



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y calidad de servicio en la  
administración tributaria de la Municipalidad de Los  
Olivos**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Sonia Maribel Gómez Panana

**ASESOR:**

Dr. Jaime Agustín Sánchez ortega

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**LIMA - PERÚ**

**2018**



**DICTAMEN DE LA 2DA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL / LA BACHILLER (ES): **GOMEZ PANANA, SONIA MARIBEL**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS**

Fecha: 28 de agosto de 2018

Hora: 10:15 a.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Abner Chávez Leandro

Firma: 

**SECRETARIO:** Mg. Pedro Novoa Castillo

Firma: 

**VOCAL:** Mg. Santiago Gallarday Morales

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobada por mayoría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Este A.D.S* .....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## **Dedicatoria**

A mis hijos, quienes son el motor de mi vida, por su apoyo y comprensión al permitirme hacer realidad mis sueños; a ellos, quienes continúan depositando su esperanza en mí para seguir desarrollándome personal y profesionalmente. A mi esposo por dar suma sensación de paz y expectativa a mi vida.

Maribel

## **Agradecimiento**

A la universidad, en especial a la Escuela de Posgrado por haberme brindado la oportunidad de incrementar y perfeccionar mis conocimientos, a los catedráticos por sus orientaciones y sabios consejos, de igual manera, agradecer a mi asesor, quien encaminó la presente tesis de investigación.

## Declaración de autenticidad

Yo, Sonia Maribel Gómez Panana, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 09615962, con la tesis titulada Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria Municipalidad de Los Olivos.

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría.
- 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.
- La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para la obtención de algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son fidedignos, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse algún tipo de acto doloso como fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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 César Vallejo.

Lima, 28 de agosto del 2018

.....  
Sonia Maribel Gómez Panana

DNI. 09615962

## Presentación

Señores miembros del jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria Municipalidad de Los Olivos cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos. El cual confío sea un referente para otros, que conlleve a su posterior aprobación.

La presente investigación está dividida en siete capítulos. El capítulo I Introducción incluye realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos. El capítulo II Método considera diseño de investigación, las variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, método de análisis de datos y aspectos éticos. El capítulo III Resultados ofrece análisis descriptivo. El capítulo IV Discusión. El capítulo V Conclusión. El capítulo VI Recomendaciones. El capítulo VII Referencias bibliográficas.

De los resultados generales se ratificó la existencia de una correlación directa y significativa entre las variables en estudio, así como con sus dimensiones.

Señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

## Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Listado de tablas	x
Listado de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>I. Introducción</b>	xv
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1. Trabajos previos internacionales	17
1.2.2. Trabajos previos nacionales	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1. Variable 1: Gestión administrativa	23
1.3.2. Variable 2: Calidad del servicio	43
1.4. Formulación del problema	53
1.4.1. Problema general	53
1.4.2. Problemas específicos	53
1.5. Justificación del estudio	53
1.5.1. Justificación teórica	53
1.5.2. Justificación práctica	54
1.5.3. Justificación política administrativa	54
1.5.4. Justificación económica	54
1.6. Hipótesis	54
1.6.1. Hipótesis general	54
1.6.2. Hipótesis específicas	54
1.7. Objetivos	55
1.7.1. Objetivo general	55
1.7.2. Objetivos específicos	55

<b>II. Método</b>	56
2.1. Diseño de investigación	57
2.2. Variables y operacionalización	58
2.2.1. Variable 1: Gestión administrativa	58
2.2.2. Variable 2: Calidad de servicio	59
2.3. Población y muestra	62
2.3.1. Población	62
2.3.2. Muestra	62
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	63
2.4.1. Técnica e instrumentos de recolección de datos	63
2.4.2. Validez y confiabilidad	65
2.5. Método de análisis de datos	67
2.6. Aspectos éticos	68
<b>III. Resultados</b>	69
3.1. Resultados descriptivos	70
3.1.1. Gestión administrativa	70
3.1.2. Calidad de servicio	71
3.1.3. Elementos tangibles	72
3.1.4. Fiabilidad	73
3.1.5. Capacidad de respuesta	74
3.1.6. Niveles de seguridad	75
3.1.7. Empatía	76
3.2. Resultado inferencial	78
3.2.1. Prueba de normalidad para las variables gestión administrativa y calidad	78
3.2.2. Gestión administrativa y calidad de servicio	79
3.2.3. Gestión administrativa y elementos tangibles	79
3.2.4. Gestión administrativa y fiabilidad	80
3.2.5. Gestión administrativa y capacidad de respuesta	80
3.2.6. Gestión administrativa y seguridad	81
3.2.7. Gestión administrativa y empatía	82
<b>IV. Discusión</b>	85
<b>V. Conclusiones</b>	88
<b>VI. Recomendaciones</b>	92

<b>VII. Referencias</b>	96
<b>VIII. Anexos</b>	104
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Instrumentos	
Anexo 3. Validez de los instrumentos	
Anexo 4. Permiso de la institución donde se aplicó el estudio	
Anexo 5. Base de datos	

## Listado de tablas

	Página	
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión administrativa	61
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de servicio	62
Tabla 3	Resultado de la validez de contenido del instrumento gestión administrativa	66
Tabla 4	Resultado de la validez de contenido del instrumento calidad de servicio	66
Tabla 5	Confiabilidad	67
Tabla 6	Alfa de Cronbach para las preguntas de la gestión administrativa y la calidad de servicio	67
Tabla 7	Alfa de Cronbach para las preguntas de la encuesta relacionada a la Gestión administrativa	67
Tabla 8	Alfa de Cronbach para las preguntas de la encuesta sobre la calidad de servicio	68
Tabla 9	Niveles de gestión administrativa según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	71
Tabla 10	Niveles de calidad de servicio según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	72
Tabla 11	Niveles de elementos tangibles según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	73
Tabla 12	Niveles de confiabilidad según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	74
Tabla 13	Niveles de capacidad de respuesta según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	75
Tabla 14	Niveles de seguridad según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	76
Tabla 15	Niveles de empatía según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	77
Tabla 16	Distribución de frecuencias entre la gestión administrativa y la calidad de servicio según los trabajadores de la	78

	Municipalidad de Los Olivos.	
Tabla 17	Distribución de frecuencias entre los elementos tangibles y la gestión administrativa según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	79
Tabla 18	Distribución de frecuencias entre la confiabilidad y la gestión administrativa según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	80
Tabla 19	Distribución de frecuencias entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	81
Tabla 20	Distribución de frecuencias entre la seguridad y la gestión administrativa según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	82
Tabla 21	Distribución de frecuencias entre la empatía y la gestión administrativa según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	83
Tabla 22	Análisis de normalidad para las variables de gestión administrativa y calidad de servicio	84
Tabla 23	Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos	85
Tabla 24	Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos	86
Tabla 25	Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos	87
Tabla 26	Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos	88
Tabla 27	Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa y la seguridad en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.	89
Tabla 28	Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa y la empatía en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos	89

## Listado de figuras

		Página
Figura 1	Comparación porcentual de la gestión administrativa según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	71
Figura 2	Comparación porcentual de la calidad de servicio según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	72
Figura 3	Comparación porcentual de la calidad de los elementos tangibles según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	73
Figura 4	Comparación porcentual de la calidad de confiabilidad según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	74
Figura 5	Comparación porcentual de la calidad de capacidad de respuesta según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	75
Figura 6	Comparación porcentual de la seguridad según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	76
Figura 7	Comparación porcentual de la empatía según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos	77

## Resumen

El presente estudio tuvo la finalidad principal de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos. De esta manera se busca conocer mejor la forma en que los componentes del proceso administrativo a nivel de las instituciones públicas locales determinan los cambios en la calidad del servicio, desde la perspectiva de sus trabajadores.

La investigación está basada en un enfoque cuantitativo, y presenta un diseño observacional de nivel correlacional, corte transversal. Por su parte, la población logró constituirse por los 200 colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, de los cuales se seleccionó aleatoriamente una muestra de 132; y en quienes se aplicó dos cuestionarios para medir las variables gestión administrativa y calidad de servicio, el último adaptado a partir de la escala SERVPERF. Ambos instrumentos fueron validados por el juicio de especialistas y presentaron una confiabilidad, según el alfa de Cronbach, de 0,939 y 0,908 respectivamente.

Los resultados indican que el 61,12 % y el 79,55 % del personal califican altamente la gestión administrativa y calidad de servicio, respectivamente. A través del resultado obtenido de la prueba rho de Spearman, se puede ratificar la existencia de una correlación directa y significativa entre las variables en estudio ( $\rho=0,500$ ;  $\text{sig}=0,005$ ), así como con sus dimensiones. De este modo, se concluye que un grado alto de calidad servicio se traduce en un grado alto de gestión administrativa en la Municipalidad de Los Olivos.

**Palabras clave:** gestión administrativa, calidad de servicio, gerencia pública.

## Abstract

The main purpose of this study was to determine the relationship between administrative management and the quality of service in the tax administration sub-department of the municipality of Los Olivos. In this way we seek to better understand the way in which the components of the administrative process at the level of local public institutions determine the changes in the quality of service, from the perspective of their workers.

The research is based on a quantitative approach, and presents an observational design of correlation level, cross section. On the other hand, the population managed to be constituted by the 200 collaborators of the Municipality of Los Olivos, of which a sample of 132 was randomly selected; and in whom two questionnaires were applied to measure the variables administrative management and quality of service, the last adapted from the SERVPERF scale. Both instruments were validated by the judgment of specialists and presented a reliability, according to Cronbach's alpha, of 0.939 and 0.908 respectively.

The results indicate that 61.12% and 79.55% of the personnel highly qualify administrative management and quality of service, respectively. Through the result obtained from Spearman's rho test, the existence of a direct and significant correlation between the variables under study ( $\rho = 0.500$ ,  $\text{sig} = 0.005$ ), as well as their dimensions can be confirmed. In this way, it is concluded that a high degree of quality service translates into a high degree of administrative management in the Municipality of Los Olivos.

**Keywords:** administrative management, quality of service, public manager

## **I. Introducción**

## **1.1. Realidad problemática**

Durante el último siglo se ha observado un notable aumento de la presencia e intervención del Estado, en especial en naciones industrializadas, como resultado del requerimiento de superar la crisis económica antes de la Segunda Guerra Mundial, y posterior a la guerra, por la esperanza que la población brindó a la intervención estatal. La ampliación de la capacidad institucional del estado para satisfacer las necesidades de mayor escala del pueblo, así como el mantenimiento y la regulación de los mercados, han hecho que el sector público sea de vital importancia para alcanzar un desarrollo socioeconómico sostenible en las naciones, según lo afirma el Banco Mundial (1997, p.1).

Debido a las modificaciones económicas y socioculturales que se observan a nivel internacional, se está abriendo campo al desarrollo de nuevos modelos de gestión pública, que estén dirigidas al ciudadano como un cliente, y basada en el ahorro, reducción de gastos, desarrollo de nuevas tecnologías, y en adecuar cuantitativa y cualitativamente servicios públicos. Lamentablemente, tal visión teórica de un nuevo modelo de gestión pública no puede ser aplicada con facilidad en los países, porque cada uno presenta ideologías, contextos y manifestaciones culturales propias, que evitan que este modelo sea universal, y como resultado de ello, aumente las brechas existentes entre los países. (Fernández Y, Fernández J y Rodríguez, 2008)

En Perú, la gestión administrativa pública cuenta con gran cantidad de personas trabajando de forma permanente, quienes desempeñan las diferentes tareas con la finalidad de poder llevar a cabo dicha organización. Según cifras de la Contraloría de la República, en el 2017 existieron 123,753 funcionarios o servidores públicos que se han registrado como sujetos obligados a la entrega de declaración jurada de bienes y rentas, lo que representa solo el 8.8 % de los cerca de 1'400,000 servidores públicos que dependen del Estado peruano, según la proyección hecha por Servir, en base a los resultados de Enaho. Según el INEI, más del 70 % de los peruanos se encuentra inconforme con los servicios que brinda el sector público. (Diario Gestión, 2016)

Para asegurar la complacencia de los usuarios internos y externos, las empresas privadas, públicas y sociales se valen de la técnica de la calidad de servicio, la cual es necesaria para que los clientes aumenten el consumo del servicio y,

asimismo, recomienden a otros clientes a requerir del servicio. En los municipios distritales de Lima y Callao, los ciudadanos demoran en ser atendidos un promedio 1 hora y diez minutos (70 minutos); mientras que en los municipios provinciales, 1 hora y 27 minutos (87 minutos). (Ciudadanos al día, 2013).

La Municipalidad de Los Olivos presenta diversos problemas en su gestión. Ello es percibido por la tardanza en la atención de individuos en el pago de los impuestos, así como la lentitud de los funcionarios públicos al momento de la atención y la inadecuada organización de las actividades administrativas dentro de la municipalidad. Por otro lado, existen dificultades en el recurso humano de la Municipalidad, ya que existen reclamos por parte de los ciudadanos olivenses por la ausencia de un trato cordial al momento de ser atendidos. Además, se presentan demoras en los trámites documentarios, ya que los procesos cuentan con demasiados procedimientos burocráticos.

Por estas razones se ha determinado contestar al siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos durante el 2017?

## **1.2. Trabajos previos**

Resulta preciso especificar la existencia de investigaciones internacionales y nacionales respecto al tema a tratar, las cuales se procederán a detallar.

### **1.2.1. Trabajos previos internacionales**

Tórrez (2015) estableció la finalidad de efectuar una indagación de la gestión administrativa de la corporación Matagalpa Coffee Group. Dicho estudio se basa en un enfoque predominantemente cuantitativo, que también presenta algunos elementos cualitativos, para plantear y delimitar interrogantes de investigación de corte transversal, debido a que la recopilación de información se ejecutó solamente durante cierto plazo temporal. La ferviente búsqueda por entender y conocer las circunstancias, las tradiciones y las conductas preponderantes mediante un puntual detallado de las actividades permite especificar que el estudio es de tipo descriptivo; mientras que el diseño del estudio es no experimental. Por su parte, la muestra es no probabilística y está constituida por

120 usuarios atendidos en el centro elegido; mientras que el muestreo se realizó por conveniencia.

Toral y Zeta (2016) plantearon la finalidad de diagnosticar el vínculo entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción en la calidad de los servicios académicos, a través de una investigación con enfoque cuantitativo y nivel descriptivo-correlacional. Se logró constituir una población de 4913 personas, entre profesores, empleados y alumnos del ámbito administrativo-jurídico de la Universidad Nacional de Loja. La muestra fue determinada mediante la fórmula para poblaciones finitas, obteniéndose 356 personas, seleccionadas por muestreo estratificado en tres grupos: 4 administrativos, 15 docentes y 337 estudiantes. Los resultados ratifican la presencia de una correlación significativa y directa entre las variables especificadas (rho de Spearman: 0,520; p: 0,000); así como en cada dimensión de la calidad de servicio: aspectos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad; con valores de rho de Spearman de 0,547; 0,425; 0,409; 0,434 y 0,497, respectivamente, en todos los casos con un nivel de significancia inferior a 0,01. Se concluyó que, en la institución educativa universitaria, la gestión administrativa percibida por sus integrantes en general presenta una relación con la calidad de servicio.

Santana (2016), planteó en su tesis como objetivo general analizar la planificación estratégica y la gestión administrativa en los GADM de Tungurahua. El enfoque fue deductivo y exploratorio, tipo de investigación fue aplicada, su población fueron 9 los responsables del área de planificación dentro de cada municipio, usó la encuesta y la entrevista como técnicas, a la vez que el cuestionario como instrumento. De los 9 municipios encuestados, 7 emplean un mapa de procesos diseñado en base a cadenas de valor y cadenas de apoyo. Esto representa el 77,78% de las instituciones, mientras que los 2 restantes, que representan el 22,22%, no disponen de dicho mapa. Se concluye que la mayoría de las instituciones aplica, los mapas por procesos y de esta manera identifican los procesos que requieren de una mayor especialización para garantizar la generación de valor en el servicio que brinda la institución.

Núñez (2015) en su tesis planteó como objetivo especificar el grado de satisfacción que presentan alumnos universitarios respecto al servicio que la biblioteca está encargada de brindar. La investigación se caracterizó por ser

aplicada y por presentar un diseño no experimental con enfoque mixto; con una población de 6,954 estudiantes regulares de la universidad y una muestra aleatoria de 365 alumnos, a la que se fijó la encuesta LibQUAL+, utilizándose el SPSS para el proceso de información. Se apreció que los alumnos, respecto al servicio brindado por la biblioteca, tienen una percepción positiva, debido a que su personal les inspira confianza, es amable, hay disposición para ayudar y capacidad de respuesta. Se concluye que el servicio que brinda la biblioteca, en tanto a la participación del personal, es bueno, no opinando igual, sobre los recursos tecnológicos que les ofrece.

Sevilla (2015), en su tesis planteó como objetivo principal fomentar el mejoramiento de las prestaciones de servicios en ámbitos de salud, y para ello utilizó una metodología de enfoque cualitativo. La muestra estuvo formada por 3127 adolescentes que acuden a un establecimiento de salud, de los cuales 1585 tenían de 10 a 14 años y 1542 entre 15 a 19 años. Se concluyó que el establecimiento de la propuesta contribuye a la mejora de los estándares de calidad, evidenciado en la satisfacción de clientes externos, quienes terminaron habituándose a la gama de servicios brindados y a los respectivos horarios de atención.

Mazón (2014) en su tesis tuvo por objetivo especificar los agentes elementales de la gestión administrativa que tienen significativa influencia en la complacencia del consumidor de Rey Agro, corporación de materia prima agrícola. La investigación se basa en enfoques cualitativos y cuantitativos, la población fue de 200 clientes y la muestra de 132 clientes, los instrumentos utilizados fueron encuestas y entrevistas. Se obtuvo que las finalidades estipuladas en la compañía seleccionada no logran ofrecer un panorama que evidencia la actual circunstancia que se está atravesando.

### **1.2.2. Trabajos previos nacionales**

Tipián (2017) presentó como objetivo establecer una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio brindado por la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia, a través de un estudio con enfoque cuantitativo y nivel correlacional. Se llegó a constituirse una población con 134 personas usuarias del servicio de los bancos de datos personales, de las cuales se extrajo de manera probabilística una muestra de 100

participantes. A esta última se le aplicó dos cuestionarios, diseñados por la autora de la investigación, bajo el formato de una escala de opinión, con 38 enunciados en total, validado por tres expertos y con una confiabilidad, según el alfa de Cronbach, de 0,898 y 0,882, para las variables especificadas, respectivamente. Los resultados indican relación directa significativa entre ambas variables (rho de Spearman: 0,500; p: 0,000), la cual también se observó en cada una de las dimensiones, aunque de manera más débil. Las dimensiones planear, organizar, dirigir y controlar presentaron como valores de la prueba rho de Spearman 0,353; 0,299; 0,288 y 0,210, respectivamente, en todos los casos con un nivel de significancia menor a 0,05. De este modo, la presencia de una correlación directa y significativa logró ser ratificada entre las variables esbozadas.

Larrañaga (2017) planteó como objetivo hallar un vínculo entre la gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal (Comas) en base a un tipo de estudio básico, de enfoque cuantitativo, corte transversal, diseño no experimental y nivel correlacional. A través de la realización de un censo se pudo encontrar a 156 trabajadores en la empresa, quienes llegaron a constituir la población del estudio. El empleo del alfa de Cronbach, la documentación del juicio de especialistas respecto a las variables observadas como instrumento, y la técnica de opinión de especialistas permitieron ratificar la confiabilidad de los instrumentos empleados en la investigación, que fueron los cuestionarios con preguntas de tipo escala de Likert. La encuesta realizada permitió diagnosticar el vínculo existente entre la variable 1 y la variable 2 brindado desde la perspectiva de los trabajadores. Finalmente, se pudo concluir que el 99,4% de los trabajadores asegura que la gestión administrativa posee un nivel poco adecuado y el 97,4% que la calidad de servicio presenta un nivel regular. El análisis inferencial (rho de Spearman: 0,763; p: 0,000) ratifica la existencia de una correlación significativa y directa entre tales variables, relación que también se observó en todas las dimensiones de la calidad de servicio.

Talledo (2017) tuvo como objetivo establecer un vínculo entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Servicio Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR), mediante un diseño no experimental de nivel correlacional. Por el lado metodológico, 163 trabajadores del centro seleccionado fueron los que constituyeron la población del estudio, mientras que, según la ecuación muestral,

115 usuarios conformaron la muestra. La utilización de las variables 1 y 2 permitió la recopilación de datos, durante cierto periodo de tiempo, mediante cuestionarios sobre tales variables en la escala de Likert. De esta manera, el 29,96 % considera que la gestión administrativa institucional presenta un grado eficiente, el 53,91% asegura que es de grado regular y el 19,13% manifiesta que posee un grado deficiente. Asimismo, el 23,48 % asegura que la calidad de servicio es de grado elevado, el 54,78% explica que posee un grado intermedio y el 21,74% establece que presenta un grado inferior. Finalmente, mediante la prueba de Spearman, se ratifica que la variable 1 tiene un significativo y directo vínculo respecto a la variable 2, puesto que la correlación de 0,537 establece un producto medido y con una significancia estadística de  $p=0,001$  (inferior al 0,05).

Ramírez (2015) planteó como objetivo establecer la relación existente entre gestión administrativa y calidad de servicios turísticos en Vilcashuamán, Ayacucho, a través de una investigación con enfoque cuantitativo, diseño observacional y nivel descriptivo correlacional. La población llegó a constituirse por 601 pobladores adultos de la provincia de Vilcashuamán, de los cuales fue seleccionada una muestra probabilística de 235 pobladores, a la que se aplicó dos cuestionarios, pertenecientes a ambas variables de investigación, elaborado por el autor y validado mediante juicio de expertos. Los resultados muestran estadísticamente la existencia de un vínculo significativo y directo entre las variables propuestas ( $\rho$  de Spearman: 0,839;  $p$ : 0,000). Se puede concluir que, en base a la percepción de los pobladores, se observa un vínculo directo entre las mismas variables respecto al tema de turismo.

Suárez y Talavera (2015) en su tesis plantearon como objetivo relacionar la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en centros educativos de nivel primaria en la red n.º 07 de la UGEL n.º 06 de Ate Vitarte; a través de una investigación con enfoque cuantitativo, diseño observacional y nivel correlacional. La población estuvo formada por los 132 docentes pertenecientes a la Ugel mencionada durante el año 2014, de los cuales se seleccionó de manera aleatoria simple una muestra de 98 docentes; en quienes se aplicó una encuesta y como instrumentos se emplearon dos cuestionarios, cada uno formado por 30 ítems. Los resultados evidencian que los docentes en su mayoría califican a la gestión administrativa como ineficiente en base a la labor percibida que realizan los

directivos; asimismo, se considera que la calidad del servicio educativo no es adecuada. La relación existente entre tales variables es directa moderada (rho de Spearman: 0,546) y significativa ( $p$ : 0,000). Se concluye que la gestión administrativa en el campo de la educación guarda un vínculo directo con la calidad de servicio que se brinda.

Ríos y Chirinos (2014) en su tesis plantearon la finalidad de hallar, desde el panorama y la perspectiva del personal técnico-administrativo, el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el hospital Víctor Larco Herrera a través de un estudio con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional. Se llegó a constituir la población con 235 empleados administrativos del mencionado establecimiento, de los cuales fueron seleccionados 146 trabajadores, a quienes se les fijó una encuesta. El cuestionario, empleado como instrumento, fue elaborado por las autoras, validado por juicio de especialistas y, según la prueba alfa de Cronbach, con una alta confiabilidad (0,925). El análisis de los resultados indica la presencia de un vínculo directo y significativo entre las variables establecidas (rho de Spearman: 0,685;  $p$ : 0,000). Se concluye que la gestión administrativa en establecimientos de salud presenta una relación directa con la calidad de servicio.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

El paradigma de este tipo de investigaciones, a las cuales se les denomina cuantitativas, se fundamenta en el positivismo, el cual según se “percibe la uniformidad de los fenómenos, aplica la concepción hipotética-deductiva como una forma de acotación y predica que la materialización del dato es el resultado de procesos derivados de la experiencia” (Palella y Martins, 2012). Siguiendo a estos autores, este tipo de investigaciones presupone la aplicación de instrumentos para la recolección de datos, los cuales están sometidos a proceso de validez y confiabilidad.

