



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la Municipalidad distrital
de Bellavista, Callao 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Rondoy Hinojosa, Leslie Stephani Mercedes (ORCID: 0000-0002-3378-8899)

ASESOR:

Dr. Barrutia Barreto, Israel (ORCID: 0000-0002-5728-0651)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial

CALLAO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico principalmente a Dios y a mis padres por haberme dado la vida y por su apoyo brindado en todo momento, de igual manera, dedico esta tesis a todas mis mascotas que con su amor incondicional alegraron cada uno de mis días.

Agradecimiento

A mis padres que, con su apoyo incondicional, confianza y amor permitieron que logre culminar mi carrera profesional. A mi asesor que con su experiencia, conocimiento y paciencia me oriento en esta investigación. A mis familiares y amistades que me ayudaron y motivaron en esta etapa muy importante de mi vida.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Declaración De Autenticidad

Yo, LESLIE STEPHANI MERCEDES RONDOY HINOJOSA con DNI N° 77205573, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

Callao, 19 julio de 2019



LESLIE STEPHANI MERCEDES RONDOY HINOJOSA

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1 Tipo y diseño de investigación	12
2.2 Operacionalización de variables	13
2.3 Población y muestra	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5 Procedimiento	22
2.6 Métodos de análisis de datos	22
2.7 Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42

RESUMEN

En este trabajo de investigación se tratará de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, como población se tiene 99 habitantes de la Urbanización La Campania – Bellavista y una muestra de 79 habitantes. Para esta investigación se utilizó bases teóricas de distintos autores, asimismo, en antecedentes se utilizó tesis internacionales y nacionales, así como, artículos científicos. Se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual consto de 20 preguntas con respecto a lo que se deseaba conocer. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental – transversal, nivel descriptivo – correlacional y cuantitativa. El mencionado instrumento fue validado por mi asesor principal y dos expertos más en el tema, dada la validación se pudo aplicar el cuestionario a 79 habitantes de la Urbanización La Campania – Bellavista. Después de ello, se pasó los datos obtenidos al IBM SPSS 22 para sacar el alfa de Cronbach, teniendo como resultado general 0.931 de confiabilidad, es decir, que es fiable el instrumento de recolección de datos que se utilizó (cuestionario) y apto para aplicarlo.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio, municipalidad.

ABSTRACT

In this research work were to determine the relationship between the administrative management and quality of service of the district municipality of Bellavista, as population is 99 inhabitants of the La Campania - Bellavista and a sample of 79 inhabitants. For this research, theoretical bases of different authors were use; also, international and national theses were use in the background, as well as scientific articles. The survey was use as a technique and the questionnaire as an instrument for data collection, which consisted of 20 questions regarding what was want to know. The methodology of the research was of the applied type, non-experimental design - transversal, descriptive level - correlational and quantitative. The aforementioned instrument was validate by my main advisor and two more experts on the subject, given the validation the questionnaire could be applied to 79 inhabitants of the La Campania - Bellavista Urbanization. Thereafter, the data to IBM SPSS 22 to output Cronbach's alpha, with the overall result 0931 reliability, that is reliable instrument data collection that (questionnaire) and suitable to apply it.

Keywords: Administrative management, quality of service, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con Ivancevich (como se citó en Fossi et al., 2013, p. 57), manifiesta que la gestión es un conjunto de actividades realizadas por una o más personas con el fin de lograr ciertos resultados.

A nivel internacional, según Molina et al. (2016) manifiestan que existen inconvenientes en la gestión municipal de Florencia - Cuba, los cuales son: la gestión administrativa, el personal calificado, la gestión de la innovación y el estado de las redes, todos ellos frenan el desarrollo local (p. 118).

Asimismo, según Velásquez, Ponce y Franco (2016), el 51% de los encuestados entre colaboradores y ejecutivos del supermercado del cantón Quevedo – Ecuador, declararon que los procesos administrativos en su lugar de trabajo son inadecuados, ellos manifiestan que el problema se da por el poco control en los procesos administrativos, la pobre comunicación y trabajo en equipo. Por ello, es muy importante que en una empresa u organización que brinda servicios, permanezca la comunicación, la cooperación y la coordinación, asimismo, un incentivo económico o no económico es necesario para mantener al personal motivado y así puedan brindar un servicio de calidad.

En el Perú, no es novedad las deficiencias que puedan existir en una municipalidad; de acuerdo con Rodríguez (2018) en su artículo titulado Sistema automatizado de control tributario en los gobiernos locales, en la municipalidad distrital de San Luis, de un total de 23 trabajadores entre nombrados y contratados del área de Administración tributaria y rentas: el 8.7% manifestaron que la gestión administrativa es inadecuada o deficiente, el 52.2% manifestaron que la gestión administrativa es regular y el 39.1% manifestaron que la gestión administrativa es adecuada o eficiente.

Dado que el país se encuentra en pleno desarrollo, las municipalidades deben ser eficientes en sus actividades, ya que son el medio más cercano a los ciudadanos, sus trabajadores deben sentirse identificados y comprometidos con la entidad.

La municipalidad distrital de Bellavista se constituyó en 1770, desde tal fecha se dedica a la Administración Pública en general, realiza las tareas como el cobro de impuestos prediales y de arbitrios municipales; entre otros servicios que brinda son licencias de funcionamiento, registro civil, demuna, educación y cultura, deportes y espectáculos. La problemática es determinar si existe relación entre la Gestión

administrativa y la Calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.

Los problemas existentes son con respecto a un sistema deficiente y recibos de pagos inválidos, esto son los daños de una mala gestión, originada en el periodo de mando del anterior alcalde. Lamentablemente, los contribuyentes son los más afectados porque por este hecho pasan incómodos momentos esperando que se le realice una liquidación manual de pago para poder cancelar lo que desean porque el sistema se encuentra en un desorden total. Asimismo, con relación a los recibos de pagos inválidos estos fueron cancelados en su debido momento, sin embargo, el dinero que se canceló no ingreso por caja o no fue registrada en el sistema, quedando deuda pendiente por cancelar a pesar que se hayan cancelado. Según lo que presentan los contribuyentes, quienes fueron estafados, son unos recibos con más de diez dígitos autogenerados, cuando en realidad los recibos de pagos tienen de cuatro a cinco dígitos autogenerados.

Para confirmar la validez o invalidez de estos recibos diferentes al resto, se solicita a la sub gerencia de tesorería la verificación y validación de ellos, quien responde que tales recibos de pagos no fueron encontrados en su acervo documental ni forma parte de sus ingresos del día en caja, así que son dados por inválidos.

Por tanto, el grado de compromiso que asuma el nuevo alcalde en su presente gestión, contribuirá en el bienestar de su población.

Cabezas (2015) en su tesis denominada *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo - EMSABA E.P.* Para optar el grado de Magister en Administración de Empresas, Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. La autora tiene como objetivo general valorar la incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo EMSABA – EP. La investigación fue de tipo documental y de campo. Una población conformada de 339 clientes eternos, 16 empleados y 2 directivos, a quienes se les encuestó tipo censo. El trabajo tuvo como resultado, que la gestión administrativa no está respondiendo a los requerimientos de los empleados, incidiendo está en la calidad del servicio que brinda la empresa.

Tereshchenko (2015) in his thesis called *Service quality and business competitiveness*. To choose the degree in Business Management, Masaryk University, Czech Republic. The author has as a general objective analyze the quality of service of a vendor towards a supplier within business environment. The research was descriptive type and not experimental. The population is made up of all employees of the vendor who provide the services for the specified customer company, a sample of 44 employees. The work has a result that 84% of vendor employees believed that they were meeting customers's expectations, while only 43% thought they were exceeding them. Therefore, the employees of the vendor understood the customers's highest priorities and were able to achieve a reasonable level of customer satisfaction.

Alotaibi (2015) in his thesis called *Evaluation of AIRQUAL scale for measuring airline service quality and its effect on customer satisfaction and loyalty*. To choose the degree in Doctor of Philosophy, Cranfield University, United Kingdom. The author has as a general objective validate and confirm the AIRQUAL scale and also to investigate its impact on customer satisfaction and customer loyalty in Saudi Arabia. The research was descriptive type and causal. The population is made up of all passengers of Saudi Airlines, a sample of 500 passengers. The work has a result, according the AIRQUAL scale emerged five dimensions that son: tangible airport, tangible terminal, personal, empathy and image; regression analysis was conducted to investigate the impact of airline service quality on customer satisfaction, the results revealed that there is indeed a positively significant impact of service quality on customer satisfaction and also the results of that airline service quality positively and significantly impacts attitudinal loyalty.

Toral (2016) en su artículo científico denominado *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área jurídica, social y administrativa*. Universidad Nacional de Loja, Piura. La autora tiene como objetivo general determinar la relación directa de la gestión administrativa con el nivel de satisfacción en la calidad de los servicios académicos. La investigación fue descriptiva-correlacional y de enfoque deductivo-inductivo-subjetivo. La población está conformada por 4,913 personas entre docentes, empleados y estudiantes del área jurídica, social y administrativa, una muestra de 420 personas de dicha área. El trabajo tuvo como resultado, según Spearman se obtuvo un valor de 0.520, lo que indica que la gestión administrativa del área jurídica, social y

administrativa de la Universidad de Loja se encuentra significativamente relacionada con la calidad del servicio.

