

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle

ALMA MÁTER DEL MAGISTERIO NACIONAL

ESCUELA DE POSGRADO



Tesis

**Gestión administrativa y calidad de servicio de los servidores públicos de la
Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho**

Presentada por

Etson RAMOS HUACCACHI

Asesor

Rubén José MORA SANTIAGO

Para optar al Grado Académico de

Maestro en Administración

con mención en Gestión Pública

Lima – Perú

2021

**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los Servidores Públicos de la
Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho**

A mi familia.

Reconocimientos

A la Universidad Nacional de Educación

Alma mater del Magisterio Nacional.

Tabla de Contenidos

Carátula.....	i
Título	ii
Dedicatoria.....	iii
Reconocimientos	iv
Tabla de Contenidos	v
Lista de Tablas.....	viii
Lista de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
Capítulo I. Planteamiento del Problema	1
1.1. Determinación del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la Investigación	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. Importancia y Alcances de la Investigación.....	4
1.4.1. Importancia de la investigación.....	4
1.5 Limitaciones de la investigación.....	4
Capítulo II. Marco Teórico.....	5
2.1. Antecedentes de la Investigación	5
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	5

2.1.2. Antecedentes internacionales.....	9
2.2. Bases Teóricas.....	10
2.2.1. Gestión Administrativa.....	10
2.2.2. Servicios Públicos.....	16
2.3. Definición de Términos Básicos.....	21
Capítulo III. Hipótesis y Variables.....	23
3.1. Hipótesis.....	23
3.1.1. Hipótesis general.....	23
3.1.2. Hipótesis específicas.....	23
3.2. Variables.....	23
3.2.1. Variable X: Gestión Administrativa.....	23
3.2.2. Variable Y: Servicio de Calidad.....	23
3.3. Operacionalización de las Variables.....	24
Capítulo IV. Metodología.....	25
4.1. Enfoque de la Investigación.....	25
4.2. Tipo de Investigación.....	25
4.3. Diseño de la Investigación.....	25
4.4. Población y Muestra.....	26
4.4.1. Población.....	26
4.4.2. Muestra.....	26
4.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	27
4.6. Tratamiento Estadístico.....	27
4.6.1. Estadísticos descriptivos.....	27
4.6.2. Estadísticos inferenciales.....	28
Capítulo V. Resultados.....	30

5.1. Confiabilidad de los Instrumentos	30
5.1.1. Confiabilidad del instrumento.....	30
5.2. Presentación y Análisis de los Resultados	33
5.2.1. Análisis descriptivo.....	33
5.2.2. Análisis inferencial.	43
5.3. Discusión de Resultados	52
Conclusiones.....	56
Recomendaciones	57
Referencias	58
Apéndices	61
Apéndice A. Matriz de Consistencia	62

Lista de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables	24
Tabla 2 Población de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Carmen Alto Ayacucho	26
Tabla 3 Resumen del procesamiento de los casos	31
Tabla 4 Estadísticos de fiabilidad.....	31
Tabla 5 Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach.....	31
Tabla 6 Estadísticos de fiabilidad.....	32
Tabla 7 Resumen del procesamiento de los casos	32
Tabla 8 Frecuencia de la dimensión planificación	33
Tabla 9 Frecuencia organización.....	34
Tabla 10 Frecuencia dirección.....	35
Tabla 11 Frecuencia control	36
Tabla 12 Cuadro comparativo entre las cinco dimensiones de la variable gestión administrativa	37
Tabla 13 Frecuencia de la dimensión tangibles.....	38
Tabla 14 Frecuencia de la dimensión fiabilidad.....	39
Tabla 15 Frecuencia de la dimensión sensibilidad	40
Tabla 16 Frecuencia de la dimensión seguridad.....	41
Tabla 17 Cuadro comparativo entre las cuatro dimensiones de la variable calidad de servicio.....	42
Tabla 18 Prueba de normalidad	43
Tabla 19 Correlación Gestión administrativa-Calidad de servicio.....	45
Tabla 20 Correlación La planificación-Calidad de servicio	46
Tabla 21 Correlación La organización-Calidad de servicio	48

Tabla 22 Correlación La dirección - Calidad de servicio	50
Tabla 23 Correlación El control-Calidad de servicio	51

Lista de Figuras

Figura 1. Planificación.....	33
Figura 2. Organización.	34
Figura 3. Dirección.....	35
Figura 4. Control.....	36
Figura 5. Variable gestión administrativa.....	37
Figura 6. Tangibles.	38
Figura 7. Fiabilidad.....	39
Figura 8. Sensibilidad.....	40
Figura 9. Seguridad.....	41
Figura 10. Variable calidad de servicio.	42

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de los Servidores Públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho. La investigación realizada tiene un enfoque metodológico que responde a la mirada cuantitativa, de tipo aplicada, con un diseño no experimental – transversal – correlacional con dos variables. La población objeto de estudio estuvo constituida por todos los trabajadores nombrados y contratados de la municipalidad distrital de Carmen Alto Ayacucho, que hacen un total de 65. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de los Servidores Públicos; se empleó como instrumento el cuestionario para ambas variables. Los instrumentos fueron sometidos a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado de aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0,973 para el cuestionario de gestión administrativa y 0,783 para el cuestionario de calidad de servicio, indicándonos una muy alta confiabilidad. Los resultados de la investigación indicaron que: Existió relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho.

Palabras claves: Gestión administrativa, Calidad de servicios.

Abstract

The objective of this research was to: Determine the relationship between the Administrative Management and the Quality of Service of the Public Servers of the District Municipality of Carmen Alto-Ayacucho. The research carried out has a methodological approach that responds to the quantitative gaze, applied type, with a non-experimental – transversal – correlate design with two variables. The population under study was made up of all the workers appointed and hired from the district municipality of Carmen Alto Ayacucho, which make a total of 65. The survey was used as a data collection technique for the administrative management and Quality of Service variables of Public Servers; the questionnaire for both variables was used as an instrument. The instruments were subjected to the validity of content through the trial of three experts with an applicable result and the reliability value was with the Cronbach Alpha test with coefficients of 0.973 for the administrative management questionnaire and 0.783 for the quality of service questionnaire, indicating very high reliability. The results of the research indicated that: There was a significant relationship between administrative management and quality of service in the workers of the municipality of Carmen alto-Ayacucho.

Keywords: Administrative management, Quality of services.

Introducción

La gestión administrativa en nuestro país en estos últimos años ha mejorado puesto que, claramente se refleja con el tema de la modernización del estado Peruano con la finalidad de estar cada día más comunicados con el ciudadano; así mismo se sigue considerando más políticas de estado así como programas de educación, ampliación de programas de salud y bienestar social, de igual modo se toma en cuenta brindar prioridad a los servicios básicos y productivos, del mismo modo la simplificación administrativa viene siendo más flexible en los procesos administrativos para ganar tiempo y sea menor el costo del mismo, así mismo en la actualidad la asignación del presupuesto es basado en resultados en ese contexto cada vez se está buscando un estado más transparente, competitivo, moderno y productivo.

La Municipalidad es un órgano de gobierno local que promueve el desarrollo humano sostenible, suministra servicios y ordena el territorio. Tiene como misión trabajar en equipo promoviendo la participación democrática y el desarrollo local, es prestadora de servicios de calidad y promueve el desarrollo interno de sus pobladores.

En ese sentido, esta investigación fue estructurada de la siguiente manera:

- a. En el Capítulo I se presenta el planteamiento del problema: En él lo definimos y formulamos su importancia, así como las limitaciones de la investigación.
- b. En el Capítulo II se desarrolló el marco teórico: En él se consigna las bases teóricas que sustentan nuestro trabajo de investigación.
- c. En el Capítulo III se describieron las hipótesis y variables.
- d. En el Capítulo IV se desarrolló la metodología, el diseño de la investigación, la población y la muestra.
- e. En el Capítulo V se consignó los datos que dan validez y confiabilidad a los instrumentos de investigación, las técnicas de recolección, así como el tratamiento

estadístico empleado, el cual está expresado en el nivel descriptivo e inferencial y la discusión de resultados.

f. Asimismo, en las conclusiones se indica los niveles en que se expresan las dimensiones de la variable; se plantea recomendaciones y sugerencias producto del estudio realizado. Finalmente, las referencias y el apéndice se presentan los instrumentos utilizados en el presente estudio.

Capítulo I. Planteamiento del Problema

1.1. Determinación del Problema

El interés por la calidad en los servicios públicos en el mundo, es un fenómeno muy reciente que viene enmarcado, sobre todo, por el profundo y rápido cambio que se está produciendo en la administración pública y en la relación que se establece con los ciudadanos.

Hoy los ciudadanos han dejado de ser los “administrados”, más o menos conformes con los servicios que les “daba” la administración, y han pasado a ser ciudadanos-clientes, que saben que pagan y, en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad y, además, de calidad entendida desde su punto de vista. Es así que la administración pública se convierte en proveedora de servicios para un “mercado” de ciudadanos que le demanda calidad. (Gadea, 2000).

Otro desafío al evaluar la calidad de los servicios públicos, es tomar en cuenta la visión de los consumidores. Los métodos utilizados son las investigaciones parciales o más completas, como en la "Carta del Consumidor" aplicada en el Reino Unido en 1990, que trata de involucrar al consumidor en el desarrollo, la aplicación y evaluación de los estándares de calidad. Una mejor visión sobre la calidad del sector público, también la ofrecen los índices desarrollados para medir la transparencia, la corrupción, la eficiencia burocrática y los índices para comparar costos con resultados. (Tanzi, 2000)

Para una administración pública, lo que es realmente importante es justamente conseguir que la calidad, finalmente percibida por los ciudadanos, coincida con la que ellos esperaban; a esto se le llama “satisfacción”. La mejora de la calidad en las administraciones públicas actuales ya no se puede basar únicamente en mejoras en los sistemas internos de gestión

(planificación, organización, dirección, control). Hay que mejorarla desde el punto de vista del ciudadano: el auténtico objetivo no es hacer coincidir todo lo ejecutado con lo que habíamos programado, sino que el ciudadano, perciba y reciba, unos servicios públicos como los que él esperaba. (Gadea, 2000).

Ahora bien, entendemos como servicios públicos municipales a todas las actividades que están orientadas a brindar satisfacción en forma habitual y permanente a las necesidades de interés común de una localidad, como son el ordenamiento urbano, la limpieza pública, el mantenimiento de parques y jardines, la recolección de residuos domiciliarios, la seguridad local, entre otros; dichos servicios son brindados a través de diversos procedimientos burocráticos que conforman la gestión administrativa municipal.

Los principales problemas que presentan la mayoría de los gobiernos locales del país son los servicios públicos deficientes, lo cual hace que exista un clima no muy atractivo para las inversiones tanto públicas como privadas, por lo que es común observar el poco desarrollo de las mismas.

Entre las principales causas de los servicios públicos deficientes tenemos a la falta de recursos financieros, ausencia de personal calificado, escasa capacitación permanente, falta de planificación y control, etc., pudiendo resumirse todo esto en una mala calidad de la gestión administrativa.

Es así que a través de la presente investigación realizada en la municipalidad provincial de Carmen Alto, determinaremos como es la influencia de la gestión administrativa en la calidad de los servicios que se prestan la municipalidad provincial de Carmen Alto, con lo cual obtendremos las pautas necesarias para orientar la gestión municipal a proporcionar unos servicios públicos eficientes y de calidad.

Para el año 2021 se espera que los gobiernos locales tengan servicios públicos eficientes de calidad, basados en una adecuada gestión administrativa, consolidando a las

ciudades como plataformas de desarrollo a través del fomento de la inversión pública y privada.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general.

PG ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho?

1.2.2. Problemas específicos.

PE1 ¿De qué manera la planificación influye en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho?

PE2 ¿De qué manera la organización influye en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho?

PE3 ¿De qué manera la dirección influye en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho?

PE4 ¿De qué manera el control influye en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general.

