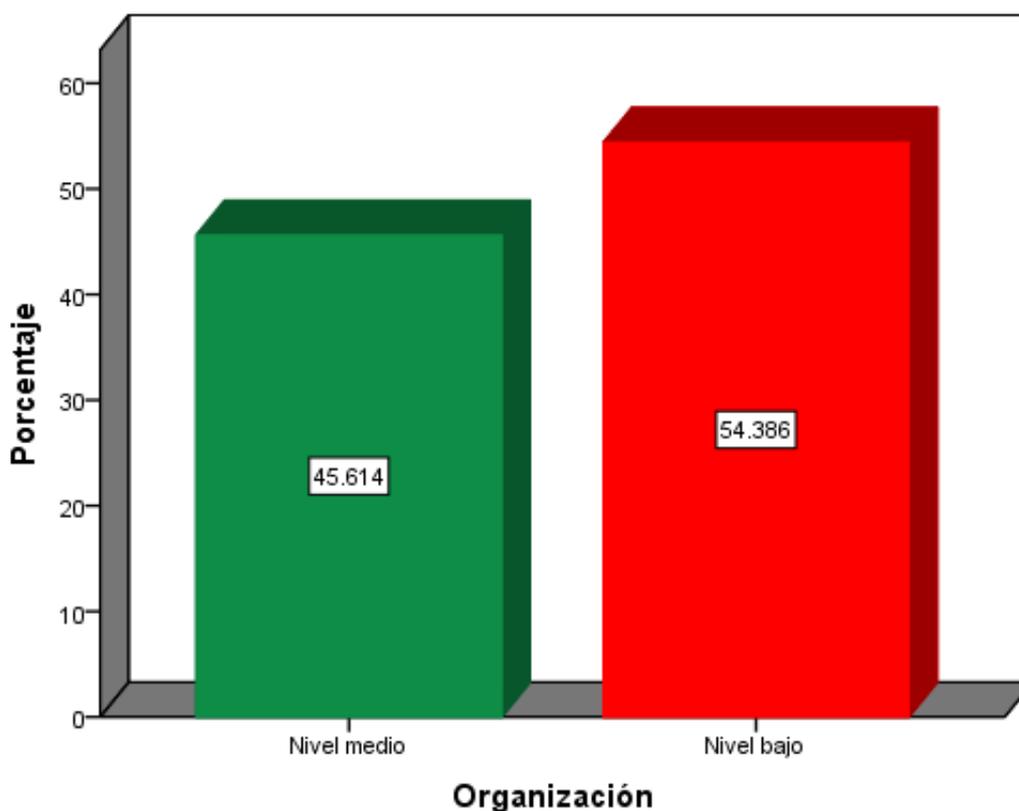


Figura 5. *Distribución de frecuencia según la dimensión organización.*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Interpretación:

Según la distribución de frecuencia de la dimensión organización observamos, que del total de 285 usuarios encuestados del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se encuentran 130 usuarios (45,6%) en el nivel medio; 155 usuarios (54,4%) están en el nivel bajo, y ningún usuario en el nivel alto.

Tabla 15. *Distribución de frecuencia según la dimensión dirección.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel alto	81	28,4	28,4
	Nivel medio	186	65,3	93,7
	Nivel bajo	18	6,3	100,0
	Total	285	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

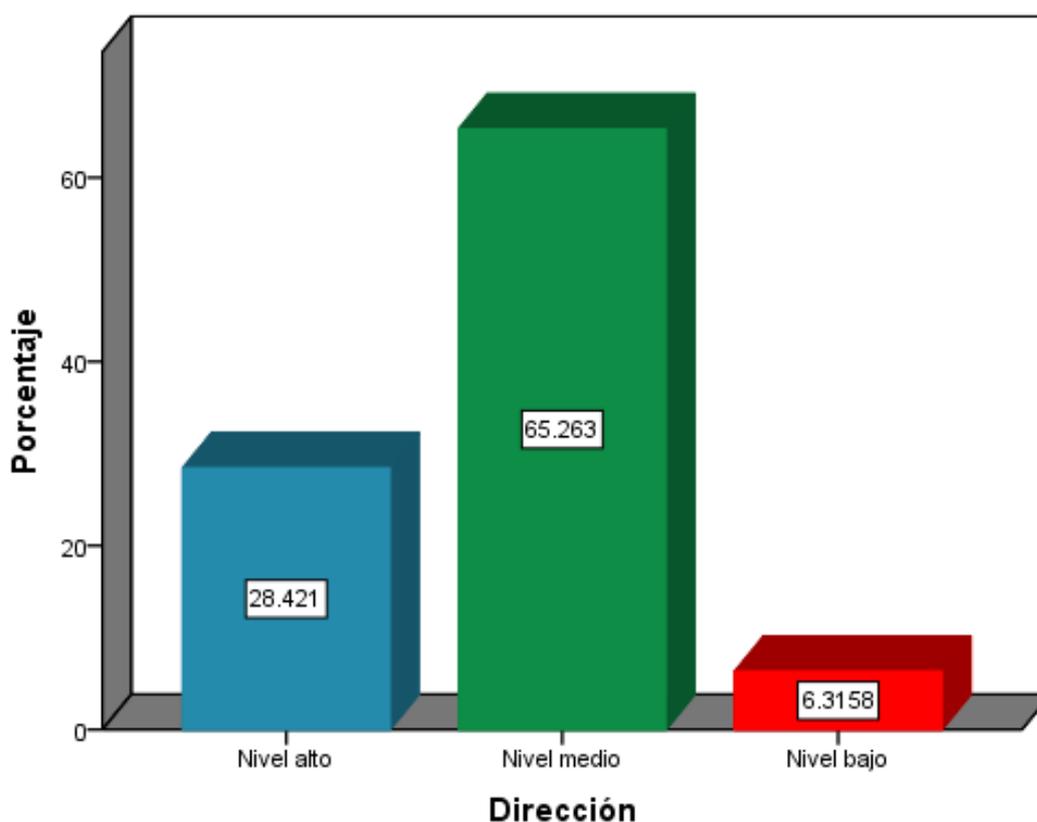


Figura 6. *Distribución de frecuencia según la dimensión dirección.*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Interpretación:

Según la distribución de frecuencia de la dimensión dirección observamos, que del total de 285 usuarios encuestados del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se encuentran 186 usuarios (65,3%) en el nivel medio; 81 usuarios (28,4%) se aprecian en el nivel alto; y 18 (6,3%) usuarios en el nivel bajo.