Ysuiza y Barrera (2018) en su tesis denominada *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. Para optar el grado de Maestro en Gestión pública, Universidad San Martín de Porres, Lima. Los autores tienen como objetivo general determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes de la municipalidad provincial de Alto Amazonas – Loreto 2018. La investigación fue de diseño no experimental, transversal y descriptivo - correlacional. La población estuvo conformada por 74 trabajadores administrativos y 72,120 habitantes de Yurimaguas según la municipalidad provincial de Alto Amazonas año 2016, tomando como muestra todos los trabajadores administrativos y 133 habitantes de Yurimaguas. El trabajo tuvo como resultado, según Spearman se obtiene un valor de 0.872 de correlación lo que indica que existe una relación fuerte entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio.

Tipián (2017) en su tesis denominada *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. Para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Lima. La autora tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016. La investigación fue hipotético – deductivo, tipo básica y no experimental. La población estuvo conformada por 134 usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus y una muestra de 100 usuarios. El trabajo tuvo como resultado, según Spearman se obtuvo un valor de 0.500, lo que indica que existe una relación significativa y positiva media entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016.

Las teorías relacionadas a la gestión administrativa, Chiavenato (como se citó en Rodríguez, 2017, p. 28), precisa que la gestión administrativa es el conjunto de movimientos a través de los cuales el gerente ejerce sus tareas cumpliendo las etapas del proceso administrativo: Planear, Organizar, Dirigir y Controlar.

Caldas, Carrión y Heras (2017, p. 242) manifiestan que:

La gestión se ocupa de que el proceso se realice adecuadamente y que produzca el efecto esperado, para lo que se debe tener en cuenta ciertas suposiciones: el proceso debe ser preciso, debe disminuir los costes, debe ser estricto y a la vez resguardando la información y datos de la empresa.

Bernal (2013), la gestión administrativa es realizar adecuadamente las funciones y actividades de la organización a través del proceso administrativo (p. 11).

Según Luna (2015), la gestión es importante porque es fundamental para todo propósito o plan, si no lo utilizamos, el efecto o producto no sería confiable (p. 32).

Frederick Taylor, padre de la Administración Científica, es uno de los primeros pensadores de la administración. En su obra Principios de la Administración Científica detalla cuatro principios, para asegurar la máxima prosperidad en las empresas industriales. El objetivo de Taylor era eliminar las pérdidas de tiempo, de dinero y más cosas; también nos señala que la máxima prosperidad es la consecuencia de la máxima productividad. Taylor (como se citó en Vieira, 2009), define los cuatro principios de la siguiente manera:

- Principio de planificación: intenta cambiar el pensamiento del operario, en cuanto a la improvisación, por métodos planificados y ya probados, justamente los que ofrecen mejores resultados tanto en costo como en eficiencia del tiempo y de la energía del operario.
- Principio de preparación: sugiere que la especialización y el entrenamiento de los operarios junto con la preparación de las maquinas, herramientas, equipos y elementos de la estructura física de la empresa deben ser planificados, ya que son factores que interfieren en la racionalización del operario.
- Principio de control: debe controlarse el trabajo para que se pueda certificar que se está ejecutando el trabajo de acuerdo con el método y con el plan de producción establecido.
- Principio de ejecución: para que la ejecución de las tareas sean disciplinadas es preciso distribuir las atribuciones y las responsabilidades entre todos los operarios con el fin que ejecuten bien sus funciones (p. 23).

Estos principios son muy importantes para la producción industrial.

Henry Fayol expuso su Teoría Clásica Administrativa el reconocido libro *Administration Industrielle Generale* en 1916, donde nombro seis funciones básicas, pero se dedicó a estudiar más la sexta función, la Función administrativa. Fayol (como se citó en Vieira, 2009), define los elementos de la Función administrativa de la siguiente manera:

- Planear: visualización del futuro y desarrollo de un plan de acción.
- Organizar: distribución de recursos, personas y funciones.
- Dirigir: guiar al trabajador en su respectiva función.
- Coordinar: unión de esfuerzos de todos los trabajadores de una empresa.
- Controlar: vigilar para que todo ocurra de acuerdo con las órdenes y reglas establecidas (p. 46).

Para Fayol las funciones administrativas están presentes en todos los departamentos o niveles de jerarquía de una empresa y también para la alta dirección. Cuando se trata de definir el trabajo directivo, se utiliza los elementos: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Para García (como se citó en Luna, 2015), la planeación evalúa los objetivos y selecciona los recursos necesarios para alcanzar ciertos objetivos, con relación a la investigación y preparando un cuadro que especifique que se hará más adelante (p. 58).

Arenas (como se citó en Fossi et al., 2013), indica que a la planeación es como un instrumento que hace posible seleccionar el camino correcto a seguir, para así alcanzar el final deseado (p. 50).

Blandez (2014), la organización se basa en repartir el trabajo entre el grupo para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesaria” (p. 8).

Álvarez (2010), manifiesta que “organizar una empresa, una universidad o un club deportivo implica dividir el trabajo entre sus miembros e implantar algún tipo de mecanismo de coordinación para facilitar que todos, conjuntamente, trabajen de forma armónica y aquellas puedan alcanzar los objetivos que persiguen” (p. 3).

Blandez (2014) “La dirección consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados” (p. 8).

Rivas (2012) “La dirección empresarial opera a través de una coordinación, más o menos sofisticada, con la intención de alcanzar unos resultados-objetivos conforme a un plan” (p. 8).

Rivas (2012) “El control verifica que el comportamiento de la empresa se mantenga dentro de los límites previamente fijados y, en caso contrario, tomar las medidas correctivas” (p. 11).

Jiménez (como se citó en Fossi et al., 2013) “El control consiste en los diferentes medios que permiten comparar los resultados reales con los resultados estimados, a fin de conseguir las desviaciones o vencer los obstáculos presentados en la realización de los programas” (p. 54).

Antes de hablar de calidad de servicio, se debe entender el significado de servicio, de acuerdo con Gronroos (como se citó en Gonzales et al., 2014) un servicio es una acción o actividad que no se puede tocar, esta actividad consiste en la interacción entre el trabajador y el cliente, donde intercambian palabras y hechos (p. 15).

Según la Real Academia (como se citó en Morales, 2012) la calidad es la cualidad o atributo de una cosa, la cual concede valorarla mejor o peor que las demás cosas de su clase (p. 321).

Vargas y Aldana (2014, p. 13), define la calidad como la “búsqueda permanente de la perfección en el servicio, en el producto y en los seres humanos. Para ello se necesita de la participación, la responsabilidad, la perfección y el espíritu del servicio”.

Pérez (2010, p. 28), la calidad de servicio consiste en ir más allá de las expectativas que tiene el cliente sobre el servicio de una organización, dando solución a las dudas que se tenía.

Existen dos clases de calidad, según Palomo (2011, p.57), “la calidad objetiva es la que se puede medir, por ejemplo, el número de microbios por centímetro cuadrado del baño de un restaurante se rige por unos estándares o modelos de servicio establecidos por la empresa”.

De acuerdo con Arenal (2016, p.36), “la calidad subjetiva, es depende del sujeto, quien la percibe según sus intereses, deseos y expectativas”.

En la escuela nordista, Gronroos (como se citó en García, 2015, p. 56), investigó la calidad de servicio a través del Modelo de imagen, este autor desarrolló dos dimensiones:

- Dimensión técnica o diseño del servicio, supone valorar **qué** esperan los clientes, pone su atención en lo que el cliente percibe.
- Dimensión funcional, supone **cómo** se ofrece el servicio, pone su atención en como el servicio es entregado, es decir, la forma en como el personal realiza sus tareas (p. 56).

Las dos dimensiones influyen en la imagen final que da la empresa, los componentes que explican la percepción de la calidad son:

- En la Dimensión Técnica, prevalecen los aparatos, la tecnología informática, las destrezas técnicas de los empleados y los conocimientos.
- En la Dimensión Funcional, prevalecen la comprensión, la presencia, el ánimo, la conducta, la disposición y la conexión con el cliente (p. 56).

En la escuela americana, Parasuraman, Zeithaml y Berry (como se citó en Prieto, 2014), asociaron la función calidad y marketing de servicios, asignando nuevos componentes al conocido marketing a través de la metodología SERVQUAL, la cual evalúa la calidad de servicio. Para ello, realizaron un estudio exploratorio aplicado a cuatro tipos de servicio: bancas, tarjetas de crédito, agentes de seguros y servicios técnicos; tal estudio les llevo a identificar diez dimensiones determinantes de la calidad de servicio. Sin embargo, decidieron resumirlo en cinco dimensiones, dado que encontraban una alta correlación entre algunas de ellas.

- Tangibilidad
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía (p. 24).

De acuerdo con Vargas y Aldana para brindar calidad en el servicio se necesita de la participación, la responsabilidad, la perfección y el espíritu del servicio

Fryd (2011) “La responsabilidad implica reconocer y hacerse cargo de ejercicio de un poder, el dominio de un saber (conocimiento, relación o habilidad) a transferir y reafirmar” (p. 50).

Sarrate y González (2013, p. 35) “La participación es un eje vertebrador de la animación porque ayuda a las personas a la planificación y organización de la realización de actividades”.