OG Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

1.3.2. Objetivos específicos.

OE1 Determinar la influencia de la planificación en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

OE2 Determinar la influencia de la Organización en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

OE3 Determinar la influencia de la dirección en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

OE4 Determinar la influencia del control en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

1.4. Importancia y Alcances de la Investigación

1.4.1. Importancia de la investigación.

La presente investigación está orientada fundamentalmente a contribuir al mejoramiento de la calidad de servicio a través de la buena práctica de la gestión administrativa de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

La realización de la presente investigación se justifica por los siguientes aspectos teóricos, metodológicos y prácticos.

1.5 Limitaciones de la investigación.

Han sido escasas las investigaciones encontradas que se apliquen estas dos variables en una municipalidad.

Los resultados de este estudio se limitan solo a la institución mencionada y no se pueden generalizar hacia otras instituciones educativas.

Capítulo II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Tirado (2014) en su tesis de maestría *La gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo*, tuvo como propósito investigar de qué forma la gestión administrativa influye en la calidad del servicio al Cliente, aplicando una encuesta a los trabajadores y profesionales agremiados. Los resultados obtenidos fueron complementados con la aplicación de una entrevista realizada a la Jefatura Administrativa y mediante la propia observación directa de la infraestructura física e instalaciones. Tirado utilizó un diseño de Investigación no experimental, transversal de tipo explicativo - correlacional y obtuvo como resultado del procesamiento y análisis de la información, la confirmación de la hipótesis que establecía que la gestión administrativa influye de manera positiva y considerable en la Calidad del Servicio al Cliente (0,715).

Ocampos y Valencia (2016) en su tesis de maestría *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016*, tuvieron como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, dicha investigación fue de tipo descriptivo correlacional y para el recojo de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario a una muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial ESSALUD de Tumbes. Los resultados obtenidos mostraron que existe una relación significativa entre las variables planteadas (0,559), esto quiere decir, que es primordial una adecuada gestión administrativa para ofrecer un servicio de calidad.

Cabanillas (2017) investigó en su tesis de maestría *la Gestión institucional y la calidad del servicio en la Red 16 - 17 Carabayllo UGEL 04, 2017*, quien definió como

principal objetivo encontrar la correspondencia existente entre la gestión institucional y la calidad del servicio de esa entidad. Dicha investigación fue de tipo básico, con un diseño correlacional, tuvo una población de 60 docentes los cuales constituyeron la muestra en su totalidad y se aplicaron dos encuestas de 22 preguntas cada una para recabar la información, instrumentos que fueron validados por medio de juicio de expertos. Cabanillas obtuvo como resultado una relación de nivel bajo entre las dos variables, gestión institucional y calidad del servicio, ya que se manifestó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.355; así mismo en las dimensiones gestión administrativa 3,97 y pedagógica 0,25 obtuvo una relación de nivel bajo con la calidad del servicio y finalmente en las dimensiones de gestión intra institucional 0,194 y comunitaria 0,074 no existió relación alguna.

Tipian (2017) en su tesis de maestría *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del MINJUS*, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo de tipo básico con un diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. Tuvo como población a 134 personas que utilizaron el servicio de inscripción de datos personales el banco de datos de la entidad, tomándose como muestra para el estudio a 100 de ellos a los que se les aplicó una encuesta. Los resultados obtenidos en su investigación determinaron que la gestión administrativa tiene relación significativa con la calidad del servicio (0,500)

Herrera (2018) investigó acerca del Estudio comparativo de los *factores asociados a la calidad en los servicios de medicina y cirugía en emergencia del Hospital de Ventanilla, Lima – 2017*, teniendo como objetivo el determinar los factores asociados a la calidad en los servicios de medicina y cirugía. La investigación se desarrolló mediante un diseño descriptivo, comparativo, de carácter cuantitativo, no experimental y de tipo básica y

buscaba describir cuál de los servicios presentaba mayor calidad de atención. Dicha investigación tuvo una población de 1602 pacientes con una muestra de 76 pacientes que acudieron para una atención en el servicio de emergencia de medicina y cirugía. Se utilizó una encuesta SERVQUAL como instrumento de recolección de datos, constituido por 22 pares de ítems en donde se midió las percepciones de evaluación de satisfacción de los servicios de medicina y cirugía de emergencia del Hospital de Ventanilla II-1 como nivel de atención. Como resultado de la investigación, Herrera demostró que existe diferencias significativas entre los factores asociados a la calidad en los servicios de medicina y cirugía en emergencia del hospital, ya que se calculó el nivel de significancia en $p = 0.001 < .05$ y U de Mann Whitney es de 399,00.

Peña (2018) en su tesis de maestría *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash, 2018*, se propuso como principal objetivo hallar la correspondencia existente entre la gestión administrativa y calidad del servicio observada por los usuarios de dicha entidad. La investigación fue de tipo básica y de nivel correlacional, y se desarrolló con un diseño no experimental, siendo la muestra 328 usuarios del municipio de San Marcos; así mismo se recabo los datos a través de una encuesta con dos instrumentos. Peña llegó a la conclusión de que hay una relación significativa y positiva alta entre la gestión administrativa y calidad del servicio, teniendo un p-valor $< 0,05$ y Rho de Spearman = 0,805., y brindo algunas recomendaciones para ayudar a instaurar un clima de confianza y de responsabilidad en los trabajadores del municipio de San Marcos con el fin de brindar mejores servicios al usuario.

Jiménez (2018) en su tesis de maestría *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio Público para el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2016* tuvo como objetivo, determinar la relación existente entre las variables gestión administrativa y

calidad de servicio público comprobándose que existe una relación directa y significativa baja al obtener un valor de 0.296; es decir a mayor gestión administrativa mejor calidad de servicio, así como también comprobó que existe una relación moderada de 29.6% entre ambas variables. Fue una investigación de tipo básico y de enfoque cuantitativo, para lo cual utilizó el diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. Tuvo como población 820 usuarios que utilizaron algún servicio en la municipalidad durante 30 días, de donde obtuvieron una muestra representada por 262 participantes a quienes se les aplicó dos cuestionarios para las dos variables ambos de 22 ítems.

Caceres, (2018) En su tesis de maestría *Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018*. Se utilizó como diseño experimental el modelo de investigación no experimental, correlacional de corte transversal, desarrollado al analizar dos encuestas formuladas para las variables Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos con sus respectivas dimensiones Se contó con una población que estuvo constituida por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo en un numero de 137 personas, población de la cual se consideró como muestra el 100 % para el análisis de las variables. El resultado obtenido para el análisis de correlación fue de $\rho=0.551$, este indica una relación positiva media, siendo altamente significativa a un nivel del 1% de significancia, rechazándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis general, que nos da como conclusión que la Gestión Administrativa si se relaciona significativamente con la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo.

Rodriguez (2019) en su tesis de maestría *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales - San Martin 2017*, se formuló el siguiente problema ¿De qué manera la gestión

administrativa se relaciona con la calidad del servicio Educativo de la Institución Educativa Pública María Ulises Dávila

Pinedo del distrito de Morales.- 2017?, con el objetivo de determinar de qué manera la gestión Administrativa influye en la calidad de los servicios educativos, que brinda la Institución Educativa Pública María Ulises Dávila del nivel secundario del distrito de Morales.- 2017, dando como la hipótesis la buena Gestión Administrativa influye significativamente en la calidad de los servicios Educativos en la Institución Pública María Ulises Dávila del distrito de Morales.- 2017, Independientes (X) X.= Gestión Administrativa, dependientes (Y) Y =Calidad de los servicios Educativos, teniendo como metodología en la presente investigación es el enfoque Cuantitativo:” (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase, concluyendo que efectivamente existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo de la institución educativa María Ulises Dávila pinedo del distrito de Morales-San Martin 2017. Tal como lo evidencian la prueba de hipótesis general y el análisis de los resultados de los datos y se recomienda que se debe dar a conocer la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo de la institución educativa María Ulises Dávila pinedo del distrito de Morales-San Martin 2017. Tal como lo evidencian la prueba de hipótesis general y el análisis de los resultados de los datos.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Pinargote (2015) en su tesis *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de admisión del hospital Francisco de Orellana y propuesta para su mejoramiento*, realizada en Ecuador, el objetivo general fue examinar la calidad en el servicio de admisión, el universo fueron los usuarios que acudieron a la investigación, fue un trabajo de

investigación explicativo y descriptivo aleatorio simple, la muestra estuvo integrada por 331 usuarios externos evaluados mediante una encuesta la cual dio como resultado que el horario de atención del servicio de admisión satisface la necesidad de la salud de los usuarios externos en un 70% mientras que el 30% no; debido, según el autor, que el personal no brindaba la información necesaria a los usuarios que acudían al Hospital Francisco de Orellana.

Santiago (2016) al realizar su investigación denominada *La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí* en Ecuador; tuvo como objetivo determinar la conformidad del usuario en la gestión administrativa que realizan los trabajadores en dicha entidad, fue una investigación de tipo correlacional, el diseño fue transversal, no experimental y de enfoque cuantitativo, su muestra estuvo formada por 421 usuarios tomados al azar quienes fueron evaluados mediante una encuesta y se contó con 2 instrumentos confiabilizados y validados. Santiago llegó a la conclusión de que la conformidad del cliente tenía una alta correlación positiva y significativa con la gestión administrativa con un valor de rho Spearman de 0,816 y, también concluyó que el control es un factor importante que debería tomarse en cuenta en los procesos de gestión administrativa.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión Administrativa.

La gestión administrativa es el modo en que se usan los recursos de una organización o institución, que en su mayoría son escasos, con el fin de obtener o llegar a las metas planteadas. La gestión administrativa se realiza a través de cuatro actividades principales que son: el planeamiento, la organización, la dirección y el control. (Luna, 2014)

Enfocándonos en la gestión administrativa municipal Armas Vallejo (2016) nos refiere que el concepto gestión municipal no está definido claramente a pesar de su uso

práctico. La Real Academia Española define el criterio gestión simplemente como acción y efecto de gestionar o administrar. Empero, esos infinitivos no son sinónimos, ni su acción y efecto denotan el mismo objetivo.

El criterio relativo a lo municipal, se entiende como perteneciente o relativo al municipio, gobernado por la Ley y según quien ejerce la autoridad municipal, el alcalde y el consejo. El municipio ha de ocuparse de la eficiencia y eficacia municipal, en tanto es la instancia que tutela la gestión y la administración de las necesidades del municipio. La gestión municipal se ocupa de guiar u orientar la detección y satisfacción de las necesidades del municipio. La administración municipal tiene como propósito la consecución de los recursos idóneos y su asignación óptima (eficiente y eficaz). Así, la gestión municipal deviene en una herramienta para la administración municipal, a la vez que es centinela del cumplimiento de sus deberes para con el municipio. (Armas, 2016).

2.2.1.1. Características de la Gestión Administrativa.

La gestión administrativa o la administración en sí, tiene como principales características a la Universalidad, la especificidad, Unidad Temporal, Unidad Jerárquica, Valor instrumental, Amplitud de servicio, Interdisciplinariedad y la Flexibilidad. (Luna, 2014)

2.2.1.1.1. Universalidad.

Quiere decir que la gestión administrativa está presente siempre y en todo lugar donde exista un organismo o una institución, ya que es un amplio proceso de toma de decisiones dirigido a alcanzar los objetivos planteados de forma eficaz y eficiente; a través de la planificación, la organización, la dirección y el control. Es por ello que la gestión administrativa está implementada por ejemplo en el estado, en las fuerzas armadas, en las empresas, en las instituciones educativas, en las organizaciones religiosas, etc., por lo que

se puede afirmar que la gestión administrativa es universal ya que se puede aplicar en cualquier tipo de organización o institución y también en cualquier sistema público.