Según Hernández Sampieri (2010), durante el desarrollo de una investigación, el marco teórico debe cumplir una serie de funciones: (a) eludir equívocos cometidos en estudios previos, (b) servir de guía para la realización del estudio, (c) amplificar los límites del estudio sin distraer al investigador de su planteamiento original, (d) permitir el planteamiento de hipótesis que deberán ser

sometidas a pruebas de realidad, (e) innovar líneas y áreas de investigación originales, y (f) ofrecer un marco de referencia para la adecuada interpretación de los resultados.

### **1.3.1. Variable 1: Gestión administrativa**

Anzola (2002) asegura que está comprendida por aquellas acciones realizadas con la finalidad de establecer y organizar el ahínco colectivo, o sea, la forma mediante la cual se busca lograr los objetivos planteados con apoyo de todos los trabajadores y la adecuada efectuación de responsabilidades como el planeamiento, la supervisión, la organización y el direccionamiento (p. 70).

Además, Kaplan y Norton (2000) la entienden como el establecimiento y el mantenimiento de un entorno laboral que fomente las labores colectivas para alcanzar eficazmente los objetivos establecidos, así como también estipulan que puede ser aplicable en cualquier organización, sin importar tamaño, función, sector, entre otros.

El autor Hurtado (2008) manifestó que la gestión administrativa representa un peculiar proceso, que está conformado por actividades como el planificar, el organizar, el dirigir, el ejecutar y el controlar, las cuales se desempeñan con el propósito de lograr los objetivos trazados mediante la conveniente explotación de materiales y recursos humanos. Las actividades antes mencionadas, tal como afirma el autor, están relacionadas con el proceso de gestión administrativa y es imposible sin ellos abordar su problemática dentro de una empresa (p. 46).

Asimismo, Caldas, Carrión y Hera (2017) aseguran que la gestión administrativa dentro de una empresa es la responsable de que cualquier procedimiento sea realizado lo más eficiente y eficazmente posible. Además, resaltan el hecho de que este proceso debe cumplir con determinadas premisas: debe ser oportuno, minimizar lo máximo posible los costos que genere, y procurar el mantenimiento de un rigor científico y la seguridad (p. 242).

Finalmente, Campos y Loza (2011) replican lo detallado por la Real Academia Española en el *Diccionario*, quien la define como la actividad de administrar, la cual es ejecutada a miras de conseguir alguna cuestión o gestionar algún aspecto; puede entenderse como el efecto y la acción de administrar.

**Teorías que sustentan la gestión administrativa**, tenemos las siguientes teorías:

### ***Teoría científica de la administración***

Taylor (1911) se encargó de establecer un análisis respecto a la labor que debe realizarse, los quehaceres que deben ejecutarse, su correspondiente eficacia y el periodo de tiempo requerido. Contextualmente, el autor se encontraba en una época caracterizada por presentar significantes variaciones en el sector de la industria (reducción del empleo de la mano obrera y aumento de utilización de máquinas), por lo que esta teoría tiene como finalidad conseguir una mayor productividad. Además, cabe resaltar que esta teoría también busca establecer procesos generales para la ejecución de las labores (métodos) y se encuentra significativamente influenciada por la filosofía de Hobbes.

De esta manera, se establece que los trabajos realizados por los empleados deben ser más eficaces en circunstancias donde resulte más conveniente el empleo de menos recursos, lo que se facilita mediante la división de funciones. Asimismo, respecto al desempeño laboral, se establece que cada empleado debe centrarse en una sola labor, es decir, dedicarse solamente a un quehacer; por lo que se vio la necesidad de realizar capacitaciones a los trabajadores con la finalidad de obtener una mejora en la productividad. De este modo, podemos afirmar que esta teoría, mediante un enfoque mecanicista, estuvo basada en el análisis de la institución; sin embargo, esto dejaba de lado los factores humanos, es decir, se concebían los recursos humanos como un factor que simplemente cumplía funciones laborales y que requería especializaciones para acrecentar su productividad. (Reyes, 1967)

El método cartesiano (científico) fue empleado para diagnosticar el mejor método para la realización de una labor industrializada; de esta manera, se recalcó la importancia de la contratación de empleados capacitados y con adecuados perfiles para los puestos laborales, la elaboración de una estructura de impulsos basada en la productividad y la evaluación del uso de tiempos y movimientos para reducir lo innecesario. (Taylor, 1911; Jáuregui, 2001)

Finalmente, según la teoría de Taylor podemos establecer un total de 11 principios: (a) análisis de periodos y procesos, (b) cansancio o agotamiento, (c) repartición de labores y capacitación del trabajador, (d) planteo de perfiles laborales, (e) clasificación científica, (f) formación del trabajador, (g) alicientes

salariales, (h) circunstancias laborales, (i) explicación del homo económico, (j) homogeneización, y (k) vigilancia eficaz. (Taylor, 1911).

### ***Teoría clásica de la administración***

El autor Fayol (1916) asegura que es un grupo de procesos efectuados por las organizaciones y pueden clasificarse en seis categorías. De esta manera, los seis grupos que se establecen son: (a) procedimientos comerciales —como compras y ventas—, (b) operaciones financieras —como administración y financiamiento de capitales—, (c) procesos de protección—como amparo de personas o bienes—, (d) procedimientos contables—como balances, precios e inventarios—, (e) procesos administrativos —como coordinación y organización—, y (f) metodologías empleadas en producción de servicios y bienes (p. 7)

Además, Fayol fue la primera persona que se encargó de proponer un modelo pionero de un proceso de administración. De esta manera, el autor resalta la importancia de: (a) la prevención, puesto que el futuro se somete a una evaluación mediante un programa; (b) la organización, ya que la ejecución del plan se logra mediante la explotación de recursos naturales y humanos; (c) la dirección, porque se debe velar por las guías que se brindan; (d) la coordinación, debido a que facilita el establecimiento de una concordancia entre todas las labores; y (e) el control, dado que faculta la ratificación de la consumación de las labores acorde a las especificaciones y normativas establecidas (Novelo, 2013).

Asimismo, cabe resaltar que dicha teoría ofrece una propuesta con 14 principios: (a) división laboral, (b) liderazgo y compromiso, (c) obediencia, (d) integridad de orden, (e) integridad de dirección, (f) supeditación de intereses individuales frente al principal, (g) retribución al trabajador, (h) centralismo, (i) cadena escalar, (j) orden, (k) igualdad, (l) equilibrio laboral del trabajador, (m) ánimo colectivo, y (n) originalidad (Novelo, 2013).

Sin embargo, el autor Chiavenato (2004) se encarga de realizar una acotación al respecto, debido a que actualmente se puede considerar que la teoría de Fayol ya no presenta la misma vigencia.

Por tal motivo, menciona que las primordiales funciones de una empresa pueden ubicarse en áreas administrativas; mientras que el conjunto de labores se encuentra implicado en la administración general, y las responsabilidades técnicas se ven abarcadas en el área de producción (p. 70).

### ***Teoría de la organización***

Las organizaciones son entendidas como estructuras en la teoría clásica de la administración, en la que se focaliza en el vínculo que se puede determinar entre los trabajadores y la organización. Sumado a esto, se establece que a pesar de que las organizaciones sean concebidas como personas jurídicas, la dinámica entre estas y sus trabajadores se logra conservar.

Scheinsohn (1999, citado en Gómez, 2013) asegura que las instituciones se vuelven únicas en base a la personalidad de sus miembros, así como el conjunto de creencias, valores, el compartir una misma misión y objetivos, y actitudes, que constituyen una especie de centro psíquico dentro la corporación. Además, también establece que cuando se hace alusión a la cultura corporativa los administradores se refieren a la cultura organizacional, el cual está conformado por un cuerpo (corpus) que se organiza en el marco de una determinada estructura. (p. 10).

Por su parte, Chiavenato (2004) refuta que podemos establecer como estable o invariable a la cultura organizacional, debido a que esta presenta notables variaciones a medida que transcurre el tiempo, cambios que dependen tanto de factores propios de la empresa como externos. Esta característica hace que en ciertas entidades exista una renovación constante de su cultura sin afectar la integridad y personalidad de sus integrantes; sin que eso signifique que otras permanezcan atadas a patrones culturales conservadores o con estándares más anticuados. (p. 321).

De esta manera, la cultura organizacional se ve afectada por modificaciones estructurales y funcionales, encargadas de establecer guías metódicas para facilitar el desarrollo. Por tal motivo, Scheinsohn (1999, citado en Gómez, 2013) enfatiza que mediante una relación entre las estructuras humana y organizacional respecto a la identidad de la institución se faculta una serie de habilidades y se conserva el núcleo corporativo que implica misión, visión, objetivos, valores y actitudes de la organización. Sin embargo, también asegura que existe una relación estrecha con la toma de decisiones efectuada por altos directivos, al momento de plantear las metas de la organización. De esta forma, el carácter termina cimentando su fortaleza, puesto que los sistemas se vuelven más eficientes, y las destrezas sirven para evaluar la calidad del desempeño.

### **Dimensiones de la gestión administrativa.**

El autor Anzola (2002) asegura que la gestión administrativa está comprendida por aquellas acciones realizadas con la finalidad de establecer y organizar el ahínco colectivo, es decir, representa la forma a través de la cual se busca llegar a las metas u objetivos trazados, con participación de los componentes de la organización y la realización de determinadas labores fundamentales que determinan en conjunto el procedimiento administrativo: el planeamiento, la organización, el direccionamiento y la supervisión (p. 70). Teniendo como base tales definiciones detalladas, se considera conveniente la utilización de la teoría clásica y se concibe la gestión administrativa como un procedimiento encargado de establecer un grato entorno laboral, lo que permitirá que los trabajadores alcancen sus objetivos de manera eficiente, ya sea laborando individualmente o en grupo. (Anzola, 2002)

El liderazgo se constituye como una dimensión significativa dentro de los fundamentos de la gestión administrativa; además, también se reconoce la posición de la alta dirección como el líder durante todo el proceso. Su finalidad recae en la búsqueda de alcanzar la misión y la visión que la organización posea; por ello, la persona que se encuentra en el puesto de líder administrativo no solo tiene la función de manejar los recursos mediante la realización de procedimientos descentralizados, sino que también debe presentar la capacidad de discernir lo necesario para el mejoramiento de la organización. (Anzola, 2002; Guadamuz y Ortiz, 2015)

Finalmente, se puede entender que el planteamiento de esta teoría supone un aumento en la sistematización; no obstante, es necesario resaltar que se afronta una diversidad de elementos distractores —ya sea en un ámbito sistemático o en un ámbito social según el contexto en que se desarrolla— que tiene un fuerte impacto y llega a generar modificaciones en toda la organización, siendo esto un impedimento para alcanzar el objetivo principal, que es modificar a un ser humano. (Anzola, 2002).

#### ***Dimensión 1: planeamiento***

La planificación debe considerarse como aquel procedimiento que tiene como último fin ver cumplidos los objetivos propuestos durante un tiempo y un espacio precisados. Durante este procedimiento es que se planea con anticipación los

objetivos y las labores a realizar, puesto que esto permite generar la ejecución del nuevo proyecto. De esta manera, también podemos entenderla como una guía que sirve de orientación para favorecer la adquisición de recursos y la consumación de metas. Asimismo, respecto a entidades públicas, la ejecución de los planes generalmente implica otros objetivos afines junto a las labores a realizar para facilitar su alcance. (Anzola, 2002; Torres Z & Torres H, 2014)

Respecto a la planificación, Arias (2010) considera que representa un procedimiento clave para la toma de decisiones, que surge del propósito de conseguir un futuro deseado, tomando en consideración el panorama actual, e incluyendo a todos los agentes externos e internos capaces de impedir que los objetivos se lleven a cabo. Además, se encarga de establecer un cambio en el desarrollo tradicional de los procesos, puesto que se ocupa en ir de lo más sencillo a lo más complicado; de esta manera considera que dicha acción es significativa puesto que los planes y proyectos se deben trazar cubriendo sus distintos niveles de ejecución, y extendiendo de esta forma su aplicación a la totalidad de integrantes de la institución, y no solo a los dirigentes, como se suele pensar de manera superficial. De esta forma, la planificación de actividades y objetivos, permite a la organización prever lo que sucederá con ella en el futuro y establecer medidas en caso se considere necesario (p. 33).

De esta manera, la planificación se fundamenta en el empleo de datos respecto a antecedentes en la realidad y el control de labores para eludir futuras complicaciones respecto al cumplimiento de los objetivos, y se puede considerar como el actuar razonable al momento de la toma de decisiones.

### ***Dimensión 2: organización***

La organización no solo consiste en la distribución de labores, sino que también implica un nuevo ordenamiento dentro de la institución en base a las últimas modificaciones. Este procedimiento debe realizarse con la debida autoridad y mediante los recursos necesarios, por lo que se da paulatinamente. Debido a que este proceso tiene la finalidad de ver cumplidos los objetivos mediante la aplicación de un plan operativo, se puede decir que engloba una dimensión de la gestión de la administración (Anzola, 2002; Torres Z & Torres H, 2014).

Asimismo, podemos replicar lo manifestado por Arias (2010) y asegurar que es una metodología diseñada para facultar el alcance de una a más metas

afines, las cuales pueden llegar a implicar otros subsistemas vinculados y que ejecutan determinadas labores. Además, también se puede manifestar que se puede entender por organización a un colectivo constituido de individuos que cumplen específicas labores administrativas, las cuales se encuentran íntimamente relacionadas para facilitar el alcance de objetivos. Por otra parte, resulta importante resaltar no solo la utilización de una configuración metódica para el alcance de objetivos, sino también la coordinación que los trabajadores tienen entre ellos mediante la comunicación con la finalidad de lograr lo planteado. Empero, resulta importante recordar que las instituciones regulan su logro de objetivos mediante pautas y normas que ellas mismas establecen.

La creación de organizaciones responde principalmente a las necesidades de la población, por lo que se plantea la realización de labores específicas mediante el adecuado manejo y empleo de los recursos materiales (ya sean naturales o intangibles), económicos, tecnológicos y humanos. Asimismo, esto permite clasificarlas como organizaciones civiles, políticas, deportivas, eclesiásticas, entre otros.

### ***Dimensión 3: dirección***

La dirección, como parte del proceso administrativo, consiste en la utilización de información obtenida a miras de realizar una adecuada toma de decisiones, la cual pueda servir de guía para lograr los objetivos planteados. (Anzola, 2002) De este modo, de acuerdo a Crespo y López (2003), está compuesta por una serie de fundamentos.

En primer lugar, la toma de decisiones consiste en la clasificación de planes de labor, la cual debe realizarse mediante la adecuada evaluación de opciones, la definición y el análisis del problema. En segundo lugar, la integración no solo implica el proceso de incorporación de interesados en la posición laboral, la introducción de los mismos en el ámbito donde laborarán y la respectiva capacitación que requieren para el cumplimiento de sus funciones. En tercer lugar, la motivación se establece como la actividad más crucial y complicada de la dirección, puesto que mediante la presentación de ciertas pautas y conductas se busca conseguir una adecuada ejecución del trabajo. En cuarto lugar, la comunicación se instaura como un factor de crucial importancia en cualquier organización, debido a que no solo resalta la capacidad comunicadora, sino que

también fomenta el correcto empleo de la información. (Crespo y López, 2003).

#### ***Dimensión 4: control***

El autor Aguirre (2006) asegura que, en una institución pública, los procesos que determinan su rumbo, son establecidos a nivel de la alta dirección, asegurando de forma eficiente que se cumplan tanto los procedimientos operativos como las normas y reglamentos que rigen la gestión. De este modo, se puede entender que, en ámbito de la gestión administrativa, el control interno se cimienta como un proceso integral que está a cargo de los funcionarios pero es desarrollado por todos los trabajadores que conforman la misma institución. (p. 67).

El diseño de este proceso ha sido elaborado con la finalidad de fortalecer la prevención frente al desarrollo de consecuencias que se puedan presentar, teniendo en cuenta, y como base, la filosofía institucional que en la organización se haya planteado. (Anzola, 2002)

De esta manera, y siguiendo lo establecido por Aguirre (2006), se puede definir el control administrativo como un proceso de carácter integral cuya acción ejerce un efecto sobre las actividades reales de la organización, y por ende, sobre las distintas actividades formuladas durante el proceso de la planificación. Además, es necesario recalcar que el grado de confianza que tiene el gerente de una entidad hacia su personal permite el mantenimiento de un estrecho vínculo de ellos hacia la institución, favoreciendo así el objetivo de que los integrantes sientan el compromiso de conseguir los objetivos dentro de los tiempos establecidos (p. 69).

Trujillo, López y Álvarez (2011) aseguran que el concepto de calidad hace referencia a una serie de cualidades inmanentes a alguna cuestión, por lo que permite tasar una valoración, aunque en ámbitos de negocio es entendido como la adecuada consumación de las responsabilidades adjudicadas o la pertinente ejecución de labores las primeras veces de laboro (p. 36).

#### **Importancia de la gestión administrativa**

Se responsabiliza de afrontar retos tales como la construcción de una sociedad con mejores aspectos económicos, el mejoramiento de los estatutos y la viabilidad de la eficacia del gobierno. Una adecuada y efectiva gestión administrativa no solo facilita la inspección de las organizaciones, sino que también tiene una fuerte

influencia en el planteamiento y la consumación de la serie de fines esbozados. (Campos y Loza, 2011).

Por otra parte, la administración se constituye como un componente de crucial trascendencia en el cumplimiento de las finalidades, puesto que se encarga de organizar los esfuerzos; es decir, servir de orientación en circunstancias que requieran grandes cantidades de recursos humanos y materiales. Este procedimiento puede ser observado en el entorno de la administración pública, puesto que se ha convertido en el negocio de mayor importancia a nivel nacional gracias al impacto que tiene en los desarrollos económico y social de una nación y al implemento de labores que eran exclusivas del ámbito privado. (Campos y Loza, 2011)

La trascendencia e importancia fundamentales de la administración se pueden resaltar en el ámbito del esfuerzo colectivo, puesto que los objetivos de las organizaciones están subyugados a la administración; es decir, de la calidad de la gestión administrativa se subyugan triunfos y fallas de la institución. (Campos y Loza, 2011)

### **Tipos de gestión**

Benavides (2011) considera la siguiente clasificación:

La gestión tecnológica abarca procedimientos respecto a acogimiento y efectucción de dictámenes acerca de técnicas, proyectos y labores vinculadas a la innovación, la difusión y la utilización de la tecnología. (Benavides, 2011)

La gestión social consiste en el procedimiento de labores y toma de decisiones en conjunto, el cual no solo comprende la observación, el análisis y el entendimiento de algún problema, sino que también implica la elaboración y la ejecución de propuestas de soluciones o alternativas. (Benavides, 2011)

La gestión de proyecto tiene la función de velar por un conveniente manejo de los recursos que se poseen, a miras de permitir que las labores demandadas por el proyecto sean factibles con un presupuesto establecido y concretados en un tiempo determinado. (Benavides, 2011)

La gestión de conocimiento hace referencia a la transmisión de información que se da entre los trabajadores de una organización; este conjunto de conocimientos y experiencias se constituye como un recurso que está al alcance y

puede ser empleado por todos aquellos que se desenvuelven en dicho ambiente. (Benavides, 2011)

La gestión ambiental se conforma por una serie procedimientos enfocados en la adecuada utilización del sistema ambiental, teniendo como base fundamental el desarrollo sostenible, y se puede considerar como la técnica que guiará las labores antrópicas que repercuten en el medioambiente, a miras de brindar una apropiada calidad de vida. (Benavides, 2011)

La gestión estratégica tiene la función de dirigir la organización mediante el cumplimiento de propósitos y el empleo de información idónea para adecuar la toma de decisiones respecto a la postura que se asumirá ante cualquier situación. (Benavides, 2011)

La gestión administrativa se constituye como un factor de vital importancia, debido a que guarda íntima relación con los triunfos y las fallas de la institución instaurada; dicho factor debe recibir una adecuada retroalimentación, puesto que el pasar del tiempo implica el aumento de la competencia. (Benavides, 2011).

La gestión gerencial está constituida no solo por las labores dirigidas a la prestación de servicios, sino que también incluye las enfocadas en la fabricación de bienes que tienen lugar en las organizaciones. (Benavides, 2011).

La gestión financiera prioriza el adecuado manejo y la conveniente adquisición de recursos financieros. (Benavides, 2011).

La gestión pública se puede considerar como una modalidad de menor eficiencia que la gestión empresarial. (Benavides, 2011)

### **Características de la gestión administrativa**

La universalidad, puesto que, según Delgado y Ena (2008) en cualquier lugar que exista un organismo social se debe producir el fenómeno administrativo, el cual representa un proceso integral encargado de la toma de decisiones, capaz de permitir a dichas entidades lograr sus metas con el mayor rendimiento de sus recursos y en el plazo temporal mínimo posible y, a través de las cuatro etapas fundamentales: el control, la dirección, la organización y la planificación.

La especificidad, debido a que, según Delgado y Ena (2008), a pesar de que la administración está asociada a fenómenos de otra naturaleza, las características del fenómeno administrativo son propias de sí misma y se diferencian de las demás a tal punto que es imposible confundirla con otras técnicas o ciencias que se pueden estudiar dentro los organismos sociales. De esta manera, el hecho de que la administración busque apoyo en otras ramas no supone una razón para ser confundida, puesto que posee particularidades que sustentan su carácter específico.

La unidad temporal, ya que según Delgado y Ena (2008) la existencia de distintos componentes o etapas dentro del fenómeno administrativo, este debe ser analizado como un proceso único, que se ejecuta durante toda la existencia de la empresa, sea de manera atípica o integral, proceso por proceso o todos de manera simultánea. De este modo, podemos afirmar que durante la ejecución de los planeamientos también se desarrollan los procesos de control, organización y planificación.

La unidad jerárquica, a lo que Delgado y Ena (2008) comentan que en un organismo social todos sus integrantes pueden adquirir las características de jefes y participar, desde distintos niveles de jerarquía o modalidades del mismo proceso administrativo. Por ello, se puede constituir un único cuerpo administrativo que incluye desde el gerente general hasta el último de los trabajadores.

El valor instrumental, puesto que Delgado y Ena (2008) afirman que el proceso administrativo puede ser analizado como el medio que permite a la empresa lograr sus metas, y utiliza a los organismos sociales para llegar de manera eficiente a los objetivos que se han establecido durante la planificación.

La extensión de ejercicio, que es realizada a nivel general dentro de una organización, es decir, dentro de los niveles que la constituyen.

La interdisciplinariedad, ya que Delgado y Ena (2008) aseguran que la administración emplea procesos, principios, métodos y técnicas que pertenecen a otras ciencias que presentan relación con el estudio de la eficiencia en el trabajo. Entre otras materias, se destacan su estrecha relación con las ciencias que surgen del campo de las matemáticas, como la estadística, la economía y la contabilidad; así como en el campo de las humanidades (sociología, antropología, filosofía) y hasta las ciencias políticas.

La flexibilidad, debido a que, según Delgado y Ena (2008), las técnicas de la administración, así como sus principios, pueden adaptarse a las distintas necesidades que surjan en la empresa o grupo social, así como en sus integrantes.

### **Modelos de gestión**

Podemos mencionar los siguientes:

#### ***Modelo de gestión administrativa***

Los autores Delgado y Ena (2008) aseguran que el modelo de gestión administrativa implica diversas fases que deben desarrollarse secuencialmente: (i) el estudio de la estructura funcional, que consiste en el detalle de funciones y finalidades de todo el personal, el análisis de sus interrelaciones y las transmisiones de información; (ii) el estudio de las vinculaciones con terceros, entendido como el reconocimiento y calificación de las organizaciones con quienes se entra en interacción; y (iii) el reconocimiento de procedimientos, que se trata del establecimiento de procesos eficaces y la elección de servicios que se brindan.

Además, Delgado y Ena (2008) también agregan que el personal que interviene en el proceso debe tener una colaboración estrecha que permita la identificación de los puntos débiles que pudieran existir, así como las etapas en que existe un excesivo gasto de los recursos disponibles. Por lo que concluyen que el estudio de la organización y sus procedimientos se constituye como un factor significativo para lograr el éxito.