Hill (2012, p. 175) “El espíritu de servicio se interpretará en el sentido del hábito de una conducta agradable y armoniosa que induzca a la cooperación de los socios y compañeros de trabajo”.

Problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019?

Problemas específicos:

- ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019?
- ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019?
- ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019?
- ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019?

Justificación del estudio

Esta investigación es muy conveniente porque sirve para identificar el origen o las causas de este problema y conocer las consecuencias que tiene, como en este caso se pretende conocer la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de servicio del departamento de Administración Tributaria y Rentas en base a investigaciones teóricas, ya que de este problema es que genera molestias por los montos e impuestos que se le

aplican a los contribuyentes y el mal servicio de los trabajadores por su falta de pago de remuneraciones.

Los beneficiados con esta investigación serían los gerentes porque conocerán el grado de impacto que tiene la gestión administrativa en la calidad de servicio y podrán tomar las medidas necesarias, asimismo, los contribuyentes serían también beneficiados ya que al solucionar la alta gerencia este problema se cambiaría totalmente el panorama.

Al solucionarse este problema real, las áreas del departamento de Administración Tributaria y Rentas realizarían mejor su trabajo y brindarían un servicio de calidad a sus clientes, ya que los trabajadores que tienen tiempo trabajando tienen la experiencia necesaria y la voluntad de hacer bien su trabajo, sin embargo, no se esfuerzan por la injusticia que hacen con ellos.

Con las teorías de ciertos autores y antecedentes de investigaciones similares, se permite tener una visión más amplia sobre el significado y comportamiento de las variables, así como las potencialidades y deficiencias de la gestión administrativa. Esta información se obtuvo con ayuda de libros, tesis, revistas, artículos e internet que estuvieron disponibles y dieron explicación al impacto que tiene la gestión administrativa en la calidad de servicio. Esta investigación servirá como base para investigaciones futuras o hechos trascendentales.

Mediante este estudio se realiza un diagnóstico situacional de las gestiones administrativas en las organizaciones existentes. Desde la perspectiva hipotética, esta investigación tendrá como efecto reflexión, diálogos y hechos ante la problemática que se vive. Incluso, la investigación ayudaría a crear nuevos instrumentos de recolección de datos.

Hipótesis general:

Si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.

Hipótesis específicas:

- ✓ Si existe relación entre la planeación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019

- ✓ Si existe relación entre la organización y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019
- ✓ Si existe relación entre la dirección y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019
- ✓ Si existe relación entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019

Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019

Objetivos específicos:

- ✓ Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019
- ✓ Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019
- ✓ Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019
- ✓ Determinar la relación que existe entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019

II. MÉTODO

2.1 Tipo, diseño, nivel y método de investigación

La ruta del trabajo de investigación es cuantitativa.

Muñoz (2015) una investigación cuantitativa se centra en los datos estadísticos o numéricos, los cuales sirven para explicar o dar conocimiento sobre un hecho u objeto investigado (p. 126).

Tipo de investigación: Aplicada

De acuerdo con la Ponencia de Investigación Científica y Desarrollo Tecnológico (como se citó en Cegarra, 2014) es aplicada cuando hace uso de las teorías para poder resolver algún tipo de problema, incluso, a la formación de ideas, procesos o mejoras (p. 42).

Diseño de investigación: No experimental - Transversal

De acuerdo con Hernández et al. (2018), un diseño no experimental es cuando no se realizan alteraciones a las variables, solo se observa y analiza los hechos tal como se producen sin ocasionar algún cambio sobre ellas (p. 87).

Según Hernández et al. (2018), un diseño transaccional o transversal es cuando se observa y analiza un hecho en un determinado periodo de tiempo (p. 88).

Nivel de investigación: Descriptiva

Muñoz (2015) manifiesta que este nivel de investigación, describe las características, comportamientos o hechos de una situación o grupo de personas, para luego examinar la información recolectada, definirla y realizar diversas hipótesis. Este nivel solo se dedica a describir los hechos mas no a explicar el por qué ocurre ciertos hechos (p. 124).

Método de investigación: Hipotético – deductivo

Cegarra (2012) consiste en realizar hipótesis a través de la observación e inferir alternativas de solución con respecto a un problema y verificar si esto concuerda con tal realidad (p. 82).

2.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión Administrativa

Chiavenato (como se citó en Rodríguez, 2017, p. 28), define que la gestión administrativa es el conjunto de movimientos a través de los cuales el gerente ejerce sus tareas cumpliendo las etapas del proceso administrativo: Planear, Organizar, Dirigir y Controlar.

Dimensión: Planeación

Para Torres (2014), “la planeación es un concepto íntimamente relacionado con el futuro y con el cambio, es proyectar un futuro deseado y los medios efectivos para lograrlo” (p. 207).

- Indicador: Cambio

López y Gusó (2015) “[...] Cambiar significa una oportunidad de resolver una situación adversa. Cambiar es igual a progresar” (p. 184).

Dimensión: Organización

Acosta (2018), la organización “supone una continua puesta en orden de los recursos disponibles, siempre limitados” (p. 5).

- Indicador: Orden

Yamashita (2016) el orden “es una operación por la cual elegimos las cosas necesarias [...]” (p. 10).

- Indicador: Recurso

Aparisi (2015) “Es una combinación de factores de producción como el trabajo, el capital y la materia prima” (p. 28).

Dimensión: Dirección

Del Regno (2015) “Es asignar, coordinar y movilizar los recursos existentes de la organización; es generar nuevos recursos y capacidades; es orientar los recursos para cumplir los objetivos organizacionales” (p. 39).

- Indicador: Coordinar

Soto (2015) “La función de la coordinación, consiste en propiciar la conexión entre diferentes elementos de manera que conjuntamente y gracias a un orden establecido se obtenga un determinado resultado” (p. 431).

- Indicador: Orientar

Blasco (2011) “Es asesorar sobre opciones alternativas, [...], desarrollando capacidades y estrategias de control y manejo de procedimientos” (p. 197).

Dimensión: Control

Vélez (2015) “El control es para controlar procesos, sistemas y a nosotros mismos, no para controlar a las demás personas como si fueran robot o máquinas de producción” (p. 24).

- Indicador: Proceso

Pérez (2010) es un grupo de actividades que guardan relación y trabajan entre sí, convirtiendo materias primas en productos terminados (p. 51).

- Indicador: Sistema

Fernández (2010) “Es un conjunto de componentes que interaccionan entre sí para lograr un objetivo común” (p. 11).

Variable 2: Calidad de Servicio

Vargas y Aldana (2014, p. 13), define la calidad como la “búsqueda permanente de la perfección en el servicio, en el producto y en los seres humanos. Para ello se necesita de la participación, la responsabilidad, la perfección y el espíritu del servicio”.

Dimensión: Responsabilidad

Vega (2014) “Se define como el cumplimiento de las obligaciones o el cuidado al hacer o decidir algo” (p. 24).

- Indicador: Obligación

Peña (2015) la define como “un vínculo jurídico en virtud del cual una persona determinada debe realizar una prestación en provecho de otra” (p. 50).

- Indicador: Cuidar

Monroe (2011) “cuidar significa calcular la próxima necesidad de una persona y hacer provisión para ella antes de que él o ella ni siquiera sientan la necesidad” (p. 53).

Dimensión: Participación

Sarrate y González (2013) “es una actividad creativa y transformadora que implica un considerable esfuerzo; la falta de participación pretende justificarse en ocasiones tomando como fundamento la pereza y pasividad natural del ser humano. Sin embargo, la necesidad de expresarnos, comunicarnos y relacionarnos, así como la voluntad de crear y compartir que se encuentran en la base de la participación, son características inherentes a los seres humanos” (p. 14).

- Indicador: Voluntad

Colín (2014) “La voluntad es la facultad que tenemos de decidir y ordenar nuestra propia conducta. Es con ella que ejecutamos lo pensado y lo planeado para hacerlo realidad” (p. 62).

- Indicador: Comunicar

Pallarés (2010) “comunicar es mucho más que hablar. El verdadero objetivo de la comunicación es enviar un claro mensaje a las personas con que contactamos, un mensaje que sea percibido, comprendido e integrado por ellas y que se les induzca a devolvernos una respuesta en consonancia con lo comunicado” (p. 163).

Dimensión: Espíritu de servicio

Acosta (2013) “Es la capacidad para reconocer y satisfacer las necesidades de los demás, incluso antes de que las manifiesten verbalmente” (p. 20).

- Indicador: Capacidad

Hill y Lineback (2014) "Significa saber qué hacer y cómo lograr que se haga [...]" (p. 59).

- Indicador: Reconocer

Martínez (2011) “Es admitir o aceptar como verdadera una cosa, en otras palabras, identificarla” (p. 9).

- Indicador: Satisfacer

López y Expósito (2016) "La favorabilidad o la desfavorabilidad con la que los empleados evalúan su trabajo, evaluación que normalmente se hace por medio de escalas que incluyen aspectos tales como salario, promoción y supervisión" (p. 185).

Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Chiavenato (como se citó en Rodríguez, 2017, p. 28), define que la gestión administrativa es el conjunto de movimientos a través de los cuales el gerente ejerce sus tareas cumpliendo las etapas del proceso administrativo: Planear, Organizar, Dirigir y Controlar.	Planeación	Cambio	1,2	García (2017) Ordinal “La escala ordinal pide al individuo que establezca un orden de preferencias ante una serie de ítems que tiene que ordenar del primero al último” (p. 58) Razón “La escala de razón es una escala numérica que hace referencia a un
		Organización	Orden	3	
			Recursos	4,5	
		Dirección	Coordinar	6	
			Orientar	7	
		Control	Proceso	8	
Sistema	9,10				

Calidad de Servicio	Vargas y Aldana (2014, p. 13), define la calidad como la “búsqueda permanente de la perfección en el servicio, en el producto y en los seres humanos. Para ello se necesita de la participación, la responsabilidad, la perfección y el espíritu del servicio”	Responsabilidad	Obligación	11	valor real que interesa Investigar” (p. 59) Ladrón (2017) Ordinal “La escala ordinal añade a la nominal la posibilidad de ordenar los datos, es decir, considera relaciones de mayor y menor, [...]” (p. 144). Razón “En esta escala se le da también un sentido a las razones entre dos medidas, es decir, las veces que una medida contiene a la otra. Los datos de razón tienen que ser numéricos” (p. 144)
			Cuidar	12,13	
		Participación	Voluntad	14,15	
			Comunicar	16,17	
		Espíritu del servicio	Capacidad	18	
			Reconocer	19	
			Satisfacer	20	

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

Población:

Tomás (2010) indica que son todas las personas que tienen o comparten similares características, de los cuales se quiere obtener cierta información, ellos representan la cantidad total de personas en una empresa, organización, evento, etc. (p. 21).

La población a investigar está comprendida por 99 habitantes de la Urb. Campania del distrito de Bellavista – Callao, según el Sistema Integral de Gestión Tributaria (SIGT) de la municipalidad.

Muestra:

Tomás (2010) es una cierta cantidad de personas, que servirán para recolectar información necesaria con respecto a un estudio o lo que se desea saber, ellos representan una porción del total, con la información que ellos brinden se sacara conclusiones en general (p. 22).

Para la estimación de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{K^2 p q N}{E^2 (N-1) + K^2 p q}$$

Dónde:

N: Tamaño de población **99**

K: Nivel de confianza **1.96**

E: Error nuestra **0.05**

p: Proporción de individuos que cumplen **0.5**

q: Proporción de individuos que no cumplen **0.5**

Por lo tanto, reemplazando los datos en la fórmula, obtendremos lo siguiente:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 99}{(0.05)^2 * (99 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 78.87$$

El total de la muestra para la siguiente investigación está conformado por 79 habitantes de la Urb. Campania del distrito de Bellavista – Callao.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

Según Merino (2010) La encuesta es un método o una manera de recolectar información, en donde la persona encuestada brinda tal información de forma escrita o verbal, puede ser mediante un cuestionario o un dialogo (p. 82).

Para obtener información de este estudio se utilizará la encuesta, permitiendo recolectar datos a través de las respuestas de los habitantes de la Urb. Campania del distrito de Bellavista – Callao, conforme a los 20 ítems preparados por el investigador.

Instrumentos de recolección de datos:

El instrumento que se utilizo es el cuestionario, el cual nos permite cuantificar y conocer la influencia que existe entre las variables.

Según Grande y Abascal (2013) Un cuestionario es una serie de preguntas que guardan cierta relación, su propósito es recolectar la información necesaria o lo que se desea saber respecto a un estudio (p. 52).

El instrumento consta de 20 preguntas, de las cuales 10 preguntas son para la variable 1 (Gestión administrativa) y 10 preguntas para la variable 2 (Calidad de servicio), el cuestionario está dirigido a los habitantes de la Urb. Campania del distrito de Bellavista-Callao.

Validez:

Anastasi y Urbina (como se citó en Bilbao, 2014, p. 78) “la validez es como una comprobación directa de que tan bien cumple una prueba su función”.

Asimismo, Cronbach (como se citó en Bilbao, 2014, p. 77) manifiesta lo siguiente: “la validez resulta elevada si un test mide la cosa correcta, es decir, si proporciona la información requerida por el tomador de decisiones”.

La herramienta que se empleó para la investigación fue revisada por expertos de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, quienes son:

- a) Dr. Israel Barrutia Barreto
- b) Dr. Augusto Lessner León Espinoza

c) Mg. Maribel Otárola Chávez

Confiabilidad:

Bayón (2017) “Confiabilidad significa fiabilidad, confianza, garantía, pero sobre todo seguridad en el buen funcionamiento de una cosa” (p. 35).

La confiabilidad del instrumento se realizó con la técnica de Alfa de Cronbach, ingresando los datos recopilados de la encuesta al programa IBM SPSS 22.

Variable 1: Gestión administrativa

		N	%
Casos	Válido	79	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	79	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	10

Fuente: Elaboración propia

El estadístico de fiabilidad de la variable 1, dio como resultado 0.858, lo que indica que el grado de fiabilidad del instrumento y sus respectivos ítems es alto.

Variable 2: Calidad de servicio

		N	%
Casos	Válido	79	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	79	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	10

Fuente: Elaboración propia

El estadístico de fiabilidad de la variable 2, dio como resultado 0.852, lo que indica que el grado de fiabilidad del instrumento y sus respectivos ítems es alto.

Variable 1 y Variable 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	79	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	79	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	20

Fuente: Elaboración propia

El estadístico de fiabilidad de la variable 1 y 2, dio como resultado 0.931, lo que indica que el grado de fiabilidad del instrumento y sus respectivos ítems es muy alto.

2.5 Procedimiento

Después de haber sido validado el instrumento de recolección de datos (cuestionario) por los expertos de la escuela de administración, se procedió a ingresar los datos recopilados de la encuesta al programa IBM SPSS 22 para determinar la fiabilidad de cada variable, utilizando la técnica de Alfa de Cronbach se obtuvo un alto grado de fiabilidad. Para la recolección de datos, se encuestó a 79 habitantes de la Urb. La Campania del distrito de Bellavista – Callao, utilizando un cuestionario de 10 ítems por cada variable.

El presente trabajo de investigación fue de diseño no experimental- transversal, de tipo aplicada, de nivel descriptivo y con una investigación cuantitativa. Para la estadística inferencial, se empleará la prueba no paramétrica de Kolmogorov-Smirnov, dado que la muestra es >50 , asimismo, como el objetivo general es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019, se utilizará el coeficiente correlación de Spearman para identificar el grado de relación que existe entre las dos variables, como también para evaluar si la hipótesis nula se rechaza o se acepta.

2.6 Métodos de análisis de datos

El programa IBM SPSS 22 se empleó como parte del presente trabajo de investigación. Las evidencias objetivas para este estudio fueron: el alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad del instrumento y el juicio de Expertos para la legalidad del instrumento, el cuestionario.

2.7 Aspectos éticos

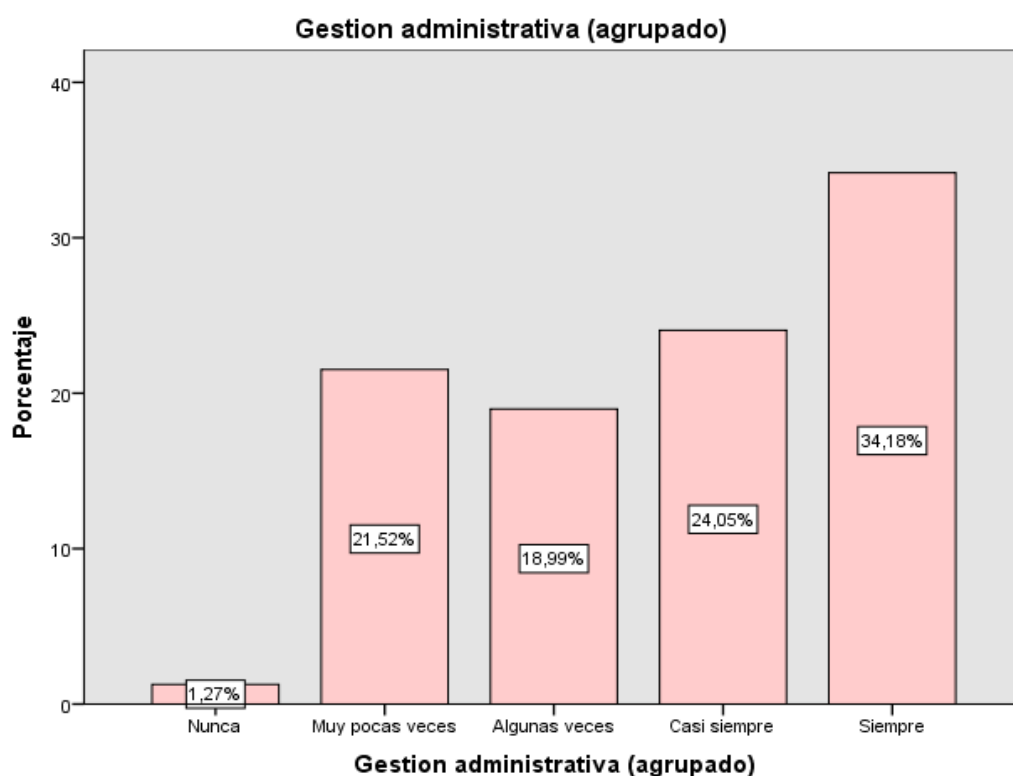
- ✓ Uso de información: se mantuvo en anonimato la identidad de los encuestados y no se realizó otro uso con los datos recopilados más que para la investigación.
- ✓ Calidad común: la población en general no fue expuesta al peligro, más bien, mostraron interés y sinceridad en sus respuestas.
- ✓ Autenticidad comprobada: todos los datos externos y de diferentes creadores tienen las fuentes correspondientes, de modo que la legitimidad hipotética es correcta.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Variable 1:

		Gestión administrativa (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Muy pocas veces	17	21,5	21,5	22,8
	Algunas veces	15	19,0	19,0	41,8
	Casi siempre	19	24,1	24,1	65,8
	Siempre	27	34,2	34,2	100,0
	Total	79	100,0	100,0	



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

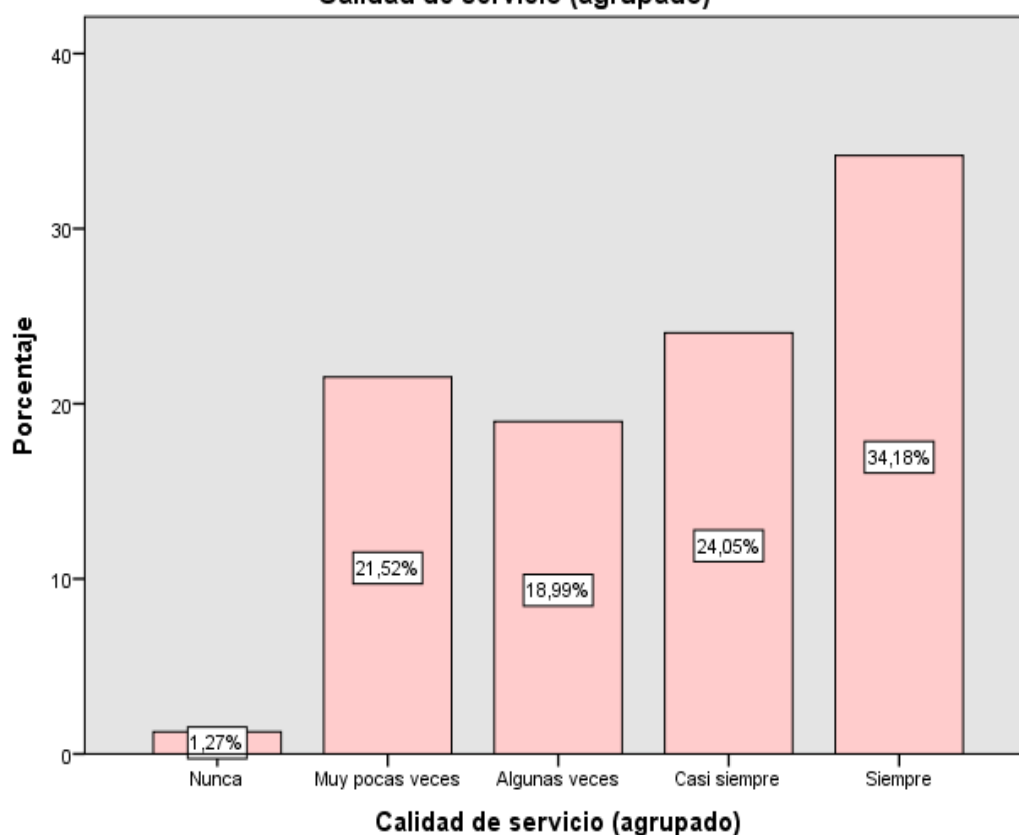
Conforme a los porcentajes del gráfico de barras, el 34.18% manifestaron que siempre existe una gestión administrativa en la municipalidad de Bellavista. Asimismo, el 24.05% manifestaron que casi siempre existe una gestión administrativa, el 18.99% manifestaron que algunas veces, el 21.52% manifestaron que muy pocas veces, mientras que el 1.27% manifestaron que nunca existe una gestión administrativa.

Variable 2:

Calidad de servicio (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Muy pocas veces	17	21,5	21,5	22,8
Algunas veces	15	19,0	19,0	41,8
Casi siempre	19	24,1	24,1	65,8
Siempre	27	34,2	34,2	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Calidad de servicio (agrupado)



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Conforme a los porcentajes del gráfico de barras, el 34,18% manifestaron que siempre existe la calidad de servicio en la municipalidad de Bellavista. Asimismo, el 24,05% manifestaron que casi siempre existe la calidad de servicio, el 18,99% manifestaron que algunas veces, el 21,52% manifestaron que muy pocas veces, mientras que el 1,27% manifestaron que nunca existe la calidad de servicio.

Prueba de normalidad:

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,170	79	,000	,906	79	,000
V2	,175	79	,000	,905	79	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la prueba de normalidad, se puede observar que la muestra es >50, en ese sentido, se utilizará Kolmogorov-Smirnov, el cual da los siguientes valores: 0.170 para la variable 1 y 0.175 para la variable 2.

Análisis correlacional

Hipótesis general:

Si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.

H₁: Si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.

Considerando que:

Sig. < 0.05, se rechaza la H₀

Sig. > 0.05, no se rechaza la H₀

Correlaciones

			Gestión administrativa (agrupado)	Calidad de servicio (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión administrativa (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,986**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Calidad de servicio (agrupado)	Coefficiente de correlación	,986**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, lo que indica que, si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019. Dado que, entre las variables existe una correlación de 98.6%, indicando una relación positiva considerable.

Hipótesis específica 1:

Si existe relación entre la planeación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.

H₀: No existe relación entre la planeación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.

H₁: Si existe relación entre la planeación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.

Considerando que:

Sig. < 0.05, se rechaza la H₀

Sig. > 0.05, no se rechaza la H₀

Correlaciones

			Planeación (agrupado)	Calidad de servicio (agrupado)
Rho de Spearman	Planeación (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Calidad de servicio (agrupado)	Coefficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, lo que indica que, si existe relación entre la planeación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019. Dado que, entre las variables existe una correlación de 70.9%, indicando una relación positiva considerable.

Hipótesis específica 2:

Si existe relación entre la organización y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.

H₀: No existe relación entre la organización y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.

H₁: Si existe relación entre la organización y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.

Considerando que:

Sig. < 0.05, se rechaza la H₀

Sig. > 0.05, no se rechaza la H₀

Correlaciones

			Organización (agrupado)	Calidad de servicio (agrupado)
Rho de Spearman	Organización (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 79	,791** ,000 79
	Calidad de servicio (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,791** ,000 79	1,000 . 79

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, lo que indica que, si existe relación entre la organización y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019. Dado que, entre las variables existe una correlación de 79.1%, indicando una relación positiva considerable.

Hipótesis específica 3:

Si existe relación entre la dirección y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.

H₀: No existe relación entre la dirección y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.

H₁: Si existe relación entre la dirección y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.

Considerando que:

Sig. < 0.05, se rechaza la H₀

Sig. > 0.05, no se rechaza la H₀

Correlaciones

			Dirección (agrupado)	Calidad de servicio (agrupado)
Rho de Spearman	Dirección (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,784**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Calidad de servicio (agrupado)	Coefficiente de correlación	,784**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, lo que indica que, si existe relación entre la dirección y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019. Dado que, entre las variables existe una correlación de 78.4%, indicando una relación positiva considerable.

Hipótesis específica 4:

Si existe relación entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.

H₀: No existe relación entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.

H₁: Si existe relación entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.

Considerando que:

Sig. < 0.05, se rechaza la H₀

Sig. > 0.05, no se rechaza la H₀

Correlaciones

			Control (agrupado)	Calidad de servicio (agrupado)
Rho de Spearman	Control (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,846**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Calidad de servicio (agrupado)	Coeficiente de correlación	,846**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, lo que indica que, si existe relación entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019. Dado que, entre las variables existe una correlación de 84.6%, indicando una relación positiva considerable.

IV. DISCUSIÓN

Hipótesis general:

La presente investigación estableció como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019. De acuerdo a la investigación realizada, se concluyó que entre las variables existe relación positiva considerable de 0.931, asimismo, se obtuvo 0.000 de significancia, lo que indica que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , es decir, si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

De acuerdo a la investigación realizada por Ysuiza, M. y Barrera, A. (2018), en su tesis titulada *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*, se afirma que la gestión administrativa tiene una correlación fuerte de 0.872 de Rho de Spearman en la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes de la municipalidad provincial de Alto Amazonas – Loreto.

Entonces, teniendo en cuenta el aporte de Ysuiza y Barrera, mencionado líneas arriba, del mismo modo, teniendo en cuenta la teoría planteada por Chiavenato (2017), quien manifiesta que la gestión administrativa son las acciones que realiza el gerente para cumplir sus objetivos, para ello, hace uso de las fases del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. Por consiguiente, en la presente investigación se determinó que, si existe relación entre las variables, asimismo, en la investigación realizada por Ysuiza y Barrera dio el mismo resultado, en ese sentido, se reafirma la hipótesis alterna.

Por tanto, para brindar un servicio de calidad se necesita que el gerente realice un plan, se organice con sus trabajadores, los dirija y controle los procesos para evitar inconvenientes y/o reclamos en este caso.