Tabla 16. *Distribución de frecuencia según la dimensión control.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel alto	66	23,4	23,2
	Nivel medio	138	48,4	71,6
	Nivel bajo	81	28,4	100,0
	Total	285	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

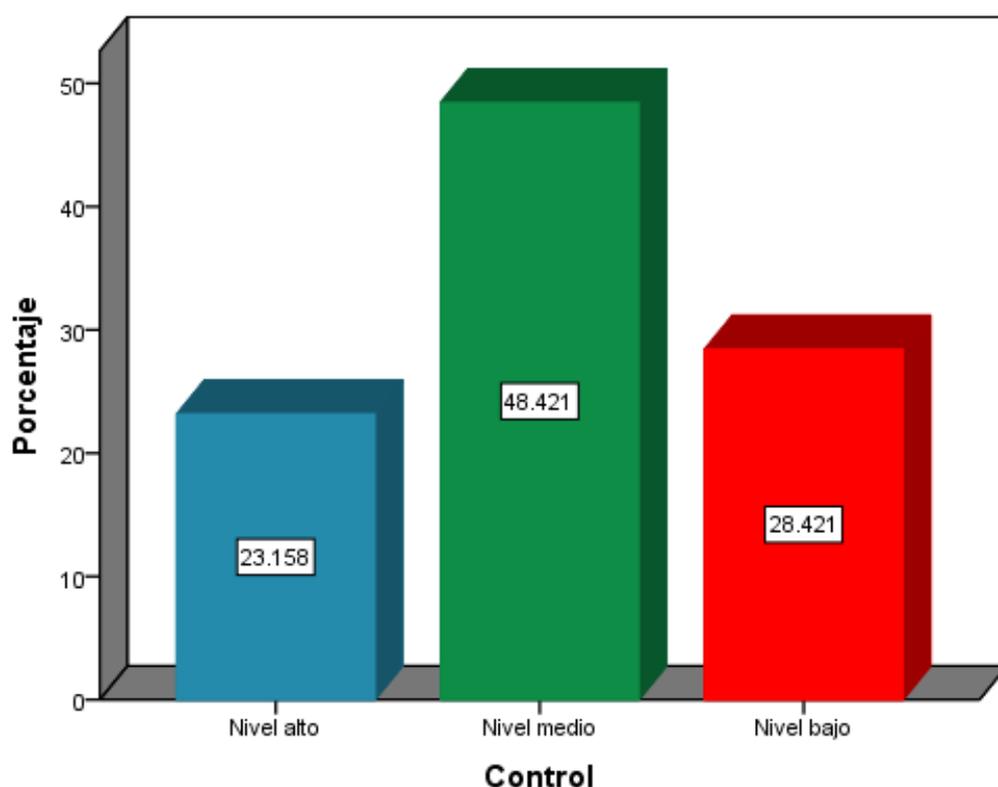


Figura 7. *Distribución de frecuencia según la dimensión control.*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Interpretación:

Según la distribución de frecuencia de la dimensión control observamos, que del total de 285 usuarios encuestados del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se encuentran 138 usuarios (48,4%) en el nivel medio; 81 usuarios (28,4%) se aprecian en el nivel bajo; y 66 usuarios (23,2%) están en el nivel alto.

De la variable atención al usuario

Tabla 17. Distribución de frecuencia según la variable atención al usuario.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nivel alto	142	49,8	49,8
Nivel medio	142	50,2	100,0
Nivel bajo	0	0,0	
Total	285	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

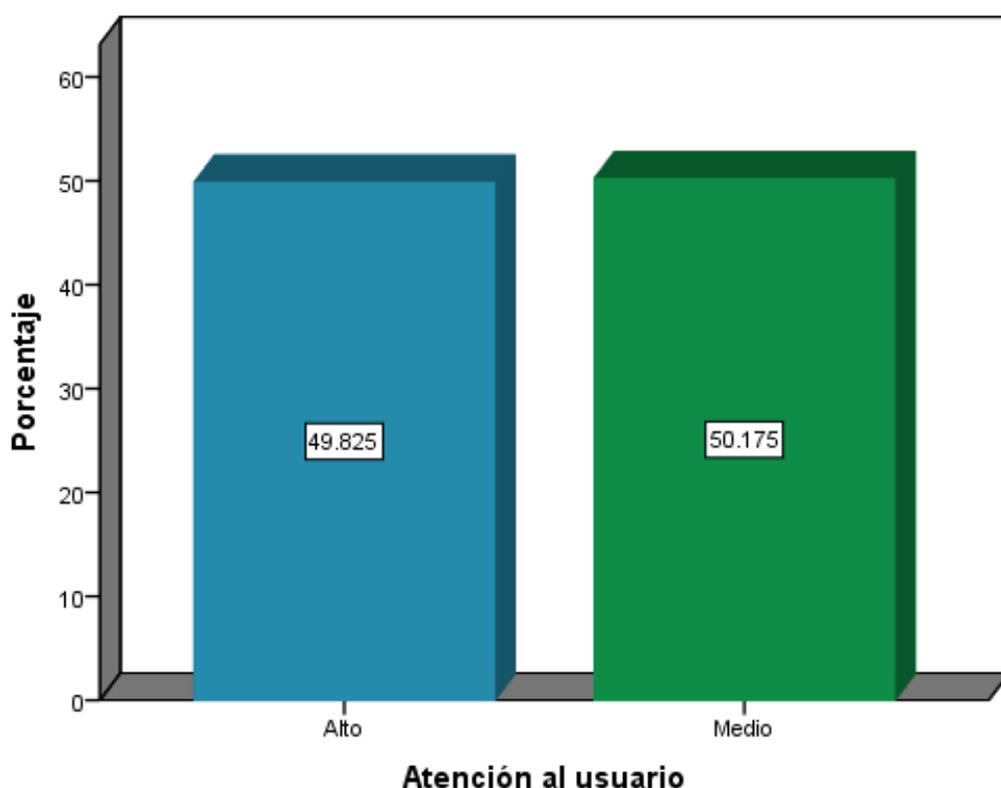


Figura 8. Distribución de frecuencia según la variable atención al usuario.