2.2.1.1.2. Especificidad.

La gestión administrativa tiene la característica de ser específica la cual no se confundir con otra técnica o ciencia. A pesar de que la gestión administrativa va siempre acompañada de otras actividades diferentes, el proceso administrativo es específico y diferente a los que los acompaña. Por ejemplo, se puede ser un buen ingeniero constructor pero un pésimo administrador o viceversa. (Luna, 2014)

2.2.1.1.3. Unidad temporal.

Aunque la gestión administrativa tenga varias etapas o procesos, éstos son uno solo; por lo que en todo momento durante la vida de un organismo o institución éstos están presentes, en mayor o en menor grado, juntos todos o gran parte de los procesos administrativos.

2.2.1.1.4. Unidad jerárquica.

En la gestión administrativa todos los procedimientos se realizan en distintos niveles o grados y en diferentes modalidades dentro de una organización o institución, siendo así que, desde el más alto gerente, hasta el último colaborador forman en conjunto una sola unidad administrativa. (Luna, 2014)

2.2.1.1.5. Valor instrumental.

La gestión administrativa es un medio para alcanzar un fin, esto quiere decir que se aplica en las organizaciones o instituciones para lograr conseguir los objetivos trazados en forma eficiente. (Luna, 2014)

2.2.1.1.6. Amplitud de ejercicio.

Se puede aplicar en todos los niveles y en todos los cargos de un organismo o institución, por ejemplo, presidentes, directores, gerentes, supervisores, colaboradores, etc. (Luna, 2014)

2.2.1.1.7. Interdisciplinarietà.

La gestión administrativa utiliza los principios, procedimientos y métodos de otras ciencias las cuales están relacionadas con la eficacia y la eficiencia, como son las matemáticas, la estadística, la psicología, el derecho, la contabilidad, la economía, la sociología, etc.

2.2.1.1.8. Flexibilidad.

Esto se refiere a que los procedimientos o métodos administrativos se pueden adaptar a diferentes necesidades o requerimientos que se presenten en las organizaciones o instituciones. (Luna, 2014)

2.2.1.2. El proceso o procedimiento administrativo.

La gestión administrativa viene a ser precisamente un proceso mediante el cual se desarrolla un conjunto de actividades orientadas a alcanzar los objetivos planteados. Estas actividades pueden variar de acuerdo a la naturaleza de los objetivos sin embargo básicamente la constituyen: la planificación, la organización, la dirección y el control. (Luna, 2014)

2.2.1.2.1. La Planificación.

Es el procedimiento mediante el cual se establecen los objetivos y el plan de acción adecuado para alcanzar dichos objetivos. (Luna, 2014)

Las municipalidades provinciales y distritales son las entidades encargadas de fomentar y promover el desarrollo local, y para el cumplimiento de su fin, resulta imprescindible el desarrollo de un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas

que permitan desarrollarse internamente y proyectar a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población, es así que para una adecuada planificación, los instrumentos de gestión vienen a ser aquellos documentos mediante los cuales se plasman todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional, lo que permite organizar, guiar e impulsar el proceso de desarrollo de la localidad, a partir de su potencial económico, social y ambiental, garantizando una gestión transparente y democrática. (INEI, 2017)

2.2.1.2.2. La Organización.

Es el proceso que determina los agentes o actores que trabajaran de forma estructurada y organizada, para alcanzar los objetivos trazados. Según afirman Koontz H., Weihrich H., y Mark Cannice M. (2012), en su libro *Administración*, el término organización se utiliza a menudo de manera imprecisa. La organización formal es una estructura intencional de funciones, mientras que la organización informal es una red de relaciones personales y sociales no establecidas ni requeridas por una autoridad formal, sino que surgen de manera espontánea. El ámbito de control de la administración es la cantidad de personas que un gerente puede supervisar con efectividad; un ámbito amplio genera pocos niveles organizacionales y uno estrecho, muchos; asimismo, no existe una cantidad definida de personas que un gerente pueda supervisar con efectividad, ésta depende de varios factores subyacentes, entre ellos, el nivel de capacitación de los subordinados que se requiere y se tiene, la claridad en la delegación de la autoridad y en los planes, el empleo de estándares objetivos, la adaptación al cambio, la efectividad de las técnicas de comunicación, la cantidad necesaria de las relaciones interpersonales y el nivel en el que se ubica dentro de la organización.

2.2.1.2.3. La Dirección.

Proceso que consiste en dirigir las actividades ya planificadas y organizadas, con el fin de lograr llegar a los objetivos trazados.

La dirección y el liderazgo a menudo se consideran lo mismo. Si bien es cierto que el gerente más efectivo casi siempre será también un líder efectivo, y que dirigir es una función esencial de los gerentes, hay más en administrar que sólo dirigir; ya que incluye una planeación cuidadosa, establecer una estructura organizacional que ayude a las personas a alcanzar las metas e integrar personal lo más competente posible en esa estructura; sin embargo, todas estas funciones gerenciales lograrán poco si los gerentes no saben cómo dirigir a las personas o no comprenden los factores humanos de sus operaciones de manera que generen los resultados deseados. La función gerencial de dirigir se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo. (Koontz H., et al, 2012).

2.2.1.2.4. El Control.

Es el procedimiento mediante el cual se asegura que las actividades que se han realizado estén de acuerdo y se ajusten a las actividades ya planificadas. (Luna, 2014).

La función de control en la gestión administrativa es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear; de hecho, algunos autores sobre administración consideran que estas funciones no pueden separarse, aunque es sensato distinguirlas conceptualmente y por ello se analizan de manera independiente; sin embargo, planear y controlar pueden considerarse como unas tijeras que no funcionan a menos que cuenten con sus dos hojas. Sin objetivos y planes, el control no es posible porque el desempeño debe medirse frente a los criterios establecidos. (Koontz H., et al, 2012).

2.2.2. Servicios Públicos.

Los servicios públicos son aquellas actividades que realizan todos los organismos del estado, a través de procedimientos legalmente ya establecidos previamente, que tienen como fin satisfacer las necesidades de una comunidad.

Los servicios públicos son una función del estado, ya que el estado, viene a ser un conjunto de servicios públicos administrados por los organismos o instituciones gubernamentales quienes tienen la obligación y competencia para crear, brindar, organizar y garantizar un adecuado funcionamiento de los servicios públicos.

En este sentido, los servicios públicos están determinados por la propia legislación de cada estado, en la cual se contemplan las actividades y prestaciones que están permitidas o son de carácter obligatorio de en un país.

Los servicios públicos son administrados por el estado a través de instituciones públicas creadas para tales fines, aunque también pueden recaer en las empresas privadas, siempre y cuando estas se sujeten al control, vigilancia y fiscalización del Estado, y cumplan con las normas y leyes vigentes.

La importancia de los servicios públicos radica en la necesidad de satisfacer determinadas exigencias para el buen funcionamiento de la sociedad, y para favorecer y realizar efectivamente el ideal de igualdad y bienestar.

Por lo general, los servicios públicos tienen carácter gratuito o su costo está subsidiado, pues su finalidad no es el lucro sino atender las demandas sociales.

Existen innumerables servicios públicos, como son el abastecimiento de agua y desagüe, la educación, la salud, la seguridad, la infraestructura urbana, etc.

León Duguit, jurista francés, sustentaba el criterio de que cuando el estado proporciona un servicio, el estado no ejerce poder de mando, fundamentado en la

soberanía, aun cuando estas actividades son regidas por normas o sistemas de normas estatales; si no que el fundamento del estado es el concepto de servicio público.

Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo. A esto debe sumársele que todo prestador de un servicio público deberá ser además agradable, amable y respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser. A las tres cualidades anteriores de un prestador de un servicio público, se deberá agregar la honestidad. Porque todo usuario aspira a que los servicios públicos que recibe sean correctos, legales y éticos.

Entendemos como servicios públicos municipales a todas las actividades que están orientadas a brindar satisfacción en forma habitual y permanente a las necesidades comunes de una jurisdicción local, como son la limpieza pública, la recolección de residuos domiciliarios, el mantenimiento de áreas verdes, el ordenamiento urbano, la seguridad, entre otros.

2.2.2.1. Características de los servicios.

Según Idelfonso Grande Esteban, establece que los servicios tienen las siguientes características: la Intangibilidad, la Inseparabilidad, la Variabilidad, el Carácter perecedero y la Ausencia de Propiedad, las cuales desarrollaremos brevemente a continuación.

2.2.2.1.1. Intangibilidad.

Quiere decir que los servicios pueden ser subjetivos, no se pueden ver, ni saborear, ni sentir, ni oler antes de adquirirlos. Por ejemplo, cuando las personas que se realizan una cirugía reconstructiva no pueden ver el resultado de la operación antes de la adquisición del servicio, o por ejemplo cuando los pasajeros de una empresa de transporte compran un pasaje, pero no saben si llegaran a su destino sin ningún contratiempo. Grande I. (2001)

2.2.2.1.2. Inseparabilidad.

Esto se refiere a que la prestación de un servicio puede tener lugar mientras se consume el mismo servicio; por ejemplo, el lavado de un auto, un examen médico, un viaje, entre otros. Grande I. (2001)

2.2.2.1.3. Variabilidad.

Quiere decir que la calidad de los servicios depende de quienes son los que los proporcionan, en dónde, cómo y cuándo se proporcionan. Por ejemplo, algunas tiendas, empresa u organizaciones pueden tener una buena imagen en brindar buenos servicios, sin embargo, en una misma entidad, un colaborador puede ser más eficiente que otro, trayendo como consecuencia, que la prestación del servicio varíe de acuerdo a la condición o estado de cada colaborador. Grande I. (2001)

2.2.2.1.4. Carácter perecedero.

Esto quiere decir que los servicios no se pueden almacenar en algún lugar para un uso posterior. Por ejemplo, cuando asistimos a una función de teatro, esta se dará en un lugar y fecha determinado, no pudiendo reservarse para otra fecha y lugar. Grande I. (2001) Ausencia de propiedad.

Esto se refiere a que cuando los compradores o usuarios adquieren un servicio, no adquieren la propiedad tangible del servicio, es decir, el consumidor paga por el servicio más no por la propiedad. Por ejemplo, cuando se brinda el servicio de lavado de un auto se está pagando el lavado más no el lavadero de autos. Grande I. (2001).

2.2.2.2. Calidad de los Servicios Públicos.

El término calidad ha tenido varias acepciones en el transcurso del tiempo, las cuales dependen de la perspectiva desde la que se vea y la circunstancia en que sea utilizada. Cada una de ellas busca la forma de definir una filosofía de acción continua de mejoras, que tienen como finalidad el cumplimiento de estándares, la realización de procesos más

efectivos y/o la obtención de servicios y productos que satisfagan las necesidades del consumidor final. Para algunos, éste es un término complejo y que no siempre tendrá el mismo significado para todos. (De León, 2017)

Según Edward Deming, es ofrecer a los clientes productos y servicios confiables y satisfactorios a bajo costo. Para Joseph Juran, lo importante es que el producto o servicio sea adecuado para su uso; para Phil Crosby es el cumplimiento de los requerimientos de calidad de cada organismo o más claramente cumplir con las especificaciones. Cuando este concepto se utiliza en el ámbito público, por lo general se verá asociado a una corriente innovadora, como la Nueva Gestión Pública, la que busca diferenciarse de la administración pública tradicional, muchas veces burocrática y distanciada de un enfoque al ciudadano.

De una forma objetiva cuando hablamos de calidad nos referimos a la condición o capacidad que tiene un material u objeto para satisfacer las necesidades establecidas según algún parámetro; pero también la calidad puede tener un concepto subjetivo ya que, podemos referirnos a la calidad relacionada a las percepciones de las personas individualmente para comparar una cosa con otra similar.

La calidad del servicio prestado por una determinada organización o institución está asociada principalmente a la cualidad que tiene el servicio en relación a la percepción de satisfacción del usuario o cliente, y la calidad de un producto se refiere en general a la cualidad y durabilidad que tiene del bien.

Es así que la calidad puede referirse por ejemplo a la calidad de vida de las personas de un país, que puede definirse como la determinación de los recursos necesarios para acceder a los bienes y servicios básicos; o también se puede referir a la calidad del agua que bebemos o la calidad del aire que respiramos que también son comparables a sus estándares internacionales ya establecidos.