Hipótesis específica 1:

En la primera dimensión, se estableció como objetivo, determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019. De acuerdo a la investigación realizada, se concluyó que entre la dimensión (planeación) y la variable 2 (calidad de servicio) existe relación positiva considerable de

0.709, asimismo, se obtuvo 0.000 de significancia, lo que indica que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , es decir, si existe relación entre la planeación y la calidad de servicio.

De acuerdo a la investigación realizada por Ysuiza, M. y Barrera, A. (2018), en su tesis titulada *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*, se afirma que la planeación tiene una correlación fuerte de 0.872 de Rho de Spearman en la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes de la municipalidad provincial de Alto Amazonas – Loreto.

La teoría planteada por Torres (2014) nos dice que, la planeación es un concepto íntimamente relacionado con el futuro y con el cambio, es proyectar un futuro deseado y los medios efectivos para lograrlo. Por consiguiente, en la presente investigación se determinó que si existe relación entre la dimensión (planeación) y la variable 2 (calidad de servicio), asimismo, en la investigación realizada por Ysuiza y Barrera dio el mismo resultado, en ese sentido, se reafirma la hipótesis alterna.

Por tanto, si se desea brindar un servicio de calidad se debe de realizar un plan que conlleve a los resultados esperados, menos reclamos y más soluciones.

Hipótesis específica 2:

En la segunda dimensión, se estableció como objetivo, determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019. De acuerdo a la investigación realizada, se concluyó que entre la dimensión (organización) y la variable 2 (calidad de servicio) existe relación positiva considerable de 0.791, asimismo, se obtuvo 0.000 de significancia, lo que indica que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , es decir, si existe relación entre la organización y la calidad de servicio.

De acuerdo a la investigación realizada por Ysuiza, M. y Barrera, A. (2018), en su tesis titulada *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*, se afirma que la organización tiene una correlación fuerte de 0.895 de Rho de Spearman en la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes de la municipalidad provincial de Alto Amazonas – Loreto.

La teoría planteada por Acosta (2018) nos dice que, la organización supone una continua puesta en orden de los recursos disponibles, siempre limitados. Por consiguiente, en la presente investigación se determinó que si existe relación entre la dimensión (organización) y la variable 2 (calidad de servicio), asimismo, en la

investigación realizada por Ysuiza y Barrera dio el mismo resultado, en ese sentido, se reafirma la hipótesis alterna.

Por tanto, toda actividad que se realice debe ser de manera ordenada, en el caso de atención al cliente, los trabajadores deben estar comprometidos con este aspecto ya que el desorden o desorganización afectara la perspectiva que tenga el cliente hacia la entidad.

Hipótesis específica 3:

En la tercera dimensión, se estableció como objetivo, determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019. De acuerdo a la investigación realizada, se concluyó que entre la dimensión (dirección) y la variable 2 (calidad de servicio) existe relación positiva considerable de 0.784, asimismo, se obtuvo 0.000 de significancia, lo que indica que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , es decir, si existe relación entre la dirección y la calidad de servicio.

De acuerdo a la investigación realizada por Ysuiza, M. y Barrera, A. (2018), en su tesis titulada *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*, se afirma que la dirección tiene una correlación fuerte de 0.718 de Rho de Spearman en la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes de la municipalidad provincial de Alto Amazonas – Loreto.

La teoría planteada por Regno (2015) nos dice que, la dirección es asignar, coordinar y movilizar los recursos existentes de la organización; es generar nuevos recursos y capacidades; es orientar los recursos para cumplir los objetivos organizacionales. Por consiguiente, en la presente investigación se determinó que si existe relación entre la dimensión (dirección) y la variable 2 (calidad de servicio), asimismo, en la investigación realizada por Ysuiza y Barrera dio el mismo resultado, en ese sentido, se reafirma la hipótesis alterna.

Por tanto, el recurso más importante para brindar un servicio de calidad es el trabajador, en ese caso, el trabajador debe ser capacitado mensualmente y disponer de los recursos materiales necesarios para que realice bien su trabajo, de igual manera, este será guiado y orientado por su jefe.

Hipótesis específica 4:

En la cuarta dimensión, se estableció como objetivo, determinar la relación que existe entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019. De acuerdo a la investigación realizada, se concluyó que entre la dimensión (control) y la variable 2 (calidad de servicio) existe relación positiva considerable de 0.846, asimismo, se obtuvo 0.000 de significancia, lo que indica que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , es decir, si existe relación entre el control y la calidad de servicio.

De acuerdo a la investigación realizada por Ysuiza, M. y Barrera, A. (2018), en su tesis titulada *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*, se afirma que el control tiene una correlación fuerte de 0.975 de Rho de Spearman en la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes de la municipalidad provincial de Alto Amazonas – Loreto.

La teoría planteada por Vélez (2015) nos dice que, el control es para controlar procesos, sistemas y a nosotros mismos, no para controlar a las demás personas como si fueran robot o máquinas de producción. Por consiguiente, en la presente investigación se determinó que si existe relación entre la dimensión (control) y la variable 2 (calidad de servicio), asimismo, en la investigación realizada por Ysuiza y Barrera dio el mismo resultado, en ese sentido, se reafirma la hipótesis alterna.

Por tanto, es necesario controlar los procesos y actividades que se realizan con respecto a la atención al cliente, con la observación se determinara los errores que se estén presentando y su vez estos estén dificultando ofrecer un servicio de calidad. Al conocer los errores se buscará las soluciones precisas para cada una de ellos con la finalidad de brindar un servicio de calidad.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que el grado de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio es muy alta o muy fuerte porque se obtuvo un valor de 0.986, de igual modo, se obtuvo una significancia de 0.000, lo que indica que se acepta la hipótesis alterna H 1 y se rechaza la H 0. Por lo tanto, la gestión administrativa si tiene relación positiva con la calidad de servicio, es decir, si se pone mayor atención en la gestión administrativa de los recursos, mayor será la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.
2. Con respecto a la dimensión 1 se concluye que el grado de correlación entre la planeación y la calidad de servicio es alta o fuerte porque se obtuvo un valor de 0.709, de igual modo, se obtuvo una significancia de 0.000, lo que indica que se acepta la hipótesis alterna H 1 y se rechaza la H 0. Por lo tanto, la planeación si tiene relación positiva con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.
3. Con respecto a la dimensión 2 se concluye que el grado de correlación entre la organización y la calidad de servicio es alta o fuerte porque se obtuvo un valor de 0.791, de igual modo, se obtuvo una significancia de 0.000, lo que indica que se acepta la hipótesis alterna H 1 y se rechaza la H 0. Por lo tanto, la organización si tiene relación positiva con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.
4. Con respecto a la dimensión 3 se concluye que el grado de correlación entre la dirección y la calidad de servicio es alta o fuerte porque se obtuvo un valor de 0.784, de igual modo, se obtuvo una significancia de 0.000, lo que indica que se acepta la hipótesis alterna H 1 y se rechaza la H 0. Por lo tanto, la dirección si tiene relación positiva con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.
5. Con respecto a la dimensión 4 se concluye que el grado de correlación entre el control y la calidad de servicio es muy alta o muy fuerte porque se obtuvo un valor de 0.846, de igual modo, se obtuvo una significancia de 0.000, lo que indica que se acepta la hipótesis alterna H 1 y se rechaza la H 0. Por lo tanto, el control si tiene relación positiva con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019.

VI. RECOMENDACIONES

Se debe poner más atención con respecto a la gestión de los recursos, en cuanto a los trabajadores, capacitarlos mensualmente, ofrecerle las herramientas y materiales necesarios para la elaboración de su trabajo y escuchar las opiniones de cada uno de ellos, de igual manera, hacer las coordinaciones necesarias para que el sistema de la municipalidad sea eficiente, todo ello para brindar un servicio de calidad a los contribuyentes.

Dar a conocer las deficiencias o reclamos que expresan los contribuyentes respecto a la atención brindada, para realizar un plan donde se tomen las decisiones más adecuadas para contrarrestar los reclamos o quejas.

Coordinar con las áreas correspondientes las actividades a realizar y/o solicitar de su ayuda para ejecutar dichas actividades, como en el caso de la actualización y mejora del sistema (SIG), el cual es una data muy necesaria e importante para dar información o realizar otros trámites solicitados por los contribuyentes. Este sistema en la actualidad presenta errores en su contenido y no tiene los datos actualizados.

Los jefes inmediatos deben orientar a sus trabajadores de manera clara el proceso de cada actividad, brindarles confianza y seguridad para que estos se puedan comprometer con su trabajo, asimismo, la motivación e incentivo ayudaría a que los trabajadores pongan más empeño en las actividades que realiza.

Observar el proceso y/o realización de cada actividad, para ver las fallas que puedan estar pasando, del mismo modo, verificar y controlar el funcionamiento del sistema para detectar fallas, las cuales se deba reparar o solucionar lo más antes posible.

REFERENCIAS

Aceña N., M. (2016). *Manual. Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera.*

Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8468180173>

Alotaibi, M. (2015). Evaluation of AIRQUAL scale for measuring airline service quality and its effect on customer satisfaction and loyalty (Bachelor thesis).