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Interpretación:

Es posible observar que en la distribución de frecuencia de la segunda variable, atención al usuario, del total de 285 usuarios encuestados del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 143 usuarios (50,2%) están en el nivel medio; 142 usuarios (49,8%) se aprecian en el nivel alto; y ningún usuario se encuentran en el nivel bajo.

Tabla 18. *Distribución de frecuencia según la dimensión factor imagen.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel alto	0	0,0	0,0
	Nivel medio	39	13,7	13,7
	Nivel bajo	246	86,3	100,0
	Total	285	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

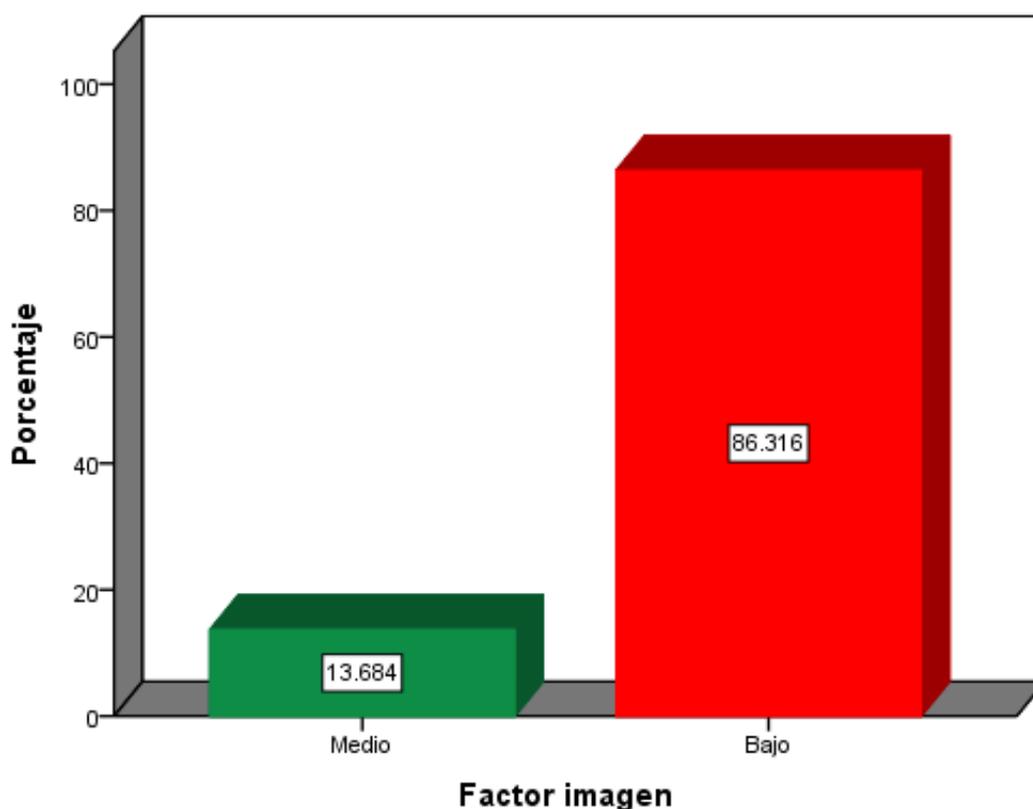


Figura 9. *Distribución de frecuencia según la dimensión factor imagen.*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Interpretación:

Según la distribución de frecuencia de la dimensión imagen se tiene que del total de 285 usuarios encuestados del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se encuentran 246 usuarios (86,3%) en el nivel bajo; 39 usuarios (13,7%) se aprecian en el nivel medio; y ningún usuario en el nivel alto.

Tabla 19. *Distribución de frecuencia según la dimensión factor humano.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel alto	281	98,6	98,6
	Nivel medio	4	1,4	100,0
	Nivel bajo	0	0	
	Total	285	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

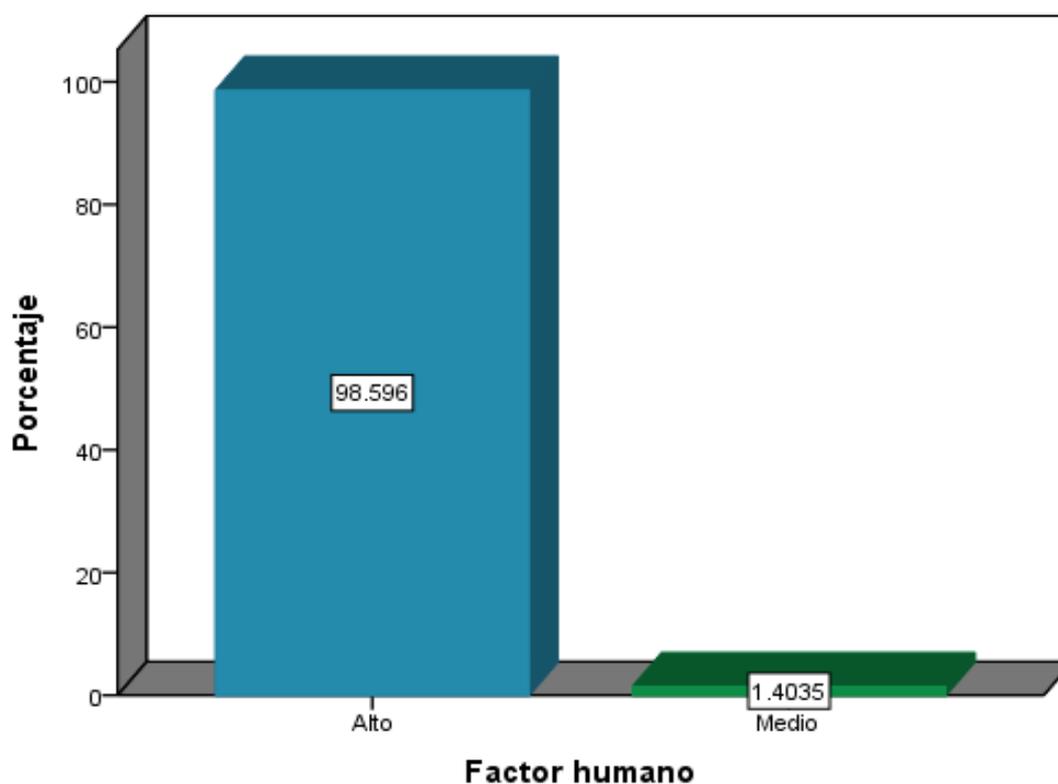


Figura 10. *Distribución de frecuencia según la dimensión factor humano.*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Interpretación:

Según la distribución de frecuencia de la dimensión factor humano se observa, que del total de 285 usuarios encuestados del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se encuentran 169 usuarios (59,3%) en el nivel alto; 116 usuarios (40,7%) se aprecian en el nivel medio; y ningún usuario está en el nivel bajo.