La calidad de los servicios públicos básicamente está referida a la percepción de la satisfacción de los servidores municipales al brindar dichos servicios, por lo que, la calidad de los servicios públicos podría ser conceptualizada como el nivel adecuado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio.

Los servicios públicos deben brindarse con calidad, esto quiere decir que debe realizarse de forma correcta, adecuada y eficiente, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los usuarios.

2.2.2.3. Componentes de la calidad en el servicio.

Según Idelfonso Grande Esteban, los usuarios o clientes miden la calidad del servicio por medio de los siguientes componentes:

2.2.2.3.1. Confiabilidad.

La confiabilidad se refiere a la capacidad de brindar un servicio de manera segura, precisa y consistente, y también incluye brindar un bien o servicio desde el inicio hasta el fin. Los usuarios o consumidores del bien a servicio podrán preguntarse si sus proveedores son confiables o no, por ejemplo, si cuando recibimos un recibo de agua o de luz, podremos confiar si lo facturado refleja realmente el consumo que hemos realizado.

Grande I. (2001)

2.2.2.3.2. Accesibilidad.

La accesibilidad se refiere a que los organismos e instituciones que prestan servicios deben ser lo más adecuadamente accesibles a sus usuarios para que puedan contar con un servicio eficiente y oportuno. Por ejemplo, un servicio “delivery” que atiende las llamadas telefónicas cumple esta condición. Grande I. (2001)

2.2.2.3.3. *Respuesta.*

La respuesta se refiere a la disposición de prestar un servicio con rapidez, ya que los usuarios son cada vez más exigentes en éste aspecto. Uno de los casos referidos a este punto es por ejemplo cuando solicitamos una partida de nacimiento o una licencia de funcionamiento y tenemos la necesidad que nos la otorguen en el tiempo más corto posible o en el mejor de los casos desearíamos que se otorgue automáticamente. Grande I. (2001)

2.2.2.3.4. *Seguridad.*

La seguridad se refiere a que los usuarios o clientes deben percibir que los servicios prestados no tienen riesgo alguno y que no hay dudas sobre el servicio que se brindó; por ejemplo, cuando reparamos un auto tenemos que tener la certeza de dicha reparación de lo contrario correríamos peligro en él. Grande I. (2001)

2.2.2.3.5. *Empatía.*

La empatía se refiere a ponerse en la situación del usuario, para percibir como se siente y poder brindarle un buen servicio. Generalmente es sencillo darse cuenta si el usuario tiene prisa o alguna urgencia en el servicio que está solicitando. Grande I. (2001)

2.2.2.3.6. *Tangibles.*

La tangibilidad del servicio se refiere a que, si la infraestructura física es adecuada para la prestación del servicio, si están limpias, bien iluminadas, etc., o si el equipamiento utilizado es conveniente para la obtención del servicio; también se refiere al estado del personal, si tienen buena presentación o si están aseados. Grande I. (2001)

2.3. Definición de Términos Básicos

El Calidad: Es la cualidad de una cosa, otra acepción recogida del diccionario es calidad significa una manera de ser de una persona o cosa, acción o efecto de satisfacer o satisfacerse. Cumplir ciertos requisitos o exigencias. Con estas definiciones, implícitamente se está concibiendo la calidad como un tributo, propiedad o característica

que distingue a las personas, bienes y servicios, lo cual resulta ya una interesante aproximación al concepto de calidad aplicado a las organizaciones. (Morales y Hernández, 2004).

Gestión: Es la aplicación de un conjunto de técnicas, procedimientos e instrumentos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales (Alvarado, 2009).

Gestión Administrativa: El diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (2000) explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”. Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus Propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”. Según Kaplan y Norton (2000) Es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcancen con eficiencia metas seleccionados. Esto se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas a las industrias manufactureras y a las de servicio.

Servicios Público: Comprende el conjunto de servicios proporcionados por el estado con o sin contraprestación, La idea de servicio implica una organización de elementos y actividades coordinadas para un fin

Servidor Público: Un servidor público es una persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas (más allá del salario que pueda percibir el sujeto por este trabajo)..

Capítulo III. Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

HG Existe La gestión administrativa ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

3.1.2. Hipótesis específicas.

HE1 La planificación ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

HE2 La organización ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

HE3 La dirección ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

HE4 El control ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

3.2. Variables

3.2.1. Variable X: Gestión Administrativa.

Dimensiones son:

- Planificación.
- Organización.
- Dirección.
- Control.

3.2.2. Variable Y: Servicio de Calidad.

Dimensiones son:

- Tangibles.
- Fiabilidad.

- Sensibilidad.
- Seguridad.
- Empatía.

3.3. Operacionalización de las Variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable X Gestión Administrativa	Planificación	Misiones
		Objetivos y metas Estrategias
	Organización	Reglas
		Políticas
	Dirección	Programas
	Control	Función organizacional
	Tangibles	Estructura organizacional
Liderazgo		
Motivación		
Variable Y Servicio de Calidad	Fiabilidad	Comunicación
		Establecer estándares
	Sensibilidad	Medir el desempeño
		Corregir desviaciones
Seguridad	Instalaciones y equipos.	
	Personal.	
	Empatía	
	Habilidad de servicio	
Confianza	Suministro de servicio	
	Compresión	
		Ayuda a los usuarios

Capítulo IV. Metodología

4.1. Enfoque de la Investigación

La presente investigación es de enfoque Cuantitativo: "... (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. Respecto de la o las hipótesis" (Hernández, 2014, p. 4).

4.2. Tipo de Investigación

La presente investigación es descriptivo - correlacional

Descriptivo, ya que "...se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis..." (Hernández et a 2014, p 92).

Correlacional, porque tiene "... como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular..." (Hernández et a 2014, p 93).

4.3. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es No Experimental. "...es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes..." (Hernández et al, 2014 p 152).

Se denominó investigación no experimental transaccional o transversal porque “...se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado...”(Hernández et al, 2014 p 154).

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Dónde:

“X” es la variable independiente (Gestión de Administrativo) y

“Y” es la variable dependiente (Servicio de calidad) y la flecha representa la influencia entre las variables.

4.4. Población y Muestra

4.4.1. Población.

La población del estudio está compuesta por los servidores públicos de la municipalidad distrital de Carmen Alto Ayacucho.

“...Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones...”

(Hernández 2014 p 174).

Tabla 2

Población de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Carmen Alto Ayacucho

Servidores	Cantidad
Ley 276	25
Cas	26
Cargos de confianza	14
Total	65

4.4.2. Muestra.

La muestra tiene la característica de ser censal, ya que está conformada por la población en su totalidad.

4.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

En el presente trabajo de investigación se utilizará la técnica del interrogatorio en la modalidad de encuesta y el instrumento fue un cuestionario que se elaboró con preguntas previamente identificadas a partir de los indicadores.

Según Hernández (2010) "...Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente..."

4.6. Tratamiento Estadístico

Para el tratamiento estadístico y la interpretación de los resultados se tendrán en cuenta la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

4.6.1. Estadísticos descriptivos.

Según Webster (2001) "la estadística descriptiva es el proceso de recolectar, agrupar y presentar datos de una manera tal que describa fácil y rápidamente dichos datos" (p. 10). Para ello, se emplearán las medidas de tendencia central y de dispersión. Luego de la recolección de datos, se procederá al procesamiento de la información, con la elaboración de tablas y gráficos estadísticos. Así se obtendrá como producto:

- Tablas. Se elaborarán tablas con los datos de las variables. Sobre las tablas APA (2010, p. 127) nos menciona: "Las tablas y las figuras les permiten a los autores presentar una gran cantidad de información con el fin de que sus datos sean más fáciles de comprender". Además, Kerlinger y Lee (2002) las clasifican: "En general hay tres tipos de tablas: unidimensional, bidimensional y k-dimensional" (p. 212). El número de variables determina el número de dimensiones de una tabla, por lo tanto, esta investigación usará tablas bidimensionales.

- Gráficas. Las gráficas, incluidos conceptualmente dentro de las figuras, permitirán "mostrar la relación entre dos índices cuantitativos o entre una variable cuantitativa

continua (que a menudo aparece en el eje y) y grupos de sujetos que aparecen en el eje x” (APA, 2010, p. 153). Según APA (2010), las gráficas se sitúan en una clasificación, como un tipo de figura: “Una figura puede ser un esquema una gráfica, una fotografía, un dibujo o cualquier otra ilustración o representación no textual” (p. 127). Acerca de los gráficas, Kerlinger y Lee (2002, p. 179) nos dicen “una de las más poderosas herramientas del análisis es el gráfico. Un gráfico es una representación bidimensional de una relación o relaciones. Exhibe gráficamente conjuntos de pares ordenados en una forma que ningún otro método puede hacerlo”.

- Interpretaciones. Las tablas y los gráficos serán interpretados para describir cuantitativamente los niveles de las variables y sus respectivas dimensiones. Al respecto, Kerlinger y Lee (2002) mencionan: “Al evaluar la investigación, los científicos pueden disentir en dos temas generales: los datos y la interpretación de los datos”. (p. 192). Al respecto, se reafirma que la interpretación de cada tabla y figura se hizo con criterios objetivos.

- La intención de la estadística descriptiva es obtener datos de la muestra para generalizarla a la población de estudio. Al respecto, Navidi (2006, pp. 1-2) nos dice: “La idea básica que yace en todos los métodos estadísticos de análisis de datos es inferir respecto de una población por medio del estudio de una muestra relativamente pequeña elegida de ésta”.

4.6.2. Estadísticos inferenciales

Proporcionará la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización sobre la base de la información parcial mediante coeficientes y fórmulas. Así, Webster (2001) sustenta que “la estadística inferencial involucra la utilización de una muestra para sacar alguna inferencia o conclusión sobre la población de la cual hace parte la muestra” (p. 10).

Además, se utilizará el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 20.0 en español), para procesar los resultados de las pruebas estadísticas inferenciales. La inferencia estadística, asistida por este programa, se empleará en:

- La hipótesis general
- Las hipótesis específicas
- Los resultados de los gráficos y las tablas.

Capítulo V. Resultados

5.1. Confiabilidad de los Instrumentos

5.1.1. Confiabilidad del instrumento.

Se empleó el coeficiente *alfa* (α) para indicar la consistencia interna del instrumento. Acerca de este coeficiente Muñiz (2003, p. 54) afirma que “ α es función directa de las covarianzas entre los ítems, indicando, por tanto, la consistencia interna del cuestionario”. Así, se empleará la fórmula del alfa de Cronbach porque la variable está medida en la escala de Likert (politómica):

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos mediante el coeficiente del alfa de Cronbach se siguieron los siguientes pasos.

Para determinar el grado de confiabilidad del cuestionario de gestión administrativa primero se determinó una muestra piloto de 20 servidores públicos de la municipalidad distrital de Carmen alto Ayacucho. Posteriormente, se aplicó para determinar el grado de confiabilidad.

Luego, se estimó la confiabilidad por la consistencia interna de Cronbach, mediante el software SPSS versión 21, el cual analiza y determina el resultado con exactitud.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Donde:

k : El número de ítems

$\sum s_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems

s_t^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de alfa de Cronbach

El cuestionario de gestión administrativa evaluada por el método estadístico de alfa de Cronbach mediante el software SPSS versión 21:

Tabla 3
Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	56	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	56	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4
Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,973	20

Se obtiene un coeficiente de 0,973 que determina que el instrumento tiene una confiabilidad excelente, según la tabla 3.

Tabla 5
Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
.9-1.0	Excelente
.8-.9	Muy bueno
.7-.8	Aceptable
.6-.7	Cuestionable
.5-.6	Pobre
.0-.5	No aceptable

Fuente: George y Mallery (1995).

Para determinar el grado de confiabilidad del cuestionario calidad de servicio, primero se determinó una muestra piloto de 20 servidores públicos de la municipalidad distrital de Carmen alto Ayacucho. Posteriormente, se aplicó para determinar el grado de confiabilidad.

