



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y calidad de servicio de la
Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller de Administración

AUTORAS:

Flores Puestas, Diana Katherine (ORCID: 0000-0001-5668-9917)

Saavedra Castañeda, María Yajaira Josefina (ORCID: 0000-0002-0453-2579)

ASESOR:

Gladis Dolores. Jesús Ramírez (ORCID: 0000-0002-5388-6058)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2020

Dedicatoria

A dios por ser la fuente de bendiciones en nuestras vidas, darnos la sabiduría y guiarnos siempre en nuestros caminos. A nuestros padres y abuelos quienes han confiado incondicionalmente en nosotros y ser el pilar fundamental de nuestras vidas y quienes nos han apoyado moral y económicamente en nuestra vida estudiantil. Y, por último, a nuestros familiares y amigos quienes en cierta forma supieron contribuir con el desarrollo del presente trabajo.

Agradecimiento

Le damos gracias a nuestro Padre por la multiplicación de sus signos y misericordia en mi vida. Porque son muchas las cosas que nos ha dado, sobre todo las pruebas que ha puesto en mí camino en las cuales en vez de ser derrotas ha sido una bendición, ni por un instante Él nos ha dejado solas y así su santa mano ha sido mi sostén. A nuestros Padres: Por preparar nuestro futuro, sin ustedes no lo hubiésemos logrado nunca. Que Dios los bendiga. A la universidad por construir nuestros estudios en algo sólido, gracias por todos los conocimientos adquiridos, brindarnos experiencias y recuerdos que no olvidaremos.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Indice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Indice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Población, muestra y muestreo.....	20
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.4 Procedimientos	22
3.5 Métodos y análisis de datos.....	22
3.6 Aspectos Éticos.....	22
III.RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	39

Índice de tablas

TABLA 1 Prueba de normalidad.....	23
TABLA 2 Relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de Servicio de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.....	24
TABLA 3 Nivel de Gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén,2019.....	25
TABLA 4 Nivel de Calidad de Servicio de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.....	26
TABLA 5 Correlación entre la dimensión Planificar y Calidad de Servicio de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019	27
TABLA 6 Correlación entre dimensión Organización y Calidad de Servicio de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.....	28
TABLA 7 Correlación entre la dimensión Dirección y Calidad de Servicio de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.....	29
TABLA 8 Correlación entre la dimensión Controlar y Calidad de Servicio de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.....	30

Índice de Gráficos

Gráfico N° 01: Nivel de Gestión Administrativa

Gráfico N° 02: Nivel de Calidad de Servicio

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado gestión administrativa y calidad de servicio de la municipalidad provincial de Chepén, 2019, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Chepén, 2019.

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental – transversal, con enfoque cuantitativo, en el cual la muestra estuvo conformada por 381. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento al cuestionario para asegurar la validez y confiabilidad del instrumento, previamente se validaron y se demostró la confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y el alfa de Cronbach respectivamente. Para procesar los datos se utilizó el programa SPSS V25 obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Con respecto al objetivo general se demuestra que existe relación estadísticamente significativa ($r= 0,750$; $p= 0,000$) comprobándose de esta manera la hipótesis de investigación.

Se concluye que existe relación significativa entre las variables de estudio, es decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad.

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad de servicio.

Abstract

The present research work entitled administrative management and quality of service of the provincial municipality of Chepén, 2019, has the general objective of determining the relationship that exists between administrative management and quality of service of the provincial municipality of Chepén, 2019.

The research was developed under a non-experimental - cross-sectional design, with a quantitative approach, in which the sample consisted of 381. The technique used was the survey and as an instrument to the questionnaire to ensure the validity and reliability of the instrument. validated and the reliability was demonstrated, using the expert opinion technique and Cronbach's alpha respectively. The SPSS V25 program was used to process the data, obtaining a Spearman Rho correlation coefficient as a result.

Regarding the general objective, it is shown that there is a statistically significant relationship ($r = 0.750$; $p = 0.000$), thus testing the research hypothesis.

It is concluded that there is a significant relationship between the study variables, that is, the application of adequate administrative management is essential to provide a quality service

Keywords: Administrative management, Quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Muchas organizaciones se ven afectadas por no cumplir con las necesidades de los usuarios y que estos busquen otro tipo de empresas que ofrezcan el mismo servicio y esto es provocado porque no tienen una buena gestión administrativa ya que esta es la encargada de alcanzar objetivos y metas propuestas en las estrategias que se establecieron para la toma de decisiones. (Pérez, 2018).

Gómez (2017) a nivel internacional presenta el caso del Grupo Nestlé se basa en gestionar todos los negocios de forma responsable, generando riqueza para la empresa, sus proveedores y accionistas, pero también para la sociedad de la que forma parte. Es lo que denominan “Creación de valor compartido”, una visión de la Responsabilidad Social Corporativa que, les ha permitido gozar del respeto y la confianza de los consumidores durante más de 100 años. Esta compañía dice comprometerse con sus consumidores, el medio ambiente y con cualquier empleado centrandos sus esfuerzos en la calidad total.

Ramírez (2016) A nivel nacional se destaca el caso de la corporación BBVA Continental, esta empresa enfoca sus objetivos organizacionales a la calidad de servicio basándose en su visión a largo plazo, enfatizando la solidez de la institución reflejada en una entidad capitalizada, con un respaldo patrimonial, aspectos que generan confianza entre sus clientes y mejoran la manera de ofrecer el servicio.

Castillo (2018) Muchas organizaciones suelen pensar que gestión administrativa es generar buena rentabilidad para la empresa olvidando velar por el verdadero propósito llegar al cliente. En la entidad pública es mucho peor los servidores municipales solo llegan a cumplir sus 8 horas de trabajo y esto se genera porque muchos no están en el puesto para el cual se prepararon y las personas que solicitan un servicio llegan a ser mal atendidas; esto no sucedería si el personal administrativo estuviera capacitado y así poder orientar a las personas brindando un servicio confiable y seguro.

Hernández (2016) La calidad de servicios debería ser el punto más importante para una organización ya que sin calidad el usuario se siente insatisfecho y eso con

provoca que cambie de organización y que esta cumpla con las necesidades que requiere.

Es por ello que la investigación se realizará a nivel local tomando como unidad de análisis a la municipalidad Provincial de Chepén, la cual su meta es brindar una mejor calidad en los servicios que ofrece manteniendo a los pobladores seguros de que recibirán la atención adecuada eficiente y eficaz.

Se planteó el siguiente problema de investigación

¿Existe relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019?

Esta investigación es de relevancia social ya que se investiga la relación de las variables que a futuro ayudara a mejorar el manejo de la gestión y esto beneficiara a la población chepenana.

Es de implicancia práctica porque se enfoca a atribuir conocimientos prácticos para realizar un correcto manejo ayudara como guía de consulta para estudios que se puedan realizar relacionados con este tema mostrando su importancia.

Es una investigación de valor teórico porque se desarrolla en teorías científicas y objetivas fundamentales para mejorar los procesos en la municipalidad de Chepén.

Esta investigación tiene utilidad metodológica porque se desarrolla en base a un diagnóstico de la realidad problemática que presenta la Municipalidad Provincial de Chepén, por lo tanto, esta metodología servirá para orientar el desarrollo de otros estudios similares.