#### ***Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM)***

Este modelo asegura que mediante una adecuada conducción o guía, políticas estratégicas, participación de trabajadores, relaciones con otras organizaciones, manejo de recursos y desarrollo de procedimientos se puede llegar a la obtención de excelentes resultados para los usuarios y demás grupos de interés. De esta manera, la optimización de resultados y el auge del grado de complacencia se pueden alcanzar a través del implemento de estas técnicas de gestión en las organizaciones. (Club Gestión de Calidad, 2003)

Además, se encarga de manifestar que la eminencia de una organización puede conseguirse de forma continua a través de la utilización de diversos enfoques, por lo que puede ser considerado como un marco de trabajo no

prescriptivo. Asimismo, podemos establecer una serie de definiciones esenciales que no solo se encuentran albergadas por este marco de trabajo caracterizado por su no prescripción, sino que se instituyen como su base. (Club Gestión de Calidad, 2003; Ferrándiz y col., 2011).

El modelo EFQM fundamenta su estructura en nueve criterios: (a) cinco agentes facilitadores que aluden a funciones y responsabilidades de la organización, tales como el liderazgo, la técnica, los individuos, los acuerdos y recursos y los procedimientos; y (b) cuatro resultados que abordan lo logrado por la organización. De esta manera, se puede manifestar que estos últimos resultados tuvieron lugar gracias a la presencia de tales agentes facilitadores. (Maderuelo, 2002)

### ***Modelo de gestión administrativa por competencia***

Spencer y Spencer (1993) define a las competencias como las características fundamentales del hombre que representan las formas de pensar y el mismo comportamiento que generalizan diversas situaciones y permanecen durante un largo período de tiempo. De esta manera, se puede plantear que la competencia es una particularidad subyacente de una persona, debido a que constituye un ámbito abisal de la personalidad que puede pronosticar la conducta en una diversa gama de circunstancias; y está causalmente vinculada a la eficacia frente a ciertas situaciones, ya que prevé el comportamiento y el desempeño.

Asimismo, la competencia permite revelar qué trabajador realiza sus funciones de manera adecuada y quién no mediante la utilización de un estándar de efectividad, que se encuentra basado en criterios generales, tales como la cantidad de clientes que adquiere un servicio o el volumen de ventas en soles de una empresa. (Fernández, 2005).

### ***Modelo de gestión municipal***

#### **Características**

La gobernabilidad democrática, según la Usaid (2014), representa una de las maneras de ejercer el control político a través de la gestión de recursos de los distintos organismos a nivel local —como las municipalidades— y la ejecución de decisiones. Esto tiene como piedra angular los principios de pluralismo, equidad, diálogo y participación, y la búsqueda de decisiones políticas basadas en la

participación de la población y el consenso entre los distintos organismos que la conforman.

Usaid (2014) define a la transparencia municipal como la apertura que el gobierno municipal realiza en torno a los procesos relacionados con la toma de decisiones tanto en el terreno de las legislaciones como en el campo de la administración; lo cual involucra la gestión que las autoridades hacen de los recursos; las prestaciones de servicios, las acciones involucradas en estas; la elección prioritaria en la planificación de inversiones y la ejecución de las mismas.

La gobernabilidad puede ser entendida como la correspondencia que existe entre Estado, comunidad y ámbito privado. De ese modo, la Usaid (2014) manifiesta que, en un ámbito municipal, la operación de cuestiones municipales involucra una diversidad de actores sociales: que van desde los ciudadanos, como entes individuales, hasta las organizaciones comunitarias de sectores privado y público; incorporando organizaciones no gubernamentales, los distintos medios de comunicación, las asociaciones de profesionales y otros miembros pertenecientes a la sociedad civil.

Los autores Blanco, Aibar B. y Aibar C. (2007) aseguran que la gestión municipal ha ido posicionándose y adquiriendo significativa relevancia gracias a las transformaciones que se producen en la praxis administrativa que ha sido enfocada en la perspectiva de una nueva administración pública. De esta manera, las entidades públicas, y la calidad de sus servicios brindados, pasan a ocupar un lugar prioritario que se encuentra dentro del marco de un nuevo modelo de gestión pública.

Sumado a esto, Martín (2005) manifiesta que este modelo se ve en la necesidad de enfrentarse a desafíos de cambios y transformaciones que favorezcan la adaptación constante de la organización al ritmo de las necesidades que se pueden ir presentando en la sociedad, la cual propicia una administración más flexible y ágil, capaz de resolver la demanda de la población.

Por otra parte, López y col. (2003) se encargan de brindar un inédito panorama de herramientas de gestión en las administraciones públicas sobre diversas modificaciones en el modelo clásico de gestión pública.

El autor Messner (1996) menciona que este nuevo panorama ofrecido por el modelo de gestión pública está enraizado a las distintas corrientes intelectuales

que enfatizan a la organización como el principal responsable de solucionar las problemáticas y los requerimientos sociales. El carácter operativo de este planteamiento presenta puntos en común con los conceptos políticos teóricos que implican el problema de las modificaciones que debe asumir el Estado como parte de su papel. Tal labor se encuentra enfocada en la construcción de una sociedad organizada en la que el Estado deja de ser un simple ejecutor de políticas, y se convierte en un ente interactuador y cooperativo que dirige una comunidad activa y renovada, capaz de organizarse en distintos ámbitos y mediante diversas redes; en la que la coordinación de políticas en un sentido horizontal se constituye como la clave para dar solución a las distintas problemáticas sociales.

Sin embargo, Acevedo (2005) menciona que por muchos años la gestión pública ha estado sufriendo de distintas falencias, que en cierta medida pueden explicar la incapacidad de los organismos públicos para desarrollar los procesos idóneos que permitan proveer los servicios a favor de sus pobladores. De esta manera, también agrega que los pobladores constantemente reclaman, dentro del panorama de las libertades democráticas, una mayor calidad y cantidad en los servicios que se le ofrecen, con el propósito de reducir y amortiguar los factores limitantes que afectan las condiciones de vida dentro de una jurisdicción.

De este modo, resulta crucial tener que vencer la separación que existe entre demandas sociales y administración pública. La función principal de la gestión municipal es reparar sobre las demandas de la sociedad y buscar alternativas para darles solución; por lo que es necesario que los municipios renueven los procedimientos internos que utilizan para la búsqueda de soluciones, con la finalidad de brindar respuestas más eficaces e impulsar el desarrollo de medios de comunicación entre los usuarios. (Gobierno de Chile, 2011)

Asimismo, mediante impulsos metódicos enfocados en estudiar la gestión municipal, se puede llegar al planteamiento y diseño de legislaturas que no solo satisfagan las necesidades que la sociedad demanda, sino que también realice una evaluación al desempeño efectuado por el municipio.

### **Participación ciudadana**

Las autoridades gubernamentales no solo deben establecer y desarrollar vínculos con la sociedad, sino que también deben facilitar la reciprocidad de pensamientos

y experiencias, con la finalidad de fomentar la participación ciudadana y generar circunstancias que favorezcan su desarrollo. La importancia de estas masas participativas recae no solo en el hecho de que se constituyen como una significativa fuente reformadora y creadora en el ámbito social, sino que también brindan considerables soluciones a problemáticas que afectan a su comunidad, teniendo como fundamento la idea de que los espacios públicos no son espacios que el gobierno posea, sino que son ambientes que pertenecen a todos los ciudadanos. (Flores, 2015)

De esta manera, Cortázar y Lecaros (2003) manifiestan que resulta necesario promover la colaboración de instituciones y ciudadanos a través de los distintos mecanismos y prácticas que disponga la administración pública, con el propósito de alcanzar una mayor responsabilidad de los gerentes públicos ante la ciudadanía. Sumado a esto, también consideran que las altas exigencias de la intervención de la ciudadanía en la actualidad obligan a las organizaciones públicas a realizar cambios y pasar por un procedimiento de adaptación que favorezca la articulación entre la administración pública y la participación de sus ciudadanos, y así evitar que entre en peligro la factibilidad de la que goza el presupuesto participativo.

Asimismo, Prado y García (2004) aseguran que los indicadores de gestión pueden ser aplicados como herramientas de control, puesto que representan un instrumento que faculta la visualización del actuar de las alcaldías, tanto en su progreso, el panorama coyuntural y las proyecciones que trazan hacia el futuro. De este modo, manifiestan que estos indicadores aluden a las variables que intentan interpretar y cuantificar las acciones que conforman el procedimiento productivo en las entidades municipales, y de esta forma evidenciar lo que sucede en realidad, así como los efectos que los mencionados indicadores provocan.

Por otra parte, el autor Ramírez (2002) se encargó de la realización de un análisis del vínculo que existe entre la gestión pública y la participación ciudadana. Respecto a la participación ciudadana, mediante este estudio, logró determinar lo siguiente: (a) está enfocada en la búsqueda de democratizar el gobierno y el sistema político; (b) tiene un impacto considerable en la mejora de legislaturas sociales; (c) se constituye como un agente importante en la búsqueda de cambios y, por ende, como un agente renovador de la gestión pública; y (d) se

fundamenta en la descentralización de funciones, decisiones y recursos que se manejan en distintas circunstancias sociales.

### **Administración tributaria municipal**

De acuerdo a la Constitución Política del Perú (Congreso del Perú, 1995), en el segundo párrafo del artículo 74º, los gobiernos locales tienen la capacidad para crear, hacer modificaciones y suprimir tasas y contribuciones, así como exonerar a la población dentro de su jurisdicción de las mismas, siempre y cuando se realice en el marco de los límites legislativos.

Respecto a ello, la Norma IV del Decreto Legislativo 816 Código Tributario publicado en el Diario Oficial El Peruano (1996), también insta que, mediante una ordenanza, todos los gobiernos locales presentan la facultad para crear, modificar y suprimir los distintos tipos de contribuciones que realizan las personas dentro de su jurisdicción, tales como arbitrios o licencias, y puede exonerar de ellos respetando los límites que señala la ley.

Sumado a esto, el Código Tributario en su artículo 52º tiene decretado que la administración de las contribuciones y tasas municipales es exclusividad de los gobiernos locales, ya sea en cuestiones de licencias o arbitrios, y de manera excepcional los impuestos asignados por ley. Mientras que en la Norma II: Ámbito de aplicación decreta que el vocablo «tributo» logra implicar contribuciones, impuestos y tasas (licencias, arbitrios y derechos).

Asimismo, podemos concluir no solo que los tributos llegan a abarcar impuestos, contribuciones y tasas; sino también que los gobiernos locales tienen la capacidad de generarlos, variarlos o eliminarlos, siempre y cuando se encuentre en los límites de su jurisdicción y la ley. Sin embargo, estos gobiernos locales no tienen la aptitud para generar, variar o eliminar impuestos que su administración requiere.

De este modo, la administración tributaria se constituye como la división del gobierno local que, mediante la consideración de normas que han sido decretadas por el Código Tributario, es responsable del adecuado manejo de los tributos que tiene en su jurisdicción. Asimismo, su importancia radica en la postura que toma frente a la aplicación de legislaturas tributarias respecto al recaudo y manejo de tributos, puesto que está posicionado como el factor ejecutor del sistema tributario.

Hoy en día, el Decreto Legislativo 776, Ley de Tributación Municipal (1993) se ha encargado de determinar el escenario general para la política tributaria municipal. Según el artículo 6° de dicha normativa legal, el listado de impuestos municipales corresponde a: (a) impuesto a los espectáculos públicos, (b) impuesto a los juegos, (c) impuesto a las apuestas, (d) impuesto al patrimonio automotriz, (e) impuesto de alcabala y (f) impuesto predial.

De la misma forma, las aportaciones particulares para las tasas, las labores estatales y el Fondo de Compensación Municipal, los cuales se distribuyen mediante ciertos indicadores autorizados por el MEF, también están determinados como rentas municipales.

### **Sistemas de funciones**

Una vez explicada la finalidad general de la administración tributaria, se procederá a mencionar las funciones de dicho sistema, las cuales debe efectuar con total conocimiento de las mismas y teniéndolas como un agente primordial a la hora de efectuar dictámenes que involucren a su institución y su línea de acción (Flores, s. f.).

### **Sistemas de funciones operativas o ejecutoras**

Conforman la base funcional que ejerce la Administración Tributaria, ya que por medio de ellas se establece el contacto con el contribuyente. La importancia de dicho sistema radica en la eficacia y efectividad con la que proceda, además de una respuesta rápida luego de observar el comportamiento del contribuyente ante sus actitudes manifestadas por el sistema de funciones operativas (Flores, s. f.).

### **Función de recaudación**

Esta función recibe los datos suministrados por el contribuyente y considera los plazos de caducidad de acuerdo a los tipos de tributo. Además, evalúa y supervisa los formularios utilizados tanto para los pagos de tributos como para los que emiten declaraciones juradas (Flores, s. f.).

De este modo, resulta aconsejable que dichos plazos de caducidad posean fechas similares, para favorecer a los contribuyentes y evitarles la complicación de asistir varias veces a realizar dichos trámites. De esta forma, se establece un cronograma para cada contribuyente. No obstante, es importante mencionar que, cuando la economía del país no se encuentra en una buena situación, ejecutar

dicha acción no resulta aconsejable, pues los compromisos tributarios de cada contribuyente se acumularían en fechas casi iguales.

De la misma forma, resulta básico que se manejen con facilidad todos los cambios de fechas de vencimiento de pago efectuados por cualquier circunstancia, a fin de evitar que se calculen los intereses y se apliquen multas.

El modo de recaudación es también otro punto importante a considerar. De qué forma se debe efectuar la recaudación. Se debe realizar por medio del sistema financiero, sacando provecho del equipamiento físico con el que cuenta, para ello es necesario establecer convenios adecuados de recaudación, disponer de sistemas informáticos que puedan transferir las deudas a los bancos, así como también recibir información que brinden estos con respecto al pago de los tributos. Todo ello involucra también poseer métodos informáticos que puedan efectuar, por medio del sistema financiero, auditorías de abono de tributos.

Por ello, es importante destacar que todo sistema de recaudación debe estar en la capacidad de descubrir a aquellos contribuyentes que no realicen sus pagos en las fechas determinadas, a fin de emitir los documentos que correspondan.

### **Función de fiscalización tributaria**

A través de esta función se detectan las obligaciones tributarias que no están siendo cumplidas por el contribuyente, y mediante determinadas acciones se les obliga a finiquitar las deudas pendientes.

Cabe resaltar que la principal finalidad tiene que ver con que todos los contribuyentes realicen sus pagos en los días establecidos y sin la necesidad de algún tipo de obligación; sin embargo, dicho control tributario no puede manifestarse sobre absolutamente todos los contribuyentes. Es por este motivo que la administración tributaria debe realizar la función fiscalizadora de manera selecta, esto es elegir un determinado grupo de contribuyentes de todo el universo disponible y establecer en qué nivel logra cumplir con sus pagos.

Para lograrlo se pueden tomar en consideración los criterios de: (a) el nivel de relevancia fiscal del contribuyente —ya sea grande, mediano o pequeño—, (b) la actividad económica que desarrolle, y (c) ubicación geográfica, entre otros.

Con la intención de crear un riesgo verdadero para los contribuyentes, a función fiscalizadora debe darse de forma permanente; de la misma forma debe

ser metodológica, pues diseñando y empleando un plan selectivo de fiscalización se podrá fiscalizar a un número más alto de contribuyentes, aunque esto se haga de forma progresiva. Este último punto se puede efectuar mejor con el apoyo de un sistema informático que acelere la distribución y comparación de toda la data suministrada.

Elaborar un plan de fiscalización implica basarse en componentes estrictamente técnicos que no involucren una violación a las normas legales.

El Código Tributario tiene decretado que la función de fiscalización que la administración tributaria debe ejecutar tiene que ser de modo discrecional en el artículo 62º.

Así, ejercer la función fiscalizadora se relaciona también con analizar, estudiar y velar por que las obligaciones tributarias se cumplan, incluso por aquellos contribuyentes que cuenten con la exoneración tributaria, gocen de beneficios o se encuentren en calidad de inafectados. Para ello, se establecen facultades discrecionales como por ejemplo: (a) Solicitar que se presenten informes y análisis referidos a hechos imponible, pedir que se muestren los documentos que guarden relación con actos que refieran a una tributación, bajo las condiciones establecidas y determinando un periodo no inferior a tres días hábiles. (b) Instar información o datos a terceros y pedirles que muestren la documentación que guarde relación con los hechos que refieran a tributación, bajo las condiciones establecidas y determinando un periodo no inferior a tres días hábiles. (c) Pedir la asistencia de defecitarios para que brinden los datos necesarios. (d) Efectuar fiscalizaciones en los locales que ocupen, bajo cualquier título, aquellos que adeuden tributos. (e) Solicitar la ayuda del esfuerzo público para poder ejecutar sus labores, la cual será prestada de forma inmediata bajo su propia responsabilidad. (f) Realizar investigaciones sobre los hechos que conforman alguna infracción tributaria, afirmando los medios de prueba y logrando identificar al deudor. (g) Solicitar a las organizaciones, tanto públicas como privadas, la información o comprobación de la realización de las obligaciones tributarias de aquellos individuos con los que laboren, bajo su jurisprudencia. (h) Pedir información técnica a terceros. (i) Dictaminar medidas que permitan la erradicación de la evasión tributaria.

Una vez finalizado el proceso fiscalizador o verificador, la administración tributaria expresará el documento que corresponda, sea una resolución de multa o alguna obligación de pago o una resolución de determinación, según sea la situación.

Sin embargo, de forma previa a la difusión de dichas resoluciones, la administración tributaria está en la facultad de expresar sus conclusiones a los contribuyentes, manifestándoles todas las observaciones esbozadas, así como las infracciones que se les imputen, si es que fuera el caso.

### **1.3.2. Variable 2: Calidad del servicio**

Fisher y Navarro (1994) establecieron que es aquel conjunto de actividades beneficiosas ofrecidas para la venta del producto. Mientras que Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) determinaron que es aquel veredicto general que un cliente emite sobre la excelencia de la atención que se genera luego de comparar las aspiraciones previas que se tienen de esta y las apreciaciones sobre el desenvolvimiento del servicio que se ha recibido.

Lavolpe (1999) indicó, con respecto al término calidad, que en los últimos años ha manifestado un protagonismo importante, no obstante, este no se emplea de forma adecuada, ya que se considera que refiere de forma exclusiva a procesos industriales, por lo que se limita su aplicación a este rubro.

Por otro lado, Hernández (2011) mencionó que la gestión de calidad está fundamentada en ofrecer un feedback al cliente en cuanto a la satisfacción o frustración manifestados en todo el ciclo del servicio. En cuanto a una deficiencia en la calidad, las acciones efectuadas para la recuperación de la confianza y poder subsanar los daños causados por los fallos son pocas y débiles.

Berry, Bennett y Brown (1989) añadieron que la calidad de servicio no solo implica «acomodarse a las especificaciones», sino también supone adaptarse a lo esperado por el consumidor. Existe enorme disimilitud entre el primer y el segundo punto de vista. Aquellas instituciones que cometen errores con los consumidores, a pesar de su accionar rápido, la calidad del servicio brindado no se caracteriza por ser adecuado. La impresión del consumidor respecto a la calidad se puede conceptualizar como una estimación general, de altos índices

subjetivos, similares a actitudes que se relacionan con la satisfacción pero que no son iguales, que involucra un proceso evaluador continuo en el tiempo.

Horovitz, J. (1991), por su lado, estableció que la calidad de servicio se percibe de una forma distinta por el cliente. La actitud que el cliente muestre va definiéndose y cambiándose conforme tenga mejor conocimiento del producto y este genere o no mejoras en su nivel de vida. Al comienzo, el consumidor puede conformarse con un producto base, que no ofrezca muchos servicios, y por lo tanto el menos costoso. De a pocos, sus requerimientos con respecto a la calidad incrementan con el fin de esperar y desear lo mejor. Asimismo, espera una atención mejor debido a que relaciona su adquisición con lo recibido en el hogar o lo conseguido en travesías. En conclusión, el cliente efectúa una comparación entre lo obtenido por sí mismo y la calidad de un servicio.

Calidad de servicio es todo beneficio o actividad que una parte entrega a otra. En esencia es de carácter intangible y no permite la propiedad de algún bien. Su producción se vincula o no con algún producto físico. (Kotler, 1997, p. 656).

### **Dimensiones de la calidad de servicio**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), auspiciados por el Marketing Science Institute, desarrollaron una herramienta que permite medir la calidad, la misma que genera una escala multidimensional Servqual donde se menciona lo siguiente:

#### ***Dimensión 1: Elementos tangibles***

Aquello que, según la Real Academia Española (RAE), se puede percibir con el sentido del tacto.

En la escala Servqual, los elementos tangibles son los que se vinculan con la presentación de las infraestructuras, el personal que labora, los equipos empleados y las herramientas comunicativas. Tiene que ver con aquellos aspectos físicos percibidos por el consumidor en la clasificación. Características como la modernidad y la limpieza se evalúan en factores como infraestructura, individuos o elementos. (Ávila, 2011).

Zeithaml y Bitner (2002) establecieron que los elementos tangibles están relacionados con el aspecto de una instalación física, el personal que labora en ella, su equipo de trabajo y sus medios de comunicación. Según la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC Cibertec (2007), un elemento tangible es

aquel aspecto físico referido a las instalaciones, los individuos que forman parte del personal, el material comunicativo que la empresa emplea para fabricar ese símbolo de lealtad para con sus clientes. Esa imagen física que va forjando debe sobrepasar las expectativas de los clientes.

En conclusión, aquellos elementos tangibles son esos elementos físicos, material de comunicación, equipos, personal, etc. que contribuyen a lograr la rapidez y precisión que la empresa necesita.

### ***Dimensión 2: Fiabilidad***

Según la Real Academia Española (RAE), tiene que ver con la cualidad de algo que funciona bien y da la seguridad de ello.

Según Farfán (2007) la fiabilidad de un sistema consiste en ejecutar un proceso o un producto sin ningún tipo de falla, el cual no genera riesgo y que además posee un factor determinante, el cual permite que su industria sea competitiva.

Ginder (2008) en la revista ABB Nueva Zelanda definió que la fiabilidad está relacionada con la baja cantidad de defectos o averías en algún equipo. La expresión *mejorar la fiabilidad* está referida con determinar los inconvenientes y componer el equipamiento previamente a que el área de operaciones emita alguna advertencia sobre estos.

Como conclusión, la fiabilidad consiste en determinar inconvenientes, reducir errores y plantear soluciones que permitan eludir los riesgos, a través del mejoramiento y potenciación de los procesos, la actualización de la tecnología y la constante capacitación de todo el personal, así como abastecerse de insumos, realizando el servicio acordado de una forma cuidadosa y fiable. En sí, la fiabilidad es un factor determinante que asegura el rendimiento idóneo de un objetivo funcional. (Ávila, 2011)

Entre los principales objetivos de la fiabilidad está en establecer si un sistema ha alcanzado un rango de rendimiento determinado, así como determinar hacia qué orientación deben dirigirse las fuentes para obtener un buen resultado.

### ***Dimensión 3: Capacidad de respuesta***

Referida a la actitud mostrada para ayudar a consumidores ofreciéndoles un veloz y adecuado servicio. Además, también se considera como capacidad de respuesta al cumplimiento de un compromiso, así como la forma en que la

organización se muestra accesible para el cliente. Esto es, qué tanta posibilidad existe de contactarse con la organización y de qué forma puede resultar factible eso. En conclusión, implica la voluntad y la aptitud para poder asistir a todos los usuarios y ofrecer un servicio ágil. (Zeithaml y Bitner, 2002; Ávila, 2011).

#### ***Dimensión 4: Seguridad***

La RAE estipula en su *Diccionario* que implica la cualidad de certeza (tener un discernimiento seguro y claro sobre alguna cuestión).

Castillo (2005) señaló que la seguridad es el discernimiento que tienen los empleados acerca de las labores que realizan y, de esta manera, su disposición a difundir confianza hacia los demás.

Zeithaml y Bitner (2002) señalaron a la responsabilidad como aquel discernimiento que los empleados poseen de sus acciones, además de la capacidad para generar y lograr certidumbre.

Por su parte, González (2006) precisó que tiene que ver con el conocimiento que se tiene del servicio prestado y la cortesía manifestada, esto es la amabilidad de parte de los empleados, así como esa capacidad que deben poseer para reflejar confianza a la clientela.