Luego, se estimó la confiabilidad por la consistencia interna de Cronbach, mediante el software SPSS versión 21, el cual analiza y determina el resultado con exactitud.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Donde:

k : El número de ítems

$\sum s_i^2$: Sumatoria de varianza de los ítems

s_t^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de alfa de Cronbach

El cuestionario de calidad de servicio evaluado por el método estadístico de alfa de

Cronbach mediante el software SPSS versión 21:

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,783	20

Tabla 7

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	56	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	56	100.0

Se obtiene un coeficiente de 0,783 que determina que el instrumento tiene una confiabilidad aceptable, según la tabla.

5.2. Presentación y Análisis de los Resultados

5.2.1. Análisis descriptivo.

5.2.1.1. Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa.

a.- Análisis descriptivo de la dimensión planificación

Tabla 8

Frecuencia de la dimensión planificación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1%
Rara vez	1	1%
A veces	12	21%
A menudo	16	29%
Siempre	26	46%
Total	56	100%

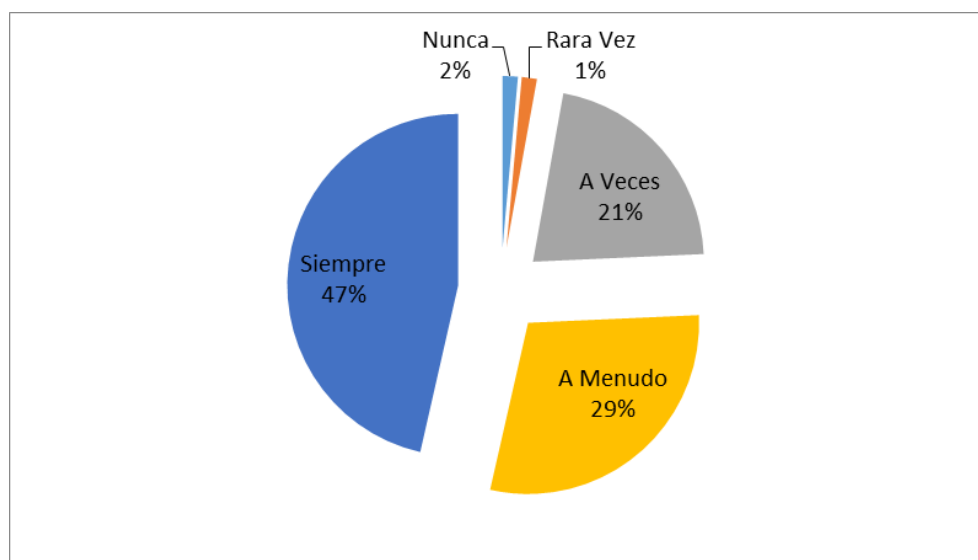


Figura 1. Planificación.

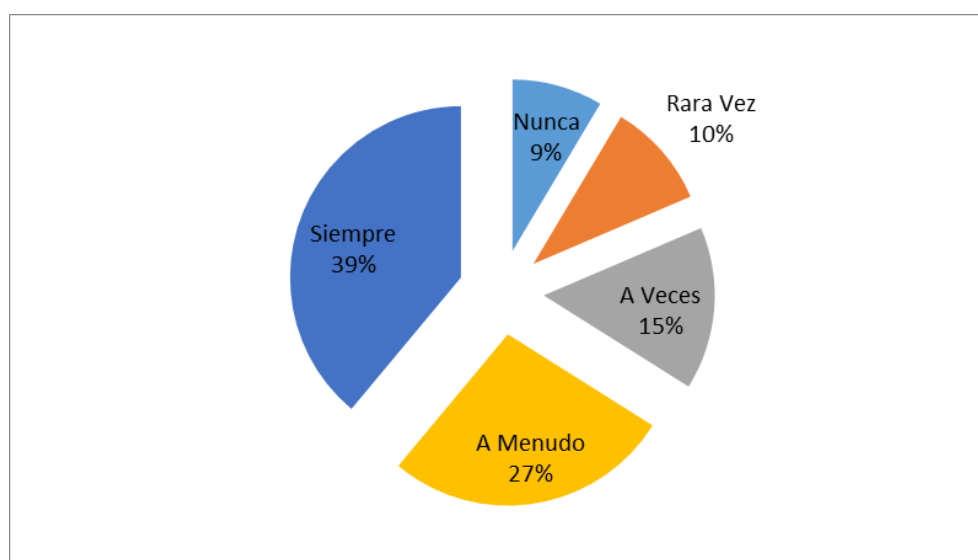
Interpretación:

Se puede observar en la figura que el 43% de los de los Servidores Públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho, responden Siempre en planificación de variable gestión administrativa, el 29% A Menudo, el 21% A Veces el 1% Rara Vez y el 2% Nunca, ello se evidencia de acuerdo la figura.

b.- Análisis descriptivo de la Dimensión organización

Tabla 9*Frecuencia organización*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	9%
Rara Vez	6	10%
A Veces	9	15%
A Menudo	15	27%
Siempre	22	39%
Total	56	100%

*Figura 2. Organización.*

Interpretación:

Se puede observar en la figura que el 39% de los de los Servidores Públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho, responden Siempre en organización de variable gestión administrativa, el 27% A Menudo, el 15% A Veces el 10% Rara Vez y el 9% Nunca, ello se evidencia de acuerdo la figura.

c.- Análisis descriptivo de la Dimensión dirección

Tabla 10
Frecuencia dirección

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Rara vez	4	7%
A veces	11	20%
A menudo	21	37%
Siempre	20	36%
Total	56	100%

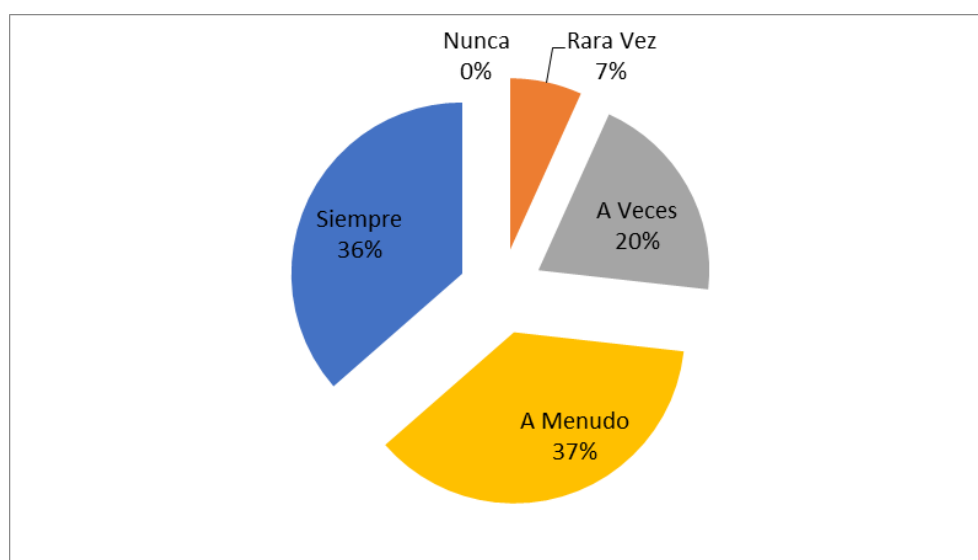


Figura 3. Dirección.

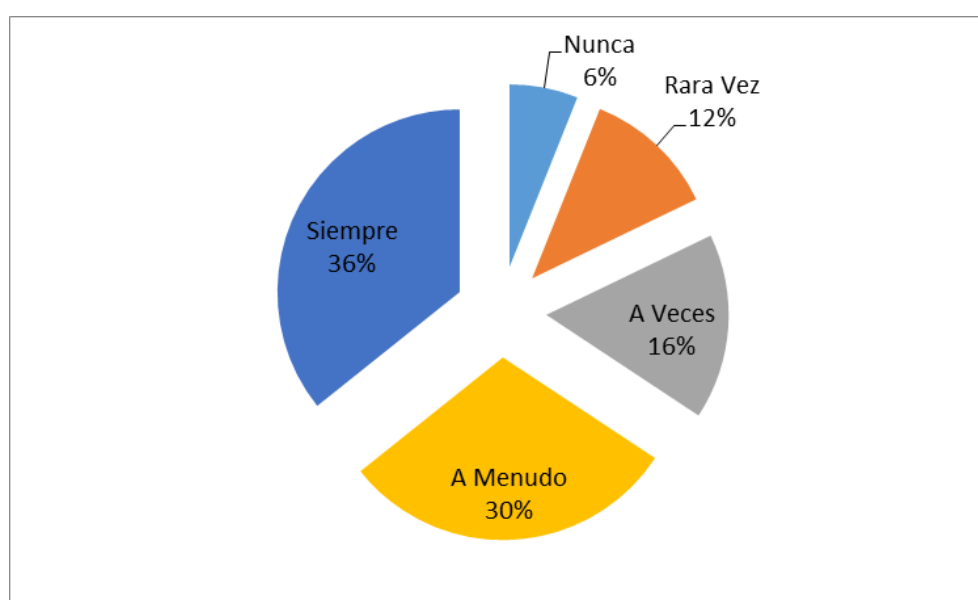
Interpretación:

Se puede observar en la figura que el 36% de los de los Servidores Públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho, responden Siempre en dirección de variable gestión administrativa, el 37% A Menudo, el 20% A Veces el 7% Rara Vez y el 0% Nunca, ello se evidencia de acuerdo la figura.

d.- Análisis descriptivo de la Dimensión control

Tabla 11*Frecuencia control*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	6%
Rara vez	7	12%
A veces	9	16%
A menudo	17	30%
Siempre	20	36%
Total	56	100%

*Figura 4. Control.*

Interpretación:

Se puede observar en la figura que el 36% de los de los Servidores Públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho, responden Siempre en control de variable gestión administrativa, el 30% A Menudo, el 16% A Veces el 12% Rara Vez y el 6% Nunca, ello se evidencia de acuerdo la figura.

e.- Análisis descriptivo de las cuatro dimensiones de la variable gestión

administrativa

Tabla 12*Cuadro comparativo entre las cinco dimensiones de la variable gestión administrativa*

	Planificación	Organización	Dirección	Control
Nunca	2%	9%	0%	6%
Rara Vez	2%	10%	7%	12%
A Veces	21%	15%	20%	16%
A Menudo	29%	27%	37%	30%
Siempre	46%	39%	36%	36%
Total	100%	100%	100%	100%

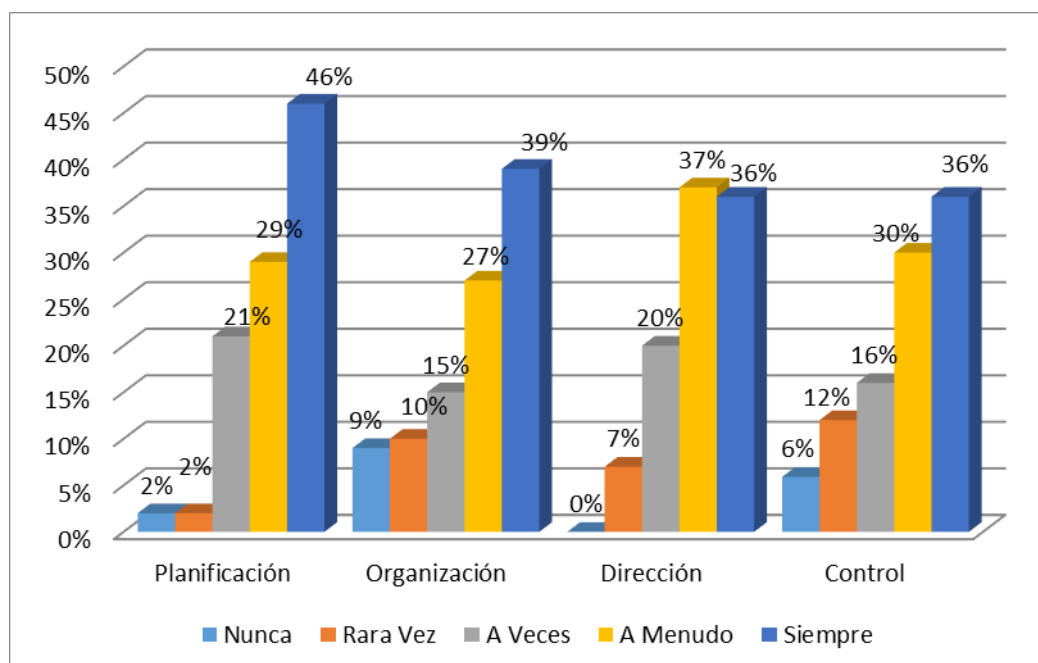


Figura 5. Variable gestión administrativa.