Por consiguiente, el objetivo general es: Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

Los objetivos específicos de esta investigación son los siguientes:

Determinar el nivel de la Gestión Administrativa de la municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Determinar el nivel de Calidad de Servicio de la municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Determinar la relación entre la dimensión Planeación y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Determinar

la relación entre la dimensión Organizar y la Calidad de Servicio de la municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Determinar la relación entre la dimensión Dirigir y la Calidad de Servicio de la municipalidad Provincial de Chepén, 2019. Determinar la relación entre la dimensión Controlar y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

La finalidad de estudio es investigar la siguiente hipótesis: H_1 : Existe relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

De esta investigación se presentan a continuación los trabajos previos internacionales:

Gallardo et al (2016) "La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja", tuvo como finalidad buscar la relación entre el entorno comercial con la calidad de los servicios de atención al cliente en el mercado farmacéutico, Los cuestionarios se aplicaron a una población de 204 personas que laboran en las farmacias, los que califican como buena o muy buena a la calidad del servicio, son también los que consideran que las condiciones del entorno son buenas o muy buenas, de acuerdo a la opinión del 57.4% y 68.8%, respectivamente. Por consiguiente, existe una relación positiva ya que es importante mantener una buena gestión comercial para poder elevar el volumen de ventas en la organización.

Chávez (2015) "Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro, Ecuador," su objetivo general fue proponer un modelo de Gestión por competencias del talento humano, que permita mejorar la calidad de servicio con un enfoque hacia el ciudadano, con una muestra de 77 elementos, se comprobó que existe una relación positiva significativa entre ambas variables presentan un alto nivel, sin embargo alguno de los beneficiarios del servicio indicaron que algunos de los trabajadores no cumplen con el perfil requerido para dicho puesto, se recomienda reforzar el proceso de selección de la organización.

Martínez (2014) "Evaluación de la gestión administrativa con la calidad educativa en el Colegio Militar N° 10 "Abdón Calderón", Quito-Ecuador," el principal objetivo fue determinar de qué manera se relaciona la evaluación de la gestión administrativa con la calidad educativa, se planteó el tipo cuantitativo, descriptivo, utilizando el diseño correlacional través del muestreo no probabilístico se eligió una muestra de 22 docentes, 304 estudiantes a quienes se les aplicó mediante la técnica de la encuesta; el resultado pudo evidenciar que existe una influencia significativa ya que si se evalúa la forma de llevar la gestión es decir se evalúa el rendimiento de los colaboradores se estará brindando un mejor servicio.

También se presentarán los antecedentes previos Nacionales:

Larrañaga (2017) “Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016”, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016, El tipo de estudio según su finalidad fue básica, de enfoque cuantitativo- correlacional, transversal y diseño no experimental. La población 156 trabajadores, se utilizó como su instrumento un cuestionario, se determinó la relación. Concluyendo que para mejorar la atención que se le brinda al usuario es necesario contar con una buena administración en los recursos materiales y humanos sobre todo guiar a los trabajadores a los objetivos empresariales.

Peña (2018) “Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash”, se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio desde el punto de vista del usuario de la municipalidad. El estudio de nivel correlacional con diseño no experimental, en una muestra de 328 usuarios. Los datos procesados descriptivos e inferencial permitieron llegar a la conclusión que existe relación significativa y positiva alta entre variables.

Acosta (2015) “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2014”, presento como objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio La investigación realizada con enfoque cualitativo, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 154 806 personas, uso una encuesta. Los resultados de la investigación demuestran que existe relación significativa entre las variables. Concluyendo que en la gestión es base fundamental que un trabajador este orientado sobre todo capacitado para cumplir sus funciones y dar una buena atención.

Las teorías relacionadas a nuestras variables y dimensiones se presentarán a continuación:

Gestión Administrativa

Chiavenato (2014). Es el conglomerado de pasos y procedimientos que se llevan a cabo para dirigir a una entidad de manera adecuada, a través de la planificación de

tareas y la optimización de recursos humanos y financieros favoreciendo así a la obtención de resultados beneficiosos para compañía.

Duque (2015) La gestión administrativa es la clave para llevar al éxito a una organización tras cumplir los objetivos y metas planteadas a través de la elaboración de estrategias para la toma de decisiones.

Dimensión Planificar

Münch (2014) Es el proceso para la creación de estrategias que sirvan para la toma de decisiones que ayuden a una organización a crecer de forma asertivas largo y corto plazo para el cumplimiento de objetivos que ayuden a que sean cada vez más rentable.

Los indicadores de esta dimensión son los siguientes:

Cumplimiento de Actividades según Ramírez (2017) En el ámbito empresarial el cumplimiento de actividades determinará de manera directa o indirecta el éxito de la compañía, ya que, si los colaboradores cumplen el plazo de entrega pactado, así mismo cumplen con todos los requisitos y procesos requeridos por la organización, se verán reflejados resultados positivos a nivel organizacional.

Planeación Estratégica según Roncancio (2018) se refiere a la Planeación Estratégica como una técnica de gestión que ayuda a trazar el camino que deben tomar las organizaciones para lograr sus metas establecidas, sin dejar de lados los cambios internos y externos de la empresa. En este escenario, es un instrumento de vital importancia para apoyar a la toma de decisiones asertiva dentro de las entidades.

Dimensión Organizar

Luna (2014) manifiesta que es poder controlar las funciones organizacionales, es decir, que se cumplan las funciones establecidas en cada puesto de trabajo orientadas al cumplimiento de metas.

Los indicadores para esta dimensión son:

Comunicación entre áreas, Huergo (2018) nos dice que es fundamental que dentro de las organizaciones exista comunicación fluida en todas las áreas y partes

funcionales de la empresa, desde el nivel jerárquico más alto hacia el de nivel más bajo con el único fin de que la compañía mejore su competitividad.

Delegación de Funciones, Bardales (2016) es una herramienta que permite trasladar competencias de un órgano oficial a otro para que este ejerza las funciones bajo su tutela respaldadas en los términos y condiciones fijadas por la ley.

Dimensión Dirección

Miranda (2016) refiere a que la orientar al colaborador al cumplimiento de sus funciones, ayuda también el poder mantener una comunicación estable entre áreas para mejorar y perfeccionar el trabajo para la organización.

Según Chiavenato (2010) nos dice que la dirección orienta el comportamiento de sus colaboradores hacia la consecución de los objetivos organizacionales. Esta fase requiere de una comunicación asertiva dentro de la organización, estímulos y compromiso, pues está dirigida a mejorar el manejo adecuado de los recursos humanos.

Los indicadores que integran esta dimensión son los siguientes

Motivación, Barboza (2018) La motivación laboral es la inteligencia que poseen las entidades para sostener los estímulos de sus colaboradores relacionadas a todas las tareas o actividades que tenga que ver el logro de los objetivos propuestos por la entidad, el éxito de toda empresa se forja cuando sus colaboradores sienten que los objetivos de ésta se comprometen con sus aspiraciones personales.

Liderazgo Idalberto (2016), destaca lo siguiente: el liderazgo es una transformación en el que una persona (líder) practica la habilidad de persuadir e influir a un grupo de individuos, orientándose a trabajar con compromiso hasta alcanzar los objetivos de la organización.

Dimensión Control, Sánchez (2015) manifiesta la importancia de mantener al personal supervisado ya que así este se preocupará por rendir mejor en el puesto de trabajo y a su vez ir capacitándolo y midiendo su conocimiento para el crecimiento de la entidad.