Tabla 20. *Distribución de frecuencia según la dimensión factor tecnológico web.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel alto	73	25,6	25,69
	Nivel medio	161	56,5	82,1
	Nivel bajo	51	17,9	100,0
	Total	285	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

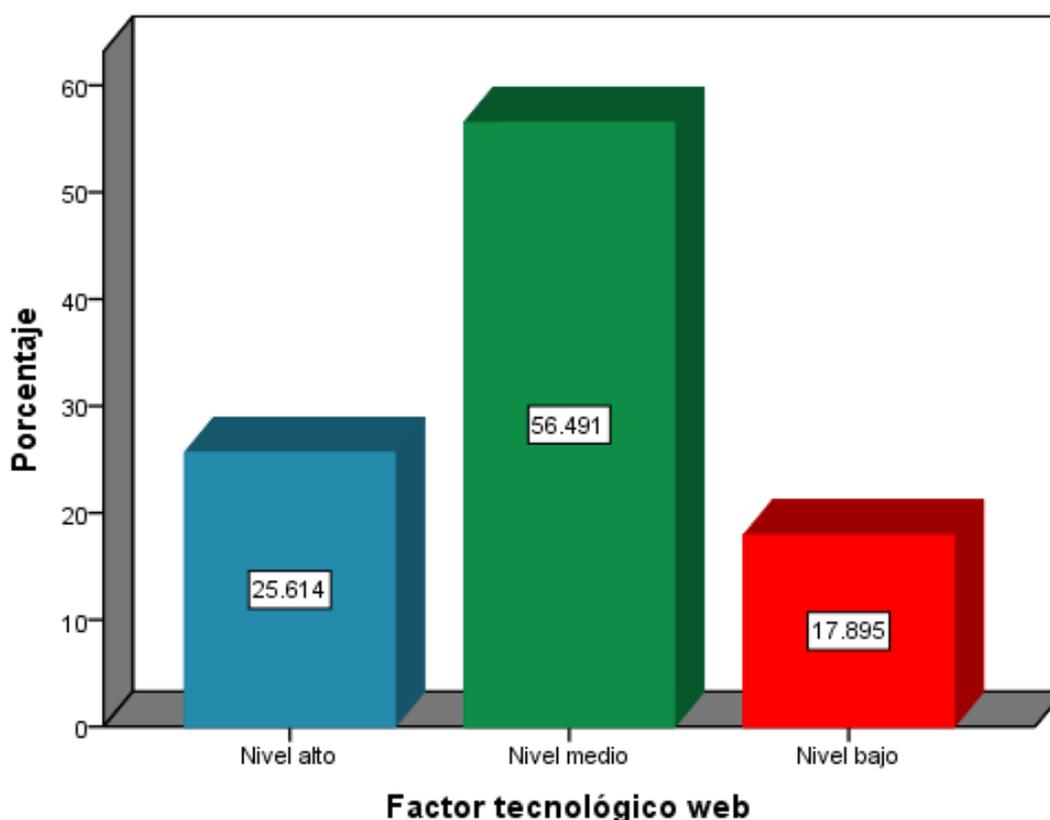


Figura 11. *Distribución de frecuencia según la dimensión factor tecnológico web.*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Interpretación:

Según la distribución de frecuencia de la dimensión tecnológico web se tiene que, del total de 285 usuarios encuestados del área de atención al administrado de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se encuentran 161 usuarios (56,5%) en el nivel medio; 73 usuarios (25,6%) se aprecian en el nivel alto; y 51 usuarios (17,9%) están en el nivel bajo.

3.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

3.2.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Hipótesis nula (H_0)

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Hipótesis alternativa (H_1)

H_1 : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Tabla 21. *Correlación entre las variables gestión administrativa y atención al usuario.*

			Gestión Administrativa	Atención al Usuario
Rho de Spearman	G.A.	Coeficiente de correlación	1,000	,421**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	285	285
	A.U.	Coeficiente de correlación	,421**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .	.
		N	285	285

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

Interpretación:

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,421 por lo que se determina que existe una correlación significativa entre las variables gestión administrativa y atención al usuario; y de acuerdo a los resultados de la correlación

de Spearman, que indican que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) que señala existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017. El valor obtenido es indicativo de una correlación alta, en consecuencia, puede decirse que existe en la muestra de usuarios encuestados una tendencia a que un mayor nivel de la variable gestión administrativa se incremente el nivel de atención al usuario.

3.2.2. Hipótesis Específica 1

Existe relación significativa entre la planeación y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Hipótesis nula (H_0)

H_0 : No existe relación significativa entre la planeación y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Hipótesis alternativa (H_1)

H_1 : Existe relación significativa entre la planeación y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Tabla 22. *Correlación entre la dimensión planeación y la variable atención al usuario.*

			Planeación	Atención al Usuario
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,513**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	285	285
	Atención al Usuario	Coeficiente de correlación	,513**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	285	285

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

Interpretación:

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,513 por lo que se determina que existe una correlación significativa entre la dimensión planeación

y la variable atención al usuario; y de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman, que indican que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) que indica existe relación significativa entre la planeación y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017. El valor obtenido es indicativo de una correlación alta, en consecuencia, puede decirse que existe en la muestra de usuarios encuestados una tendencia a que un mayor nivel de la dimensión planeación se incremente el nivel de atención al usuario.