Recovered from https://dspace.lib.cranfield.ac.uk/bitstream/handle/1826/9651/Alotaibi_M_M_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Álvarez F., C. (2010). *Organización del trabajo. Modelos.*

Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8490096279>

Arenal L., C. (2016). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio. UF2382.*

Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8416482187>

Blandez R., M. (2014). *Proceso Administrativo.*

Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ>

Cabezas, H. (2015). Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública municipal de saneamientos ambiental de Babahoyo- EMSABA E.P. (Tesis de maestría).

Recuperada de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1827/1/T-UTB-CEPOS-MAE-000027.pdf>

Caldas, M., Carrión, R. y Heras, A. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora).*

Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8491611118>

Cegarra S., J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica.*

Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8499690270>

Colín, H. (2014). *Amor... ¡Ya no te tengo miedo!*

Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=6070081951>

Díaz N., V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística.*

Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9562846857>

- Fossi, L. et al. (agosto, 2013). Funciones administrativas y participación comunitaria. *Revista Orbis*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/709/70928419004.pdf>
- García F., G. (2017). *Casos de investigación: Una práctica empresarial*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8417129162>
- Garza M., A. (2009). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9681212983>
- Grande E., I. y Abascal F., E. (2011). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8473567471>
- Hernández, A. et al. (2018). *Metodología de la investigación científica*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8494825704>
- Hill, N. (2012). *Piense y hágase rico*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=1101612851>
- Inca, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015 (Tesis de licenciatura).
Recuperada de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/152015EPAEInca%20AllcahuamanCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfaci%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ladrón G., M. (2017). *Competencia matemática N2*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8416482438>
- López-Quesada, A. y Gusó, A. (2015). *Guía de supervivencia para aspirantes a directivos*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8415986947>
- Luna G., A. (2015). *Proceso Administrativo*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=6077442585>
- Merino S., M. (2015). *Introducción a la investigación de mercados*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8415986777>
- Molina, F. et al. (diciembre, 2016). Obstáculos producto de gestión municipal que frenan el uso del conocimiento en el desarrollo local. *Revista Scielo*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552016000200007

- Morales G., J. (2012). *Calidad cerámica, seguridad laboral y medio ambiente*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8499692230>
- Munroe, M. (2011). *Myles Munroe habla sobre relaciones*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=1603744150>
- Muñoz R., C. (2015). *Metodología de la investigación*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=6074265429>
- Ocampos, L. y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la red asistencial Essalud – Tumbes 2016 (Tesis de licenciatura)*.
Recuperada de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pallarés Q., M. (2010). *Emociones y sentimientos: donde se forman y como se transforman*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8415004338>
- Palomo M., M. (2011). *Técnicas de comunicación en restauración*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8497328167>
- Peña N., L. (2015). *De los contratos mercantiles: nacionales e internacionales*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9587714180>
- Pérez T., V. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8498393566>
- Prieto H., J. (2014). *Gerencia del servicio: La clave para ganar todos*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9587710835>
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 (Tesis de maestría)*.
Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1

- Reyes, T. (2015). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros “La Maná” periodo 2013 (Tesis de licenciatura).
Recuperada de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3449/1/T-UTC-00726.pdf>
- Rivas G., J. (2012). *Dirección estratégica de empresas turísticas*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8415279280>
- Rodríguez M., V. (abril, 2018). Sistema automatizado de control tributario, en los gobiernos locales. *Revistas de investigación UNMSM*. Recuperado de revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/.../12948/
- Salazar, W. y Cabrera, M. (diciembre, 2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Revista de investigación Industrial Data*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Sánchez, A. (2017). Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa (Tesis de licenciatura).
Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>
- Sarrate, M. y González, A. (2013). *Animación e intervención sociocultural*.
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8436267850>
- Tereshchenko, A. (2015). Service quality and business competitiveness. To choose the degree in Business Management, Masaryk University, Czech Republic (Bachelor thesis).
Recovered from https://is.muni.cz/th/spic2/DiplomaWork_-_ATereshchenko6.pdf
- Tipián, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus (Tesis de maestría).
Recuperada de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/1/5015EPAEInca%20AllcahuamanCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Tomás S., J. (2010). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8449026164>
- Toral R., C. (diciembre, 2016). Gestión administrativa y calidad de servicio en el área jurídica, social y administrativa. *Revista SurAcademia*. Recuperado de <http://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>
- Torres M., V. (2014). *Administración de Ventas*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=607438858X>
- Torres H., Z. (2014). *Teoría general de la administración*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=6074388539>
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9581203915>
- Vega M., A. (2014). *Quiero que mi hijo sea feliz*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8484110737>
- Velásquez, G., Ponce, A. y Franco, C. (junio, 2016). La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. *Revista Dialnet*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5603313.pdf>
- Vieira B., J. (2009). *Teoria Geral Da Administração*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8576388197>

ANEXOS

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/ Indicadores	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio de</p>	<p>Hipótesis general: Si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019</p> <p>Hipótesis específicas: Si existe relación entre la planeación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019</p> <p>Si existe relación entre la organización y la calidad de</p>	<p>Gestión administrativa</p>	<p>PLANEACIÓN Cambio</p> <p>ORGANIZACIÓN Orden Recursos</p> <p>DIRECCIÓN Coordinar Orientar</p> <p>CONTROL Proceso Sistema</p>	<p>Diseño de la investigación: No experimental – transversal</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva – correlacional</p>

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019?</p>	<p>la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019</p>	<p>servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019</p> <p>Si existe relación entre la dirección y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019</p> <p>Si existe relación entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019</p>	<p>Calidad de servicio</p>	<p>RESPONSABILIDAD Obligación Cuidar</p> <p>PARTICIPACION Voluntad Comunicar</p> <p>ESPIRITU DE SERVICIO Capacidad Reconocer Satisfacer</p>	<p>Población: 99 habitantes de la Urb. La Campania - Bellavista - Callao</p> <p>Muestra: 79 habitantes de la Urb. La Campania - Bellavista</p> <p>Técnica de procesamiento de información: Programa estadístico IBM SPSS Statistics 22</p>
---	---	--	-----------------------------------	---	---

Fuente: Elaboración propia

Vista de variables en SPSS 22

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	PREGUNTA1	Numérico	1	0	¿La actual gest...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
2	PREGUNTA2	Numérico	1	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
3	PREGUNTA3	Numérico	1	0	¿Se respeta el ...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
4	PREGUNTA4	Numérico	1	0	¿Los trabajador...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
5	PREGUNTA5	Numérico	1	0	¿Las ordenanz...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
6	PREGUNTA6	Numérico	1	0	¿Se presenta u...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
7	PREGUNTA7	Numérico	1	0	¿Los trabajador...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
8	PREGUNTA8	Numérico	1	0	¿Es correcto el...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
9	PREGUNTA9	Numérico	1	0	¿El sistema co...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
10	PREGUNTA...	Numérico	1	0	¿Ha tenido pro...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
11	PREGUNTA...	Numérico	1	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
12	PREGUNTA...	Numérico	1	0	¿Los trabajador...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
13	PREGUNTA...	Numérico	1	0	¿Los tramites s...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
14	PREGUNTA...	Numérico	1	0	¿Se presenta p...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
15	PREGUNTA...	Numérico	1	0	¿Los trabajador...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
16	PREGUNTA...	Numérico	1	0	¿Se presenta u...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
17	PREGUNTA...	Numérico	1	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
18	PREGUNTA...	Numérico	1	0	¿Los trabajador...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
19	PREGUNTA...	Numérico	1	0	¿Se siente sati...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
20	PREGUNTA...	Numérico	1	0	¿Se cumple co...	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
21	V1	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	8	Centrado	Escala	Entrada
22	V2	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	8	Centrado	Escala	Entrada
23	DM1	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	8	Centrado	Escala	Entrada
24	DM2	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	8	Centrado	Escala	Entrada
25	DM3	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	8	Centrado	Escala	Entrada
26	DM4	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	8	Centrado	Escala	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Fuente: Elaboración propia

Vista de datos en SPSS 22

Visible: 32 de 32 variables																	
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PRE
1	4	2	4	4	3	3	2	1	1	1	4	2	4	4	3	3	
2	2	5	2	2	5	2	2	1	1	1	2	5	2	2	5	2	
3	4	3	4	4	1	4	4	1	1	1	4	3	4	4	1	4	
4	3	3	3	3	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	5	3	
5	2	1	3	3	1	3	1	1	1	1	2	1	3	3	1	3	
6	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	
7	4	3	4	4	1	4	4	1	1	1	4	3	4	4	1	4	
8	4	5	3	3	5	3	5	5	4	5	4	5	3	3	5	3	
9	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	
10	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
11	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	
12	2	1	3	3	1	3	1	1	1	1	2	1	3	3	1	3	
13	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	
14	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	
15	5	5	3	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	
16	4	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	
17	2	1	3	3	1	3	1	1	1	1	2	1	3	3	1	3	
18	4	5	3	3	5	3	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3	
19	5	5	3	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	
20	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	
21	2	5	2	2	5	2	2	1	2	2	2	5	2	2	5	2	
22	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	
23	2	5	2	2	3	3	3	3	1	1	2	5	2	2	3	3	
24	4	4	4	5	3	3	5	3	5	5	4	4	4	5	3	3	

Fuente: Elaboración propia

CUESTIONARIO

Estimado(a)

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: **“Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Bellavista, Callao 2019”**. Por esta razón, le pedimos su participación, desarrollando cada pregunta de una manera objetiva y veraz. La información es confidencial y reservada, ya que los resultados se manejarán solo para la investigación. Le agradezco de antemano su valiosa colaboración.

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta según a los valores mostrados en la tabla siguiente:

Tabla N° 2: Escala de Likert

1= Nunca	2= Muy pocas veces	3= Algunas veces	4= Casi siempre	5= Siempre
----------	--------------------	------------------	-----------------	------------

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 3: Instrumento de recolección de datos

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
Dimensión 1: Planeación		1	2	3	4	5
1	¿La actual gestión municipal genero cambios?					
2	¿Considera que se administra correctamente la recaudación de impuestos?					
Dimensión 2: Organización		1	2	3	4	5
3	¿Se respeta el orden para atención al cliente?					
4	¿Los trabajadores están capacitados para sus puestos?					
5	¿Las ordenanzas municipales son las adecuadas para su necesidad?					
Dimensión 3: Dirección		1	2	3	4	5
6	¿Se presenta una adecuada coordinación entre los trabajadores?					
7	¿Los trabajadores le orientan de manera precisa lo que debe realizar (tramites y/o documentación)?					
Dimensión 4: Control		1	2	3	4	5
8	¿Es correcto el proceso de atención al contribuyente en el área de plataforma?					
9	¿El sistema con el que se trabaja es eficiente para sus consultas y/o dudas?					
10	¿Ha tenido problemas para pagar debido a que en el sistema figuraba una deuda pendiente?					

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO						
	Dimensión 1: Responsabilidad	1	2	3	4	5
1	¿Considera que los trabajadores cumplen con sus obligaciones?					
2	¿Los trabajadores le tratan con respeto y consideración?					
3	¿Los trámites se cumplen en los plazos establecidos?					
	Dimensión 2: Participación	1	2	3	4	5
4	¿Se presenta participación de los jefes respecto a la atención al cliente?					
5	¿Los trabajadores demuestran interés por conocer sus necesidades?					
6	¿Se presenta una adecuada comunicación entre trabajadores?					
7	¿Considera que existe una buena comunicación entre jefe y trabajador?					
	Dimensión 3: Espíritu de servicio	1	2	3	4	5
8	¿Los trabajadores tienen la capacidad para manejar todo tipo de conflictos?					
9	¿Se siente satisfecho por el servicio brindado por la municipalidad?					
10	¿Se cumple con sus expectativas con respecto al servicio brindado por la municipalidad?					

Fuente: Elaboración propia y del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planeación							
1	¿La actual gestión municipal genero cambios?	X		X		X		
2	¿Considera que se administra correctamente la recaudación de impuestos?	X		X		X		
	Organización							
3	¿Se respeta el orden para atención al cliente?	X		X		X		
4	¿Los trabajadores están capacitados para sus puestos?	X		X		X		
5	¿Las ordenanzas municipales son las adecuadas para su necesidad?	X		X		X		
	Dirección							
6	¿Se presenta una adecuada coordinación entre los trabajadores?	X		X		X		
7	¿Los trabajadores le orientan de manera precisa lo que debe realizar (tramites y/o documentación)?	X		X		X		
	Control							
8	¿Es correcto el proceso de atención al contribuyente en el área de plataforma?	X		X		X		
9	¿El sistema con el que se trabaja es eficiente para sus consultas y/o dudas?	X		X		X		
10	¿Ha tenido problemas para pagar debido a que en el sistema figuraba una deuda pendiente?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: OTAROLA CHAVER MAIBEL JULIANA DNI: 46103309

Especialidad del validador: Lic. Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Responsabilidad								
1	¿Considera que los trabajadores cumplen con sus obligaciones?	X		X		X		
2	¿Los trabajadores le tratan con respeto y consideración?	X		X		X		
3	¿Los trámites se cumplen en los plazos establecidos?	X		X		X		
Participación								
4	¿Se presenta participación de los jefes respecto a la atención al cliente?	X		X		X		
5	¿Los trabajadores demuestran interés por conocer sus necesidades?	X		X		X		
6	¿Se presenta una adecuada comunicación entre trabajadores?	X		X		X		
7	¿Considera que existe una buena comunicación entre jefe y trabajador?	X		X		X		
Espíritu de servicio								
8	¿Su jefe inmediato demuestra tener la capacidad para manejar todo tipo de conflictos?	X		X		X		
9	¿Se siente satisfecho por el servicio brindado por la municipalidad?	X		X		X		
10	¿Se cumple con sus expectativas con respecto al servicio brindado por la municipalidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: *Otaola Chaver Maribel Juliana* DNI: *46103309*

Especialidad del validador: *Ci. Administración*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

04 de *07* del *20.19*



Firma del Experto Informante.



DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planeación							
1	¿La actual gestión municipal genero cambios?	X		X		X		
2	¿Considera que se administra correctamente la recaudación de impuestos?	X		X		X		
	Organización							
3	¿Se respeta el orden para atención al cliente?	X		X		X		
4	¿Los trabajadores están capacitados para sus puestos?	X		X		X		
5	¿Las ordenanzas municipales son las adecuadas para su necesidad?	X		X		X		
	Dirección							
6	¿Se presenta una adecuada coordinación entre los trabajadores?	X		X		X		
7	¿Los trabajadores le orientan de manera precisa lo que debe realizar (tramites y/o documentación)?	X		X		X		
	Control							
8	¿Es correcto el proceso de atención al contribuyente en el área de plataforma?	X		X		X		
9	¿El sistema con el que se trabaja es eficiente para sus consultas y/o dudas?	X		X		X		
10	¿Ha tenido problemas para pagar debido a que en el sistema figuraba una deuda pendiente?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. /Mg.: Dr. Israel Bamba Bamba DNI: 10614088

Especialidad del validador: Dr. Administrativa

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

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



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Responsabilidad							
1	¿Considera que los trabajadores cumplen con sus obligaciones?	x		x		x		
2	¿Los trabajadores le tratan con respeto y consideración?	x		x		x		
3	¿Los trámites se cumplen en los plazos establecidos?	x		x		x		
	Participación	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Se presenta participación de los jefes respecto a la atención al cliente?	x		x		x		
5	¿Los trabajadores demuestran interés por conocer sus necesidades?	x		x		x		
6	¿Se presenta una adecuada comunicación entre trabajadores?	x		x		x		
7	¿Considera que existe una buena comunicación entre jefe y trabajador?	x		x		x		
	Espíritu de servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Su jefe inmediato demuestra tener la capacidad para manejar todo tipo de conflictos?	x		x	x	x		
9	¿Se siente satisfecho por el servicio brindado por la municipalidad?	x		x		x		
10	¿Se cumple con sus expectativas con respecto al servicio brindado por la municipalidad?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Israel Baruti Baneto DNI: 10614088

Especialidad del validador: Dr. Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 07 del 20..... 19

..... 

Firma del Experto Informante.



DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planeación							
1	¿La actual gestión municipal genero cambios?	X		X		X		
2	¿Considera que se administra correctamente la recaudación de impuestos?	X		X		X		
	Organización							
3	¿Se respeta el orden para atención al cliente?	X		X		X		
4	¿Los trabajadores están capacitados para sus puestos?	X		X		X		
5	¿Las ordenanzas municipales son las adecuadas para su necesidad?	X		X		X		
	Dirección							
6	¿Se presenta una adecuada coordinación entre los trabajadores?	X		X		X		
7	¿Los trabajadores le orientan de manera precisa lo que debe realizar (tramites y/o documentación)?	X		X		X		
	Control							
8	¿Es correcto el proceso de atención al contribuyente en el área de plataforma?	X		X		X		
9	¿El sistema con el que se trabaja es eficiente para sus consultas y/o dudas?	X		X		X		
10	¿Ha tenido problemas para pagar debido a que en el sistema figuraba una deuda pendiente?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr /Mg.: Augusto Lessner León Espinoza DNI: 07725199

Especialidad del validador: Administración

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

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



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE *Calidad de Servicio*

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Responsabilidad								
1	¿Considera que los trabajadores cumplen con sus obligaciones?	X		X		X		
2	¿Los trabajadores le tratan con respeto y consideración?	X		X		X		
3	¿Los trámites se cumplen en los plazos establecidos?	X		X		X		
Participación								
4	¿Se presenta participación de los jefes respecto a la atención al cliente?	X		X		X		
5	¿Los trabajadores demuestran interés por conocer sus necesidades?	X		X		X		
6	¿Se presenta una adecuada comunicación entre trabajadores?	X		X		X		
7	¿Considera que existe una buena comunicación entre jefe y trabajador?	X		X		X		
Espíritu de servicio								
8	¿Su jefe inmediato demuestra tener la capacidad para manejar todo tipo de conflictos?	X		X		X		
9	¿Se siente satisfecho por el servicio brindado por la municipalidad?	X		X		X		
10	¿Se cumple con sus expectativas con respecto al servicio brindado por la municipalidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg: *Augusto Lessner León Espinoza* **DNI:** *0 7725195*

Especialidad del validador: *Administración*

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

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

..... *04* de *07* del 20*19*



Firma del Experto Informante.