Los indicadores que medirán esta dimensión son:

Supervisión de Tareas; Gamarra (2015) supervisar una tarea es un proceso basado en registrar y observar las funciones que realizan los trabajadores de una entidad, este proceso consta de un conjunto de actividades que se encargan de recopilar datos sobre todos los puntos más relevantes de la acción que realiza el colaborador con el propósito de controlar y mejorar la productividad y la rentabilidad de la organización.

Evaluación del Desempeño, Franklin (2016) esta evaluación sirve para determinar si se lograron los objetivos o no, el encargado de la evaluación brinda una opinión objetiva sobre la funcionalidad actual de la empresa y también contrasta si tiene relación con lo establecido por la compañía al inicio de sus actividades.

Variable Calidad de Servicio

Cerezo (2015), Las organizaciones deben priorizar el brindar un servicio de buena calidad ya que es uno de sus principales objetivos ofrecer al usuario una experiencia de primera y que estos se vuelvan confiables a la organización y así mejora su relación con los usuarios.

Dimensión Fiabilidad

Grande (2019) El servicio que se ofrezca tiene que cumplir con las especificaciones y criterios de calidad establecidos es necesario que el servicio sea confiable en el sentido que tenga un buen desempeño, de manera que al afirmar que el servicio que se ofrece es de alta calidad es porque cumple todas las especificaciones y criterios del usuario de esta manera la confiabilidad es calidad a largo tiempo.

Los indicadores para medir esta dimensión son:

Desempeño del servicio, Bembibre (2017) cuando nos referimos al desempeño del servicio, nos referimos a la habilidad o destreza que posee una persona, un proceso, un activo o cualquier elemento para obtener un resultado ya sea favorable o desfavorable según el servicio requerido.

Resolución de Problemas, Merino (2016) la resolución de problemas se vincula directamente al procedimiento que ayuda resolver cualquier incertidumbre. La premisa puede hacer alusión a, cuando el problema se resuelve de una manera efectiva.

Dimensión Seguridad

González, (2015), Para una organización es muy importante que usuario o consumidor se sienta satisfecho con el servicio que la organización brinda ya que si el usuario está seguro del producto o servicio se fideliza y esto atrae a más usuarios.

Los indicadores para medir esta variable serán los siguientes:

Confianza en el servicio

Ramírez (2015) Si hablamos de confianza hacemos referencia a la seguridad que tiene el consumidor en relación a los atributos de un bien o servicio. La confianza se logra a través de la aplicación y la experiencia obtenida con el servicio. Se centra principalmente en la credibilidad, la reputación y las experiencias propias.

Dimensión Empatía

Rivera (2017) La empatía es muy importante ya que es como la organización se relaciona con el usuario, la impresión que tenga el usuario al ser atendido hace que este sea fiel o la organización o no lo sea ya que el cliente busca que se le atienda de la mejor manera y que esta atención cumpla los estándares de calidad que buscan.

Los indicadores para esta dimensión son los siguientes

Atención Personalizada

Kamiya (2018) La atención personalizada nos permite brindar al cliente una experiencia de servicio única basada totalmente en sus requerimientos o ideales, haciendo sentir una sensación de exclusividad y buen trato.

Atención de Necesidades

Cruzado (2016) el punto más importante para cualquier entidad es conseguir la satisfacción de sus clientes ya que son la parte más importante para la compañía, basados en servicios y productos de calidad, así como también brindar servicios posventa y de seguimiento al cliente.

Amabilidad

Jiménez (2017) lo define como el trato atento y servicial que brindan los colaboradores a los usuarios mostrando interés por satisfacer sus necesidades y solucionar sus problemas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

Esta investigación fue de tipo aplicada; ya que se buscó contribuir a la solución de problemas basándose en el método científico y las técnicas de resolución que se emplean en los resultados obtenidos.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo ya que se probó las hipótesis de estudio utilizando técnicas de recolección y análisis de datos.

Un estudio es de tipo aplicado cuando tiene como objetivo encontrar la solución del problema presentado y que afecta a la sociedad o a las organizaciones para así intervenir y encontrar la solución. Rodríguez (2017)

Diseño de Investigación

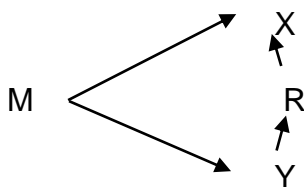
Se presentó un diseño no experimental – Transversal debido a que las variables no se manipularán y solo se evaluara un año.

Rodríguez (2018) manifiesta que este tipo de investigación solo se limita a evaluar hechos reales en su entorno natural.

Presentó un nivel correlación para determinar la relación de variables en estudio.

Ruiz (2017) Es un tipo de método de investigación que evalúa la relación estadística del tema en estudio.

Donde:



M: Pobladores de la ciudad de Chepén

X: Gestión Administrativa

Y: Calidad de Servicio

R: Relación entre las variables

3.2 Población, muestra y muestreo

Población

Según Álvarez (2017), manifiesta que la población son un conjunto de personas a las cuales se les investiga, se pueden presentar de manera finita (cuando se conoce la población) o infinita (cuando no se tiene el número exacto de personas a encuestar).

En esta oportunidad se realizó esta investigación con una población finita porque se conoce el número de pobladores entre 18 y 60 años en este caso 48153 pobladores de la ciudad de Chepén.

Muestra y Muestreo

Según Espinoza (2018), La muestra es una representación considerable de la población a estudiar y sirve básicamente para representar a un grupo de personas.

Para esta investigación se tomó una muestra de 381 personas en el cual se considera un muestro probabilístico aleatorio simple ya que todos los individuos a encuestar tienen la misma posibilidad de ser incluidos.

Se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple ya que todos los miembros que se encuentran en la población tienen la misma oportunidad de participar en la muestra.

Unidad de análisis

Un poblador de la ciudad de Chepén entre 18 y 60 años.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Rodríguez (2017) refiere que es una herramienta o procedimiento que se utiliza para obtener información o conocimientos.

En esta investigación la técnica que se utilizó es la encuesta.

Castillo (2017) nos dice que la encuesta es un procedimiento que se lleva a cabo mediante un cuestionario y se aplica a un grupo de personas determinado por la muestra (n).

Instrumento

Hernández (2019) nos dice que es la herramienta utilizada para obtener los datos que necesita el investigador para poder desarrollar el estudio.

Para esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario.

Arévalo (2018) nos dice que el cuestionario es un documento de redacción ordenada y estructurada con la finalidad de recabar la información que el investigador desea

Validez y Confiabilidad

Validez

Según Ramírez (2017) indica que es importante tener una validación efectiva para poder ser aplicada, esta validación debe ser evaluada por expertos en el tema de investigación.

Esta investigación cuenta con un instrumento que fue evaluado por juicio de expertos en este caso por especialistas en el tema de gestión de organizaciones y un metodólogo.

Confiabilidad

Según Ramírez (2017), manifiesta que es la medición del cuestionario y se refiere principalmente a la aplicación que produce resultados similares, también manifiesta que cuando es la confiabilidad es mayor a 0.80 es porque existe una excelente confiabilidad.

Para esta investigación se comprobó el grado de confiabilidad mediante el alfa de cronbach los datos serán procesados en el programa SPSS v 25. Cuyo resultado para la v1 es (0.845) y para la v2 es (0.836) lo cual indica que el instrumento es confiable de aplicar.