Como conclusión, la seguridad tiene que ver con una habilidad, destreza, aptitud y conocimiento que se posee para otorgar información sobre el servicio brindado de una forma sencilla, práctica y amena. Asimismo, es aquella capacidad que se posee para generar confianza a los clientes, de modo que ellos puedan expresar sus necesidades y ayudarlas con ello. (Ávila, 2011).

#### ***Dimensión 5: Empatía***

Según Zeithaml y Bitner (2002), la empatía está relacionada con dar una atención personalizada a los clientes, así como cuidadosa y amigable.

Por su parte, Mead (1934) y Piaget (1953) definieron la empatía como una destreza cognitiva, característica de una persona, en la que adquiere y asimila la percepción de la otra persona, entendiendo las estructuras o base de su universo, sin tomar como suya aquella percepción.

Asimismo, N. Feshback (1984) delimitó la empatía como esa experiencia que se adquiere de las emociones de otros individuos, las cuales las manifiestan a través de sus percepciones, así como a través de la simpatía, que no es más que un elemento emocional propio de la empatía.

La empatía es aquella habilidad o destreza inherente al ser humano. Es la que permite comprender a los demás individuos, situándonos en su posición para comprender su modo de pensar, y así entender y probar su pensamiento sobre algún tema en particular. Todo ello con el apoyo de sentimientos tales como la simpatía, la ternura y comprensión. (Ávila, 2011)

Para lograr el correcto desarrollo de esta habilidad, es necesario considerar capacidades propias de nuestro comportamiento como son la capacidad de interrelacionarse, el desarrollo de la moral, una óptima comunicación y la generosidad. Así como se debe tomar en consideración aquellas respuestas generadas por las emociones, el bienestar que generamos hacia los demás y el desarrollo de sentimientos que componen la empatía. (Ávila, 2011)

Sin embargo, la empatía también ocupa funciones motivadoras y de información, que van orientadas a menguar las necesidades de un individuo, lo que permite conseguir información importante sobre de qué forma se debe considerar relevante la comodidad del resto.

Se puede establecer que una persona resulta empática cuando tiene la capacidad de escuchar atentamente al resto, pero incluso mejor sabe en qué momento hablar o comunicarse, y está preparado para conversar sobre los problemas y así hallarle una solución. Entonces, ser empático es poseer la capacidad de comprender de una forma emocional a los demás, lo que implica el secreto del éxito en toda relación interpersonal. (Ávila, 2011)

Por lo tanto, la empatía está considerada como un valor característico de una persona, el cual le da la habilidad para colocarse en una situación ajena y así comprender las complicaciones que agobian al resto, para poder ayudar y emitir alguna solución.

### **Modelos de calidad del servicio**

Con respecto a los modelos que comprenden una gestión de calidad, los más propagados son el Modelo Europeo de Gestión de Calidad, EFQM, (1992), el modelo Malcolm Baldrige (1987) y el modelo Deming (1951). Estos modelos de gestión resultan un referente constante y una herramienta efectiva en el desarrollo de toda asociación. Además, que instituye criterios comparativos con otras asociaciones y logra un intercambio de experiencias. El empleo de un modelo referencial está basado en: (a) Omite la creación de indicadores, debido a que

estos ya se encuentran establecidos en el modelo. (b) Admite la disposición de un íntegro marco conceptual. (c) Brinda estándares y objetos homogéneos para todos, en la mayoría de casos extensamente contrastados. (d) Determina una asociación acorde con actividades que permitan el mejoramiento de la misma. (e) Permite calcular bajos los mismos criterios a través del tiempo, por lo que no resulta sencillo saber si se está caminando en la correcta dirección.

### **Ciclo de PDCA**

En Iowa (Sioux City) logró surgir, fue originado por Shewhart el 14 de octubre de 1900 y mejorado por Deming (1989), siendo este el experto pionero de nacionalidad norteamericana que mostró la calidad metódicamente a los japoneses. Entre sus principales contribuciones están los destacados 14 puntos de Deming, además del ciclo de Stewart (PDCA).

### **Método Deming**

Según Deming (1989), este modelo emplea 14 temas que deben encaminar la calidad de toda entidad. Estos son:

(a) Persistencia en la intención de mejora. (b) Dejar totalmente de lado los errores y los pensamientos negativos. (c) Dejar la dependencia hacia una inspección masiva. (d) No adquirir bienes solamente por su costo. (e) Progreso continuo en cuanto a servicios y productos. (f) Establecer las capacitaciones dentro del ámbito laboral. (g) Establecer una conducta líder. (h) Dejar de lado los temores. (i) Acabar con los bloqueos departamentales, (j) Descartar los slogans. (k) Descartar todo tipo de estándar. (m) Facilitar una correcta supervisión, materiales y equipamiento. (n) Continuo entrenamiento y educación. (o) Crear un equipo de mejora con el nivel más óptimo.

Deming establece cuatro acciones que se deben llevar a cabo:

(a) Planificar. Tiene que ver con el análisis, la identificación de zonas de mejora, determinar finalidades y estrategias para lograrlas y crear un plan de acción en pro de ese mejoramiento. (b) Desarrollar (hacer). Está vinculado al desarrollo y ejecución de todas las actividades establecidas. En esta etapa, resulta vital obtener un control sobre los efectos y el aprovechamiento de conjunciones dentro de la gestión del cambio. En varias circunstancias, resultará más factible empezar un proyecto piloto que resulte sencillo de manejar para ganar experiencia antes de involucrarse en los amplios aspectos de una asociación o de sus mismos

procesos. (c) Comprobar. En este punto, se verifican que todas las actividades se hayan resuelto de forma óptima y si los resultados que se han logrado van de la mano con los objetivos planteados. Tiene que ver el análisis de lo causado por aquello que se realizó previamente. (d) Actuar. Implica la aplicación de los resultados para lograr una identificación de mejoras y un reajuste de los objetivos. Una vez lograda la etapa de mejora, se empieza nuevamente, ya que siempre existen chances de mejorar.

### **Modelo para la autoevaluación**

Deming (1989) refirió que el modelo empleado para la autoevaluación contiene siete importantes pautas. A continuación, se muestran:

1. Liderazgo. Este concepto está relacionado con la Alta dirección y su modo de comunicar a todo el personal qué estrategias se manejan en la entidad, así como de dar conocimiento sobre la dirección empresarial por la que se dirigen. Además, tiene que ver con el reforzamiento de valores comprendidos por la institución, las altas expectativas que se crean de los resultados y el enfoque hacia la innovación y el aprendizaje.
2. Planificación estratégica. La forma en la que la Alta dirección propone la orientación estratégica que tendrá el negocio y en qué sentido esto establece proyectos claves de acción, así como implementar esos planes y controlar su desarrollo y consecuencias exitosas.
3. Enfoque al cliente: Tiene que ver con el modo cómo la entidad conoce y sabe de las necesidades y las expectativas del mercado y el consumidor. De la misma manera, cómo se corresponden los procesos de la organización para garantizar satisfacción a la clientela.
4. Información y análisis. Evalúa la gestión, analiza los datos y la información que contribuyen con los procesos vitales de la entidad, y su rendimiento.
5. Enfoque al recurso humano. Está relacionado con la forma en cómo la entidad autoriza a su personal el desarrollo de su potencial, además de ver la manera en cómo este personal se alinea con cada objetivo propuesto por la institución.
6. Proceso administrativo. Analiza los agentes vitales de la producción, la cesión y demás procedimientos de apoyo. Así como la forma en la que estos procesos han sido diseñados, su administración y su mejora.

7. Resultados del negocio. Analiza la productividad de la entidad y el mejoramiento de sus ámbitos vitales, como son: la satisfacción del cliente, el desempeño financiero, los recursos humanos, el rendimiento de mercado y operacional. Este factor también analiza cómo la entidad se maneja en correspondencia con sus competidores.

Deming (1989) reiteró que era vital estudiar las vías de producción para determinar en qué situación se estaba generando el inconveniente y el motivo de este, para así poder arrancarlo de raíz. Todo ello permitía conocer de mejor forma el sistema y que este se aplique a un modo de constante mejora para colaborar con la complacencia del consumidor. El círculo de calidad se convierte en aquel procedimiento de continuo mejoramiento, puesto que examina las etapas del procedimiento para poder determinar el problema, así evitarlo en un futuro. Una vez logrado los objetivos del primer esfuerzo, estos deben seguir estableciéndose y nunca parar de hacerlos.

López (1994) afirmó que la calidad es una propiedad o agrupación de atributos que poseen los objetos de servicios que satisfacen por completo a los consumidores, ya sean externos o internos, logrando colmar todas sus expectativas.

#### **Planeamiento de calidad**

Implica ciertas acciones, las cuales son: (a) Reconocer a los clientes. (b) Establecer cuáles son sus necesidades. (c) Fomentar la creación de servicios y productos que colmen esas necesidades. (d) Instituir finalidades para aquellos servicios y productos. (e) Afirmar la calidad del producto. (f) Analizar la capacidad del procedimiento. (g) Reconocer proyectos fijos que contribuyan al mejoramiento. (h) Disponer equipos por cada proyecto. (i) Hallar la razón. (j) Testear cómo actúan los remedios. (k) Desterrar la resistencia cultural que se le tiene al cambio. (l) Determinar métodos de control para sostener lo adquirido.

#### **Las dimensiones de calidad**

Estas dimensiones se construyen a través de la aplicación de:

1. Elevado grado de heterogeneidad dentro del planteamiento de hipótesis.
2. Se detectaron tres niveles en los que resultaba factible observar «cambios»:
  - (a) nivel de sistema, (b) nivel institucional y (c) nivel micro (procesos E-A).

### **Determinantes sobre qué debe lograr la empresa**

Una empresa debe estar orientada al cumplimiento de determinantes tales como: (a) la calidad de diseño, (b) la aptitud en cada fase de fabricación, (c) la calidad de aprobación, (d) la calidad de atención al cliente y (e) la instrucción sobre calidad en la organización.

### **Elementos que conforman la satisfacción del cliente**

1. Desempeño advertido. Hace alusión al desenvolvimiento de la entrega del valor que el cliente haber percibido después de obtener un servicio o producto. En pocas palabras, tiene que ver con el resultado que el cliente manifiesta sentir u observar una vez obtenga el producto adquirido. Tal rendimiento posee características como: (a) Se obtiene a partir de la percepción del consumidor, no de la identidad. (b) Está basado en las percepciones del consumidor frente al producto. (c) Se basa en las perspectivas del consumidor, no precisamente de la realidad. (d) Involucra la influencia que los juicios de personas adicionales pueden tener sobre el consumidor. (f) Va a depender de la situación anímica del cliente y de sus propios argumentos. (g) Debido a su carácter complejo, la determinación del rendimiento recibido se puede lograr mediante un riguroso estudio que es iniciado y finalizado por el consumidor.

2. Las expectativas. Son aquellos deseos o esperanzas que el usuario manifiesta para la obtención de algo. Estos pueden ser producto de circunstancias como: (a) cuestiones prometidas que ejecuta la propia entidad sobre los beneficios que ofrece su servicio, (b) experiencia sobre compras previas, (c) opinión manifestada por amigos, familia o líderes de opinión, y (d) promesas ofrecidas por los competidores de la empresa.

Con lo que respecta a la entidad, esta debe ser cuidadosa al momento de determinar el grado idóneo de expectativas. Debido a que, un nivel de expectativas bajo conllevará a una exigua cantidad de consumidores, mientras que un nivel alto podrá suponer una decepción después de la compra. (Ávila, 2011)

De esta manera, resulta importante resaltar que la reducción de los índices de satisfacción no solamente implica la minoración de calidad característica de servicios y productos, sino también son producto del incremento de los índices de

expectativa de los consumidores, que se ve constantemente favorecido por las labores de publicidad y mercadotecnia.

De este modo, resulta determinante rastrear de forma regular las «expectativas» que manifiesten los clientes, con la finalidad de determinar si están en el rango de lo que la empresa está en capacidad de ofrecer, si se encuentran equiparados o en desnivel en cuanto a las expectativas que produce la competencia y si concuerdan con lo esperado por el consumidor al momento de adquisición. (Ávila, 2011)

3. Los niveles de satisfacción. Las personas atraviesan por tres niveles de satisfacción (Ávila, 2011). A continuación, se definen: (a) Insatisfacción. Producida en el instante en que el producto y su respectivo desempeño, percibido por el consumidor, no logra colmar las expectativas. (b) Satisfacción. Producida en el instante en que el producto y su respectivo desempeño, percibido por el consumidor, coincide con las expectativas. (c) Complacencia. Producida en el instante en que el producto y su respectivo desempeño, percibido por el consumidor, sobrepasa las expectativas.

De esta manera, el nivel de fidelidad del consumidor respecto a la entidad se podrá determinar mediante los niveles de satisfacción del mismo. A modo de ejemplo, si un paciente no se encuentra satisfecho, se verá en la necesidad de cambiar rápidamente de proveedor o de marca (deslealtad supeditada al servicio brindado) y si se encuentra satisfecho, se va a mantener leal hasta descubrir otro servicio capaz de ofrecer mejores servicios (lealtad condicional). Sumado a esto, si el consumidor se encuentra complacido, se mantendrá leal al servicio, puesto que el nivel de la afinidad emocional excede con creces una sencilla preferencia racional.

Por tal razón, las entidades siempre desean colmar las expectativas de sus clientes a través del compromiso que son capaces de ofrecer y dar más de lo que prometen.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos, el año 2017?

### **1.4.2. Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos?

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos?

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos?

#### **Problema específico 5**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la empatía en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos?

## **1.5. Justificación del estudio**

La importancia de esta indagación se ve apoyada por una serie de justificaciones que procederemos a detallar.

### **1.5.1. Justificación teórica**

A nivel teórico, este reporte brinda un panorama respecto a los aspectos vinculados a gestión administrativa y calidad de servicio. Se presenta una visión general sobre lo complejo de este fenómeno, y se propone la necesidad de establecer espacios de diálogo y formación, que incluyan estrategias tanto del conocimiento, como vivenciales, introspectivas de la mano de elementos afectivo-experienciales.

### **1.5.2. Justificación práctica**

A nivel práctico, este trabajo se respalda con el afán de determinar el vínculo existente entre las variables que se están analizando. En el sector de la gestión pública, la investigación es relevante puesto que establece que el impacto del nivel de gestión administrativa es significativo en labores realizadas a fines de mejorar la calidad del servicio.

### **1.5.3. Justificación política administrativa**

A nivel político administrativo, este trabajo se fundamenta en la idea de que la obtención de estos resultados puede suponer una motivación al gobierno respecto a la toma de decisiones efectuadas a miras de asistir a la sociedad, lo que no solo implica el mejoramiento de la atención al consumidor, sino que también compromete un mejoramiento en la percepción que la sociedad tiene respecto al servicio.

### **1.5.4. Justificación económica**

A nivel económico, esta investigación supone un beneficio que puede reducir costos y generar utilidades en la Municipalidad de Los Olivos, debido a que un mejoramiento de la gestión administrativa conlleva a niveles altos de satisfacción; lo que a su vez no solo significa el mejoramiento de procedimientos productivos, sino que también implica un adecuado manejo de tiempos y recursos (que puede ser entendido como una reducción de costos).

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos.

**Hipótesis específica 3**

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos.

**Hipótesis específica 4**

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos.

**Hipótesis específica 5**

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos.

**1.7. Objetivos****1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos.

**1.7.2. Objetivos específicos****Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos.

**Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos.

**Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos.

**Objetivo específico 4**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos.

**Objetivo específico 5**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la empatía en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos.

## **II. Método**

## 2.1. Diseño de investigación

El método del actual estudio es de carácter hipotético deductivo ya que según Bernal (2006) está referido a un proceso que empieza con una afirmación en condición de hipótesis y que requiere aceptarse o rechazarse, estableciendo conclusiones que posteriormente se contrastan con los hechos.

El estudio presenta una investigación de tipo básica, de origen descriptivo y correlacional, debido a que la definición y la caracterización de las variables en estudio se ha realizado como una primera instancia. Posteriormente, se procede con la medición del nivel de relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio.

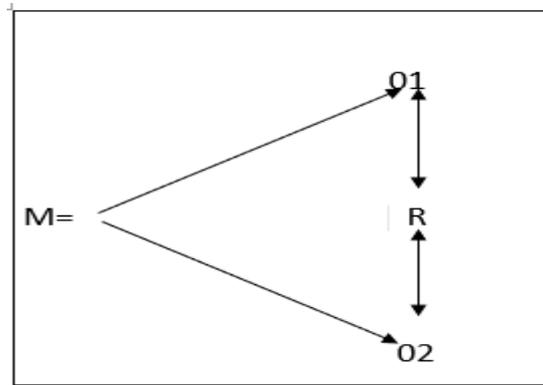
Si las variables están correlacionadas, es decir, cuando la modificación de una implica la variación de la otra, se puede establecer dos tipos de correlación, las cuales pueden ser positivas o negativas. De esta manera, si la correlación resulta ser positiva, se puede manifestar que los elementos que poseen variables con elevados valores pueden llegar a mostrar en la otra variable los mismos elevados valores. Mientras que, si resulta ser negativa, se puede establecer que los elementos que poseen variables con elevados valores pueden determinar en la otra variable ínfimos valores. En caso de que no exista correlación entre las variables, implicaría que la variación de estas se daría sin la necesidad de un patrón sistemático.

El enfoque fue de tipo cuantitativo. Según Valderrama (2013), el enfoque cuantitativo presenta como característica fundamental el compendio y el estudio de información con el propósito de contestar a la formulación del problema de investigación, poner a prueba una hipótesis y rechazar o aceptarla. (p. 106).

Hernández (2010) determinó que una investigación no experimental es aquella que no construye ningún tipo de situación, sino que se dedica a observar y registrar el fenómeno. Además que pueden tener un diseño transaccional o longitudinal, dependiendo del método de observación que se emplee. Por tal motivo, este estudio es de diseño transaccional, debido a que se colectan datos exclusivamente representativos del fenómeno. No se harán evaluaciones que evidencien disimilitudes significantes durante este periodo.

Es de carácter transversal, debido a que su objetivo es el de describir variables y con esto analizar la incidencia y el modo de interrelación en un

determinado momento. Resulta como hacer una foto de algún hecho que ocurre (Hernandez, 2010, p. 151). De forma gráfica se puede representar:



Donde:

M: Muestra: Trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos

O1: Variable: Gestión administrativa

O2: Variable: Calidad de servicio

R: Relación

## 2.2. Variables y operacionalización

### 2.2.1. Variable 1: Gestión administrativa

#### Definición conceptual

Para Anzola (2002) engloba labores y estrategias empleadas para lograr la coordinación del ahínco colectivo, o sea, la forma en la que se intenta lograr los objetivos mediante el apoyo del personal y de materiales, a través de la aplicación de acciones como organizar, planear, liderar y supervisar.

#### Definición operacional

Para medir la variable gestión administrativa se tomó la opinión de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos, realizada mediante una encuesta de 25 ítems, que será medida a través de una escala de Likert. compuestas por: (a) La dimensión planeación cuyos indicadores son establecer las definiciones estratégicas, establecer las áreas de desempeño, formular los indicadores y establecer las metas. (b) La dimensión organización cuyos indicadores son perfil de puestos de trabajo y organización de funciones. (c) La dimensión dirección cuyos indicadores son inducción,

supervisión, establecer las metas, motivación y coordinación con trabajadores. (d) La dimensión control cuyos indicadores son estrategias de control y realización de inventarios.

### **2.2.2. Variable 2: Calidad de servicio**

#### **Definición conceptual**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) la definieron como esa captación general que tiene el consumidor sobre la excelencia de la atención surgida luego de comparar las expectativas anteriores de los usuarios y las perspectivas sobre el desenvolvimiento del servicio adquirido.

#### **Definición operacional**

Para medir la variable calidad de servicio se tomó la opinión de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos, realizada mediante una encuesta de 25 ítems, que será medida a través de una escala de Likert. compuestas por: (a) La dimensión elementos tangibles cuyos indicadores son ubicación de acceso, información al usuario, estado de zona de recepción y material informativo. (b) La dimensión fiabilidad cuyos indicadores son innovación de equipos, capacitación del personal y atención rápida. (c) La dimensión capacidad de respuesta cuyos indicadores son cortesía, amabilidad y compromiso. (d) La dimensión seguridad cuyos indicadores son información y confianza. (e) La dimensión empatía cuyos indicadores son precisión de respuesta, capacidad de entender al usuario, comprensión y paciencia.

## Operacionalización de las variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Planeación	Establecer las definiciones estratégicas	Del 1 al 6		
	Establecer las áreas de desempeño			
	Formular los indicadores			
	Establecer las metas			
Organización	Perfil de puestos de trabajo	Del 7 al 12	Escala Likert Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Baja 60 - 140 Moderada 141 - 220 Alta 221 - 300
	Organización de funciones			
Dirección	Inducción	Del 13 al 18		
	Supervisión			
	Establece metas			
	Motivación			
	Coordinación con trabajadores			
Control	Estrategias de control	Del 19 al 25		
	Realización de inventarios			

Tabla 2

*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Elementos tangibles	Ubicación de acceso Información al usuario Estado de zona de recepción Material Informativo	Del 1 al 5		
Fiabilidad	Innovación de equipos Capacitación de personal Atención rápida	Del 6 al 10	Escala Likert 1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Medianamente satisfecho 4. Insatisfecho 5. Muy insatisfecho	Baja 60 - 140 Moderada 141 - 220 Alta 221 - 300
Capacidad de respuesta	Cortesía Amabilidad Compromiso	Del 11 al 15		
Seguridad	Información Confianza	Del 16 al 20		
Empatía	Precisión de respuesta Capacidad de entender al usuario Comprensión Paciencia	Del 21 al 25		

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Bernal (2016) señaló que la población implica a la totalidad o el grupo total de los individuos o componentes del estudio, los mismos que guardan algunas características parecidas. Para la presente investigación se ha considerado a 200 trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos.

### 2.3.2. Muestra

Así, Juárez, P. y Díez J. (2001) definieron a la muestra como un conjunto dentro de la población compuesta por individuos que resultan representativos de ella. Se presentan distintas formas para obtener la muestra y se hará en relación al análisis que se quiera ejecutar (aleatorio, por conglomerados, etc).

El tipo de la muestra de esta investigación es probabilístico simple. Marín Ibañez (1985) afirmó que este tipo de muestreo es el que logra una mayor exigencia científica, y que está caracterizado por cumplir el principio de la equiprobabilidad, el mismo que señala que en una muestra existe idéntica posibilidad de elección entre todos los individuos de una población.

Visto que se conoce la población y la misma es finita, para estimar la muestra se empleó la fórmula correspondiente, donde:

N: Tamaño de la población o universo	200
k: Nivel de confianza	1.96
e: Error muestral deseado	5%
p: Proporción de individuos que poseen la característica de estudio	0.5
q: Proporción de individuos que no poseen esa característica	0.5

$$n = \frac{k^2 * P * Q * N}{(e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q)}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 200}{(0.05^2 * (200 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = 132$$

La muestra del actual estudio se encontrará constituida por un total de 132 trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas de recopilación de información son las que ayudan a conseguir la data necesaria para la realización del estudio, a través del uso de instrumentos que se elaborarán teniendo en cuenta la técnica que se empleará para la investigación.

Tamayo (2002) señaló que la encuesta es una técnica que emplea como instrumento el cuestionario. En esta investigación se aplicó una encuesta a los informantes, en esta circunstancia, los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos, el día 18 de junio de 2018. Se hizo uso de esta técnica por la razón de que es anónima y escrita, lo que permite a los entrevistados sentirse con más libertad de responder, y por ende los datos recabados resultan más confiables. Su ventaja es que se puede efectuar a varias personas de forma simultánea.

### **Instrumentos**

El instrumento empleado fue el cuestionario. El cual, según Bernal (2016), es aquel grupo de preguntas que han sido prediseñadas para obtener la información y data necesaria, a miras de alcanzar la finalidad que propone la investigación.

En la investigación, se emplearán dos cuestionarios. El primero está dirigido a la variable gestión administrativa, el mismo que contiene 25 ítems, cuatro dimensiones: planeación, organización, dirección y control. El segundo está enfocado en la variable calidad de servicio, compuesto por 25 ítems y

comprende cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía.