3.2.3. Hipótesis Específica 2

Existe relación significativa entre la organización y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Hipótesis nula (H_0)

H_0 : No existe relación significativa entre la organización y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Hipótesis alternativa (H_1)

H_1 : Existe relación significativa entre la organización y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Tabla 23. *Correlación entre la dimensión organización y la variable atención al usuario.*

			Organización	Atención al Usuario
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,169**
		Sig. (bilateral)		,004
		N	285	285
	Atención al Usuario	Coeficiente de correlación	,169**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	
		N	285	285

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

Interpretación:

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,169 por lo que

se determina que existe una correlación significativa entre la dimensión organización y la variable atención al usuario; y de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman, que indican que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) que señala existe relación significativa entre la organización y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017. El valor obtenido es indicativo de una correlación alta, en consecuencia, puede decirse que existe en la muestra de usuarios encuestados una tendencia a que un mayor nivel de la dimensión organización se incremente el nivel de atención al usuario.

3.2.4. Hipótesis Específica 3

Existe relación significativa entre la dirección y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Hipótesis nula (H_0)

H_0 : No existe relación significativa entre la dirección y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Hipótesis alternativa (H_1)

H_1 : Existe relación significativa entre la dirección y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Tabla 24. *Correlación entre la dimensión dirección y la variable atención al usuario.*

			Dirección	Atención al Usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,248**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	285	285
	Atención al Usuario	Coeficiente de correlación	,248**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	285	285

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

Interpretación:

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,248 por lo que se determina que existe una correlación significativa entre la dimensión dirección y la variable atención al usuario; y de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman, que indican que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) que dice que existe relación significativa entre la dirección y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017. El valor obtenido es indicativo de una correlación alta, en consecuencia, puede decirse que existe en la muestra de usuarios encuestados una tendencia a que un mayor nivel de la dimensión dirección se incremente el nivel de atención al usuario.

3.2.5. Hipótesis Específica 4

Existe relación significativa entre el control y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Hipótesis nula (H_0)

H_0 : No existe relación significativa entre el control y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Hipótesis alternativa (H_1)

H_1 : Existe relación significativa entre el control y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Tabla 25. *Correlación entre la dimensión control y la variable atención al usuario.*

			Control	Atención al Usuario
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,348**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	285	285
	Atención al Usuario	Coeficiente de correlación	,348**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	285	285

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

Interpretación:

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,348 por lo que se determina que existe una correlación significativa entre la dimensión control y la variable atención al usuario; y de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman, que indican que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) que indica que existe relación significativa entre el control y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017. El valor obtenido es indicativo de una correlación alta, en consecuencia, puede decirse que existe en la muestra de usuarios encuestados una tendencia a que un mayor nivel de la dimensión control se incremente el nivel de atención al usuario.

IV. DISCUSIÓN

La gestión administrativa consiste en la forma en la que se orientan los recursos para alcanzar los objetivos trazados por la organización. Cobra singular importancia para las entidades estatales como los municipios pues permite enfocar las operaciones en el recurso humano y el desarrollo de sus actividades. La Municipalidad Metropolitana de Lima realiza la gestión administrativa y es conocedora de la importancia de la atención al usuario o administrado. Por ello, la presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.

Referente a la hipótesis general, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017, se obtuvo como coeficiente de correlación de Spearman, el valor de 0,421 y un nivel de significancia de 0,000 (Tabla 21), por lo que existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario. Por lo tanto, es posible inferir que a mayor gestión administrativa, mayor será la atención al usuario. Este aspecto se confirma con el estudio realizado por Vela y Zavaleta (2014) en la investigación *“Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de Tiendas de Cadenas Claro Tottus-Mall, de la ciudad de Trujillo, 2014”*, que concluyó que sus acciones realizadas en la atención al usuario permitió el incremento de las ventas, siendo factores de importancia la amabilidad del trato con el usuario y la comunicación puesta en práctica por los promotores, encontrándose correlación entre calidad de servicio al usuario y el nivel de ventas. Si bien, la Municipalidad Metropolitana de Lima, se encuentra en un buen grado de correlación entre la gestión administrativa que aplica y la atención al usuario, dada la correlación moderada, hay mucho por mejorar aún. Asimismo, coincide con el estudio de Armas, L. J. (2014) en la tesis *“Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán”*, que señala que los factores determinantes de la calidad de servicio dependen del ajuste entre la gestión de dicho servicio y las expectativas del usuario, lo cual la Municipalidad Metropolitana de Lima, intenta en cada oportunidad que se le presenta. Así también, el resultado contrasta con lo encontrado por Campos, S. F. (2011) en la tesis *“Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal*

'Pedro Moncayo' de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios" que concluyó que el 49 % del personal encuestado se manifiesta que son malos los servicios que ofrece la Biblioteca Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra, el 40 % bueno y el 11 por ciento son excelentes. Contrasta también con Rojas, J. E. (2015) en la tesis *"Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en Edificio consistorial y departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado"* en la que se señala que la municipalidad habiendo implementado mejoras en infraestructura no logra satisfacer a los usuarios por carecer de estrategias orientados a ello. Por el contrario, en la Municipalidad Metropolitana de Lima se toma en cuenta estos aspectos, analizando las oportunidades que se pudieran aprovechar para satisfacer al administrado.

En cuanto a la primera hipótesis específica, existe relación significativa entre la planeación y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017, se tuvo como resultado del coeficiente de correlación de Spearman un valor de 0,513 y un nivel de significancia de 0,000 (Tabla 22), encontrándose una correlación significativa entre la planeación y la atención al usuario. El valor obtenido es indicativo de una correlación alta directa, en consecuencia, puede decirse que en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima se presenta una tendencia a que a mayor planeación, mayor será la atención al usuario. Este hallazgo se confirma con estudios como el de Rojas, J. E. (2015) en la tesis *"Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en Edificio consistorial y departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado"*, que formuló un modelo estratégico para la municipalidad destacando así la importancia de la planeación para satisfacer a los usuarios considerando todos los factores que posibilitan atender mejor al administrado.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, existe relación significativa entre la organización y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017, se observó que el coeficiente de

correlación de Spearman, mostró un valor de 0,169 y un nivel de significancia de 0,004 (Tabla 23), por lo que existe una correlación significativa entre la organización y la atención al usuario. En ese sentido, Chang, J. J. (2014) en la tesis *“Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”*, sostiene que los usuarios no se sienten satisfechos a plenitud debido a los cambios constantes con los colaboradores y la infraestructura en descuido que no coadyuvan a brindar una atención adecuada al administrado. En esa orientación, se observa que en la Municipalidad Metropolitana de Lima se organizan las actividades para atender al usuario, sin embargo por el bajo grado de correlación (0,169) hay mucho esfuerzo por realizar aún en esta materia, ya que la organización consiste en coordinar las actividades entre áreas para el mejor funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima y en esta dimensión se está mostrando debilidad que requiere ser mejorada.