3.4 Procedimientos

Inicialmente se realizó un trabajo de campo en el cual se aplicó la encuesta, en la cual los clientes responderán de acuerdo a su criterio, posteriormente los datos obtenidos fueron ingresados a una hoja de Excel para clasificar los niveles por variables de estudio. Y por último se determinó la correlación de las variables y dimensiones a través del programa SPSS Versión 25. Para probar la hipótesis de investigación se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov ya que la muestra en estudio supera las 50 personas a encuestar. El resultado obtenido fue que ambas variables no siguen una distribución normal, por lo tanto, se aplicó el coeficiente de correlación Rho Spearman para determinar la relación de las variables y dimensiones.

3.5 Métodos y análisis de datos

El método de análisis que se aplicó después de realizar la encuesta a los pobladores, fue mediante el programa SPSS V 25 y Excel, donde los datos serán procesados para obtener información detallada y confiable para dicha investigación. Los resultados se representaron a través de cuadros y gráficos estadísticos, así mismo para la prueba de hipótesis se aplicó la prueba de normalidad para de esta manera determinar la prueba estadística correspondiente a utilizar en la prueba de hipótesis de las variables

3.6 Aspectos Éticos

La presente Investigación está siendo ejecutada basándonos en hechos reales de la entidad en investigación, se irá desarrollando mostrando datos confiables respetando todas las normas éticas especificadas por la Universidad Cesar Vallejo ya que en este tipo de investigaciones es cuando más se pone a prueba la práctica de valores éticos teniendo así mucho profesionalismo al momento de realizar esta investigación.

III.RESULTADOS

Ho: Los datos procesados siguen una distribución normal

H1: Los datos procesados no siguen una distribución normal

TABLA 1

Prueba normalidad

	Pruebas de normalidad				
	Kolmogorov-Smirnova		Shapiro-Wilk		
Gestión	Estadístico	Sig..	Estadístico	gl	Sig.
Administrativa	.189	.000	.957	381	.000
		gl			
		381			
Calidad de Servicio	.174	.000	.891	381	.000

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: Debido a que p bilateral ($p=0,000$) es menor al 5% se rechaza el Ho y se acepta la H1. Dado que la muestra es superior a 35 personas se utilizará la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Al no presentar una distribución normal se procede a determinar la relación entre las variables con el estadístico de correlación Rho de Spearman.

H1: Existe relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de Servicio de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén 2019

Ho: No existe relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de Servicio de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén 2019

TABLA 2

Relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de Servicio de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

			Gestión administrativa	Calidad de Servicio
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.750
		Sig. (bilateral)		.000
		N	381	381
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	.750	1.000
n		Sig. (bilateral)	.000	
		N	381	381

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como se observa en la tabla 2, el valor de ($p=0,000$) que es menor a 5% el nivel de significancia, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficiente para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo, el Rho de Spearman arrojó, ($r=0,750$). Lo cual se Rechaza H_0 y se acepta H_1 . Lo que significa que existe correlación positiva alta. Este resultado indica es importante que la entidad se involucre con directamente en la coordinación de actividades y que estas se cumplan, también que se oriente al colaborador en las funciones delegadas y mantenerlo en constante supervisión para cumplir metas establecidas.

TABLA 3

Nivel de Gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepen,2019.

Variable	Nivel	n° de trabajadores	%
Gestión Administrativa	Alto	191	50%
	Medio	100	26%
	Bajo	90	24%
Total		381	100%

Fuente: Datos obtenidos por la Encuesta

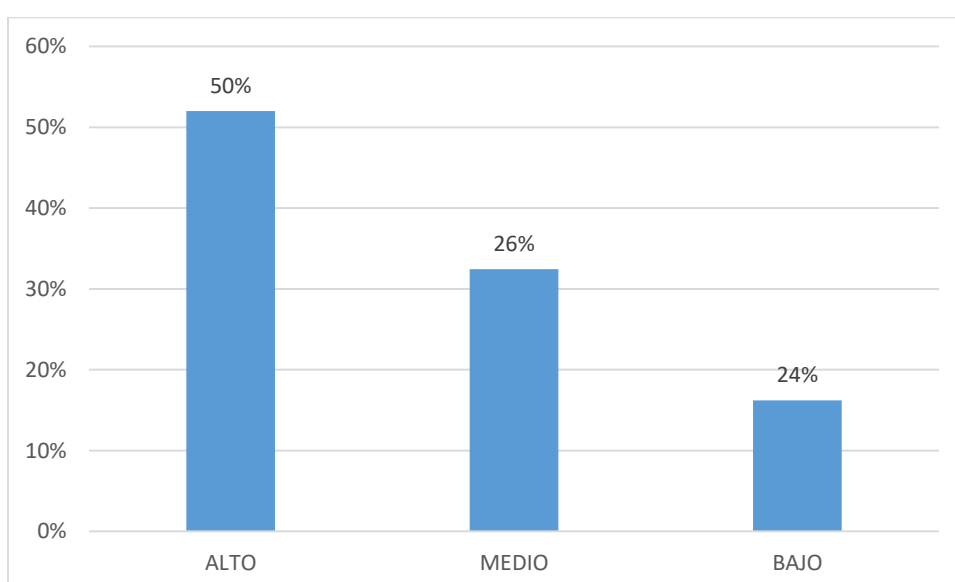


Figura 1: Nivel de Gestión administrativa de la municipalidad provincial de Chepén, 2019.

Fuente: Datos obtenidos por la Encuesta

Interpretación: En la tabla 3 y figura 1 encontramos que el 50% indica que el nivel de Gestión Administrativa es Alto, por otro lado, el 26% indicó que tiene un nivel medio y el 24% indicó que es bajo, por lo cual se concluye la Municipalidad Provincial de Chepén 2019 tiene un nivel alto en Gestión Administrativa.

TABLA 4 Nivel de Calidad de Servicio de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

Variable	Nivel	n° de trabajadores	%
Calidad de Servicio	Alto	200	52%
	Medio	100	27%
	Bajo	81	21%
Total		381	100%

Fuente: Datos obtenidos por la Encuesta.

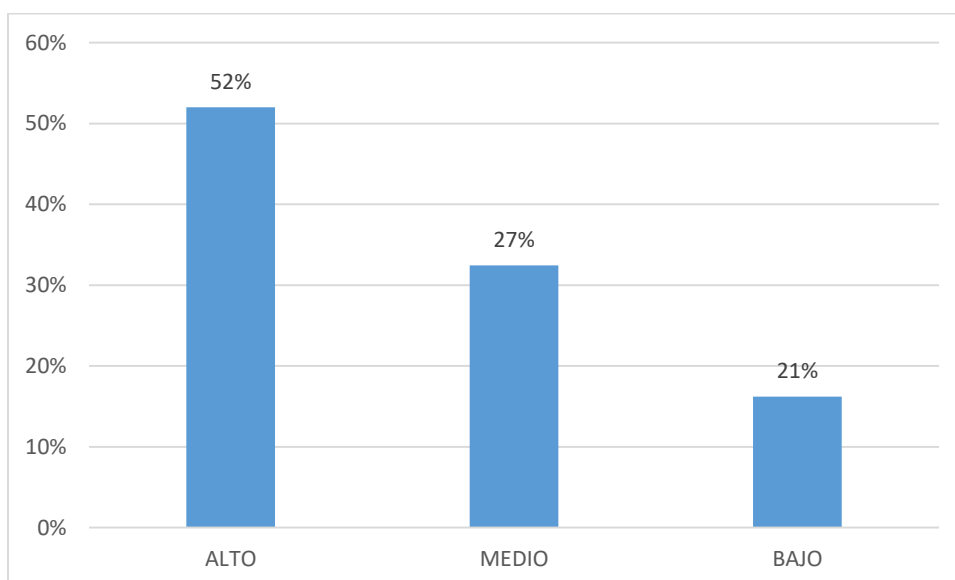


Figura N° 02: Nivel de Calidad de Servicio de los colaboradores de la municipalidad provincial de Chepén, 2019.