De esta manera, se procede a presentar las fichas técnicas respectivas a cada cuestionario que fue utilizado en el desarrollo de esta investigación.

#### **Ficha técnica del instrumento de gestión administrativa**

Nombre del instrumento	:	Cuestionario de gestión administrativa
Autor	:	Gómez (2018), adaptada de la teoría de Anzola
Fecha de aplicación	:	2018
Administración	:	Individual
Ámbito de aplicación	:	Municipalidad de Los Olivos
Significación	:	Mide los diferentes componentes
Duración	:	30 minutos

Estructura: El instrumento se compuso por cinco dimensiones: planeación (6 ítems), organización (6 ítems), dirección (6 ítems) y control (7 ítems). Finalmente, el instrumento consta con 25 ítems y presenta la siguiente escala de medición.

- Nunca (un punto).
- Casi nunca (dos puntos)
- A veces (tres puntos)
- Casi siempre (cuatro puntos)
- Siempre (cinco puntos)

#### **Ficha técnica del instrumento de calidad de servicio**

Nombre del instrumento	:	Cuestionario de calidad de servicio
Autor	:	Gómez (2018) adaptada de la escala servqual
Fecha de aplicación	:	2018
Administración	:	Individual
Ámbito de aplicación	:	Municipalidad de Los Olivos
Significación	:	Mide los diferentes componentes
Duración	:	30 minutos

Estructura: El instrumento se compuso de tres dimensiones: elementos tangibles (5 ítems), fiabilidad (5 ítems), responsabilidad (5 ítems), seguridad (5 ítems) y empatía (5 ítems). Finalmente, el instrumento consta de 25 ítems y presenta la siguiente escala de medición.

- Muy satisfecho (cinco puntos)
- Satisfecho (cuatro puntos)
- Medianamente satisfecho (tres puntos)
- Insatisfecho (dos puntos)
- Muy insatisfecho (un punto)

## 2.4.2. Validez y confiabilidad

### Validez

En base a lo apreciado en la tabla 3 y 4, podemos afirmar que mediante la utilización del criterio juicio de especialistas se puede realizar la ratificación del contenido. Este método implica buscar el discernimiento de expertos respecto a los instrumentos elaborados con la finalidad que propone el estudio.

Tabla 3

*Resultado de la validez de contenido del instrumento gestión administrativa*

Juez experto	Resultado
Dr. Jaime Agustín Sanchez Ortega	Aplicable
Dr. Núñez Lira Luis	Aplicable
Mg. Cecilia Villarreal magín	Aplicable
Dr. Rodolfo Talledo Reyes	Aplicable
Dr. Ángel Salvatierra Melgar	Aplicable

*Fuente: Matriz de validación del instrumento*

Tabla 4

*Resultado de la validez de contenido del instrumento calidad de servicio*

Juez experto	Resultado
Dr. Jaime Agustín Sanchez Ortega	Aplicable
Dr. Núñez Lira Luis	Aplicable
Mg. Cecilia Villarreal magín	Aplicable
Dr. Rodolfo Talledo Reyes	Aplicable
Dr. Ángel Salvatierra Melgar	Aplicable

*Fuente: Matriz de validación del instrumento*

De acuerdo a las tablas 3 y 4, la obtención de la valoración decisiva de las variables gestión administrativa y calidad de servicio y la validación de contenido por los jueces especialistas facultan la aplicación de pruebas a la muestra.

### **Confiabilidad**

Según Rebeca Landeau (2007), la confiabilidad refiere al nivel con el que se prueba la consistencia de un instrumento, en relación a los resultados que este genera al aplicarse de forma repetida al objeto de estudio.

Tabla 5

#### *Confiabilidad*

<b>Coeficiente</b>	<b>Relación</b>
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

A través del uso del método de alfa de Cronbach, se pudo confirmar la confiabilidad del instrumento mediante el ingreso de información obtenida al sistema estadístico SPSS 24, realizado a la muestra constituida por 132 trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos, con un total de 50 preguntas.

Tabla 6

#### *Alfa de Cronbach para las preguntas de la gestión administrativa y la calidad de servicio*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach ,939	n. ° de elementos 50

Tabla 7

#### *Alfa de Cronbach para las preguntas de la encuesta relacionada a la Gestión administrativa*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach ,908	n. ° de elementos 25

Tabla 8

*Alfa de Cronbach para las preguntas de la encuesta sobre la calidad de servicio*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach ,971	n. ° de elementos 25

Como se observa en las tablas 6, 7 y 8, el Alfa de Cronbach es mayor a 0.90 en los tres casos, lo que se puede entender como una consistente fiabilidad de las interrogantes.

## **2.5. Método de análisis de datos**

Después del empleo de las herramientas de investigación y la obtención de resultados, se procederá al estudio, ciframiento y tabulación de estos mediante técnicas de carácter estadístico de repartición de frecuencias y esquemas porcentuales de las variables. De este modo, su representación podrá ser efectuada a través de la exhibición de resultados en esquemas gráficos para que posteriormente sean analizados de forma cuantitativa.

1. Se aplicó la encuesta a un grupo piloto.
2. Dentro de una matriz de resultados, se efectuó la tabulación de datos y la introducción de estos al programa SPSS 24.
3. La ratificación de la confiabilidad del instrumento empleado se consiguió gracias al alfa de Cronbach.
4. Mediante el juicio de cinco expertos (entre magísteres y doctores), quienes promediaron los resultados de puntajes conseguidos, se logró establecer la validez del instrumento.
5. El establecimiento de las variables como paramétricas o no paramétricas se realizó antes de dar inicio al proceso de aplicación de métodos estadísticos adecuados a las variables de estudio.
6. Finalmente, la aplicación del método estadístico rho de Spearman a miras de ratificar la hipótesis tuvo lugar después de la medición cuantitativa de las variables, el hallazgo de un reparto muestral de estas y la determinación de la no homogeneidad de las varianzas.

## **2.6. Aspectos éticos**

Durante el desarrollo de este estudio, el código ético de derechos de autor ha sido respetado en su totalidad; mientras que las fuentes bibliográficas se presentan con sus respectivos autores y el empleo de citas y transcripciones no se ha realizado de manera deliberada, sino que han sido manejadas con debida cautela respecto a su finalidad.

### **III.Resultados**

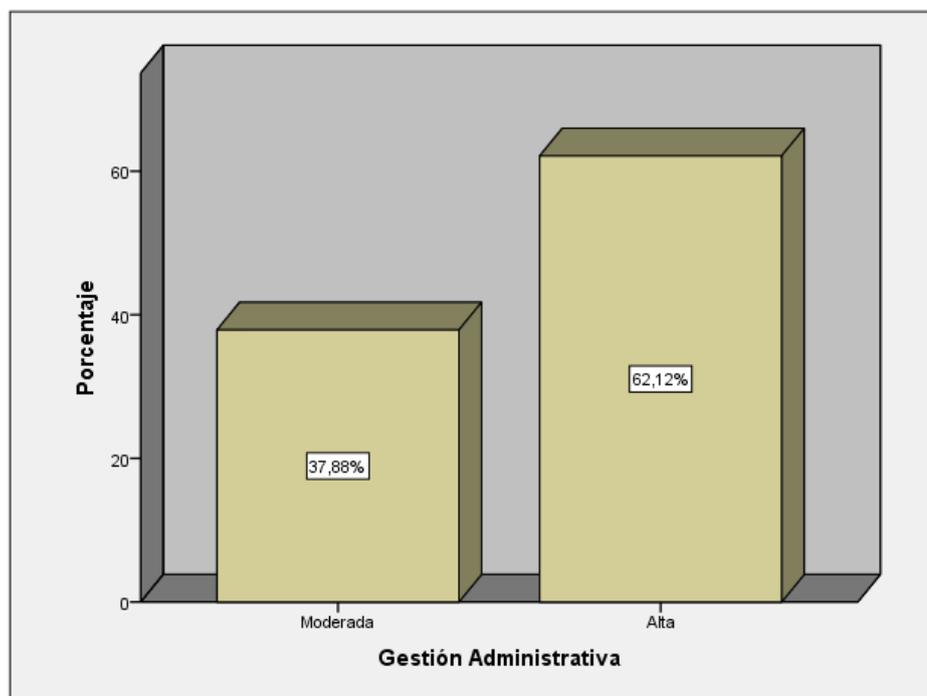
### 3.1. Resultados descriptivos

#### 3.1.1. Gestión administrativa

Tabla 9

*Niveles de gestión administrativa según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Moderada	50	37,9
	Alta	82	62,1
	Total	132	100,0



*Figura 1. Comparación porcentual de la gestión administrativa según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos*

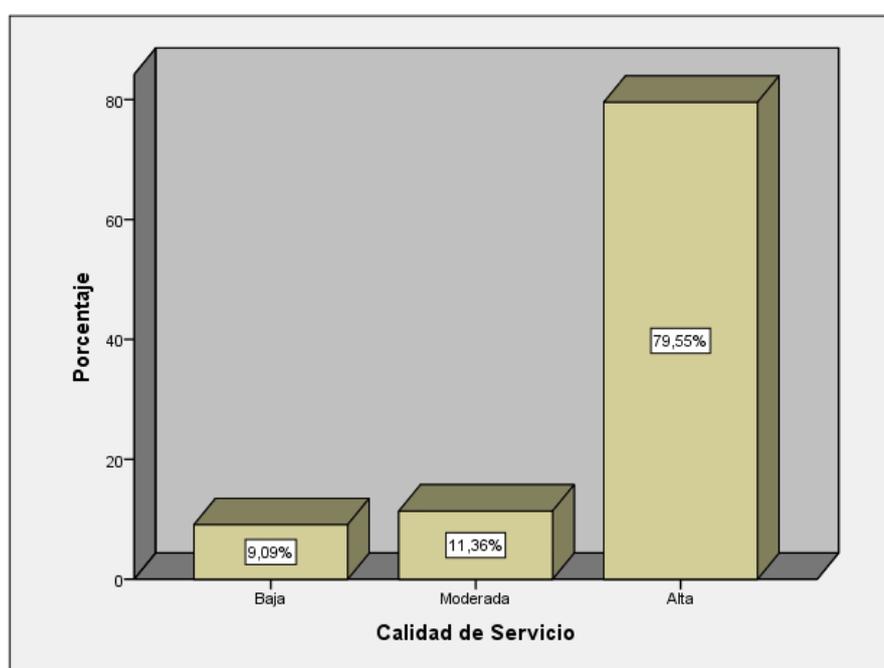
En la figura 1 podemos observar que el 37.88 % de los trabajadores confirma que la calidad de la gestión administrativa en la Municipalidad de Los Olivos es moderada; mientras que el 62.12 % de los trabajadores asegura que la calidad en la gestión administrativa es alta.

### 3.1.2. Calidad de servicio

Tabla 10

*Niveles de calidad de servicio según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	12	9,1
	Moderada	15	11,4
	Alta	105	79,5
	Total	132	100,0



*Figura 2. Comparación porcentual de la calidad de servicio según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos*

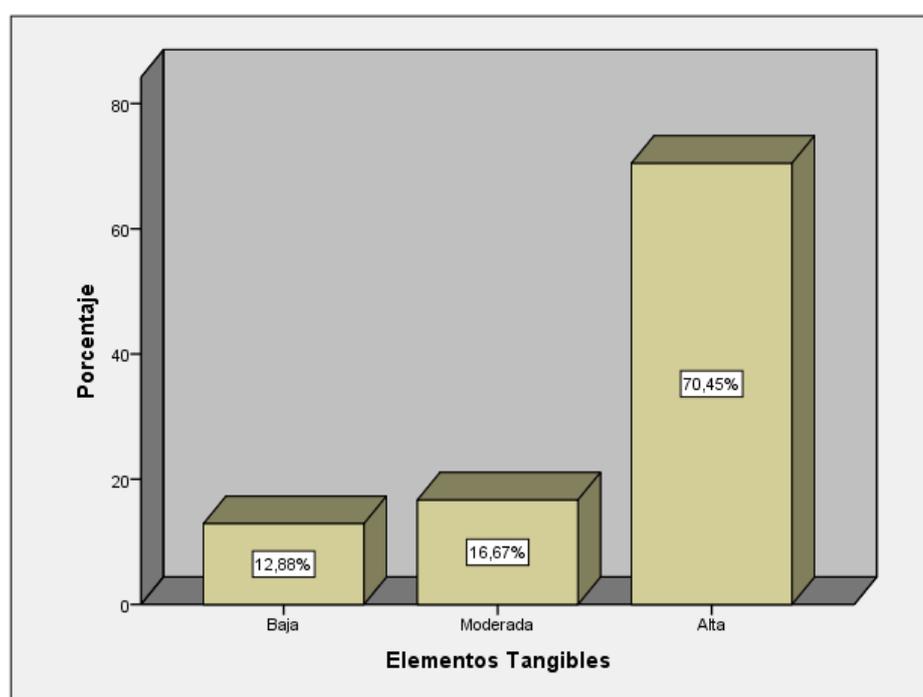
En la figura 2 se aprecia que el 9.09 % de trabajadores afirma que la calidad de servicio en la Municipalidad de Los Olivos es baja y el 79.55 % de los trabajadores asegura que la calidad de servicio es alta. El resto de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos menciona que la calidad del servicio es moderada.

### 3.1.3. Elementos tangibles

Tabla 11

*Niveles de elementos tangibles según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	17	12,9
	Moderada	22	16,7
	Alta	93	70,5
	Total	132	100,0



*Figura 3.* Comparación porcentual de la calidad de los elementos tangibles según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos.

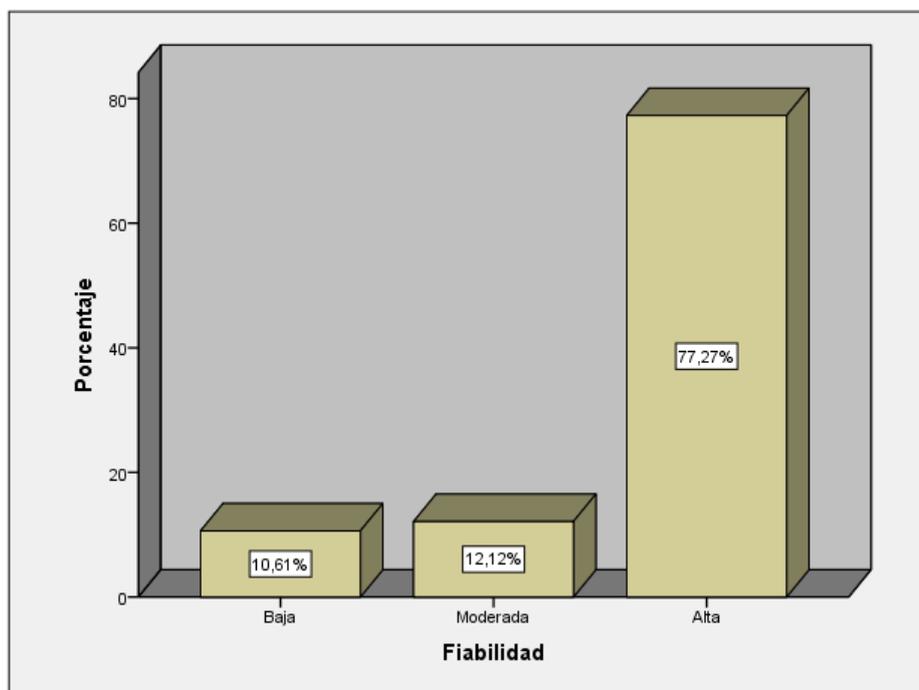
En la figura 3 podemos apreciar que solo el 12.88 % de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos afirma que la calidad de los elementos tangibles es baja, mientras que el 70.45 % de los trabajadores manifiesta que la calidad de servicio es alta. El resto de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos menciona que la calidad del servicio es moderada.

### 3.1.4. Fiabilidad

Tabla 12

*Niveles de fiabilidad según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	14	10,6
	Moderada	16	12,1
	Alta	102	77,3
	Total	132	100,0



*Figura 4. Comparación porcentual de la calidad de fiabilidad según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos*

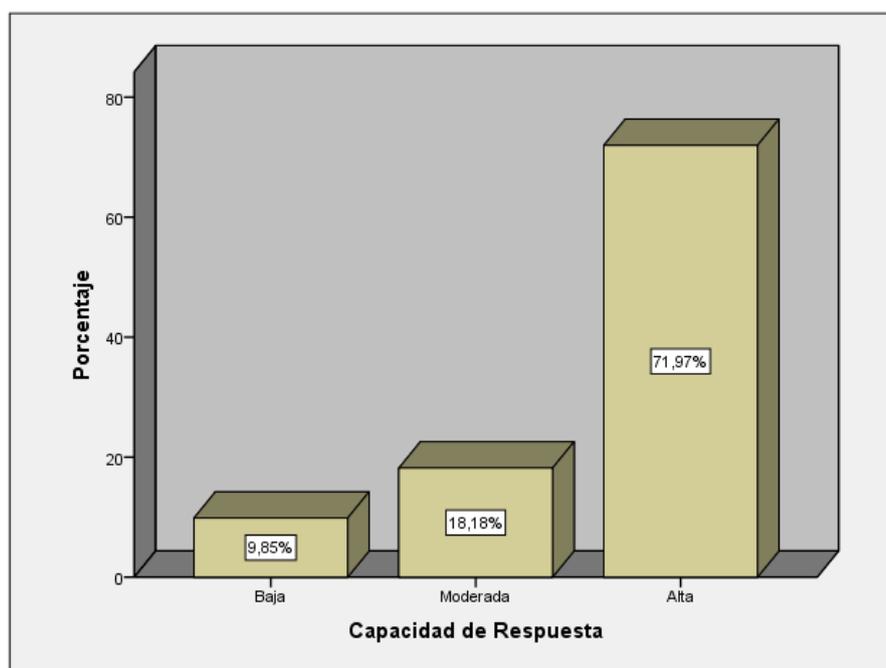
En la figura 4 podemos apreciar que solo el 10.61 % de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos afirma que la calidad de la fiabilidad es baja, mientras que el 77.27% de los trabajadores manifiesta que la calidad de fiabilidad es alta. El resto de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos menciona que la calidad de fiabilidad es moderada.

### 3.1.5. Capacidad de respuesta

Tabla 13

*Niveles de capacidad de respuesta según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	13	9,8
	Moderada	24	18,2
	Alta	95	72,0
	Total	132	100,0



*Figura 5. Comparación porcentual de la calidad de capacidad de respuesta según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos*

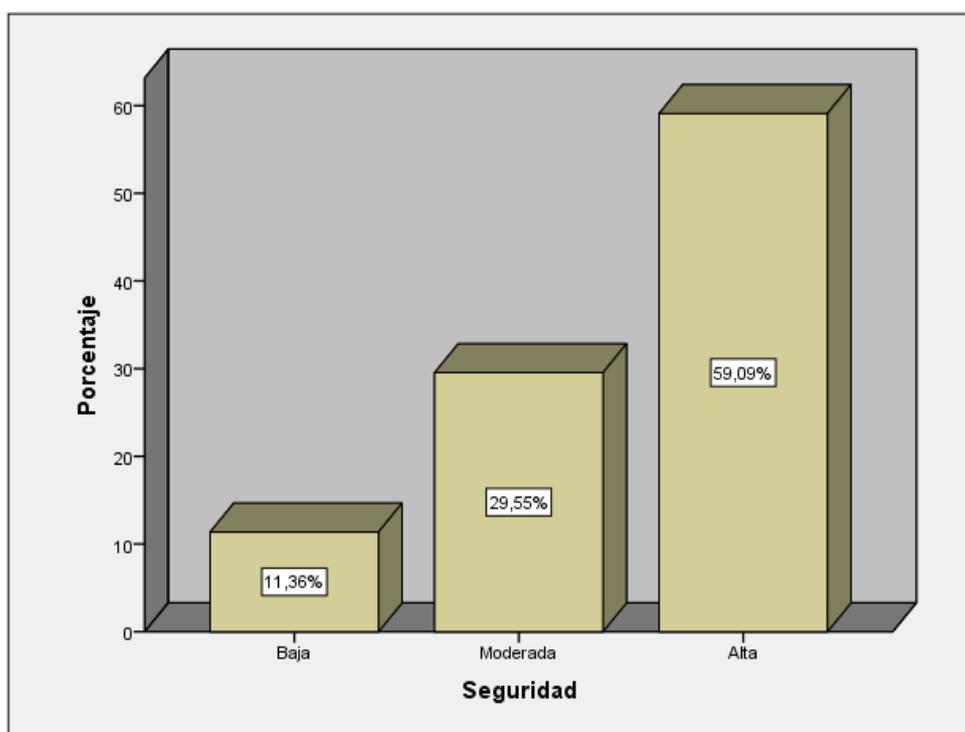
En la figura 5 podemos apreciar que solo el 9.85% de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos afirma que la calidad de capacidad de respuesta es baja, mientras que el 71.97% de los trabajadores manifiesta que la calidad de capacidad de respuesta es alta. El resto de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos menciona que la calidad de capacidad de respuesta es moderada.

### 3.1.6. Niveles de seguridad

Tabla 14

*Niveles de seguridad según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	15	11,4
	Moderada	39	29,5
	Alta	78	59,1
	Total	132	100,0



*Figura 6. Comparación porcentual de la calidad de seguridad según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos*

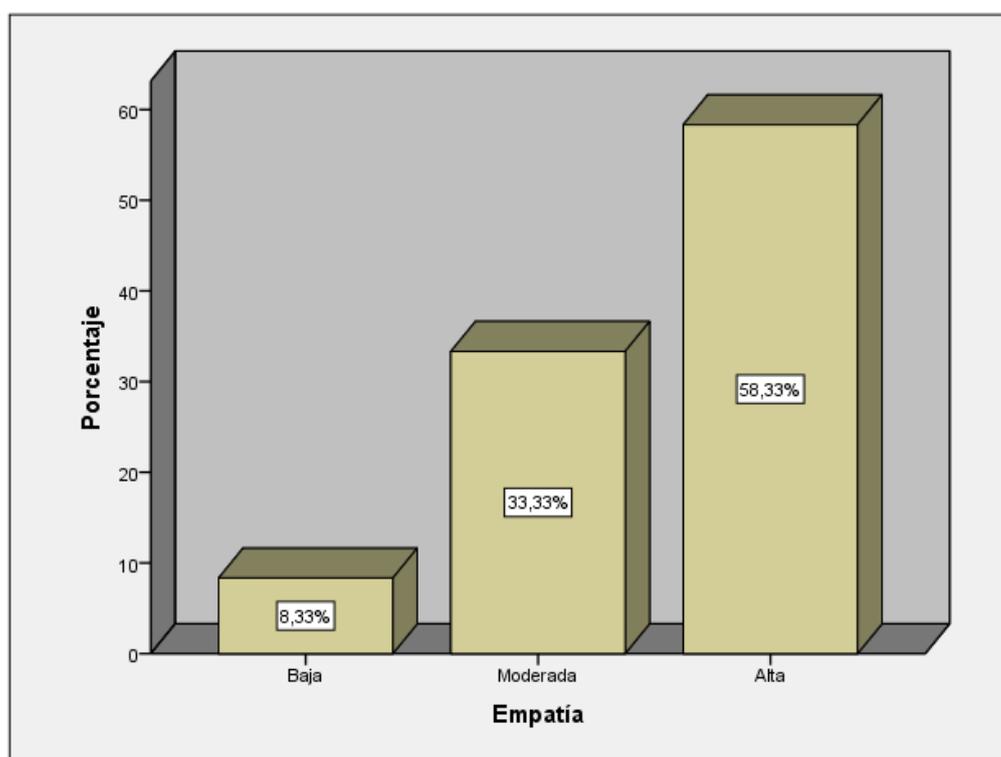
En la figura 6 podemos apreciar que solo el 11.36% de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos afirma que la calidad de seguridad es baja, mientras que el 59.09% de los trabajadores manifiesta que la calidad de seguridad es alta. El resto de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos menciona que la calidad de seguridad es moderada.