Interpretación:

Se puede observar en la figura que el 46% de los de los Servidores Públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho, responden Siempre en Planificación, el 37% A Menudo en dirección, y control, el 21% A Veces en planificación el 12% Rara Vez en control y organización, y el 9% Nunca en organización, ello se evidencia que el 46% responden Siempre en planificación en la variable Gestión administrativa de acuerdo con la figura.

5.2.1.2. Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio.

a.- Análisis descriptivo de la dimensión tangibles

Tabla 13

Frecuencia de la dimensión tangibles

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3%
Rara Vez	11	19%
A Veces	18	31%
A Menudo	19	34%
Siempre	7	13%
Total	56	100%

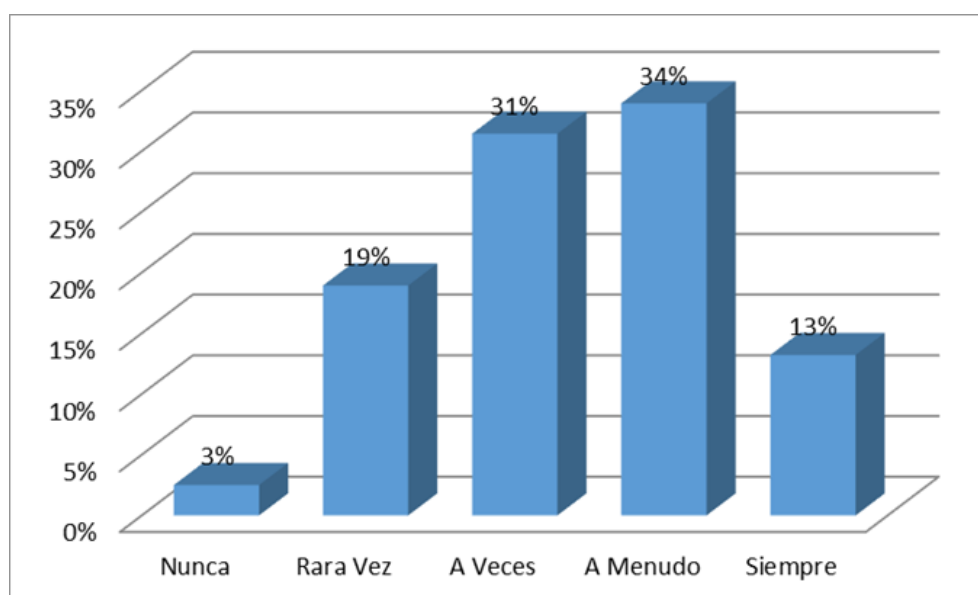


Figura 6. Tangibles.

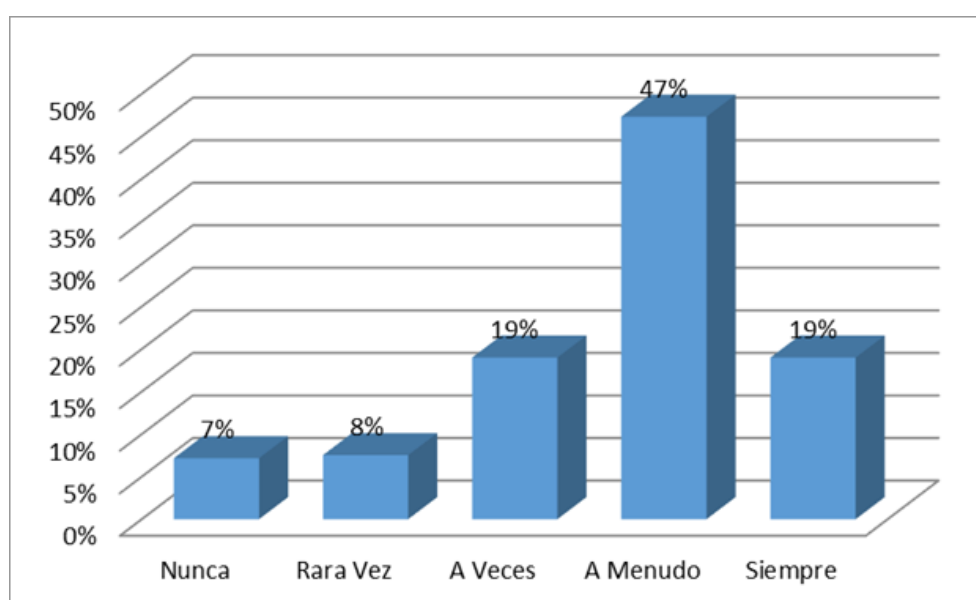
Interpretación:

Se puede observar en la figura que el 34% de los de los Servidores Públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho, responden en tangibles A Menudo, el 31% A veces, el 19% Rara Vez el 13% Siempre y el 3% Nunca, ello se evidencia de acuerdo con la figura.

b.- Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad

Tabla 14*Frecuencia de la dimensión fiabilidad*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	7%
Rara Vez	4	8%
A Veces	11	19%
A Menudo	26	47%
Siempre	11	19%
Total	56	100%

*Figura 7. Fiabilidad.*

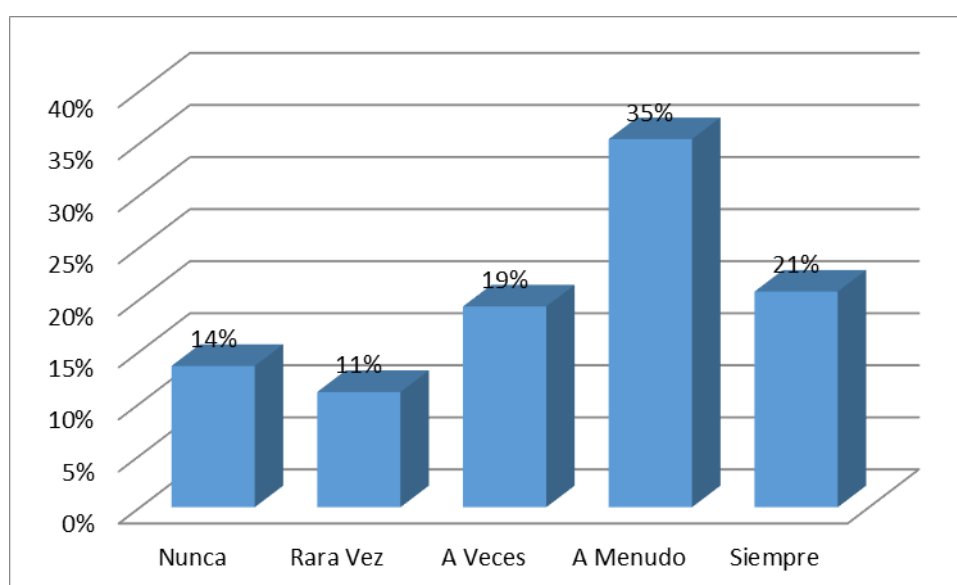
Interpretación:

Se puede observar en la figura que el 47% de los de los Servidores Públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho, responden en fiabilidad A Menudo, el 19% A veces, el 19% Siempre el 8% Rara Vez y el 7% Nunca, ello se evidencia de acuerdo con la figura.

c.- Análisis descriptivo de la dimensión sensibilidad

Tabla 15*Frecuencia de la dimensión sensibilidad*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	14%
Rara Vez	6	11%
A Veces	11	19%
A Menudo	20	35%
Siempre	12	21%
Total	56	100%

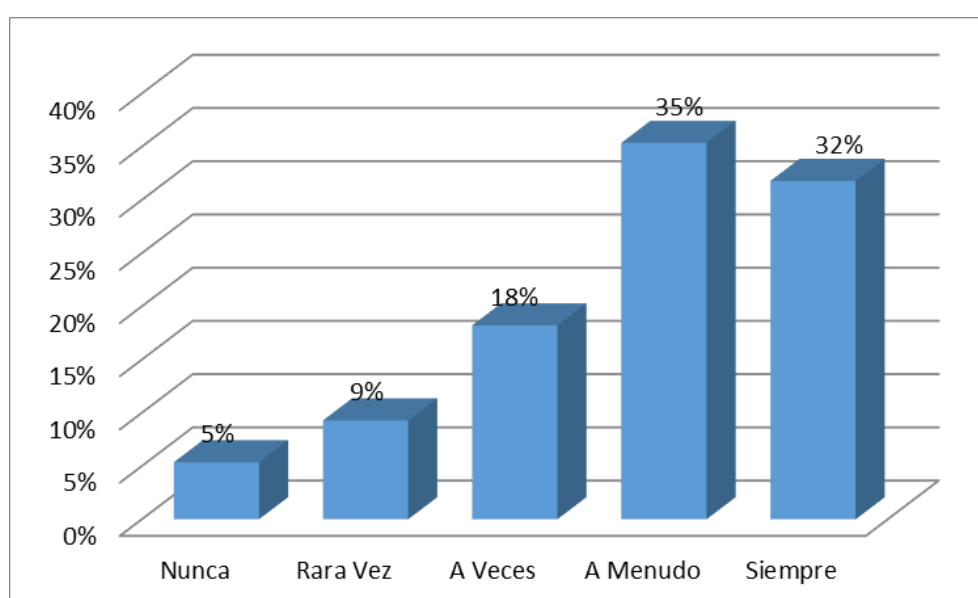
*Figura 8. Sensibilidad.***Interpretación:**

Se puede observar en la figura que el 35% de los de los Servidores Públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho, responden en sensibilidad A Menudo, el 19% A veces, el 14% Rara Vez el 21% Siempre y el 14% Nunca, ello se evidencia de acuerdo con la figura.

d.- Análisis descriptivo de la dimensión seguridad

Tabla 16*Frecuencia de la dimensión seguridad*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	5%
Rara Vez	5	9%
A Veces	10	18%
A Menudo	20	35%
Siempre	18	32%
Total	56	100%

*Figura 9. Seguridad.*

Interpretación:

Se puede observar en la figura que el 35% de los de los Servidores Públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho, responden en seguridad A Menudo, el 32% Siempre, el 18% A Veces el 9% Rara Vez y el 5% Nunca, ello se evidencia de acuerdo con la figura.

e.- Análisis descriptivo de las cuatro dimensiones de la variable calidad de servicio

Tabla 17

Cuadro comparativo entre las cuatro dimensiones de la variable calidad de servicio

	Tangibles	Fiabilidad	Sensibilidad	Seguridad
Nunca	4%	8%	15%	6%
Rara Vez	18%	8%	11%	9%
A Veces	30%	18%	18%	18%
A Menudo	33%	47%	36%	35%
Siempre	14%	18%	21%	32%
Total	100%	100%	100%	100%

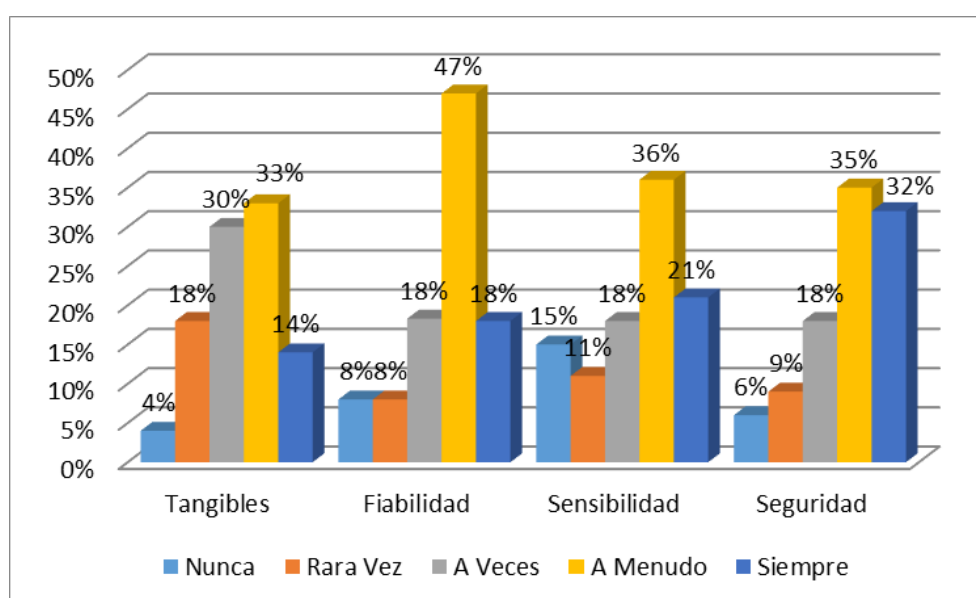


Figura 10. Variable calidad de servicio.

Interpretación:

Se puede observar en el gráfico que el 47% de los de los Servidores Públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho, Responden en fiabilidad Siempre, el 36% Siempre en sensibilidad, el 30% A Veces en tangible y el 18% Rara Vez en tangibles y seguridad, significa que el 47% Responden A Menudo en fiabilidad en la variable Calidad de servicio, ello se evidencia de acuerdo con la figura.

5.2.2. Análisis inferencial.

5.2.2.1. Contrastación de las hipótesis.

5.2.2.1.1. Prueba de normalidad.

Antes de realizar la prueba de hipótesis deberemos determinar el tipo de estadístico que se utilizará para la contrastación, aquí usaremos la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para establecer si los instrumentos obedecerán a la estadística paramétrica o no paramétrica. Esto se debe a que la muestra es mayor a 30: $n > 30$.

Tabla 18
Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl.	Sig.
Gestión administrativa	0.079	49	0.020
Calidad de servicio	0.113	47	0.043

El valor estadístico relacionado a la prueba nos indica valores bajos del estadístico, se observa el valor de significancia para tomar decisión, si el valor de significancia es superior a 0.05 se acepta la hipótesis nula que infiere la normalidad del comportamiento de los datos de lo contrario se rechazaría dicha hipótesis. Los valores de significancia en cada uno de los casos son inferiores a 0.05 por lo que se infiere que los datos no presentan una distribución normal o paramétrica.

Conclusiones de la prueba de normalidad

Las dos variables deberán utilizar el estadígrafo de r de Spearman para determinar la correlación entre las variables en la versión de datos ordinal.

5.2.2.1.2. Prueba de hipótesis.

Hipótesis general

Ha: $\rho \neq 0$: No Existe La gestión administrativa ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

H0: $\rho = 0$:

Ha: $\rho \neq 0$: Existe La gestión administrativa ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

Prueba de la hipótesis general:

Hipótesis Estadística:

El valor de coeficiente de correlación r de Spearman determina una relación lineal entre las variables ordinales o nominales nos indica si esta relación es estadísticamente significativa.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n^3 - n}$$

Donde:

D_i : Diferencia entre el i-ésimo par de rangos = $R(X_i) - R(Y_i)$

$R(X_i)$: es el rango del i-ésimo dato X

$R(Y_i)$: es el rango del i-ésimo dato Y

N: es el número de parejas de rangos

El valor r_s de spearman es $r_s = 0.767$

Prueba de hipótesis:

Para ello, se aplica la prueba de hipótesis de parámetro ρ (rho).

Como en toda prueba de hipótesis, la hipótesis nula H0 establece que no existe una relación, es decir, que el coeficiente de correlación ρ es igual a 0. Mientras que la hipótesis alterna Ha propone que sí existe una relación significativa, por lo que ρ debe ser diferente a 0.

Decisión estadística:

H0: $\rho = 0$

Ha: $\rho \neq 0$

Tabla 19
Correlación Gestión administrativa-Calidad de servicio

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,767**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	56	56
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,767**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	56	56

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

De acuerdo con el resultado del procesamiento obtenido con el SPSS 21:

Se puede observar una alta correlación entre ambas variables que arroja el coeficiente de Spearman igual a 0,767. Para la contrastación de la hipótesis se realiza el análisis de p valor o sig. Asintótica (Bilateral) = 0.000 que es menor que 0.05, por lo que se niega la hipótesis nula y por consiguiente se acepta la hipótesis alterna Ha.

Resultado:

Se concluye en el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, si existe una relación significativa entre La gestión administrativa y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

Prueba de las hipótesis específicas

Prueba de la hipótesis específica H1:

H1 La planificación ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

H0: La planificación no ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

Hipótesis Estadística:

El valor de coeficiente de correlación r de spearman determina una relación lineal entre las variables ordinales o nominales nos indica si esta relación es estadísticamente significativa.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n^3 - n}$$

Donde:

D_i : Diferencia entre el i -ésimo par de rangos = $R(X_i) - R(Y_i)$

$R(X_i)$: es el rango del i -ésimo dato X

$R(Y_i)$: es el rango del i -ésimo dato Y

N: es el número de parejas de rangos

Se correlacionó (La planificación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho (ítems).

El valor r_s de spearman es $r_s = 0,623$

Para ello, se aplica la prueba de hipótesis de parámetro ρ (rho). Como en toda prueba de hipótesis, la hipótesis nula H_0 establece que no existe una relación, es decir, que el coeficiente de correlación ρ es igual a 0. Mientras que la hipótesis alterna H_1 propone que sí existe una relación significativa, por lo que ρ debe ser diferente a 0.

$$H_0: \rho = 0$$

$$H_1: \rho \neq 0$$

Decisión estadística:

Tabla 20

Correlación La planificación-Calidad de servicio

			La planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	La planificación	Coefficiente de correlación	1,000	0,623**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	56	56
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	56	56

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

De acuerdo con el resultado del procesamiento obtenido con el SPSS 21:

Se puede observar una buena correlación entre ambas variables que arroja el coeficiente de Spearman igual a 0.623, Para la contrastación de la hipótesis se realiza el

análisis de p valor o sig. Asintótica (Bilateral) = 0.000 que es menor que 0.05, por lo que se niega la hipótesis nula y por consiguiente se acepta la H1.

Resultado:

Se concluye en el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna H1, si existe una relación significativa entre La planificación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

Prueba de la hipótesis específica H2:

H2 La organización ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

H0: La organización no ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

Hipótesis Estadística:

El valor de coeficiente de correlación r de Spearman determina una relación lineal entre las variables ordinales o nominales nos indica si esta relación es estadísticamente significativa.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n^3 - n}$$

Donde:

D_i : Diferencia entre el i-ésimo par de rangos = $R(X_i) - R(Y_i)$

$R(X_i)$: es el rango del i-ésimo dato X

$R(Y_i)$: es el rango del i-ésimo dato Y

N: es el número de parejas de rangos

Se correlacionó (La organización y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho) considerando de manera precisa sus dimensiones e indicadores (ítems).

El valor r_s de spearman es $r_s = 0,657$

Para ello, se aplica la prueba de hipótesis de parámetro ρ (rho). Como en toda prueba de hipótesis, la hipótesis nula H_0 establece que no existe una relación, es decir, que el coeficiente de correlación ρ es igual a 0. Mientras que la hipótesis alterna H_2 propone que sí existe una relación significativa, por lo que ρ debe ser diferente a 0.

$$H_0: \rho = 0$$

$$H_2: \rho \neq 0$$

Tabla 21
Correlación La organización-Calidad de servicio

			La organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	La organización	Coefficiente de correlación	1,000	0,657**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	56	56
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	56	56

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

Decisión estadística:

De acuerdo con el resultado del procesamiento obtenido con el SPSS 21: Se puede observar una buena correlación entre ambas variables que arroja el coeficiente de Spearman igual a 0.657. Para la contrastación de la hipótesis se realiza el análisis de p valor o sig. Asintótica (Bilateral) = 0.00 que es menor que 0.05, por lo que se niega la hipótesis nula y por consiguiente se acepta la H_2 .

Resultado:

Se concluye en el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna H_2 , si existe una relación significativa entre La organización y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

Prueba de la hipótesis específica H_3 :

H_3 La dirección ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

H_0 : La dirección no ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

Hipótesis Estadística:

El valor de coeficiente de correlación r de spearman determina una relación lineal entre las variables ordinales o nominales nos indica si esta relación es estadísticamente significativa.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n^3 - n}$$

Donde:

D_i : Diferencia entre el i -ésimo par de rangos = $R(X_i) - R(Y_i)$

$R(X_i)$: es el rango del i -ésimo dato X

$R(Y_i)$: es el rango del i -ésimo dato Y

N: es el número de parejas de rangos

Se correlacionó (La dirección y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho (ítems). El valor r_s de spearman es $r_s = 0,623$

Para ello, se aplica la prueba de hipótesis de parámetro ρ (rho). Como en toda prueba de hipótesis, la hipótesis nula H_0 establece que no existe una relación, es decir, que el coeficiente de correlación ρ es igual a 0. Mientras que la hipótesis alterna H_3 propone que sí existe una relación significativa, por lo que ρ debe ser diferente a 0.

$$H_0: \rho = 0$$

$$H_1: \rho \neq 0$$

Decisión estadística:

Tabla 22
Correlación La dirección - Calidad de servicio

			La dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	La dirección	Coefficiente de correlación	1,000	0,657**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	56	56
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	56	56

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

De acuerdo con el resultado del procesamiento obtenido con el SPSS 21:

Se puede observar una buena correlación entre ambas variables que arroja el coeficiente de Spearman igual a 0.623, Para la contrastación de la hipótesis se realiza el análisis de p valor o sig. Asintótica (Bilateral) = 0.000 que es menor que 0.05, por lo que se niega la hipótesis nula y por consiguiente se acepta la H3.

Resultado:

Se concluye en el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna H1, si existe una relación significativa entre La dirección y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

Prueba de la hipótesis específica H4:

H4 El control ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

H0: El control ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

Hipótesis Estadística:

. El valor de coeficiente de correlación r de Spearman determina una relación lineal entre las variables ordinales o nominales nos indica si esta relación es estadísticamente significativa.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n^3 - n}$$

Donde:

D_i : Diferencia entre el i-ésimo par de rangos = $R(X_i) - R(Y_i)$

$R(X_i)$: es el rango del i-ésimo dato X

$R(Y_i)$: es el rango del i-ésimo dato Y

N: es el número de parejas de rangos

Se correlacionó (El control y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho) considerando de manera precisa sus dimensiones e indicadores (ítems).

El valor r_s de spearman es $r_s = 0,657$

Para ello, se aplica la prueba de hipótesis de parámetro ρ (rho). Como en toda prueba de hipótesis, la hipótesis nula H_0 establece que no existe una relación, es decir, que el coeficiente de correlación ρ es igual a 0. Mientras que la hipótesis alterna H_4 propone que sí existe una relación significativa, por lo que ρ debe ser diferente a 0.

$H_0: \rho = 0$

$H_2: \rho \neq 0$

Tabla 23

Correlación El control-Calidad de servicio

			El control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	El control	Coefficiente de correlación	1,000	0,657**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	56	56
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	56	56

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

Decisión estadística:

De acuerdo con el resultado del procesamiento obtenido con el SPSS 21:

Se puede observar una buena correlación entre ambas variables que arroja el coeficiente de Spearman igual a 0.657. Para la contrastación de la hipótesis se realiza el análisis de p valor o sig. Asintótica (Bilateral) = 0.00 que es menor que 0.05, por lo que se niega la hipótesis nula y por consiguiente se acepta la H4.

Resultado:

Se concluye en el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna H4, si existe una relación significativa entre El control y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.

5.3. Discusión de Resultados

- Se puede observar que existe una correlación entre las variables que se desprenden del análisis de los gráficos y los resultados, que reflejan que existe una relación directa y significativa entre ambas variables. Del mismo modo aplicando el estadístico no paramétrico “rs” de Spearman y la prueba de hipótesis de parámetro rho arroja resultados favorables para rechazar las hipótesis nulas para cualquier nivel de significación ya que las variables son de tipo ordinal y nominal.

- Asimismo el estadístico “rs” de Spearman en la prueba de hipótesis general es igual a 0.767 y el p valor o significancia bilateral =0.000 menor que 0.05 (nivel de significancia), con este p valor se rechaza la hipótesis nula para cualquier nivel de significación habiéndose probado y aceptado las hipótesis general, esto tiene relación con la tesis de Tirado (2014) en su tesis de maestría La gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo, tuvo como propósito investigar de qué forma la gestión administrativa influye en la calidad del servicio al Cliente, aplicando una encuesta a los trabajadores y profesionales agremiados. Los resultados obtenidos fueron complementados con la aplicación de una entrevista realizada a la Jefatura Administrativa y mediante la propia observación directa

de la infraestructura física e instalaciones. Tirado utilizó un diseño de Investigación no experimental, transversal de tipo explicativo - correlacional y obtuvo como resultado del procesamiento y análisis de la información, la confirmación de la hipótesis que establecía que la gestión administrativa influye de manera positiva y considerable en la Calidad del Servicio al Cliente.

- Asimismo el estadístico “rs” de Spearman en la prueba de hipótesis específica H1 es igual a 0.623 y el p valor o significancia bilateral =0.000 menor que 0.05 (nivel de significancia), con este p valor se rechaza la hipótesis nula para cualquier nivel de significación habiéndose probado y aceptado las hipótesis específica H1, esto tiene relación con la tesis de Ocampos y Valencia (2016) en su tesis de maestría La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016, tuvieron como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, dicha investigación fue de tipo descriptivo correlacional y para el recojo de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario a una muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial ESSALUD de Tumbes. Los resultados obtenidos mostraron que existe una relación significativa entre las variables planteadas (0,559), esto quiere decir, que es primordial una adecuada gestión administrativa para ofrecer un servicio de calidad organizacional.

- Asimismo el estadístico “rs” de Spearman en la prueba de hipótesis específica H2 es igual a 0.657 y el p valor o significancia bilateral = 0.000 menor que 0.05 (nivel de significancia), con este p valor se rechaza la hipótesis nula para cualquier nivel de significación habiéndose probado y aceptado las hipótesis específica H2, esto tiene relación con la tesis de Cabanillas (2017) investigó en su tesis de maestría la Gestión institucional y la calidad del servicio en la Red 16 - 17 Carabayllo UGEL 04, 2017, quien definió como principal objetivo encontrar la correspondencia existente entre la gestión

institucional y la calidad del servicio de esa entidad. Dicha investigación fue de tipo básico, con un diseño correlacional, tuvo una población de 60 docentes los cuales constituyeron la muestra en su totalidad y se aplicaron dos encuestas de 22 preguntas cada una para recabar la información, instrumentos que fueron validados por medio de juicio de expertos. Cabanillas obtuvo como resultado una relación de nivel bajo entre las dos variables, gestión institucional y calidad del servicio, ya que se manifestó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.355; así mismo en las dimensiones gestión administrativa 3,97 y pedagógica 0,25 obtuvo una relación de nivel bajo con la calidad del servicio y finalmente en las dimensiones de gestión intrainstitucional 0,194 y comunitaria 0,074 no existió relación alguna.

- Asimismo el estadístico “rs” de Spearman en la prueba de hipótesis específica H3 es igual a 0.623 y el p valor o significancia bilateral =0.000 menor que 0.05 (nivel de significancia), con este p valor se rechaza la hipótesis nula para cualquier nivel de significación habiéndose probado y aceptado las hipótesis específicas H1, esto tiene relación con la tesis de Herrera (2018) investigó acerca del Estudio comparativo de los factores asociados a la calidad en los servicios de medicina y cirugía en emergencia del Hospital de Ventanilla, Lima – 2017, teniendo como objetivo el determinar los factores asociados a la calidad en los servicios de medicina y cirugía. La investigación se desarrolló mediante un diseño descriptivo, comparativo, de carácter cuantitativo, no experimental y de tipo básica y buscaba describir cuál de los servicios presentaba mayor calidad de atención. Dicha investigación tuvo una población de 1602 pacientes con una muestra de 76 pacientes que acudieron para una atención en el servicio de emergencia de medicina y cirugía. Se utilizó una encuesta SERVQUAL como instrumento de recolección de datos, constituido por 22 pares de ítems en donde se midió las percepciones de evaluación de satisfacción de los servicios de medicina y cirugía de emergencia del Hospital de

Ventanilla II-1 como nivel de atención. Como resultado de la investigación, Herrera demostró que existe diferencias significativas entre los factores asociados a la calidad en los servicios de medicina y cirugía en emergencia del hospital, ya que se calculó el nivel de significancia en $p = 0.001 < .05$ y U de Mann Whitney es de 399,00.

- Asimismo el estadístico “rs” de Spearman en la prueba de hipótesis específica H4 es igual a 0.657 y el p valor o significancia bilateral = 0.000 menor que 0.05 (nivel de significancia), con este p valor se rechaza la hipótesis nula para cualquier nivel de significación habiéndose probado y aceptado las hipótesis específica H2, esto tiene relación con la tesis de Peña (2018) en su tesis de maestría Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash, 2018, se propuso como principal objetivo hallar la correspondencia existente entre la gestión administrativa y calidad del servicio observada por los usuarios de dicha entidad. La investigación fue de tipo básica y de nivel correlacional, y se desarrolló con un diseño no experimental, siendo la muestra 328 usuarios del municipio de San Marcos; así mismo se recabo los datos a través de una encuesta con dos instrumentos. Peña llegó a la conclusión de que hay una relación significativa y positiva alta entre la gestión administrativa y calidad del servicio, teniendo un p-valor $< 0,05$ y Rho de Spearman = 0,805., y brindo algunas recomendaciones para ayudar a instaurar un clima de confianza y de responsabilidad en los trabajadores del municipio de San Marcos con el fin de brindar mejores servicios al usuario.

Por estas razones podemos afirmar que nuestra hipótesis general y específica se ha confirmado y que:

Existe una relación significativa entre La gestión administrativa y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho..

Conclusiones

1. Efectivamente Existe una relación significativa entre La gestión administrativa y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho. Tal como lo evidencian la prueba de hipótesis general y el análisis de los resultados de los datos.
2. Que efectivamente se ha determinado que Existe una relación significativa entre La planificación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho. Tal como lo evidencian la prueba de hipótesis específica H1 y el análisis de los resultados de los datos.
3. Que efectivamente se ha determinado que Existe una relación significativa entre La organización y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho. Tal como lo evidencian la prueba de hipótesis específica H2 y el análisis de los resultados de los datos.
4. Que efectivamente se ha determinado que Existe una relación significativa entre La dirección y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho. Tal como lo evidencian la prueba de hipótesis específica H3 y el análisis de los resultados de los datos.
5. Que efectivamente se ha determinado que Existe una relación significativa entre El control y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho. Tal como lo evidencian la prueba de hipótesis específica H4 y el análisis de los resultados de los datos.

Recomendaciones

1. Se debe dar a conocer La gestión administrativa y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho. Tal como lo evidencian la prueba de hipótesis general y el análisis de los resultados de los datos.
2. Organizar talleres de planificación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.
3. Recomendar que se aplique en la municipalidad distrital de Carmen Alto Ayacucho la investigación, La gestión administrativa y la calidad de servicio de los servidores públicos, para su aplicación correspondiente

Referencias

- Álvarado. O. (2003) *Gerencia y Marketing Educativa; Herramientas de gestión Educativa*. Fondo Editorial Universidad Alas Peruanas Perú.
- Armas, G (2016) *La Gestión Municipal*, Semanario Universidad, Costa Rica, UCR.
 Recuperado de: <https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal/>
- Cabanillas S. (2017) *Gestión institucional y la calidad del servicio en la Red 16- 17 Carabayllo UGEL 04, 2017*, (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Cáceres, L. (2018) *Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018*, (tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- De León L. (2017) *Estrategias para desarrollar la Calidad en los servicios Públicos - Conceptos y Paradigmas de la Calidad-*, Republica dominicana. Recuperado de: <https://www.lmd.gob.do/transparencia/phocadownload/Publicaciones/Estrategias-para-Desarrollar-la-Calidad-en-los-Servicios-Publicos-en-RD.pdf>
- Gadea, A. (2000). *Gestión de la Calidad en Servicios Públicos*, Barcelona.
 Recuperado de:
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)
- Grande I. (2001), *Marketing de los Servicios*, 4º Edición. Madrid Editorial Esic.
- Herrera Z. (2018) *Estudio comparativo de los factores asociados a la calidad en los servicios de medicina y cirugía en emergencia del Hospital de Ventanilla, Lima – 2017*, (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Jiménez W. (2018) *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio Público para el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2016*, (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú.

- Kaplan y Norton (2000) *Administración Sexta Edición Prentice hall. México*
- Koontz H., Weihrich H., y Mark Cannice M. (2012), *Administración, una perspectiva global y empresarial*, 14va Edición, México, McGraw-Hill. Recuperado de: <http://fernandosuares.com.ar/descargas/bibliodigital/admin/adminkoontz.pdf>
- Luna A. (2014) *El Proceso Administrativo*. Primera Edición. Mexico. Grupo Editorial Patria.
- Morales S.V. & Hernández M.A. (2004) *Calidad y Satisfacción en los servicios*. Recuperado en <http://www.efdeportes.com>
- Ocampos L. y Valencia S. (2016) *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016*, (Tesis de Maestría), Universidad Nacional de Tumbes, Perú.
- Peña M. (2018) *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash, 2018*, (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Pinargote, M. (2015) *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de admisión del hospital Francisco de Orellana y propuesta para su mejoramiento*, (Tesis de Maestría), Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Rodríguez, R. (2019) *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales - San Martín 2017*, (tesis de maestría), Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima
- Santiago, L. (2016) *La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí*, (Tesis de Maestría), Universidad Autónoma de los Andes, Ecuador.

Tanzi, V. (2000) *El Papel del Estado y la Calidad del Sector Publico, Chile, CEPAL*

Recuperado de:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12207/071007022_es.pdf;jsessionid=EA5EDCCA769E14493BF6B679B06B806D?sequence=1

Tipian 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), Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Tirado K. (2014) *La gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo*, (Tesis de Maestría), Universidad Nacional de Trujillo. Perú..

Apéndices

Apéndice A. Matriz de Consistencia

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los Servidores Públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho?</p> <p>Problemas específicos PE1 ¿De qué manera la planificación influye en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho? PE2 ¿De qué manera la organización influye en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho? PE3 ¿De qué manera la dirección influye en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho? PE4 ¿De qué manera el control influye en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho?</p>	<p>Objetivo General Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.</p> <p>Objetivos específicos OE1 Determinar la influencia de la planificación en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho. OE2 Determinar la influencia de la Organización en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho. OE3 Determinar la influencia de la dirección en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho. OE4 Determinar la influencia del control en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.</p>	<p>Hipótesis General Existe La gestión administrativa ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.</p> <p>Objetivos específicos HE1 La planificación ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho. HE2 La organización ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho. HE3 La dirección ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho. HE4 El control ha influido de manera positiva en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho.</p>	<p>Variable X. Gestión Administrativa. Dimensiones son: • Planificación. • Organización. • Dirección. • Control.</p> <p>Variable Y Servicio de Calidad. Dimensiones son: • Tangibles. • Fiabilidad. • Sensibilidad. • Seguridad. • Empatía.</p>	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño No Experimental</p> <p>Población y muestra: La población del estudio está compuesta por los servidores públicos de la municipalidad distrital de Carmen Alto Ayacucho.</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>