Fuente: Datos obtenidos por la Encuesta.

Interpretación: En la tabla 4 y figura 2 se observa que dentro de las personas encuestadas encontramos que el 52% indica que el nivel de Calidad de Servicio es Alto, por otro lado, el 27% indicó que tiene un nivel medio y el 21% indicó que es bajo, por lo cual se concluye que la Municipalidad Provincial de Chepén 2019 tiene un nivel alto en calidad de servicio.

TABLA 5

Correlación entre la dimensión Planificar y Calidad de Servicio de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

			Planificar	Calidad de Servicio
	Planificar	Coeficiente de correlación	1.000	.713
		Sig. (bilateral)		.000
		N	381	381
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	.713	1.000
n		Sig. (bilateral)	.000	
		N	381	381

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como se observa tabla 5, el valor de ($p=0,000$) que es menor a 5% el nivel de significancia, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficientes para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo, el Rho de Spearman arrojó ($r=0,713$). Lo que significa que existe correlación positiva alta. Este resultado muestra la importancia de la planificación estratégica para tener organizadas las actividades y que se cumplan las tareas asignadas ya que esto se relacionara con el desempeño del servicio que brinde cada colaborador.

TABLA 6

Correlación entre dimensión Organización y Calidad de Servicio de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén ,2019.

			Organizar	Calidad de Servicio
	Organizar	Coeficiente de correlación	1.000	.749
		Sig. (bilateral)		.000
		N	381	381
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	.749	1.000
n		Sig. (bilateral)	.000	
		n	381	381

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación; Como se observa tabla 6, el valor de ($p=0,000$) que es menor a 5% el nivel de significancia, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficientes para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo, el Rho de Spearman arrojó ($r=0,749$). Lo que significa que existe correlación positiva, este resultado muestra la importancia de la comunicación entre las áreas de la entidad para perfeccionar el trabajo además que los colaboradores cumplan eficazmente con las funciones delegadas para brindar buen servicio al usuario.

TABLA 7

Correlación entre la dimensión Dirección y Calidad de Servicio de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

		Dirigir	Calidad de Servicio
	Dirigir	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.727
		N	.000
			381
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	.727
n		Sig. (bilateral)	1.000
		n	.000
			381

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como se observa tabla 7, el valor de ($p=0,000$) que es menor a 5% el nivel de significancia, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficientes para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo, el Rho Spearman arrojó ($r=0,727$). Lo que significa que existe correlación positiva alta. Este resultado muestra la importancia que tiene que un colaborador cuente con un líder dentro del equipo quien lo oriente y guie cuando se presente alguna dificultad y puedan dar solución inmediata a los problemas generando confianza en el servicio.

TABLA 8

Correlación entre la dimensión Controlar y Calidad de Servicio de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

			Controlar	Calidad de Servicio
	Dimensión Controlar	Coeficiente de correlación	1.000	.722
		Sig. (bilateral)		.000
		N	381	381
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	.722	1.000
n		Sig. (bilateral)	.000	
		n	381	381

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como se observa tabla 8, el valor de ($p=0,000$) que es menor a 5% el nivel de significancia, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficientes para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo, el Rho de Spearman arrojó ($r=0,722$). Lo que significa que existe correlación positiva alta. Este resultado muestra que la evaluación y supervisión que se le haga constantemente al colaborador ayudara a mejorar su desempeño y sobre todo se medirá su conocimiento en el puesto de trabajo que ocupa para que pueda atender las necesidades del usuario.

IV. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos podemos plantear las siguientes discusiones del estudio realizado:

De los resultados obtenidos tenemos que existe una correlación positiva alta ($r=0,750$) entre la variables de estudio, como se observa en la tabla N° 02 esto nos quiere dar a entender que a mejor Gestión Administrativa tenga una entidad del estado mejor será la calidad de servicio que se brinde, se puedo evidenciar en los resultados la importancia de mantener una buena gestión manteniendo al personal orientado e involucrado en las actividades sobre todo evaluando su desempeño en las funciones asignados obtenidos concuerdan con la conclusión del autor Larrañaga (2017) quien en su investigación concluye que existe una relación positiva fuerte ya que se resalta la importancia de llevar una buena gestión para cumplir con las necesidades de la población sobre todo brindar un buen servicio y solucionar problemas.

Para definir el nivel de Gestión Administrativa, se comprobó que un 50% indicaron que presenta un buen nivel, un 26% un nivel medio y un 24% indica que es bajo, como también se visualiza en el gráfico N° 01 que se está teniendo un alto nivel ya que se está organizado y planificando las actividades asignando correctamente las funciones a los colaboradores dirigiéndolo y orientándolos al cumplimiento de metas estos resultados coinciden con el autor Peña (2018) quien en su investigación nos muestra que la variable muestra un nivel alto ya que juega un rol indispensable en la organización ya que gracias a tener un buen nivel se están logrando objetivos y sobre todo se está satisfaciendo a la población.

Por otro lado para definir el nivel de Calidad de Servicio se comprobó que un 52% indico que tiene un buen nivel, otro 27% indica que el nivel es medio y un 21% nos dice que es bajo, indicando su mayoría que la calidad de servicio que se está brindando una alta calidad en el servicio a la población ya que se está mostrando interés por parte de los trabajadores en solucionar los problemas que presenta la población también se está contratando personal con conocimiento especializado en el área que ocupa y se genera confianza en el usuario estos resultados guardan relación con datos del autor Chávez (2015) quien en su investigación realizada muestra que la variable calidad presenta un buen nivel ya que es indispensable

para toda entidad poder generar confianza en el usuario y ayudarlo en la solución de problemas.

En lo que respecta a al estudio que se realizó para determinar si existe una relación entre la variable planificar y la Calidad de servicio, como se observa en la tabla N° 05 existe una relación positiva alta ($r=0,713$) esto nos quiere dar a entender que a mejor Planificación que tenga una entidad del estado mejor será la calidad de servicio que se brinde a la población porque realizar una estratégica planificación para cumplimiento de actividades genera satisfacción en el usuario ya que se muestra confianza en el servicio realizado estos resultados concuerdan con el autor Münch (2014) quien en su estudio nos dice que existe una relación fuerte ya que es el proceso para la creación de estrategias que sirvan para la toma de decisiones que ayuden a una organización a crecer de forma asertivas largo y corto plazo para el cumplimiento de objetivos que ayuden a que sean cada vez más rentable.

Por otro lado el estudio que se realizó para determinar si existe una relación entre la variable Organizar y la Calidad de servicio, como se observa en la tabla N° 06 existe una relación positiva alta ($r=0,749$) esto nos quiere dar a entender que a mejor Organización que tenga una entidad del estado mejor será la calidad de servicio que se brinde a la población porque mantener una buena comunicación entre áreas perfecciona el trabajo sobre todo mantener una buena delegación de funciones para mejorar el funcionamiento de la entidad estos resultados concuerdan con el autor Luna (2014) en su tema de estudio muestra que existe una relación positiva alta ya que es bueno para la entidad poder controlar las funciones organizacionales, es decir, que se cumplan las funciones establecidas en cada puesto de trabajo orientadas al cumplimiento de metas.