### 3.1.7. Empatía

Tabla 15

*Niveles de empatía según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	11	8,3
	Moderada	44	33,3
	Alta	77	58,3
	Total	132	100,00



*Figura 7. Comparación porcentual de la empatía según los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos*

En la figura 7 podemos apreciar que solo el 8.33% de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos afirman que la calidad de empatía es baja, mientras que el 58.33% de los trabajadores manifiesta que la calidad de empatía es alta. El resto de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos menciona que la calidad de empatía es moderada.

### 3.2. Resultado inferencial

#### 3.2.1. Prueba de normalidad para las variables gestión administrativa y calidad de servicio

Tabla 16

*Análisis de normalidad para las variables de gestión administrativa y calidad de servicio*

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Gestión administrativa	Calidad de servicio
N		132	132
Parámetros normales	Media	104.9470	109.5985
	Desviación estándar	19.83840	22.64760
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.315	.390
	Positivo	.221	.248
	Negativo	-.315	-.390
	Estadístico de prueba	.315	.390
	Sig. asintótica (bilateral)	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

#### Gestión administrativa

Ho: Los datos de la gestión administrativa siguen una distribución normal.

H1: Los datos de la gestión administrativa no siguen una distribución normal.

**Nivel de significación:**  $\alpha = 0.05$

**Estadístico:** K-S = 0.315

**Región crítica:** Si p-valor < 0.05=>Se refuta Ho.

**Decisión:** Debido que el p-valor = 0,000 < 0.05=>Se rechaza Ho.

**Conclusión:** Con un nivel de significación del 5%, los datos de la gestión administrativa no siguen una distribución normal.

#### Calidad de servicio

Ho: Los datos de la calidad de servicio siguen una distribución normal.

H1: Los datos de la calidad de servicio no siguen una distribución normal.

**Nivel de significación:**  $\alpha = 0.05$

**Estadístico:** K-S = 0,390

**Región crítica:** Si p-valor < 0.05=>Se refuta Ho.

**Decisión:** Debido a que el p-valor = 0,000 < 0.05=>Se rechaza Ho.

**Conclusión:** Con un nivel de significación del 5%, los datos de la calidad de servicio no siguen una distribución normal.

### 3.2.2. Gestión administrativa y calidad de servicio

#### Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

Tabla 17

*Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*

Correlaciones		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,541**
		N	.005
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	132
		Sig. (bilateral)	,541**
		N	.005
			132

En la tabla 23 se obtiene el dato estadístico 0.541, respecto a la existencia de una relación significativa entre las variables, precisado por el rho de Spearman, en comparación al grado de significación estadística  $p < 0,05$ ; razón por la cual es rechazada la hipótesis nula y se afirma la existencia de una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

### 3.2.3. Gestión administrativa y elementos tangibles

#### Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

Tabla 18

*Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*

Correlaciones		Gestión administrativa	Elementos tangibles	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coficiente de correlación	1.000	,612*
		Sig. (bilateral)		.015
	Elementos tangibles	N	132	132
		Coficiente de correlación	,612*	1.000
		Sig. (bilateral)	.015	
		N	132	132

En la tabla 24 se obtiene el dato estadístico 0.612, respecto a la existencia de una relación significativa entre las variables, precisado por el rho de Spearman, en comparación al grado de significación estadística  $p < 0,05$ ; razón por la cual es rechazada la hipótesis nula y se afirma la existencia de una relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos.

### 3.2.4. Gestión administrativa y fiabilidad

#### Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

Tabla 19

*Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*

Correlaciones		Gestión administrativa	Fiabilidad	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	,606**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	132	132
	fiabilidad	Coefficiente de correlación	,606**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	132	132

En la tabla 25 se obtiene el dato estadístico 0.606, respecto a la existencia de una relación significativa entre las variables, precisado por el rho de Spearman, en comparación al grado de significación estadística  $p < 0,05$ ; razón por la cual es rechazada la hipótesis nula y se afirma la existencia de una relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

### 3.2.5. Gestión administrativa y capacidad de respuesta

#### Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

Tabla 20

*Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*

Correlaciones		Gestión administrativa	Capacidad de Respuesta	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	
	Gestión administrativa	Sig. (bilateral)	,705**	
		N	132	
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

En la tabla 26 se obtiene el dato estadístico 0,706, respecto a la presencia de una relación significativa entre las variables, precisado por el rho de Spearman, en comparación al valor de significación estadística  $p < 0,05$ ; razón por la cual es rechazada la hipótesis nula y se afirma la existencia de una relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

### **3.2.6. Gestión administrativa y seguridad**

#### **Hipótesis específica 4**

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

Tabla 21

*Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa y la seguridad en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.*

Correlaciones		Gestión administrativa	Seguridad	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,519**	
	Gestión administrativa	Sig. (bilateral)	,000	
	N	132	132	
	Coeficiente de correlación	,519**	1,000	
	seguridad	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	132	132	

En la tabla 27 se obtiene el dato estadístico 0.519 respecto a la presencia de una relación significativa moderada entre las variables, precisado por el rho de Spearman, en comparación al grado de significación estadística  $p < 0,05$ ; razón por la cual es rechazada la hipótesis nula y se afirma la existencia de una relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

### **3.2.7. Gestión administrativa y empatía**

#### **Hipótesis específica 5**

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

Tabla 22

*Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa y la empatía en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*

Correlaciones		Gestión administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
			,713*

	Sig. (bilateral)	.	,014
	N	132	132
	Coeficiente de correlación	,713*	1,000
Empatía	Sig. (bilateral)	,014	.
	N	132	132

En la tabla 28 se obtiene el dato estadístico 0.713 respecto a la presencia de una relación significativa moderada entre las variables, precisado por el rho de Spearman, en comparación al grado de significación estadística  $p < 0,05$ ; razón por la cual es rechazada la hipótesis nula y se afirma la existencia de una relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

## **IV. Discusión**

#### **4.1. Discusión**

De acuerdo con lo obtenido en esta investigación, se planteó como finalidad principal diagnosticar el vínculo existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos. Asimismo, a través de las consideraciones de las personas que fueron sondeadas, se pudo establecer la presencia de correlación positiva de un 54,1% entre las variables de estudio. Por otra parte, se obtuvo una significancia de 0.000, inferior a la significancia establecida del 0.05, lo que nos permite refutar la hipótesis nula y ratificar que la gestión administrativa presenta directa relación con la calidad de servicio brindado por el espacio especificado.

De acuerdo a la investigación realizada por Talledo (2017) mediante la prueba de Spearman, se puede afirmar que la variable gestión administrativa institucional guarda directa relación con la variable calidad de servicio, fundamentada con la obtención de una correlación de 0.537, que viene a ser un resultado considerado moderado y con una significancia estadística de  $p=0.001$  (inferior al 0.05).

De esta manera, también se debe considerar la teoría planteada por Caldas, Carrión y Hera (2017), en la que indican que la gestión administrativa de la empresa se responsabiliza de que dichos procesos se realicen de forma eficiente y con una mejor calidad para que el alcance de objetivos planteados sea más eficaz. Sumado a esto, también debe considerarse los datos conseguidos durante la evaluación de contrastación de la primera hipótesis de investigación, para poder establecer que existe una relación entre ellas.

#### **Discusión – Hipótesis específica 1**

Se estableció como primer objetivo diagnosticar la relación existente entre gestión administrativa y elementos tangibles en la referida institución. Asimismo, a través de las consideraciones de las personas que fueron sondeadas, se pudo establecer la presencia de correlación positiva de un 61.2% entre las variables de estudio. De esta manera, la obtención de una significancia de 0.0000 (inferior a la significancia establecida del 0.05), nos permite refutar la hipótesis nula y ratificar que la gestión administrativa se relaciona de manera directa con los elementos tangibles en el establecimiento seleccionado. Un resultado similar fue obtenido

por Toral y Zeta (2016) a nivel de una jurisdicción educativa en Ecuador, con una correlación de 54,7% y una significancia de 0,000. De esta manera se resalta lo importante que es implementar una buena infraestructura en los establecimientos y/o instituciones públicas, porque ello mejora la percepción de que se está ofreciendo un servicio de calidad, no sólo en el usuario, sino también en el personal que labora allí.

### **Discusión – Hipótesis específica 2**

Se estableció como segundo objetivo diagnosticar la relación existente entre gestión administrativa y fiabilidad. Asimismo, a través de las consideraciones de las personas que fueron sondeadas, se pudo establecer la presencia de correlación positiva de un 60.6% entre las variables de estudio. De esta manera, la obtención de una significancia de 0.0000 (inferior a la significancia establecida del 0.05), nos permite refutar la hipótesis nula y ratificar que la gestión administrativa se relaciona directamente con la fiabilidad en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

### **Discusión – Hipótesis específica 3**

Se estableció como tercer objetivo diagnosticar la relación existente entre gestión administrativa y la capacidad de respuesta. Asimismo, a través de las consideraciones de las personas que fueron sondeadas, se pudo establecer la presencia de correlación positiva de un 70.5% entre las variables de estudio. De esta manera, la obtención de una significancia de 0.0000 (inferior a la significancia establecida del 0.05), nos permite refutar la hipótesis nula y ratificar que la gestión administrativa se relaciona directamente con la responsabilidad en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

### **Discusión – Hipótesis específica 4**

Se estableció como cuarto objetivo diagnosticar la relación existente entre gestión administrativa y seguridad. Asimismo, a través de las consideraciones de las personas que fueron sondeadas, se pudo establecer la presencia de correlación positiva de un 51.9% entre las variables de estudio. De esta manera, la obtención de una significancia de 0.0000 (inferior a la significancia establecida del 0.05), nos

permite refutar la hipótesis nula y ratificar que la gestión administrativa se relaciona directamente con la seguridad en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

#### **Discusión – Hipótesis específica 5**

Se estableció como quinto objetivo diagnosticar la relación existente entre gestión administrativa y empatía. Asimismo, a través de las consideraciones de las personas que fueron sondeadas, se pudo establecer la presencia de correlación positiva de un 71.3% entre las variables de estudio. De esta manera, la obtención de una significancia de 0.0000 (inferior a la significancia establecida del 0.05), nos permite refutar la hipótesis nula y ratificar que la gestión administrativa se relaciona directamente con la empatía en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

## **V. Conclusiones**

**Primera:**

La estimación de los resultados logrados gracias a la utilización de cuestionarios en la muestra permite establecer que el 37.88 % de los trabajadores declara que la calidad de la gestión administrativa en la Municipalidad de Los Olivos es moderada, mientras que el 62.12 % de los trabajadores respondió que la calidad en la gestión administrativa es alta. Por otra parte, el 9.09 % de los trabajadores afirma que la calidad de servicio en la Municipalidad de Los Olivos es baja, mientras que el 79.55 % de los trabajadores respondió que la calidad de servicio es alta. Asimismo, la correlación entre gestión administrativa y servicio de calidad es positiva, según el valor de 0.541. De este modo, la significancia obtenida de 0.005 (inferior a la significancia de trabajo establecida de 0.05), nos lleva a refutar la hipótesis nula y ratificar la existencia de una relación directa entre gestión administrativa y servicio de calidad; es decir, un alto nivel en el servicio de calidad conllevará a un alto nivel en la gestión administrativa en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.

**Segunda:**

La estimación de los resultados logrados gracias a la utilización de cuestionarios en la muestra permite establecer que el 12.88 % de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos afirma que la calidad de los elementos tangibles es baja, mientras que el 70.45 % de los trabajadores respondió que la calidad de servicio es alta. Asimismo, la correlación entre elementos tangibles (primera dimensión) y la gestión administrativa es de 0.612. De este modo, la significancia obtenida de 0.015 (inferior a la significancia de trabajo establecida de 0.05), nos lleva a refutar la hipótesis nula y ratificar la existencia de una relación directa entre gestión administrativa y elementos tangibles; es decir, un alto nivel de elementos tangibles conllevará a un alto nivel en la gestión administrativa del establecimiento estipulado.

**Tercera:**

La estimación de los resultados logrados gracias a la utilización de cuestionarios en la muestra permite establecer que el 10.61% de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos afirma que la calidad de la fiabilidad es baja, mientras

que el 77.27% de los trabajadores manifiesta que la calidad de fiabilidad es alta. Asimismo, la correlación entre fiabilidad (segunda dimensión) y gestión administrativa es de 0.606. De este modo, la significancia obtenida de 0.000 (inferior a la significancia de trabajo establecida de 0.05), nos lleva a refutar la hipótesis nula y ratificar la existencia de un significativo vínculo entre gestión administrativa y fiabilidad; es decir, un alto nivel de fiabilidad conllevará a un alto nivel en la gestión administrativa del establecimiento estipulado.

#### **Cuarta:**

La estimación de los resultados logrados gracias a la utilización de cuestionarios en la muestra permite establecer que el 9.85% de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos afirma que la capacidad de respuesta es baja, mientras que el 71.97% de los trabajadores manifiesta que la capacidad de respuesta es alta. Asimismo, la correlación entre capacidad de respuesta (tercera dimensión) y gestión administrativa es de 0.705. De este modo, la significancia obtenida de 0.000 (inferior a la significancia de trabajo establecida de 0.05), nos lleva a refutar la hipótesis nula y ratificar la existencia de una relación directa entre gestión administrativa y capacidad de respuesta; es decir, un alto nivel de capacidad de respuesta conllevará a un alto nivel en la gestión administrativa del establecimiento estipulado.

#### **Quinta:**

La estimación de los resultados logrados gracias a la utilización de cuestionarios en la muestra permite establecer que el 11.36% de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos afirma que la calidad de seguridad es baja, mientras que el 59.09% de los trabajadores manifiesta que la calidad de seguridad es alta. Asimismo, la correlación entre seguridad (cuarta dimensión) y gestión administrativa es de 0.519. De este modo, la significancia obtenida de 0.000 (inferior a la significancia de trabajo establecida de 0.05), nos lleva a refutar la hipótesis nula y ratificar la existencia de un significativo vínculo entre gestión administrativa y seguridad; es decir, un alto nivel de seguridad conllevará a un alto nivel en la gestión administrativa del establecimiento estipulado.

**Sexta:**

La estimación de los resultados logrados gracias a la utilización de cuestionarios en la muestra permite establecer que el 8.33% de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos afirma que la calidad de empatía es baja, mientras que el 58.33% de los trabajadores manifiesta que la calidad de empatía es alta. Asimismo, la correlación entre empatía (quinta dimensión) y gestión administrativa es de 0.713. De este modo, la significancia obtenida de 0.014 (inferior a la significancia de trabajo establecida de 0.05), nos lleva a refutar la hipótesis nula y ratificar que existe relación directa entre gestión administrativa y empatía; es decir, un alto nivel de empatía conllevará a un alto nivel en la gestión administración en la gestión administrativa del establecimiento estipulado.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:**

Teniendo como base los resultados obtenidos, se sugiere que la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos tenga una mejor calidad de servicio para alcanzar un nivel alto en la gestión administrativa; debido a que se consiguió una correlación directa y significativa de 0.541, es decir, un alto nivel de calidad de servicio conllevará a un alto nivel de gestión administrativa en la institución concertada.

**Segunda:**

Teniendo como base los resultados obtenidos y la primera dimensión, se sugiere que la institución concertada tenga un nivel alto de uso y calidad de los elementos tangibles para alcanzar un nivel alto en la gestión administrativa; debido a que se consiguió una correlación directa y significativa de 0.612, es decir, un alto nivel de uso y calidad de elementos tangibles conllevará a un alto nivel de gestión administrativa.

**Tercera:**

Teniendo como base los resultados obtenidos y la segunda dimensión, se sugiere que la institución concertada tenga un nivel alto de fiabilidad para alcanzar un nivel alto en la gestión administrativa; debido a que se consiguió una correlación directa y significativa de 0.606, es decir, un alto nivel de fiabilidad conllevará a un alto nivel de gestión administrativa.

**Cuarta:**

Teniendo como base los resultados obtenidos y la tercera dimensión, se sugiere que la institución concertada tenga un nivel alto de capacidad de respuesta para alcanzar un nivel alto en la gestión administrativa; debido a que se consiguió una correlación directa y significativa de 0.705, es decir, un alto nivel de capacidad de respuesta conllevará a un alto nivel de gestión administrativa.

**Quinta:**

Teniendo como base los resultados obtenidos y la cuarta dimensión, se sugiere que la institución concertada tenga un nivel alto de seguridad para alcanzar un

nivel alto en la gestión administrativa; debido a que se consiguió una correlación directa y significativa de 0.705, es decir, un alto nivel de seguridad conllevará a un alto nivel de gestión administrativa.

**Sexta:**

Teniendo como base los resultados obtenidos y la quinta dimensión, se sugiere que la institución concertada tenga un nivel alto de empatía para alcanzar un nivel alto en la gestión administrativa; debido a que se consiguió una correlación directa y significativa de 0.705, es decir, un alto nivel de empatía conllevará a un alto nivel de gestión administrativa.

## **VII. Referencias**

- Acevedo, D. (2005). *Nuevos enfoques de control de gestión y resultados*. Alpha y Omega Estudio Creativo SA Caracas, 24 - 45.
- Aguirre, J.M. (2006). *Auditoría y control interno*. Madrid: Grupo Cultural.
- Anzola, Sérvulo (2002) *Administración de pequeñas empresas*. Segunda Edición. México: Editorial McGrawhill.
- Ávila Morales, Hernán (2011) *Influencia en la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud en la Provincia Constitucional del Callao*. [Informe Final de investigación] Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Banco Mundial (1997) *El Estado en un mundo en transformación*. Informe sobre el desarrollo mundial. Washington, D.C.
- Barrantes, F. (2005). *Autoevaluación institucional*. Lima: Progreso.
- Benavides, Luis (2011) *Gestión, liderazgo y valores en la administración de la Unidad Educativa "San Juan de Bucay" del Canton General Antonio Elizalde (Bucay) durante Periodo 2010 -2011*. [Tesis Magistral]. Guayaquil: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Pearson-Prentice Hall.
- Berry, Leonard; Bennett, David y Brown, Carter (1989) *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. España: Editorial Díaz de Santos.
- Blanco, M. Aibar, B. y Aibar C. (2007). El papel de los indicadores de gestión en la implantación y evaluación de la filosofía de la calidad. *Revista de estudios politécnicos*. Vol V N° 8 , 50 - 62.
- Buchele, R. (2001). *Dirección y control*. Recuperado de <http://descuadrando.com>
- Bullón, S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad en la universidad*. Lima: JL.
- Caldas, María; Carrión, Reyes; Heras, Antonio (2017) *Empresa e iniciativa emprendedora. Novedad 2017*. Madrid: Editex.
- Campos, Segundo; Loza, Pedro. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo*. [Tesis] Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
- Campos, R. y. (2010). *Evaluación de la calidad*. Lima: JL.

- Cassasus, J. (2009). *Antología de la gestión escolar*. México D.F.: Cassasus Antología de gestión escolar.
- Castillo, E. (2005) *Marketing de servicios*. Chile: Universidad de Bío Bío.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (7.ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Cibertec. (2007) *Servicio al cliente*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Ciudadanos al Día (15 de abril, 2013). *Nota de prensa n.º 153 - Servicios de atención en entidades públicas pueden demorar más de dos horas y media*. Recuperado de: <http://www.ciudadanosaldia.org/publicaciones/notas-de-prensa-cad/item/554-nota-de-prensa-n%C2%B0-153-servicios-de-atenci%C3%B3n-en-entidades-p%C3%ABlicas-pueden-demorar-m%C3%A1s-de-dos-horas-y-media.html>
- Clemente, M. (2010). *Relación del clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa de servicios telefónicos*. [Tesis] Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Club Gestión de Calidad. (2003). *Modelo EFQM de Excelencia*. Madrid: Editorial EFQM.
- Congreso del Perú. (1995). *Constitución Política del Perú*. Trujillo: Editora Normas Legales S.A.
- Cortázar, J. y Lecaros, C. (2003). *La variabilidad de las prácticas de participación ciudadana*. Lima: Recuperado de <http://indes.iadb.org/>.
- Crespo, T. y López, J. (2003) *Administración de empresas. Vol II*. España: Editorial Mad.
- Cristín, A. (2010). *Compromiso social por la calidad*. Lima: JC.
- Delgado, S. y Ena, B. (2008). *Recursos humanos: administración y finanzas*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Diario Gestión. (15 de febrero 2016). *Perú cuenta con 1.4 millones de funcionarios, pero ¿cuántos declaran sus bienes y rentas?* Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/peru-cuenta-1-4-millones-funcionarios-declaran-bienes-rentas-147759>

- Diario Oficial El Peruano. (31 de diciembre 1993). *Decreto legislativo N° 776*. Lima, Perú.
- Diario Oficial El Peruano. (21 de abril 1996). *Código Tributario, decreto legislativo N° 816*. Lima, Perú.
- Escudero, J. (2011). *Uso de plataforma informática del personal del sector educación y su incidencia de la gestión administrativa en la gestión pública*. [Tesis] Callao, Perú: Universidad Nacional del Callao.
- Farfán, Y. (2007). *La fiabilidad*. Cusco: Editorial Moderna.
- Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et générale*. París: Dunod.
- Fernández, H. (2005). *Gestión por competencias: Un modelo estratégico para la dirección de recursos humanos* (1.ª ed.). Madrid: Editorial Paraninfo.
- Fernández, Y.; Fernández, J. y Rodríguez, A. (2008). Modernización de la gestión pública. *Pecunia*, 6: 75-105.
- Ferrándiz-Santos, J. et al. (2010) Utilización de los ejes transversales del modelo EFQM en el ámbito sanitario público. *Revista de Calidad Asistencial*. 25(3),120-8.
- Feshback, N. (1984). *Empatía, como experiencia a partir de emociones*. Obtenido en: [www.apsique.com/wiki/SociEmpatia](http://www.apsique.com/wiki/SociEmpatia)
- Fisher, L. y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Flores, A. (2015). *Administración tributaria en los gobiernos locales*. Lima: Instituto de Fomento y Desarrollo Municipal (Infodem).
- Flores-Alatorre, S. (2015). La participación ciudadana: un proceso. *Revista Mexicana de Opinión Pública*. 18: 156-83.
- Ginder, A. (2008). Making reliability sustainable. *ABB Review Special Report Process Automation Services & Capabilities*, pp. 54–57.
- Gobierno de Chile. (2011). *Modelo de gestión de calidad de los servicios municipales*. Tercera edición. Chile: Ministerio del Interior.
- Gómez, K. (2013). La cultura organizacional viabilidad para fortalecer los equipos de trabajo interdependientes de las organizaciones. *Revista de Comunicación y Cultura* [versión online]; (12): 1-12. Obtenido en: <https://www.utp.edu.co/educacion/raton/documents/cultura%20organi.pdf>

- González, H. (2006). *Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001*.
- Guadamuz, J. y Ortiz, J. (2015) *Incidencia del liderazgo en la gestión administrativa de la dirección del Instituto Héroes y Mártires de la Reforma del turno matutino, en el municipio de Masaya, departamento de Masaya, en el II semestre del año 2015*. [Tesis] Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Hernandez, R. (2010). *Metodología de investigación* (5.ª ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio: la conquista del cliente*. México D.F.: Editorial McGraw Hill.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- ISO. (1991). *Quality management and quality system elements*. Guidelines for services.
- Jáuregui, A. (enero, 2001). *Principios de la administración científica, Taylor y Ford*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/principios-de-la-administracion-cientifica-taylor-y-ford/>
- Juna, J. (2011). *Plan de mejora de la gestión administrativa a través de la auditoría de gestión*. [Tesis]. Riobamba, Ecuador: Escuela Superior Politécnica Chimborazo.
- Kaplan, R. y Norton, D. (2000). *Cuadro de mando integral*. Barcelona: Gestión.
- Koontz, H. (1998). *Administración. Una perspectiva global*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Larrañaga, P. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas, 2016*. [Tesis magistral]. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Lopez, G.; Puig, J.; Ganuza, J. y Planas, I. (2003). Los nuevos instrumentos de la gestión pública. *Colección de estudios económicos*, 31, 43-56.
- López, M. (2011). *Elementos de la gerencia educativa*. Lima: Universidad Alas Peruanas.
- Maderuelo, J. (2002). Gestión de la calidad total: El modelo EFQM de excelencia. *Medifam*, 12(10), 41-54. Recuperado de

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1131-57682002001000004&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-57682002001000004&lng=es&tlng=es).