Respecto a la tercera hipótesis específica, existe relación significativa entre la dirección y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017, se observó que el coeficiente de correlación de Spearman, mostró un valor de 0,248 y un nivel de significancia de 0,000 (Tabla 24), por lo que existe una correlación significativa entre la dirección y la atención al usuario. En ese sentido, se complementa con el estudio de Alliccahuamán, M. I. (2015) en el estudio *“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”*, dado que por parte de esta municipalidad se da apoyo institucional y orientación administrativa para se fortalezca el estatus personal y el entorno laboral de los servidores públicos. Mientras, para la Municipalidad Metropolitana de Lima es importante orientar las acciones hacia el bienestar del administrado, sin embargo, los colaboradores pudieran no estar conformes con la autoridad o comprender a cabalidad las orientaciones, lo que puede estar repercutiendo en el desempeño al momento de atender al usuario, por ello la correlación es moderada (0,248), por lo que se debe gestionar la dirección hacia la obtención de las metas propuestas por la organización.

Sobre la cuarta hipótesis específica, existe relación significativa entre el control y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017, se observó que el coeficiente de correlación de Spearman, mostró un valor de 0,348 y un nivel de significancia de 0,000 (Tabla 25), por lo que existe una correlación significativa entre el control y la atención al usuario. En esa línea, Espinoza, D. (2013) en la tesis *“El control interno en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos”*, implementó un modelo de lineamiento de control interno en la planificación de la gestión administrativa a fin de lograr los objetivos y metas trazadas para regular los ingresos y gastos. En cuanto a la Municipalidad Metropolitana de Lima se aprecia una correlación moderada, por lo que en la dimensión control se debe mejorar la aplicación de tareas que genere un mejor seguimiento a los expedientes de los administrados.

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que llegó esta investigación son:

Al respecto de la hipótesis general, se ha encontrado que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017. La correlación de Spearman fue de 0,421 ($p < 0,05$) (Tabla 21).

Sobre la primera hipótesis específica, se observó que existe relación significativa entre la planeación y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017. La correlación de Spearman fue de 0,513 ($p < 0,05$) (Tabla 22).

Sobre la segunda hipótesis específica, se concluyó que existe relación significativa entre la organización y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017. La correlación de Spearman fue de 0,169 ($p < 0,05$) (Tabla 23).

Sobre la tercera hipótesis específica, se determinó que existe relación significativa entre la dirección y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017. La correlación de Spearman fue de 0,248 ($p < 0,05$) (Tabla 24).

Sobre la cuarta hipótesis específica, se observó que existe relación significativa entre el control y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017. La correlación de Spearman fue de 0,348 ($p < 0,05$) (Tabla 25).

VI. RECOMENDACIONES

Realizada la investigación, se presentan las siguientes recomendaciones:

A las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, recolectar información del usuario para conocer sus expectativas, lo que podría realizarse aplicando encuestas mensuales a los administrados a fin de elaborar indicadores de desempeño que permitan evaluar los progresos del área (Tabla 21).

A las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, revisar los informes emitidos por las áreas con las que se realiza las coordinaciones, estableciendo una comunicación formal para mediante reuniones de coordinación entre colaboradores, tomar acciones para la mejora en la atención al usuario (Tabla 22).

A las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se recomienda reportar diariamente el número de visitas al área física como a la página web, para cuantificar su distribución por tipo de servicio y total de usuarios atendidos (Tabla 23).

A los colaboradores de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se sugiere participar de las convocatorias de parte del Subgerente para informar de las solicitudes de trámite recibidas y de los conflictos generados por demora en la atención, para que la solución pueda verse en conjunto y lograr un mejor desempeño para el área (Tabla 24).

A las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el control es un proceso continuo y permanente para la atención al usuario, por ello se sugiere evaluar los aspectos críticos relacionados al cumplimiento de funciones, a fin de proponer las capacitaciones necesarias para brindar información veraz y proceder con las trámites según legislación vigente, en beneficio del administrado (Tabla 25).

VII. REFERENCIAS

- Allcahuamán, M. I. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*, (Licenciatura en Administración de Empresas). Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Anzola, S. (2010). *Administración de pequeñas empresas*. México: McGrawHill.
- Armas, L. J. (2014). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán*. (Tesis de Licenciatura). Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Boland, L.; Carro, F.; Stancatti, M. J.; Gismano, Y. y Banchieri, L. (2007). *Funciones de la administración. Teoría y práctica*. Bahía Blanca: Universidad Nacional del Sur, Ediuns.
- Campos, S. F. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios*. (Tesis). Ibarra, Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima. Editorial San Marcos.
- Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Díaz, A. (2010). Cómo atender y servir efectivamente al usuario. Recuperado el 29 de mayo de 2017 desde http://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/concurso2010/pdf/Separata_usuario.pdf
- Escudero, J. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Madrid: Paraninfo.
- Espinoza, D. (2013). *El control interno en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos*. (Tesis). Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Chang, J. J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*. (Tesis). Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Hernández, H. G. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde la teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones

- humanas. *Escenarios* 9 (1), 38-51.
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368.
- Hernández, R., Fernández, C.; Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Koontz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración*. México: McGraw Hill.
- Martínez, E. L. (2014). *Calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de microfinanzas*. (Tesis). Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Michard, P. (2012). *Gestión comercial y administrativa de la empresa – Con Microsoft Office 2010*. Barcelona: ENI.
- Molina, H. (2011). *Manual de estadística*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Municipalidad de Lima (2016). Misión y visión. Recuperado el 19 de mayo de 2016 desde <http://www.munlima.gob.pe/mision-y-vision>
- Muñiz, L. (2012). *Cómo implantar y evaluar un sistema de control de gestión*. España: Profit Editorial.
- Palomino, J. A.; Peña, J. D.; Zevallos, G.; Orizano, L. (2015). *Metodología de la Investigación*. Lima. Editorial San Marcos.
- Rojas, J. E. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en Edificio consistorial y departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado*. (Tesis de maestría). Santiago de Chile, Chile: Universidad de Chile.
- Sicán, H. E. (2013). *La calidad del servicio al cliente como estrategia para el mejoramiento del servicio en la Municipalidad de San Juan Sacatepéquez, Departamento de Guatemala*. (Tesis). Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Vargas, Z. R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educación*, 33 (1), pp. 155-165.
- Varona, J. A. (2002). *Propuesta de una nueva gestión municipal*. Andalucía: Consejería de Gobernación. Junta de Andalucía. Recuperado el 6 de junio

de 2017 desde https://www.um.es/adegap/docsinfo/725_libro_3.pdf

- Vela, R. y Zavaleta, L. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de Tiendas de Cadenas Claro Tottus-Mall, de la ciudad de Trujillo, 2014*. (Tesis de Licenciatura). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Villa, J. P. (2014). *Manual de Atención a Clientes y Usuarios. Una guía para reducir costes, mejorar las ventas y la calidad en las organizaciones públicas y privadas*. Barcelona: Profit Editorial I.

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS ADMINISTRADOS DE LAS SUBGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA, 2017.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES				
			Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escala de Medición
<p>PROBLEMA PRINCIPAL: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS: ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017?</p> <p>¿Cómo se relacionan la dirección y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre el control y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS: Determinar la relación que existe entre la planeación y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la organización y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dirección y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el control y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS: Existe relación significativa entre la planeación y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la organización y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la dirección y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre el control y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.</p>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Toma de decisión gerencial Elaboración de planes Uso de herramientas de administración Adaptación de planes 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				Organización	<ul style="list-style-type: none"> Diseño organizacional Comunicación y TIC Adaptabilidad al cambio 	10, 11, 12,	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Equipos de trabajo Motivación Liderazgo Logro de objetivos 	13, 14, 15, 16, 17,	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				Control	<ul style="list-style-type: none"> Medidas de control Diseño de estándares Evaluación del desempeño 	18, 19, 20, 21, 22, 23	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
			ATENCIÓN AL USUARIO	Factor Imagen	<ul style="list-style-type: none"> Percepción del servicio Fidelidad 	1, 2, 3,	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				Factor Humano	<ul style="list-style-type: none"> Atributos de los servidores Capacidad de aprendizaje para encontrar soluciones Equipos de trabajo 	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				Factor Tecnológico Web	<ul style="list-style-type: none"> Información clara de operaciones Facilidad de uso 	12, 13, 14, 15, 16, 17	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Instrumento de investigación.

ENCUESTA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL USUARIO
--

El instrumento tiene la finalidad de conocer su opinión sobre la gestión administrativa y atención al usuario.

La presente encuesta se lleva a cabo con fines institucionales, los datos revelados en ella serán tratados con reserva. Por favor, marque "X" donde corresponda y responda donde se requiera. Le solicitamos que lea las preguntas tranquilamente y que dé respuesta a todas ellas.

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

SECCIÓN PRIMERA

Sexo: M F

Edad: 18-20 21-30 31-40 41-50 51-60 61-70

SECCIÓN SEGUNDA

A continuación, le presentamos una serie de preguntas con el fin de conocer su opinión respecto de cuestiones relacionados a la gestión administrativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
		1	2	3	4	5
PLANEACIÓN						
1	Las decisiones tomadas por el personal de alto mando en el área se priorizan oportunamente según las necesidades demandadas del usuario					
2	Las decisiones tomadas son efecto de la presión del usuario ante la incidencia en los reclamos					
3	La gerencia permite que se planifiquen acciones en función de las decisiones tomadas por los colaboradores que receptionan los reclamos					
4	Por política institucional está establecido que los altos mandos hacen llegar a las áreas oportunas las decisiones tomadas para la atención al usuario					
5	Se cuenta en el área con los equipos ideales para la atención al usuario					
6	Los planes ejecutados son el resultado del recojo de aporte de los colaboradores que tienen el contacto con el usuario					
7	Los incidentes o problemas que expresa el usuario del					

	servicio son sistematizados periódicamente para la adaptación de los planes de acción					
8	Existe un componente competitivo que elabora planes de acción en función al registro de reclamaciones y de las necesidades más demandadas por el usuario					
9	La atención al usuario es efectiva en el área, pues se cuenta con una planificación administrativa que prevee el otorgamiento de herramientas materiales y recursos hacia los colaboradores					
ORGANIZACIÓN						
10	Los colaboradores ejercitan actividades que se ciñen al diseño organizacional					
11	El diseño organizacional permite que los colaboradores realicen las actividades en coherencia al puesto desempeñan					
12	Los usuarios son atendidos por el personal que le corresponde en turno y día, pues así lo establece el diseño organizacional					
DIRECCIÓN						
13	Los objetivos que se plantean son alcanzables, pues se recoge el aporte de los colaboradores y usuarios, lo que se evidencia en el buen servicio					
14	La cordialidad y el buen trato predominan entre colaboradores y usuarios					
15	Cuando un cliente expresa irritabilidad, los colaboradores ejercen un liderazgo totalmente empático					
16	El entusiasmo y las “ganas de servir” predominan en el área por la buena motivación de las jefaturas					
17	Las herramientas tecnológicas, para la comunicación virtual, es ideal en el área, el usuario es informado mediante correo sobre la gestión de su solicitud					
CONTROL						
18	La municipalidad aplica medidas de control para conocer cómo va la atención que se brinda al usuario o administrado.					
19	Si un colaborador evidencia un buen desempeño laboral por atención al usuario es promovido a cargos mayores					
20	La evaluación del desempeño laboral de los colaboradores se ejecuta con transparencia y objetividad: Es en función de sus resultados.					
21	Existe cuaderno de reclamaciones que permite tener una percepción de las incidencias o problemas mayores del área					
22	Los estándares de calidad se evalúan periódicamente en el área para establecer planes de mejora continua entre los colaboradores					
23	Cuando los usuarios acceden al servicio, la atención es efectiva, el cumplimiento de los tiempos es disciplinado por la comunicación oportuna					

SECCIÓN TERCERA

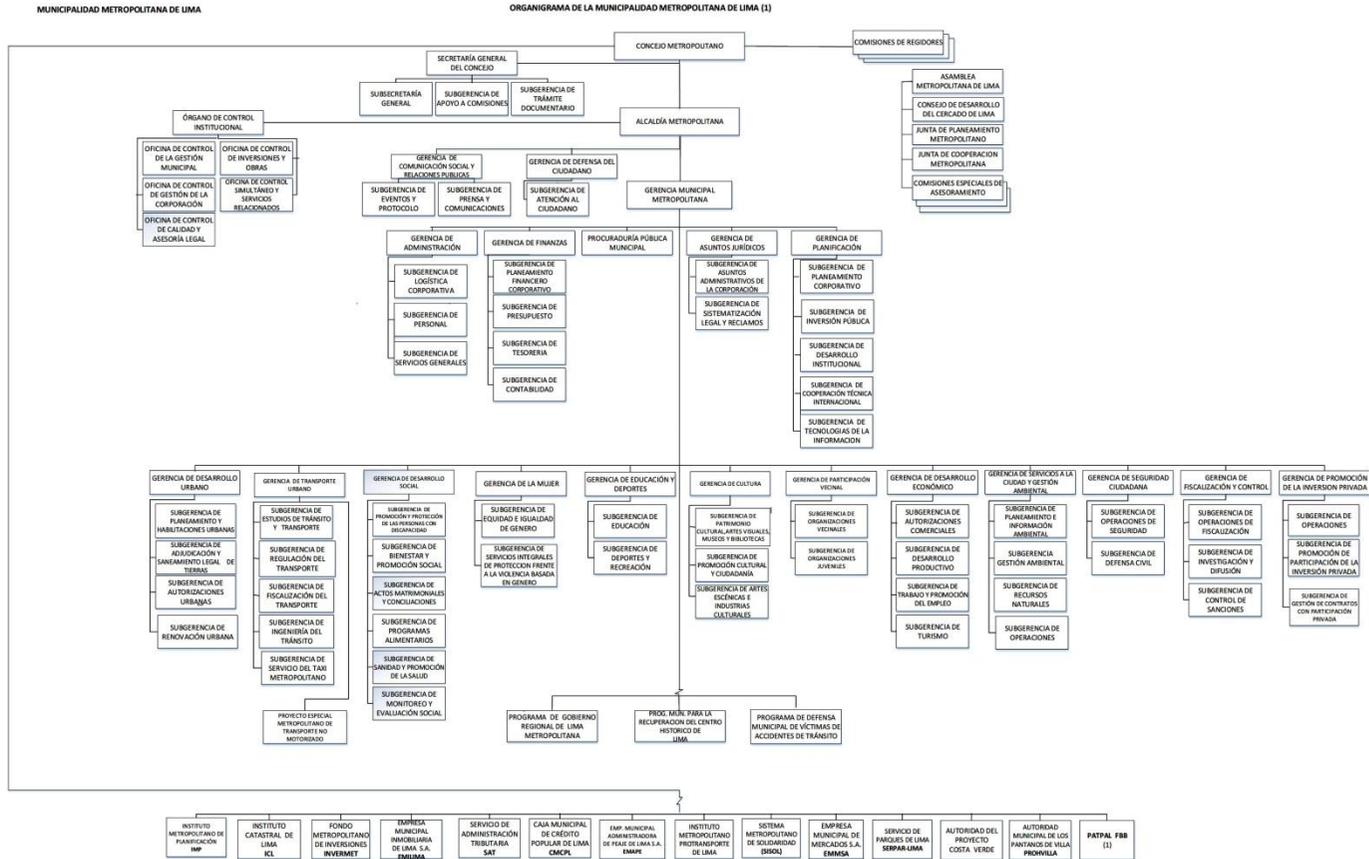
A continuación, le presentamos una serie de preguntas con el fin de conocer su opinión respecto de la atención al usuario en la Municipalidad de Lima.

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
ATENCIÓN AL USUARIO						
		1	2	3	4	5
FACTOR IMAGEN						
1	Los colaboradores poseen vestimenta ideal, de acuerdo al servicio que brinda,					
2	La identificación del personal, mediante fotocheck, facilita la atención.					
3	Cuando un colaborador está en contacto con el usuario, en una nueva visita prefiere ser atendido por el mismo servidor.					
FACTOR HUMANO						
4	Los colaboradores del área poseen las habilidades que el área demanda					
5	La naturaleza del servicio que se brinda requiere de colaboradores que puedan ejercer trabajo a presión					
6	Los colaboradores son capacitados periódicamente sobre los nuevos procedimientos en la gestión					
7	Cuando un colaborador observa insatisfacción en un usuario, tiene el suficiente control emocional para manejar la situación					
8	Los problemas que se presentan en el área son sobre la postergación en la entrega de documentos					
9	El colaborador en la atención al usuario jerarquiza los problemas para dar solución pertinente					
10	Cuando el usuario es reiterativo en el área por incidencia o problemas sin resolver, el colaborador posee las competencias para remediar la situación					
11	El trabajo en equipo es una fortaleza en el área. "Todos suman".					
FACTOR TECNOLÓGICO WEB						
12	Se cuenta con herramientas tecnológicas ideales que facilitan el servicio					
13	Cuando en la atención diaria se requiere información sistematizada, el sistema lo facilita					
14	La web es una herramienta vital pues el usuario al acceder encuentra la información que requiere					
15	Los horarios en que se atiende al usuario no se afectan con la funcionalidad del soporte tecnológico					
16	La gestión documentaria es ideal en el área pues las herramientas tecnológicas facilitan los procesos					
17	La demanda que se genera en el área es atendida					

	sin postergación de tiempo pues toda la documentación se encuentra sistematizada					
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 3. Validación de los instrumentos.

Anexo 4. Organigrama de la Municipalidad Metropolitana de Lima.



1) PATRONATO DEL PARQUE DE LAS LEYENDAS FELPE BENAVIDES BARREDA

(1) Nota: ESTRUCTURA ORGANICA APROBADA POR LA ORDENANZA 812 Y SUS MODIFICATORIAS, LA ÚLTIMA MODIFICATORIA FUE APROBADA EL 25.08.16 POR LA ORDENANZA Nº 1982 Y PUBLICADA EL 27.08.16

Anexo 5. Fotografías.