También en el estudio que se realizó para determinar si existe una relación entre la variable Dirigir y la Calidad de servicio, como se observa en la tabla N° 07 existe una relación positiva alta ($r=0,727$) esto nos quiere dar a entender que a mejor Dirección que tenga una entidad del estado mejor será la calidad de servicio que se brinde a la población ya que si el colaborador está orientado y sobre todo preparado para el cargo que ocupara generara confianza en el usuario y a su vez podrá resolver sus problemas estos resultados concuerdan con el autor Miranda (2016) quien muestra que existe una relación fuerte y nos indica que es bueno

poder orientar al colaborador al cumplimiento de sus funciones, ayuda también el poder mantener una comunicación estable entre áreas para mejorar y perfeccionar el trabajo para la organización.

Por último en el estudio que se realizó para determinar si existe una relación entre la variable Control y la Calidad de servicio, como se observa en la tabla N° 08 existe una relación positiva alta ($r=0,722$) este resultado muestra que la es importante para la entidad evaluar constantemente a sus colaboradores y a su vez supervisarlos para verificar que brinde una buena calidad y no se presenten quejas de una mala atención este resultado concuerda con el autor Sánchez (2015) quien en su investigación dice que existe relación positiva muy alta ya que es importante mantener al personal supervisado ya que así este se preocupara por rendir mejor en el puesto de trabajo y a su vez ir capacitándolo y midiendo su conocimiento para el crecimiento de la entidad.

V. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se concluye que:

1. Existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio por lo cual se resalta la importancia de llevar una buena planificación de actividades y orientar y supervisar al colaborador para que cumpla una buena función y genere confianza en el usuario.
2. La Gestión Administrativa tiene un alto nivel, es decir, tiene buena planificación de sus actividades, orienta correctamente a su personal y sobre todo lo supervisa para verificar si cumple bien sus funciones.
3. La Calidad de Servicio de los Colaboradores está siendo alta ya que los colaboradores están mostrando interés por brindar fiabilidad e interés en solucionar problemas de los usuarios generando satisfacción.
4. Existe una relación entre la Planificación y Calidad de Servicio, existe una relación positiva alta, es decir, resalta la importancia cumplir con las funciones asignadas y planificación de actividades para el cumplimiento de objetivos de la entidad.
5. Existe una relación entre la Organización y la Calidad de Servicio, existe una relación positiva alta, es decir, es importante que en la entidad exista una buena comunicación en las áreas de trabajo ya que se perfeccionará las actividades y se cumplirán efectivamente las funciones.
6. Existe una relación entre la Dirección y la Calidad de Servicio, existe una relación positiva alta, es decir, para la entidad es importante que exista un líder por área de trabajo ya que orientará a los demás integrantes y ayudará a brindar un buen servicio.
7. Existe una relación entre el Control y la Calidad de Servicio, existe una relación positiva alta, es decir, es importante mantener controlado al colaborador supervisar si brinda una buena calidad, evaluando constantemente su desempeño y verificando si está capacitado para el puesto asignado.

VII. RECOMENDACIONES

Sr. Alcalde y Gerente General de la entidad seguir incrementando el nivel de Gestión Administrativa ya que mantener una buena planificación estratégica de las actividades ayuda a mejorar continuamente a la entidad y el trabajo de los colaboradores.

Sr. Alcalde y Gerente General de la entidad seguir manteniendo un alto nivel de Calidad ya que así está generando confianza en el usuario, este percibe interés y preocupación por los colaboradores para solucionar sus problemas.

Las actividades que se planifiquen sean en base a estrategias para que se cumplan efectivamente las funciones de los colaboradores y así se brinde un buen servicio.

Se siga manteniendo una buena comunicación no solo entre áreas sino entre jefes y colaboradores para generar confianza y cumplir con el trabajo establecido.

A la entidad realizar diversas capacitaciones para actualizar constantemente al colaborador y que se brinde un servicio fiable al usuario con conocimiento especializado.

Se realicen evaluaciones para medir el grado de conocimiento por parte del colaborador y sobre todo la atención que este brindando al usuario para verificar si es prudente y efectiva.

REFERENCIAS

- Díaz (2017) *Art. 2º del Título I del Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana aprobado con Decreto Supremo Nº 012-2003-in.* Recuperado de: <http://conasec.mininter.gob.pe/index.php?web=10>.
- Chiavenato (2014). *Teoría General de la Administración (Octava ed.)*. México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Barrionuevo (2015). *Calidad en la Gestión de Servicio*. Venezuela: Fondo Editorial biblioteca
- Münch (2014) *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Editorial Mexicana.
- Hucha (2017) *Manual de Orientación y Tutoría*. Barcelona: Wolters Kluwer.
- Florencio (2018) *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos*. México: Grupo editor Alfaomega.
- Robbins y Coulter, (2017). *La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano de la Región Callao*. Lima.
- Macking (2019) *Gestión por procesos*. España: ESIC Editorial.
- Chiavenato (2010) *Teoría General de la Administración (Sexta ed.)*. México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Barboza (2018) *Estado de la información para la Gestión de la Seguridad Ciudadana en el Perú*. Lima.
- Idalberto (2016) *Estructura multidimensional de la calidad del servicio*. España: Universidad de Oviedo.
- Pérez (2019) *Banco Interamericano de Desarrollo*. Recuperado de <https://www.iadb.org/es>.
- Frankling (2016) *La apariencia persona, importante código de comunicación*. Recuperado de Merca.20: <https://www.merca20.com/la-aparienciapersonal-importante-codigo-de-comunicacion>.

- Cerezo (2015) *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.
- Pizzo, (2016) *Estrategia en la práctica*. Buenos Aires: Granica.
- Bembibre (2017) *El auge de la Seguridad Ciudadana en America Latina y el Caribe*.
THE ECONOMIST.
- Merino (2016) “*La Seguridad Ciudadana en el Distrito de San Juan de Miraflores*”.
Lima.
- Ramírez (2015) *El gobierno local y la seguridad ciudadana en la Municipalidad de Comas*. Lima.
- Álvarez (2018) *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill /
Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Toledo (2017) *La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué (Artículo de Científico)*. Universidad del Valle. Recuperado de:
<http://eds.b.ebscohost.com>.
- López (2018) *Prehistoria de la calidad y su gestión*.
- Jiménez (2017) *Calidad Total y Productividad*. México. Editorial Mc Graw Hill
- Cruzado (2016) *La calidad del servicio (ed. en español)*. España.
- Kamiya (2018) *La gestión de la seguridad pública: lecciones y tareas para el éxito*,
Fundación Paz Ciudadana. Santiago de Chile, Chile, abril de 2018.
- Loayza, M. (2016). “*La Seguridad Ciudadana en el Distrito de San Juan de Miraflores*”.
Lima.
- Mochón , F., & Sáez , M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos*. México: Grupo editor Alfaomega.
- Montes, A. S., Montilla, G. O., & Mejía, S. E. (2014). *Control y evaluación de la gestión organizacional*. Bogotá, Colombia: Alfaomega.
- Munch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Editorial Mexicana.

- Morocho, Y. (2016). *"Eficacia del Sistema de Control Interno y la Eficiencia de la ejecución del Gasto Público en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre"*. Piura.
- Ortiz, G. (2011). *Articulación de actores públicos y privados para la eficientización de la Seguridad Ciudadana en el Municipio de Hurlingham*. Argentina.
- Pérez, J. (2014). *Gestión por procesos*. España: ESIC Editorial.
- Robert, M. (2017). El auge de la Seguridad Ciudadana en America Latina y el Caribe.
THE ECONOMIST.
- Tovstiga, G. (2015). *Estrategia en la práctica*. Buenos Aires: Granica.
- Valenzuela, S. (2009). *Diagnóstico y propuesta de mejoramiento de Gestión en los planes regionales y comunales de Seguridad Pública*. Santiago.
- Vásquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, A. (2010). *Estructura multidimensional de la calidad del servicio*. España: Universidad de Oviedo
- Zeithaml, V. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 1. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Álvarez (2018) indica que la gestión administrativa se involucra directamente en la coordinación y supervisión en las actividades planteadas por la entidad ya que es la base del funcionamiento de esta para que se cumpla con los objetivos de la organización.	Gestión Administrativa será evaluada: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Planear	Cumplimiento de Actividades	Ordinal
				Planeación estratégica	
			Organizar	Comunicación entre áreas	
				Delegación de funciones	
			Dirigir	Motivación	
				Liderazgo	
			Control	Evaluación de desempeño	
Supervisión de tareas					
Calidad de Servicio	Díaz (2017) indica que esta variable que brinda cada organización la disponibilidad que tenga para resolver problemas y dar atención de una manera personalizada siendo empáticos con las personas que soliciten atención.	Calidad de servicio será evaluada: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Fiabilidad	Desempeño del servicio	Ordinal
				Resolución de problemas	
			Seguridad	Confianza en el servicio	
				Personal con conocimiento especializado	
			Empatía	Atención personalizada	
				Amabilidad	
Atención a necesidades					

ANEXO 2. FÓRMULA PARA LA OBTENCIÓN DE LA MUESTRA

Contamos con los siguientes Datos

$$N= 48153$$

$$Z= 95\% - 1.96$$

$$E= 0.05$$

$$P= 0.5$$

$$Q= 0.5$$

Desarrollo:

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

$$n= \frac{48153 * 1.96^2 * (0.5) * (0.5)}{(48153 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n= 381.12$$

n= 381 personas serán tomadas como muestra para esta investigación.

ANEXO 3.

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES: la siguiente encuesta es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. Tiene como objetivo medir la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Chepén.

Marque con un X la respuesta que considere adecuada a la siguiente encuesta. Su procesamiento es reservado.

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

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PLANEAR					
1. ¿Cree usted que las actividades se cumplen adecuadamente por los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chepén?					
2. ¿Considera usted que existe planeación a largo plazo en la municipalidad provincial de Chepén?					
3. ¿Considera usted que la Municipalidad provincial de Chepén cuenta con un plan estratégico?					
DIMENSIÓN: ORGANIZAR					
4. ¿Considera usted que exista buena comunicación entre las áreas de trabajo de la Municipalidad provincial de Chepén?					
5. ¿Cree usted que existe delegación de funciones en la Municipalidad provincial de Chepén?					

6. ¿Usted cree que existe un buen proceso de organización en la Municipalidad provincial de Chepén?					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN					
7. ¿Cree usted que existe un líder dentro de la Municipalidad provincial de Chepén?					
8. ¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chepén se sienten motivados?					
DIMENSIÓN: CONTROL					
9. ¿Usted cree que se evalúa constantemente el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chepén?					
10. ¿Considera usted que las tareas que realizan los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chepén son supervisadas adecuadamente?					
11. ¿Cree usted que la Municipalidad provincial de Chepén evalúa los resultados organizacionales?					

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: la siguiente encuesta es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. Tiene como objetivo medir la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Chepén.

Marque con un X la respuesta que considere adecuada a la siguiente encuesta. Su procesamiento es reservado.

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

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
1. ¿Considera usted que el servicio ofrecido por la municipalidad provincial de chepén cumple con sus expectativas?					
2. ¿Considera usted que cuando tiene inconvenientes o problemas, los trabajadores de la municipalidad de Chepén muestran interés en solucionarlos?					
3. ¿Cree usted que el personal de la municipalidad provincial de Chepén brinda un buen servicio?					
4. ¿Opina usted que el tiempo esperado para obtener el servicio en la municipalidad provincial de Chepén fue oportuno?					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
5. ¿Considera usted que el servicio recibido en la municipalidad provincial de Chepén le genera confianza?					
6. ¿Cree usted que los trámites y servicios gestionados en la municipalidad provincial de Chepén son seguros?					
7. ¿Opina usted que los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para desarrollarse en su puesto de trabajo en la municipalidad provincial de Chepén?					
DIMENSIÓN: EMPATÍA					

8. ¿Percibe usted que recibe una atención personalizada por parte de los trabajadores de la municipalidad provincial de Chepén?					
9. ¿Usted considera que los trabajadores de la municipalidad provincial de Chepén entienden las necesidades del usuario?					
10. ¿Considera usted que los trabajadores de las municipalidad provincial de Chepén muestran amabilidad al momento de ofrecer su servicio?					

ANEXO 4.

VALIDACION DE INSTRUMENTO/CUESTIONARIO

DATOS DEL EVALUADOR

APELLIDOS Y NOMBRES: Aguiar Chávez Pablo Valentino

NUMERO DE COLEGIATURA: 447

PROFESIÓN: Ingeniero Estadístico

LUGAR DE TRABAJO: UCV

CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente Metodólogo

ÁREA: Ciencias Empresariales

Ítems/Preguntas	Objetivos específicos	Escala evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
¿Cree usted que las actividades se cumplen adecuadamente por los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chepén?	1	X			
¿Considera usted que existe planeación a largo plazo en la municipalidad provincial de Chepén?	1	X			
¿Considera usted que la Municipalidad provincial de Chepén cuenta con un plan estratégico?	3	X			
¿Considera usted que exista buena comunicación entre las áreas de trabajo de la Municipalidad provincial de Chepén?	4	X			
¿Cree usted que existe delegación de funciones en la Municipalidad provincial de Chepén?	4	X			
¿Usted cree que existe un buen proceso de organización en la Municipalidad provincial de Chepén?	4	X			
¿Cree usted que existe un líder dentro de la Municipalidad provincial de Chepén?	5	X			
¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chepén se sienten motivados?	5	X			
¿Usted cree que se evalúa constantemente el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chepén?	6	X			
¿Considera usted que las tareas que realizan los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chepén son supervisadas adecuadamente?	6	X			
¿Cree usted que la Municipalidad provincial de Chepén evalúa los resultados organizacionales?	2	X			
¿Considera usted que el servicio ofrecido por la municipalidad provincial	2	x			

de chepén cumple con sus expectativas?					
¿Considera usted que cuando tiene inconvenientes o problemas, los trabajadores de la municipalidad de Chepén muestran interés en solucionarlos?	2	X			
¿Cree usted que el personal de la municipalidad provincial de Chepén brinda un buen servicio?	2	X			
¿Opina usted que el tiempo esperado para obtener el servicio en la municipalidad provincial de Chepén fue oportuno?	2	X			
¿Considera usted que el servicio recibido en la municipalidad provincial de Chepén le genera confianza?	2	X			
¿Cree usted que los trámites y servicios gestionados en la municipalidad provincial de Chepén son seguros?	2	X			
¿Opina usted que los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para desarrollarse en su puesto de trabajo en la municipalidad provincial de Chepén?	2	X			
¿Percibe usted que recibe una atención personalizada por parte de los trabajadores de la municipalidad provincial de Chepén?	2	X			
¿Usted considera que los trabajadores de la municipalidad provincial de Chepén entienden las necesidades del usuario?	2	X			
¿Considera usted que los trabajadores de las municipalidad provincial de Chepén muestran amabilidad al momento de ofrecer su servicio?	2	X			

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA ITEMS.OBJETIVOS

A: TOTALMENTE DE ACUERDO

B: DE ACUERDO

C: DESACUERDO

Fecha: 07 de diciembre del 2020

FIRMA Y SELLO

VALIDACION DE INSTRUMENTO/CUESTIONARIO

DATOS DEL EVALUADOR

APELLIDOS Y NOMBRES: Hinojosa La Torre, Karla María

NUMERO DE COLEGIATURA: _____

PROFESIÓN: Administración

LUGAR DE TRABAJO: UCV - CHEPEN

CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente

ÁREA: DTC

Ítems/Preguntas	Objetivos específicos	Escala evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
¿Cree usted que las actividades se cumplen adecuadamente por los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chepén?	1	X			
¿Considera usted que existe planeación a largo plazo en la municipalidad provincial de Chepén?	1	X			
¿Considera usted que la Municipalidad provincial de Chepén cuenta con un plan estratégico?	3	X			
¿Considera usted que exista buena comunicación entre las áreas de trabajo de la Municipalidad provincial de Chepén?	4	X			
¿Cree usted que existe delegación de funciones en la Municipalidad provincial de Chepén?	4	X			
¿Usted cree que existe un buen proceso de organización en la Municipalidad provincial de Chepén?	4	X			
¿Cree usted que existe un líder dentro de la Municipalidad provincial de Chepén?	5	X			
¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chepén se sienten motivados?	5	X			
¿Usted cree que se evalúa constantemente el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chepén?	6	X			
¿Considera usted que las tareas que realizan los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chepén son supervisadas adecuadamente?	6	X			

¿Cree usted que la Municipalidad provincial de Chepén evalúa los resultados organizacionales?	2	X			
¿Considera usted que el servicio ofrecido por la municipalidad provincial de chepén cumple con sus expectativas?	2	X			
¿Considera usted que cuando tiene inconvenientes o problemas, los trabajadores de la municipalidad de Chepén muestran interés en solucionarlos?	2	X			
¿Cree usted que el personal de la municipalidad provincial de Chepén brinda un buen servicio?	2	X			
¿Opina usted que el tiempo esperado para obtener el servicio en la municipalidad provincial de Chepén fue oportuno?	2	X			
¿Considera usted que el servicio recibido en la municipalidad provincial de Chepén le genera confianza?	2	X			
¿Cree usted que los trámites y servicios gestionados en la municipalidad provincial de Chepén son seguros?	2	X			
¿Opina usted que los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para desarrollarse en su puesto de trabajo en la municipalidad provincial de Chepén?	2	X			
¿Percibe usted que recibe una atención personalizada por parte de los trabajadores de la municipalidad provincial de Chepén?	2	X			
¿Usted considera que los trabajadores de la municipalidad provincial de Chepén entienden las necesidades del usuario?	2	X			
¿Considera usted que los trabajadores de las municipalidad provincial de Chepén muestran amabilidad al momento de ofrecer su servicio?	2	X			

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA ITEMS.OBJETIVOS

A: TOTALMENTE DE ACUERDO

B: DE ACUERDO

C: DESACUERDO

Fecha: 07 de diciembre del 2020


 FIRMA Y SELLO

VALIDACION DE INSTRUMENTO/CUESTIONARIO

DATOS DEL EVALUADOR

APELLIDOS Y NOMBRES: Kamiche Morante Luis Roberto

NUMERO DE COLEGIATURA: CLAD 26167

PROFESIÓN: Administrador

LUGAR DE TRABAJO: Universidad Cesar Vallejo

CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente

ÁREA:

Ítems/Preguntas	Objetivos específicos	Escala evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
¿Cree usted que las actividades se cumplen adecuadamente por los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chepén?	1				
¿Considera usted que existe planeación a largo plazo en la municipalidad provincial de Chepén?	1				
¿Considera usted que la Municipalidad provincial de Chepén cuenta con un plan estratégico?	3				
¿Considera usted que exista buena comunicación entre las áreas de trabajo de la Municipalidad provincial de Chepén?	4				
¿Cree usted que existe delegación de funciones en la Municipalidad provincial de Chepén?	4				
¿Usted cree que existe un buen proceso de organización en la Municipalidad provincial de Chepén?	4				
¿Cree usted que existe un líder dentro de la Municipalidad provincial de Chepén?	5				
¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chepén se sienten motivados?	5				
¿Usted cree que se evalúa constantemente el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chepén?	6				
¿Considera usted que las tareas que realizan los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chepén son supervisadas adecuadamente?	6				
¿Cree usted que la Municipalidad provincial de Chepén evalúa los resultados organizacionales?	2				
¿Considera usted que el servicio ofrecido por la municipalidad provincial	2				

de chepén cumple con sus expectativas?					
¿Considera usted que cuando tiene inconvenientes o problemas, los trabajadores de la municipalidad de Chepén muestran interés en solucionarlos?	2				
¿Cree usted que el personal de la municipalidad provincial de Chepén brinda un buen servicio?	2				
¿Opina usted que el tiempo esperado para obtener el servicio en la municipalidad provincial de Chepén fue oportuno?	2				
¿Considera usted que el servicio recibido en la municipalidad provincial de Chepén le genera confianza?	2				
¿Cree usted que los trámites y servicios gestionados en la municipalidad provincial de Chepén son seguros?	2				
¿Opina usted que los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para desarrollarse en su puesto de trabajo en la municipalidad provincial de Chepén?	2				
¿Percibe usted que recibe una atención personalizada por parte de los trabajadores de la municipalidad provincial de Chepén?	2				
¿Usted considera que los trabajadores de la municipalidad provincial de Chepén entienden las necesidades del usuario?	2				
¿Considera usted que los trabajadores de la municipalidad provincial de Chepén muestran amabilidad al momento de ofrecer su servicio?	2				

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA ITEMS.OBJETIVOS

A: TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

C: DESACUERDO

Fecha:



Mg. Luis Roberto Rodríguez Morante

FIRMA Y SELLO

AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TRABAJO DE INVESTIGACION EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo, Flores, Puentes, Diana Katherine, identificado con DNI N° 75078699 y

Yo, Saavedra Coatacota, Maria Yajaira....., identificado con DNI N° 71509987

Egresados de la Escuela Profesional deAdministración..... de la Universidad


Cesar Vallejo, autorizamos , No autorizamos () la divulgación y comunicación pública de nuestro trabajo de investigación titulado:

*.....Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de.....
.....la Municipalidad Provincial de Chispán, 2019.....
.....*

En el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>). Según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

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



FIRMA

DNI: ...75078699.....



FIRMA

DNI: ...71509987.....

FECHA:10 de diciembre..... del 2019

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

YO,.....Soavodra Castañeda, María Yajaira Josefina.....
....., con DNI N°.....71509787.....

Estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al trabajo de investigación titulada:

*.....Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de.....
.....la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.....

.....", son:

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

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad Cesar Vallejo.

Chepén, diciembre del 2019

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

YO, Flores Puentes, Diana Katherine.....
....., con DNI N° 75078699.....

Estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al trabajo de investigación titulada:

"Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de
la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.....
....."
.....", son:

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

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad Cesar Vallejo.

Chepén, diciembre del 2019