- Martín, J. (2005). La administración inteligente: un modelo de administración pública. *Auditoria y Gestión de Fondos Públicos*, 36, 47-60.
- Mazón, S. (2014). *La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro*. [Tesis magistral] Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Mead, G. (1934). *Mind, self, and society*. Chicago: University of Chicago Press.
- Messner, D. (1996). *Del Estado céntrico a la sociedad de redes*. Reforma del estado y coordinación social. México D.F.: Instituto de Investigaciones Sociales UNAM.
- Monzon, V. (s. f). Módulo IV. *Manejo de quejas y reclamos*. Recuperado de [http://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/pdf/manejo\\_quejas.pdf](http://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/pdf/manejo_quejas.pdf)
- Morales, V. (2010). Documentación de las ciencias de la información. *La perspectiva organizacional de los sistemas de información*, 33, 143-169.
- Novelo, C. (julio, 2013). *Las bases de la administración según Henri Fayol*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/las-bases-de-la-administracion-segun-henri-fayol/>
- Núñez, D. (2015). *Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Madre (PUCMM): Pilar de la educación superior*. [Tesis doctoral]. España: Universidad de Murcia.
- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Venezuela: FEDUPEL.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 14-40.
- Piaget, J. (1953). *The origins of intelligence in the child*. New York: International Universities Press.
- Pizzo, M. (2013). *Calidad en el servicio. Un plan de mejora simple, inmediato y con impacto en el cliente*. Recuperado de: <http://www.degerencia.com/mpizzo>
- Prado, J. y García, I. (2004). Indicadores de gestión en el ámbito municipal. *Revista Iberoamericana de Contabilidad de gestión*, 4, 149-180.

- Ramirez, A. (2002). Modernización de la gestión pública participación ciudadana y generación del capital social. *Reforma del Estado y Administración Pública - Santiago*, 23 - 29.
- Ramírez, B. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicios del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013*. [Tesis magistral]. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Ramos, O. (2010). *Gestionando con eficacia una institución*. Lima: JC.
- Reyes, A. (1967). *Administración de empresas*. México: Editorial Limusa Noriega.
- Ríos, C. y Chirinos, M. (2014). *Gestión administrativa y calidad de servicio según el personal técnico administrativo del hospital Víctor Larco Herrera – 2014*. [Tesis magistral]. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Rivero, M. (2008). *Análisis de la gestión administrativa en la búsqueda de la optimización de procesos*. Lara: Municipalidad de Palavecino.
- Sánchez, A. (2012). *Cultura organizacional y gestión de recursos humanos en los institutos tecnológicos de Chanchamayo*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro.
- Santana, S. (2016). *La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua*. [Tesis magistral]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Sarria, J. (2009). *Calidad: un concepto multidimensional*. Lima: PF.
- Scheinsohn, D. (1999). *Comunicación estratégica. Imagen corporativa*. Buenos Aires: Macchi.
- Segredo, A. (2013). *El clima organizacional en la gestión de cambio para el desarrollo de la organización*. La Habana: Escuela de Salud Pública.
- Seibold, J. (2000). La calidad integral. Reflexiones de un nuevo concepto de calidad que integre valores y equidad. *Revista Iberoamericana de Educación*, 215-231.
- Senlle, A. (2005). *Calidad de servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Sevilla, C. (2015) *Programa de gestión para mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios de salud a los adolescentes en el sub centro de salud Santa Anita*. [Tesis magistral]. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de Los Andes.

- Spencer, L. y Spencer, S. (1993). *Competence at work*. New York: John Wiley and Sons.
- Suárez, L. y Talavera, R. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 UGEL N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014*. [Tesis magistral]. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Talledo, M. (2017). *La gestión administrativa institucional y calidad del servicio de la oficina general del SERFOR*. [Tesis magistral]. Lima: Universidad César Vallejo.
- Tamayo, M. (2002). *El proceso de investigación científica* (4.ª ed.). México D.F.: Limusa.
- Taylor, F. (1911). *The principles of scientific management*. New York: Harper & Brothers.
- Tejada, A. (2013). *Mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del cuerpo general de los bomberos voluntarios del Perú*. [Tesis] Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Tipián, S. (2017) *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. [Tesis magistral]. Lima: Universidad César Vallejo.
- Toral, R. y Zeta, A. (2016). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja. *Revista Académica Investigativa Sur Academia*, 6(1), 77-89. Recuperado de: <http://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>
- Torres, Z. y Torres, H. (2014). *Planeación y control. Una visión integral de la administración*. México: Grupo Editorial Patria.
- Tórrez, M. (2015). *La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014*. [Tesis magistral]. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/1801/>

- Trujillo, E.; López, M. y Álvarez, Ó. (2011). *Manual de gestión pública responsable*. Madrid: Fundación Internacional Iberoamérica de Administración y Políticas (FIIAPP).
- Usaid. (2014). *Manual de gestión, transparencia y gobernabilidad municipal*. Recuperado de: [http://amhon.hn/j1/images/demo/doc/herramientas/Manual1\\_Gestion\\_transparencia\\_gobernabilidad\\_municipal.pdf](http://amhon.hn/j1/images/demo/doc/herramientas/Manual1_Gestion_transparencia_gobernabilidad_municipal.pdf)
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta* (2.ª ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Vergara, E. (2011). *La calidad de la gestión administrativa y el desempeño docente*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios*. (2.ª ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

## **VIII. Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos

**Línea de investigación:** Administración del Talento Humano

**Autora:** Sonia Maribel Gómez Panana

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos, el año 2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos, el año 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos, el año 2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre la gestión administrativa los elementos tangibles en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.</p>	Variable 1: gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles o rangos
			Planeación	Establecer las definiciones estratégicas Establecer las áreas de desempeño Formular los indicadores Establecer las metas	1 al 6		
			Organización	Perfil de puestos de trabajo Organización de funciones	7 al 12	Escala Likert Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Baja 60 - 140 Moderada 141 - 220 Alta 221 – 300
			Dirección	Induce Supervisa Establece metas Motivador	13 al 18		
			Control	Coordinación con los trabajadores Estrategias de control Se realizan inventarios	19 al 25		
<b>Variable 2: calidad de servicio</b>							

			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas y valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos, el año 2017?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.	Elementos tangibles	Ubicación de acceso Información al usuario Estado de zona de recepción Material Informativo	Del 1 al 5	Escala Likert  1. Muy satisfecho	
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la seguridad de servicio en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos, el año 2017?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.	Fiabilidad	Innovación de equipos Capacitación de personal Atención rápida	Del 6 al 10	2. Satisfecho 3. Medianamente satisfecho	Baja 60 - 140
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la empatía de servicio en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos, el año 2017?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la empatía en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos.	Responsabilidad	Cortesía Amabilidad Compromiso	Del 11 al 15	4. Insatisfecho	Moderada 141 - 220
			Seguridad	Información Confianza Precisión de respuesta	Del 16 al 20		Alta 221 – 300
			Empatía	Capacidad de entender al usuario Comprensión Paciencia	Del 21 al 25	5. Muy insatisfecho	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p><b>Paradigma</b> Positivismo</p> <p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Método</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Tipo</b> Básica</p> <p><b>Nivel</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño</b> No experimental y transversal</p>	<p><b>Población</b> Conformada por 200 trabajadores de la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos</p> <hr/> <p><b>Muestra</b> Conformada por 132 trabajadores de la subgerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionarios sobre gestión administrativa y calidad de servicio</p>	<p><b>Descriptiva</b> Tablas de frecuencia Figuras estadísticas</p> <p><b>Inferencial</b> Para la prueba de hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de correlación de Spearman.</p> <p>Donde:  <math>r_s</math> = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman  d = Diferencia entre los rangos (01 menos 02)  n = Número de datos</p>

## Anexo 2: Cuestionario sobre gestión administrativa

### Instrucciones:

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

### Calificación:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

n. °	Planeación	1	2	3	4	5
1	Considera que los funcionarios son racionales al momento de tomar decisiones.					
2	Los funcionarios cumplen adecuadamente con los cronogramas y protocolos establecidos por la Municipalidad.					
3	Los funcionarios planifican adecuadamente los procesos de campañas y diversas actividades.					
4	Se aplica la administración estratégica en la Municipalidad, especialmente en campañas de elección municipal.					
5	Es objetiva la planificación en la Municipalidad.					
6	Están claramente definidos los cargos en la Municipalidad.					
<b>Organización</b>						
7	La Municipalidad cuenta con un proceso de selección y contrato de personal.					
8	En la Municipalidad se dispone de una adecuada organización.					
9	Los trabajadores de la Municipalidad trabajan bajo presión por los directivos.					
10	Los funcionarios de los departamentos organizan eficaz y eficientemente al personal que dirige.					
11	Recibe alguna inducción para realizar sus labores correspondientes en la Municipalidad.					
12	Existe alguien que supervisa o coordina en la Municipalidad.					
<b>Dirección</b>						

13	Se establecen metas por equipos o grupos de trabajo.					
14	El comportamiento de los funcionarios durante el desarrollo las jornadas laborales es el adecuado.					
15	Los funcionarios lo motivan para estudiar y mejorar su nivel profesional.					
16	Las coordinaciones de plan de mejora se dan según las necesidades de los usuarios.					
17	Las actividades son planificadas en coordinación con el administrador.					
18	Los acuerdos establecidos se han decidido por consenso de los trabajadores y usuarios.					
<b>Control</b>						
19	Los funcionarios coordinan con los trabajadores sobre el desarrollo de las jornadas laborales adecuadamente.					
20	Los funcionarios coordinan y planifican actividades sociales con sus trabajadores.					
21	Se emplean estrategias de control anticipadas a los problemas en la Municipalidad.					
22	Se dispone de materiales, equipos de primeros auxilios y bioseguridad en la Municipalidad ante una posible urgencia.					
23	Realizan inventarios de los bienes e insumos de la Municipalidad.					
24	Son controladas las asistencias de los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad.					
25	El control de la documentación es realizado adecuadamente en la Municipalidad.					

## Anexo 2: Cuestionario sobre la calidad de servicio

### Instrucciones:

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

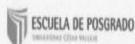
### Calificación:

Muy insatisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

n.º	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Elementos tangibles</b>					
1	Considera usted si la institución brinda una ubicación de acceso correcta					
2	La información al usuario está acorde a sus solicitudes.					
3	Considera que el material informativo se brinda de forma oportuna					
4	El estado de zona de recepción que le brinda la institución, le parecen adecuadas.					
5	Es considerada su opinión en mejora del material informativo					
	<b>Fiabilidad</b>					
6	Considera que la institución realiza innovación de equipos					
7	La innovación de equipos agiliza los procesos y tiempos de respuestas.					
8	Considera importante la capacitación al personal					
9	La atención rápida de la institución cumple con sus expectativas.					
10	Los problemas le son resueltos, con una atención rápida.					
	<b>Capacidad de respuesta</b>					
11	Considera la amabilidad como parte de un buen servicio					
12	Ha percibido la cortesía en el personal que atendió su petición					
13	El compromiso de la institución se ve reflejado en el servicio que brinda					
14	Percibe el compromiso del personal con la institución					
15	Se debe recompensar la amabilidad del servidor					

<b>Seguridad</b>						
16	Está satisfecho con la información que le brinda el personal.					
17	La institución debería actualizar la información requerida constantemente.					
18	Existe precisión de respuesta por parte de la institución					
19	La información brindada a resuelto sus interrogantes					
20	Existe confianza en el servicio que presta la institución.					
<b>Empatía</b>						
21	Al hablar de comprensión por el servidor, usted se siente bien.					
22	Considera que el servidor demuestra paciencia ante un conflicto.					
23	Cree que el servidor manifiesta capacidad de entender al usuario.					
24	Debe mantenerse una buena comprensión entre el servidor y el usuario.					
25	Considera que la capacidad de entender al usuario es una habilidad.					

### Anexo 3: Validez de los instrumentos



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>								
1	Los funcionarios cumplen adecuadamente con los cronogramas y protocolos establecidos por la Municipalidad.	/		/		/		
2	Los funcionarios cumplen adecuadamente con los cronogramas y protocolos establecidos por la Municipalidad	/		/		/		
3	Los funcionarios planifican adecuadamente los procesos de campañas y diversas actividades	/		/		/		
4	Se aplica la administración estratégica en la Municipalidad, especialmente en campañas de elección municipal.	/		/		/		
5	Es objetiva la planificación en la Municipalidad.	/		/		/		
6	Están claramente definidos los cargos en la Municipalidad.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>								
7	La Municipalidad cuenta con un proceso de selección y contrato de personal.	/		/		/		
8	En la Municipalidad se dispone de una adecuada organización.	/		/		/		
9	Los trabajadores de la Municipalidad trabajan bajo presión por los directivos.	/		/		/		
10	Los funcionarios de los departamentos organizan eficaz y eficientemente al personal que dirige.	/		/		/		
11	Recibe alguna inducción para realizar sus labores correspondientes en la Municipalidad.	/		/		/		
12	Existe alguien que supervisa o coordina en la Municipalidad.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>								
13	Se establecen metas por equipos o grupos de trabajo.	/		/		/		
14	El comportamiento de los funcionarios durante el desarrollo las jornadas laborales es el adecuado.	/		/		/		
15	Los funcionarios lo motivan para estudiar y mejorar su nivel profesional.	/		/		/		
16	Las coordinaciones de plan de mejora se dan según las	/		/		/		

	necesidades de los usuarios.	/		/		/		
17	Las actividades son planificadas en coordinación con el administrador profesional.	/		/		/		
18	Los acuerdos establecidos se han decidido por consenso de los trabajadores y usuarios.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>								
19	Los funcionarios coordinan con los trabajadores sobre el desarrollo de las jornadas laborales adecuadamente.	/		/		/		
20	Los funcionarios coordinan y planifican actividades sociales con sus trabajadores.	/		/		/		
21	Se emplean estrategias de control anticipadas a los problemas en la Municipalidad.	/		/		/		
22	Se dispone de materiales, equipos de primeros auxilios y bioseguridad en la Municipalidad ante una posible urgencia.	/		/		/		
23	Realizan inventarios de los bienes e insumos de la Municipalidad.	/		/		/		
24	Son controladas las asistencias de los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad.	/		/		/		
25	El control de la documentación es realizado adecuadamente en la Municipalidad.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juan Agustín Sotillo Ortiz DNI: 08456628

Especialidad del validador: Método Casos - Investigación de

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

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

16 de Mayo del 2018

*[Firma]*

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>								
1	Considera usted si la institución brinda una ubicación de acceso correcta	/	/	/	/	/	/	
2	La información al usuario está acorde a sus solicitudes.	/	/	/	/	/	/	
3	Considera que el material informativo se brinda de forma oportuna	/	/	/	/	/	/	
4	El estado de zona de recepción que le brinda la institución, le parecen adecuadas.	/	/	/	/	/	/	
5	Es considerada su opinión en mejora del material informativo	/	/	/	/	/	/	
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>								
6	Considera que la institución realiza innovación de equipos	/	/	/	/	/	/	
7	La innovación de equipos agiliza los procesos y tiempos de respuestas.	/	/	/	/	/	/	
8	Considera importante la capacitación al personal	/	/	/	/	/	/	
9	La atención rápida de la institución cumple con sus expectativas.	/	/	/	/	/	/	
10	Los problemas le son resueltos, con una atención rápida.	/	/	/	/	/	/	
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>								
11	Considera la amabilidad como parte de un buen servicio	/	/	/	/	/	/	
12	Ha percibido la cortesía en el personal que atendió su petición	/	/	/	/	/	/	
13	El compromiso de la institución se ve reflejado en el servicio que brinda	/	/	/	/	/	/	
14	Percibe el compromiso del personal con la institución	/	/	/	/	/	/	
15	Se debe recompensar la amabilidad del servidor	/	/	/	/	/	/	
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>								
16	Está satisfecho con la información que le brinda el personal.	/	/	/	/	/	/	
17	La institución debería actualizar la información requerida constantemente.	/	/	/	/	/	/	
18	Existe precisión de respuesta por parte de la institución	/	/	/	/	/	/	
19	La información brindada a resuelto sus interrogantes	/	/	/	/	/	/	
20	Existe confianza en el servicio que presta la institución.	/	/	/	/	/	/	
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>								
21	Al hablar de comprensión por el servidor, usted se siente bien.	/	/	/	/	/	/	

22	Considera que el servidor demuestra paciencia ante un conflicto.	/	/	/	/	/	/	
23	Cree que el servidor manifiesta capacidad de entender al usuario.	/	/	/	/	/	/	
24	Debe mantenerse una buena comprensión entre el servidor y el usuario.	/	/	/	/	/	/	
25	Considera que la capacidad de entender al usuario es una habilidad.	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  / Aplicable después de corregir  / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: José Agustín Saavedra Ibarra DNI: 08456628

Especialidad del validador: .....

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

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

16 Jun del 2018

*[Firma manuscrita]*

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>								
1	Los funcionarios cumplen adecuadamente con los cronogramas y protocolos establecidos por la Municipalidad.	/		/		/		
2	Los funcionarios cumplen adecuadamente con los cronogramas y protocolos establecidos por la Municipalidad	/		/		/		
3	Los funcionarios planifican adecuadamente los procesos de campañas y diversas actividades.	/		/		/		
4	Se aplica la administración estratégica en la Municipalidad, especialmente en campañas de elección municipal.	/		/		/		
5	Es objetiva la planificación en la Municipalidad.	/		/		/		
6	Están claramente definidos los cargos en la Municipalidad.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>								
7	La Municipalidad cuenta con un proceso de selección y contrato de personal.	/		/		/		
8	En la Municipalidad se dispone de una adecuada organización.	/		/		/		
9	Los trabajadores de la Municipalidad trabajan bajo presión por los directivos.	/		/		/		
10	Los funcionarios de los departamentos organizan eficaz y eficientemente al personal que dirige.	/		/		/		
11	Recibe alguna inducción para realizar sus labores correspondientes en la Municipalidad.	/		/		/		
12	Existe alguien que supervisa o coordina en la Municipalidad.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>								
13	Se establecen metas por equipos o grupos de trabajo.	/		/		/		
14	El comportamiento de los funcionarios durante el desarrollo las jornadas laborales es el adecuado.	/		/		/		
15	Los funcionarios lo motivan para estudiar y mejorar su nivel profesional.	/		/		/		
16	Las coordinaciones de plan de mejora se dan según las	/		/		/		

	necesidades de los usuarios.								
17	Las actividades son planificadas en coordinación con el administrador profesional.	/		/		/			
18	Los acuerdos establecidos se han decidido por consenso de los trabajadores y usuarios.	/		/		/			
<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>									
19	Los funcionarios coordinan con los trabajadores sobre el desarrollo de las jornadas laborales adecuadamente.	/		/		/			
20	Los funcionarios coordinan y planifican actividades sociales con sus trabajadores.	/		/		/			
21	Se emplean estrategias de control anticipadas a los problemas en la Municipalidad.	/		/		/			
22	Se dispone de materiales, equipos de primeros auxilios y bioseguridad en la Municipalidad ante una posible urgencia.	/		/		/			
23	Realizan inventarios de los bienes e insumos de la Municipalidad.	/		/		/			
24	Son controladas las asistencias de los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad.	/		/		/			
25	El control de la documentación es realizado adecuadamente en la Municipalidad.	/		/		/			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiente*

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: *Nunez Fierro Luis* DNI: *0201209*

Especialidad del validador: *Metod. esp en gest*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

16 de 05 del 2018

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia*		Relevancia*		Claridad*		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>								
1	Considera usted si la institución brinda una ubicación de acceso correcta	/		/		/		
2	La información al usuario está acorde a sus solicitudes.	/		/		/		
3	Considera que el material informativo se brinda de forma oportuna	/		/		/		
4	El estado de zona de recepción que le brinda la institución, le parecen adecuadas.	/		/		/		
5	Es considerada su opinión en mejora del material informativo	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>								
6	Considera que la institución realiza innovación de equipos	/		/		/		
7	La innovación de equipos agiliza los procesos y tiempos de respuestas	/		/		/		
8	Considera importante la capacitación al personal	/		/		/		
9	La atención rápida de la institución cumple con sus expectativas.	/		/		/		
10	Los problemas le son resueltos, con una atención rápida.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>								
11	Considera la amabilidad como parte de un buen servicio	/		/		/		
12	Ha percibido la cortesía en el personal que atendió su petición	/		/		/		
13	El compromiso de la institución se ve reflejado en el servicio que brinda	/		/		/		
14	Percibe el compromiso del personal con la institución	/		/		/		
15	Se debe recompensar la amabilidad del servidor	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>								
16	Está satisfecho con la información que le brinda el personal.	/		/		/		
17	La institución debería actualizar la información requerida constantemente.	/		/		/		
18	Existe precisión de respuesta por parte de la institución	/		/		/		
19	La información brindada a resuelto sus interrogantes	/		/		/		
20	Existe confianza en el servicio que presta la institución.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>								
21	Al hablar de comprensión por el servidor, usted se siente bien.	/		/		/		

22	Considera que el servidor demuestra paciencia ante un conflicto.	/		/		/		
23	Cree que el servidor manifiesta capacidad de entender al usuario.	/		/		/		
24	Debe mantenerse una buena comprensión entre el servidor y el usuario.	/		/		/		
25	Considera que la capacidad de entender al usuario es una habilidad.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Nemesio R. Jara    DNI: 080720

Especialidad del validador: Psicólogo - Exp. en Gestión

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

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

...16... de 05... del 2018

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>								
1	Los funcionarios cumplen adecuadamente con los cronogramas y protocolos establecidos por la Municipalidad.	/		/		/		
2	Los funcionarios cumplen adecuadamente con los cronogramas y protocolos establecidos por la Municipalidad.	/		/		/		
3	Los funcionarios planifican adecuadamente los procesos de campañas y diversas actividades.	/		/		/		
4	Se aplica la administración estratégica en la Municipalidad, especialmente en campañas de elección municipal.	/		/		/		
5	Es objetiva la planificación en la Municipalidad.	/		/		/		
6	Están claramente definidos los cargos en la Municipalidad.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>								
7	La Municipalidad cuenta con un proceso de selección y contrato de personal.	/		/		/		
8	En la Municipalidad se dispone de una adecuada organización.	/		/		/		
9	Los trabajadores de la Municipalidad trabajan bajo presión por los directivos.	/		/		/		
10	Los funcionarios de los departamentos organizan eficaz y eficientemente al personal que dirige.	/		/		/		
11	Recibe alguna inducción para realizar sus labores correspondientes en la Municipalidad.	/		/		/		
12	Existe alguien que supervisa o coordina en la Municipalidad.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>								
13	Se establecen metas por equipos o grupos de trabajo.	/		/		/		
14	El comportamiento de los funcionarios durante el desarrollo las jornadas laborales es el adecuado.	/		/		/		
15	Los funcionarios lo motivan para estudiar y mejorar su nivel profesional.	/		/		/		
16	Las coordinaciones de plan de mejora se dan según las	/		/		/		

	necesidades de los usuarios.							
17	Las actividades son planificadas en coordinación con el administrador profesional.	/		/		/		
18	Los acuerdos establecidos se han decidido por consenso de los trabajadores y usuarios.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>								
19	Los funcionarios coordinan con los trabajadores sobre el desarrollo de las jornadas laborales adecuadamente.	/		/		/		
20	Los funcionarios coordinan y planifican actividades sociales con sus trabajadores.	/		/		/		
21	Se emplean estrategias de control anticipadas a los problemas en la Municipalidad.	/		/		/		
22	Se dispone de materiales, equipos de primeros auxilios y bioseguridad en la Municipalidad ante una posible urgencia.	/		/		/		
23	Realizan inventarios de los bienes e insumos de la Municipalidad.	/		/		/		
24	Son controladas las asistencias de los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad.	/		/		/		
25	El control de la documentación es realizado adecuadamente en la Municipalidad.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. Villanueva Maguin Leuña DNI: 25673140

Especialidad del validador: Docente en Administración

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

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

16 de Junio del 2018

[Firma]  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia*		Claridad*		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>								
1	Considera usted si la institución brinda una ubicación de acceso correcta	/		/		/		
2	La información al usuario está acorde a sus solicitudes.	/		/		/		
3	Considera que el material informativo se brinda de forma oportuna	/		/		/		
4	El estado de zona de recepción que le brinda la institución, le parecen adecuadas.	/		/		/		
5	Es considerada su opinión en mejora del material informativo	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>								
6	Considera que la institución realiza innovación de equipos	/		/		/		
7	La innovación de equipos agiliza los procesos y tiempos de respuestas	/		/		/		
8	Considera importante la capacitación al personal	/		/		/		
9	La atención rápida de la institución cumple con sus expectativas.	/		/		/		
10	Los problemas le son resueltos, con una atención rápida	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>								
11	Considera la amabilidad como parte de un buen servicio	/		/		/		
12	Ha percibido la cortesía en el personal que atendió su petición	/		/		/		
13	El compromiso de la institución se ve reflejado en el servicio que brinda	/		/		/		
14	Percibe el compromiso del personal con la institución	/		/		/		
15	Se debe recompensar la amabilidad del servidor	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>								
16	Está satisfecho con la información que le brinda el personal.	/		/		/		
17	La institución debería actualizar la información requerida constantemente.	/		/		/		
18	Existe precisión de respuesta por parte de la institución	/		/		/		
19	La información brindada a resuelto sus interrogantes	/		/		/		
20	Existe confianza en el servicio que presta la institución.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>								
21	Al hablar de comprensión por el servidor, usted se siente bien.	/		/		/		

22	Considera que el servidor demuestra paciencia ante un conflicto.	/		/		/		
23	Cree que el servidor manifiesta capacidad de entender al usuario.	/		/		/		
24	Debe mantenerse una buena comprensión entre el servidor y el usuario.	/		/		/		
25	Considera que la capacidad de entender al usuario es una habilidad.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Villaseñal Mónica Pelagia Paulina    DNI: 28673140

Especialidad del validador: Docente en Pedagogía

16 de Junio del 2018

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

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

P. Villaseñal  
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>								
1	Los funcionarios cumplen adecuadamente con los cronogramas y protocolos establecidos por la Municipalidad.	/		/		/		
2	Los funcionarios cumplen adecuadamente con los cronogramas y protocolos establecidos por la Municipalidad.	/		/		/		
3	Los funcionarios planifican adecuadamente los procesos de campañas y diversas actividades.	/		/		/		
4	Se aplica la administración estratégica en la Municipalidad, especialmente en campañas de elección municipal.	/		/		/		
5	Es objetiva la planificación en la Municipalidad.	/		/		/		
6	Están claramente definidos los cargos en la Municipalidad.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>								
7	La Municipalidad cuenta con un proceso de selección y contrato de personal.	/		/		/		
8	En la Municipalidad se dispone de una adecuada organización.	/		/		/		
9	Los trabajadores de la Municipalidad trabajan bajo presión por los directivos.	/		/		/		
10	Los funcionarios de los departamentos organizan eficaz y eficientemente al personal que dirige.	/		/		/		
11	Recibe alguna inducción para realizar sus labores correspondientes en la Municipalidad.	/		/		/		
12	Existe alguien que supervisa o coordina en la Municipalidad.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>								
13	Se establecen metas por equipos o grupos de trabajo.	/		/		/		
14	El comportamiento de los funcionarios durante el desarrollo las jornadas laborales es el adecuado.	/		/		/		
15	Los funcionarios lo motivan para estudiar y mejorar su nivel profesional.	/		/		/		
16	Las coordinaciones de plan de mejora se dan según las	/		/		/		

	necesidades de los usuarios.								
17	Las actividades son planificadas en coordinación con el administrador profesional.	/		/		/			
18	Los acuerdos establecidos se han decidido por consenso de los trabajadores y usuarios.	/		/		/			
<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>									
19	Los funcionarios coordinan con los trabajadores sobre el desarrollo de las jornadas laborales adecuadamente.	/		/		/			
20	Los funcionarios coordinan y planifican actividades sociales con sus trabajadores.	/		/		/			
21	Se emplean estrategias de control anticipadas a los problemas en la Municipalidad.	/		/		/			
22	Se dispone de materiales, equipos de primeros auxilios y bioseguridad en la Municipalidad ante una posible urgencia.	/		/		/			
23	Realizan inventarios de los bienes e insumos de la Municipalidad.	/		/		/			
24	Son controladas las asistencias de los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad.	/		/		/			
25	El control de la documentación es realizado adecuadamente en la Municipalidad.	/		/		/			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/Mg): Rodolfo Talledo Reyes    DNI: 10217463

Especialidad del validador: Metodología

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

23 de 05 del 2018

*[Firma]*

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia*		Claridad <sup>†</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>								
1	Considera usted si la institución brinda una ubicación de acceso correcta	/		/		/		
2	La información al usuario está acorde a sus solicitudes.	/		/		/		
3	Considera que el material informativo se brinda de forma oportuna	/		/		/		
4	El estado de zona de recepción que le brinda la institución, le parecen adecuadas.	/		/		/		
5	Es considerada su opinión en mejora del material informativo	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>								
6	Considera que la institución realiza innovación de equipos	/		/		/		
7	La innovación de equipos agiliza los procesos y tiempos de respuestas	/		/		/		
8	Considera importante la capacitación al personal	/		/		/		
9	La atención rápida de la institución cumple con sus expectativas.	/		/		/		
10	Los problemas le son resueltos, con una atención rápida.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>								
11	Considera la amabilidad como parte de un buen servicio	/		/		/		
12	Ha percibido la cortesía en el personal que atendió su petición	/		/		/		
13	El compromiso de la institución se ve reflejado en el servicio que brinda	/		/		/		
14	Percibe el compromiso del personal con la institución	/		/		/		
15	Se debe recompensar la amabilidad del servidor	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>								
16	Está satisfecho con la información que le brinda el personal.	/		/		/		
17	La institución debería actualizar la información requerida constantemente.	/		/		/		
18	Existe precisión de respuesta por parte de la institución	/		/		/		
19	La información brindada a resuelto sus interrogantes	/		/		/		
20	Existe confianza en el servicio que presta la institución.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>								
21	Al hablar de comprensión por el servidor, usted se siente bien.	/		/		/		

22	Considera que el servidor demuestra paciencia ante un conflicto.	/		/		/		
23	Cree que el servidor manifiesta capacidad de entender al usuario.	/		/		/		
24	Debe mantenerse una buena comprensión entre el servidor y el usuario.	/		/		/		
25	Considera que la capacidad de entender al usuario es una habilidad.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador <sup>(Dr/Mg)</sup>: Rodolfo Talledo Reyes DNI: 10212463

Especialidad del validador: Metodología

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

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

...23 de 05 del 2018

  
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>								
1	Los funcionarios cumplen adecuadamente con los cronogramas y protocolos establecidos por la Municipalidad.	/		/		/		
2	Los funcionarios cumplen adecuadamente con los cronogramas y protocolos establecidos por la Municipalidad.	/		/		/		
3	Los funcionarios planean adecuadamente los procesos de campañas y diversas actividades.	/		/		/		
4	Se aplica la administración estratégica en la Municipalidad, especialmente en campañas de elección municipal.	/		/		/		
5	Es objetiva la planificación en la Municipalidad.	/		/		/		
6	Están claramente definidos los cargos en la Municipalidad.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>								
7	La Municipalidad cuenta con un proceso de selección y contrato de personal.	/		/		/		
8	En la Municipalidad se dispone de una adecuada organización.	/		/		/		
9	Los trabajadores de la Municipalidad trabajan bajo presión por los directivos.	/		/		/		
10	Los funcionarios de los departamentos organizan eficaz y eficientemente al personal que dirige.	/		/		/		
11	Recibe alguna inducción para realizar sus labores correspondientes en la Municipalidad.	/		/		/		
12	Existe alguien que supervisa o coordina en la Municipalidad.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>								
13	Se establecen metas por equipos o grupos de trabajo.	/		/		/		
14	El comportamiento de los funcionarios durante el desarrollo las jornadas laborales es el adecuado.	/		/		/		
15	Los funcionarios lo motivan para estudiar y mejorar su nivel profesional.	/		/		/		
16	Las coordinaciones de plan de mejora se dan según las	/		/		/		

	necesidades de los usuarios.							
17	Las actividades son planificadas en coordinación con el administrador profesional.	/		/		/		
18	Los acuerdos establecidos se han decidido por consenso de los trabajadores y usuarios.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>								
19	Los funcionarios coordinan con los trabajadores sobre el desarrollo de las jornadas laborales adecuadamente.	/		/		/		
20	Los funcionarios coordinan y planean actividades sociales con sus trabajadores.	/		/		/		
21	Se emplean estrategias de control anticipadas a los problemas en la Municipalidad.	/		/		/		
22	Se dispone de materiales, equipos de primeros auxilios y bioseguridad en la Municipalidad ante una posible urgencia.	/		/		/		
23	Realizan inventarios de los bienes e insumos de la Municipalidad.	/		/		/		
24	Son controladas las asistencias de los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad.	/		/		/		
25	El control de la documentación es realizado adecuadamente en la Municipalidad.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): 40% suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: ARIEL JUANITAHO FLORES DNI: 1917557

Especialidad del validador: Psicología - E. Psicol. Clínica

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

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

09 de 06 del 2018

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>								
1	Considera usted si la institución brinda una ubicación de acceso correcta	/		/		/		
2	La información al usuario está acorde a sus solicitudes.	/		/		/		
3	Considera que el material informativo se brinda de forma oportuna	/		/		/		
4	El estado de zona de recepción que le brinda la institución, le parecen adecuadas.	/		/		/		
5	Es considerada su opinión en mejora del material informativo	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>								
6	Considera que la institución realiza innovación de equipos	/		/		/		
7	La innovación de equipos agiliza los procesos y tiempos de respuestas.	/		/		/		
8	Considera importante la capacitación al personal	/		/		/		
9	La atención rápida de la institución cumple con sus expectativas.	/		/		/		
10	Los problemas le son resueltos, con una atención rápida.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>								
11	Considera la amabilidad como parte de un buen servicio	/		/		/		
12	Ha percibido la cortesía en el personal que atendió su petición	/		/		/		
13	El compromiso de la institución se ve reflejado en el servicio que brinda	/		/		/		
14	Percibe el compromiso del personal con la institución	/		/		/		
15	Se debe recompensar la amabilidad del servidor	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>								
16	Está satisfecho con la información que le brinda el personal.	/		/		/		
17	La institución debería actualizar la información requerida constantemente.	/		/		/		
18	Existe precisión de respuesta por parte de la institución	/		/		/		
19	La información brindada a resuelto sus interrogantes	/		/		/		
20	Existe confianza en el servicio que presta la institución.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>								
21	Al hablar de comprensión por el servidor, usted se siente bien.	/		/		/		

22	Considera que el servidor demuestra paciencia ante un conflicto.	/		/		/		
23	Cree que el servidor manifiesta capacidad de entender al usuario.	/		/		/		
24	Debe mantenerse una buena comprensión entre el servidor y el usuario.	/		/		/		
25	Considera que la capacidad de entender al usuario es una habilidad.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hoy Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. ANGEL INHIERNO FALCA DNI: 19873537

Especialidad del validador: Psicología - Estadística

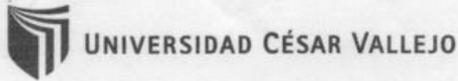
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

09 de 06 del 2018

  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 4: Permiso de la institución donde se aplicó el estudio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Lima, 20 de abril de 2018

Carta P. 0223-2018-EPG-UCV-LN

**María Isabel García Rivera**  
Gerente de Administración Tributaria y Rentas  
Municipalidad de los Olivos

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Sonia Maribel Gómez Panana** identificada con DNI N.° **09615962** y código de matrícula N.° **6000136442**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria  
Municipalidad de Los Olivos"**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Venturo Orbegoso**  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte



FNPC

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe









## Base de datos de la segunda variable: calidad de servicio

	VAR0001	VAR0002	VAR0003	VAR0004	VAR0005	VAR0006	VAR0007	VAR0008	VAR0009	VAR0010	VAR0011	VAR0012	VAR0013	VAR0014	VAR0015	VAR0016	VAR0017	VAR0018	VAR0019	VAR0020	VAR0021	VAR0022	VAR0023	VAR0024	VAR0025
1	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	3	1	4	3	3	4	5	4	5	4	5
2	5	4	4	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3
3	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4
4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3	2	3	3	5	3	4	5	4	5	5
5	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3	5	1	4	4	4	5	3	5	4	5	5
6	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	1	3	4	5	5	3	3	3	5	5
7	4	3	5	5	3	3	5	3	4	4	4	3	5	5	5	1	5	3	5	5	4	5	4	3	5
8	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	2	5	5	4	3	4	4	4	5	3
9	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4
10	5	3	4	3	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	1	5	5	4	3	3	5	4	4	3
11	4	4	3	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	1	4	4	4	3	3	5	4	3
12	3	3	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	1	3	3	5	4	3	4	4	4	4
13	3	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	5	3
14	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	2	4	3	5	4	3	5	3	4	5
15	5	3	4	3	5	3	5	5	3	3	5	5	4	3	3	2	4	4	5	5	3	4	3	5	4
16	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	5	1	2	2	2	1	1	1	2	2
17	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1
18	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	2	2	1
19	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	5	2	1	1	2	2	2	1	2	2
20	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1
21	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	3	1	4	3	3	4	5	4	5	4	5
22	5	4	4	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3

	VAR0001	VAR0002	VAR0003	VAR0004	VAR0005	VAR0006	VAR0007	VAR0008	VAR0009	VAR0010	VAR0011	VAR0012	VAR0013	VAR0014	VAR0015	VAR0016	VAR0017	VAR0018	VAR0019	VAR0020	VAR0021	VAR0022	VAR0023	VAR0024	VAR0025
22	5	4	4	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3
23	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4
24	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3	2	3	3	5	3	4	5	4	5	5
25	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3	5	1	4	4	4	5	3	5	4	5	5
26	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	1	3	4	5	5	3	3	3	5	5
27	4	3	5	5	3	3	5	3	4	4	4	3	5	5	5	1	5	3	5	5	4	5	4	3	5
28	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	2	5	5	4	3	4	4	4	5	3
29	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4
30	5	3	4	3	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	1	5	5	4	3	3	5	4	4	3
31	4	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3
32	3	3	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	1	3	3	5	4	3	4	4	4	4
33	3	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	5	3
34	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	2	4	3	5	4	3	5	3	4	5
35	5	3	4	3	5	3	5	5	3	3	5	5	4	3	3	2	4	4	5	5	3	4	3	5	4
36	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	5	1	2	2	2	1	1	1	2	2
37	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1
38	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	2	2	1
39	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	5	2	1	1	2	2	2	1	2	2
40	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1
41	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	3	1	4	3	3	4	5	4	5	4	5
42	5	4	4	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3
43	4	4	5	5	2	5	4	2	4	5	2	5	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	2	5	4

	VAR0001	VAR0002	VAR0003	VAR0004	VAR0005	VAR0006	VAR0007	VAR0008	VAR0009	VAR0010	VAR0011	VAR0012	VAR0013	VAR0014	VAR0015	VAR0016	VAR0017	VAR0018	VAR0019	VAR0020	VAR0021	VAR0022	VAR0023	VAR0024	VAR0025
43	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4
44	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3	2	3	3	5	3	4	5	4	5	5
45	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3	5	1	4	4	4	5	3	5	4	5	5
46	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	1	3	4	5	5	3	3	3	5	5
47	4	3	5	5	3	3	5	3	4	4	4	3	5	5	5	1	5	3	5	5	4	5	4	3	5
48	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	2	5	5	4	3	4	4	4	5	3
49	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4
50	5	3	4	3	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	1	5	5	4	3	3	5	4	4	3
51	4	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3
52	3	3	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	1	3	3	5	4	3	4	4	4	4
53	3	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	5	3
54	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	2	4	3	5	4	3	5	3	4	5
55	5	3	4	3	5	3	5	5	3	3	5	5	4	3	3	2	4	4	5	5	3	4	3	5	4
56	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	5	1	2	2	2	1	1	1	2	2
57	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1
58	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	2	2	1
59	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	5	2	1	1	2	2	2	1	2	2
60	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1
61	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	5	3	3	1	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5
62	5	4	4	3	3	5	5	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3	3
63	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4
64	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3	2	3	3	5	3	4	5	4	5	5

	VAR0001	VAR0002	VAR0003	VAR0004	VAR0005	VAR0006	VAR0007	VAR0008	VAR0009	VAR0010	VAR0011	VAR0012	VAR0013	VAR0014	VAR0015	VAR0016	VAR0017	VAR0018	VAR0019	VAR0020	VAR0021	VAR0022	VAR0023	VAR0024	VAR0025
64	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3	2	3	3	5	3	4	5	4	5	5
65	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3	5	1	4	4	4	5	3	5	4	5	5
66	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	1	3	4	5	5	3	3	3	5	5
67	4	3	5	5	3	3	5	3	4	4	4	3	5	5	5	1	5	3	5	5	4	5	4	3	5
68	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	2	5	5	4	3	4	4	4	5	3
69	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4
70	5	3	4	3	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	1	5	5	4	3	3	5	4	4	3
71	4	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3
72	3	3	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	1	3	3	5	4	3	4	4	4	4
73	3	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	5	3
74	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	2	4	3	5	4	3	5	3	4	5
75	5	3	4	3	5	3	5	5	3	3	5	5	4	3	3	2	4	4	5	5	3	4	3	5	4
76	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	5	1	2	2	2	1	1	1	2	2
77	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1
78	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	2	2	1
79	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	5	2	1	1	2	2	2	1	2	2
80	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1
81	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	3	1	4	3	3	4	5	4	5	4	5
82	5	4	4	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3
83	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4
84	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3	2	3	3	5	3	4	5	4	5	5
85	2	5	2	4	4	5	4	4	5	2	5	2	4	2	5	1	4	4	4	5	2	5	4	5	5

	VAR0001	VAR0002	VAR0003	VAR0004	VAR0005	VAR0006	VAR0007	VAR0008	VAR0009	VAR0010	VAR0011	VAR0012	VAR0013	VAR0014	VAR0015	VAR0016	VAR0017	VAR0018	VAR0019	VAR0020	VAR0021	VAR0022	VAR0023	VAR0024	VAR0025	VAR0026
85	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3	5	1	4	4	4	5	3	5	4	5	5	
86	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	1	3	4	5	5	3	3	3	5	5	
87	4	3	5	5	3	3	5	3	4	4	4	3	5	5	5	1	5	3	5	5	4	5	4	3	5	
88	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	2	5	5	4	3	4	4	4	5	3	
89	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	
90	5	3	4	3	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	1	5	5	4	3	3	5	4	4	3	
91	4	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
92	3	3	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	1	3	3	5	4	3	4	4	4	4	
93	3	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	5	3	
94	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	2	4	3	5	5	3	5	3	4	5	
95	5	3	4	3	5	3	5	5	3	3	5	5	4	3	3	2	4	4	5	5	3	4	3	5	4	
96	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	5	1	2	2	2	1	1	1	2	2	
97	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	
98	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	2	2	1	
99	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	5	2	1	1	2	2	2	1	2	2	
100	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	
101	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	3	1	4	3	3	4	5	4	5	4	5	
102	5	4	4	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3	
103	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	
104	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3	2	3	3	5	3	4	5	4	5	5	
105	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3	5	1	4	4	4	5	3	5	4	5	5	
106	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	1	3	4	5	5	3	3	3	5	5	

	VAR0001	VAR0002	VAR0003	VAR0004	VAR0005	VAR0006	VAR0007	VAR0008	VAR0009	VAR0010	VAR0011	VAR0012	VAR0013	VAR0014	VAR0015	VAR0016	VAR0017	VAR0018	VAR0019	VAR0020	VAR0021	VAR0022	VAR0023	VAR0024	VAR0025	VAR0026
106	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	1	3	4	5	5	3	3	3	5	5	
107	4	3	5	5	3	3	5	3	4	4	4	3	5	5	5	1	5	3	5	5	4	5	4	3	5	
108	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	2	5	5	4	3	4	4	4	5	3	
109	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	
110	5	3	4	3	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	1	5	5	4	3	3	5	4	4	3	
111	4	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
112	3	3	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	1	3	3	5	4	3	4	4	4	4	
113	3	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	5	3	
114	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	2	4	3	5	4	3	5	3	4	5	
115	5	3	4	3	5	3	5	5	3	3	5	5	4	3	3	2	4	4	5	5	3	4	3	5	4	
116	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	5	1	2	2	2	1	1	1	2	2	
117	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	
118	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	2	2	1	
119	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	5	2	1	1	2	2	2	1	2	2	
120	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	
121	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	3	1	4	3	3	4	5	4	5	4	5	
122	5	4	4	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3	
123	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	
124	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3	2	3	3	5	3	4	5	4	5	5	
125	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3	5	1	4	4	4	5	3	5	4	5	5	
126	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	1	3	4	5	5	3	3	3	5	5	
127	4	3	5	5	3	3	5	3	4	4	4	3	5	5	5	1	3	4	5	5	3	3	3	5	5	

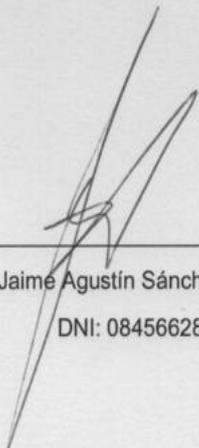
	VAR0001	VAR0002	VAR0003	VAR0004	VAR0005	VAR0006	VAR0007	VAR0008	VAR0009	VAR0010	VAR0011	VAR0012	VAR0013	VAR0014	VAR0015	VAR0016	VAR0017	VAR0018	VAR0019	VAR0020	VAR0021	VAR0022	VAR0023	VAR0024	VAR0025
115	5	3	4	3	5	3	5	5	3	3	5	5	4	3	3	2	4	4	5	5	3	4	3	5	4
116	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	5	1	2	2	2	1	1	1	2	2
117	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1
118	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	2	2	1
119	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	5	2	1	1	2	2	2	1	2	2
120	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1
121	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	3	1	4	3	3	4	5	4	5	4	5
122	5	4	4	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3
123	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4
124	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3	2	3	3	5	3	4	5	4	5	5
125	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3	5	1	4	4	4	5	3	5	4	5	5
126	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	1	3	4	5	5	3	3	3	5	5
127	4	3	5	5	3	3	5	3	4	4	4	3	5	5	5	1	5	3	5	5	4	5	4	3	5
128	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	2	5	5	4	3	4	4	4	5	3
129	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4
130	5	3	4	3	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	1	5	5	4	3	3	5	4	4	3
131	4	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3
132	3	3	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	1	3	3	5	4	3	4	4	4	4

### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Jaime Agustín Sánchez ortega, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos" del (de la) estudiante **Sonia Maribel Gómez Panana**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 6% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de junio del 2018



---

Dr. Jaime Agustín Sánchez Ortega

DNI: 08456628

Feedback Studio - Google Chrome  
Es seguro | https://ev.tumitin.com/apps/carta/es/?row=1036657005&lang=es&ca=3&ca=876335527

feedback studio Gestión administrativa y calidad de servicio en la administrac -- /0 < > ?



**ESCUELA DE POSGRADO**  
Universidad Católica Boliviana

**Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos**

**TEMAS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestría en Gestión Pública

**AUTORA:**  
Dr. Socio Maribel Gálvez Pozo

**ANIMADOR:**  
Dr. César Aguilar Sánchez

**SECCIÓN:**  
Cursos Preparados

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Administración del Estado

**LÍNEA - PERÚ:**  
2019

**Resumen de coincidencias**

**6 %**

1	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	5 %
2	repositorio ucv.edu.pe Fuera de Internet	1 %

Página 1 de 126    Número de palabras: 26678    Text-only Report    High Resolution    /Activado

10:11 a. m. 17/06/2018

~~Handwritten signature~~



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GOMEZ PANANA SONIA MARIBEL

D.N.I. : 09615962

Domicilio : AV. CASANA VE 631 LA PASCANA - COMAS

Teléfono : Fijo : Móvil : 991132325

E-mail : maribel.gomezp@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GOMEZ PANANA SONIA MARIBEL

Título de la tesis:

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio  
en la Administración Tributaria de la Municipalidad  
de Los Olivos.

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha:

21/01/2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GOMEZ PANANA SONIA HARIBEL

INFORME TÍTULADO:

Gestión Administrativa y calidad de  
servicio en la administración tributaria de la  
Municipalidad de los Olivos.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTION PUBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 28 de Agosto de 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN