

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión administrativa y atención al usuario en la Subgerencia
de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú,
2022.**

TESIS

Para optar el grado académico de maestro en Gestión Pública

Autor: Víctor Lenin Córdova Purizaga

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



Gestión administrativa y atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

Proyecto de tesis aprobado en forma y estilo por:

Dr. Dante Enrique Rodríguez Ruiz (Presidente) _____

Dr. José Viterbo Alamo Barreto (Secretario) _____

Mg. Orlando Sigifredo Ecce López (Vocal) _____

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



Gestión administrativa y atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

Los suscritos declaramos que la monografía es original en su contenido y forma:

Br. Víctor Lenin Córdova Purizaga (Autor)

Dr. Gilmer Murga Fernández (Asesor)

ORCID, 0000- 0003- 3937- 2613 DNI: 07700664

Tumbes, 2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciado
Resolución del Consejo Directivo N.º 155-2019-SUNEDUCO
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, siendo las 18 horas del día 03 de marzo del dos mil veintitrés, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma Zoom, los miembros del jurado conformado con la Resolución N.º 338-2022/UNTUMBES-EPG-D, del 14 de febrero del 2023: Dr. Dante Enrique Rodríguez Ruiz (presidente), Dr. José Viterbo Álamo Barreto (secretario), Mg. Orlando Sigifredo Eoca López (vocal), para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: "Gestión administrativa y atención al usuario en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú 2022, presentada por el maestrante Víctor Lenin Córdova Purizaga para optar el grado académico de maestro en Gestión Pública.

Actuó en la condición de asesor, el Dr. Gilmer Murga Fernández.

Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones, el jurado calificador decidió declarar: APROBADA la tesis, por unanimidad con el calificativo de BUENO, en conformidad con lo normado en el artículo 51. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 19:00 horas Y 15 minutos, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.

Tumbes, 03 de marzo de 2023.

Dr. Dante Enrique Rodríguez Ruiz
DNI N.º 00217060
ORCID N.º 0000-0002-0885-5201
(PRESIDENTE)

Mg. Orlando Sigifredo Eoca López
DNI N.º 02679361
ORCID N.º 0000-0003-2672-7171
(VOCAL)

Dr. José Viterbo Álamo Barreto
DNI N.º 41057014
ORCID N.º 0000-0003-4459-1765
(SECRETARIO)

Dr. Gilmer Murga Fernández
DNI N.º 07700664
ORCID N.º 0000-0003-3937-2613
(VOCAL)

RESUMEN TURNITIN

Gestión administrativa y atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

por Córdova Purizaga Córdova Purizaga



Dr. Gilmer Murga Fernández
Asesor del Proyecto de Tesis
Código ORCID, 0000- 0003- 3937- 2613

Fecha de entrega: 15-feb-2023 04:59p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2015129236

Nombre del archivo: 1_C_RDOVA_PURIZAGA_V_ctor_Lenin_-_TESIS_informe_final.docx (409.73K)

Total de palabras: 15542

Total de caracteres: 86987

Gestión administrativa y atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

Dr. Gómer Murga Fernández
Asesor del Proyecto de Tesis
Código ORCID, 0000-0003-2937-2613

| | | |
|---|---|----|
| 1 | tesisymasters.mx Fuente de Internet | 3% |
| 2 | repositorio.untumbes.edu.pe:8080 Fuente de Internet | 2% |
| 3 | pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 4 | Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante | 2% |
| 5 | Submitted to ESCI Trabajo del estudiante | 1% |
| 6 | repositorio.unal.edu.co Fuente de Internet | 1% |
| 7 | Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante | 1% |
| 8 | www.repositorio.unu.edu.pe | |

| | | |
|----|--|----|
| | Fuente de Internet: | 1% |
| 9 | alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet | 1% |
| 10 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 11 | core.ac.uk Fuente de Internet | 1% |
| 12 | repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 13 | archive.org Fuente de Internet | 1% |
| 14 | www.clubensayos.com Fuente de Internet | 1% |

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words


Dr. Gilmer Muga Fernández
Asesor del Proyecto de Tesis
Codigo ORCID: 0000-0003-1037-2613

Dedicatoria

Le dedico el resultado de este trabajo a Dios porque sin su bendición no sería posible realizar la culminación de una de mis metas como es esta maestría.

A mi familia. Principalmente, a mis padres que me apoyan en todos los momentos de mi vida. Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, ver mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

También, quiero dedicarle este trabajo a mi hija Valeska y mi hijo Víctor. han llegado en el momento justo para darme esa fuerza interna para ser un ejemplo para ellos y que siempre vayan por el buen camino, además de ser un Motor en mi vida para lograr todas mis metas.

También, quiero dedicarle este trabajo a mis hermanos y sobrinos por ser parte importante de mi vida y apoyarme siempre en todos los momentos de mi vida.

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| RESUMEN | xiii |
| ABSTRACT | xiv |
| I. INTRODUCCIÓN | 15 |
| II. ESTADO DEL ARTE (REVISIÓN LITERARIA) | 18 |
| II.1. Bases teóricas | 18 |
| II.1.1. Gestión Administrativa | 18 |
| II.1.2. Atención al usuario | 23 |
| II.2. Antecedentes | 26 |
| II.3. Definición de términos básicos | 32 |
| III. MATERIALES Y MÉTODOS | 34 |
| III.1. Formulación de las hipótesis | 34 |
| III.1.1. Hipótesis general | 34 |
| III.1.2. Hipótesis específicas | 34 |
| III.2. Tipo de estudio y diseño | 35 |
| III.2.1. Tipo de investigación | 35 |
| III.2.2. Diseño | 35 |
| III.3. Población, muestra Y muestreo | 37 |
| III.3.1. Población | 37 |
| III.3.2. Muestra | 37 |
| III.3.3. Muestreo | 38 |
| III.4. Métodos | 38 |
| III.5. Técnicas e instrumentos | 39 |
| III.5.1. Instrumentos | 39 |
| III.6. Procesamiento y análisis de datos | 41 |
| III.7. Variables y operacionalización | 44 |

| | | |
|-------|----------------------------|----|
| IV. | RESULTADOS Y DISCUSION | 47 |
| IV.1. | Resultados | 47 |
| IV.2. | Discusión | 54 |
| V. | CONCLUSIONES | 59 |
| VI. | RECOMENDACIONES | 61 |
| VII. | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 62 |
| VIII. | ANEXOS | 67 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Proceso administrativo según Munch | 20 |
| Tabla 2 Proceso administrativo según Chiavenato | 20 |
| Tabla 3 Personal de la Subgerencia de Transporte de la MPT | 36 |
| Tabla 4 Escala de Alpha de Cronbach. | 39 |
| Tabla 5 Confiabilidad Alfa de Cronbach. | 40 |
| Tabla 6 Grado de relación según Pearson | 42 |
| Tabla 7 Indicadores de las dimensiones de gestión administrativa. | 43 |
| Tabla 8 Indicadores de las dimensiones de atención al usuario. | 44 |
| Tabla 9 Matriz de identificación de variables. | 45 |
| Tabla 10 Relación de la Gestión Administrativa en la atención al usuario. | 46 |
| Tabla 11 Correlación gestión administrativa en la atención al usuario | 47 |
| Tabla 12 Relación de la planeación en la atención al usuario. | 48 |
| Tabla 13 Correlación entre la planeación en la atención al usuario. | 49 |
| Tabla 14 Relación de la organización en la atención del usuario | 49 |
| Tabla 15 Correlación entre organización en la atención al usuario | 50 |

Índice de anexos

| | |
|---|----|
| Anexo 1 <i>Matriz de consistencia</i> | 65 |
| Anexo 2 <i>Operacionalización de variables</i> | 66 |
| Anexo 3: <i>Instrumento de Recolección de datos</i> | 67 |
| Anexo 4: <i>Autorización en ejecución de tesis</i> | 71 |
| Anexo 5: <i>Data estadística del estudio de investigación</i> | 73 |

RESUMEN

La investigación titulada Gestión administrativa y atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022, con objetivo determinar la relación de la gestión administrativa y la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, dentro del periodo 2022. La metodología manipulada fue descriptiva-correlacional, no experimental, transversal con las variables de gestión administrativa y atención al usuario, con una población y muestra de 28 trabajadores de la Subgerencia de Transportes, se manejó un cuestionario de doce (12) preguntas para gestión administrativa y quince (15) para atención al usuario, siendo un total de veintisiete (27) preguntas; usando la Escala de Likert: De acuerdo (DA) =3, Indeciso (I) = 2, En desacuerdo (ED) =1. Los resultados denotaron que la gestión administrativa presenta una relación del 100% en la variable dependiente atención al usuario con un 57%, estableciendo que existe una asociatividad positivamente considerable, entre ambas variables. La planeación se basa en la recopilación de las metas y métodos con el fin de alcanzarlas y satisfacer las necesidades del usuario, reflejando su influencia en un 61% con Pearson es de 0.438, es decir, existe una correlación positiva media en las variables. La organización es el proceso que consiste en crear la estructura y diseño de una organización, respondiendo con una influencia del 71% denotando que si existe relación positiva. La dirección se encuentra vinculado directamente al comportamiento organizacional, relacionado a las acciones, actitudes y satisfacción, con una influencia del 82%, con Pearson de 0.414, es decir, existe una correlación positiva media. El control radica en supervisar las actividades para poder garantizar la realización según lo planteado, y los resultados obtenidos reflejan que el 75% con un nivel alto, es decir, se encuentra relacionado con la atención al usuario.

Palabras clave: gestión administrativa, atención al usuario, planeación, dirección, organización, control.

ABSTRACT

The research entitled Administrative management and user service in the Sub-management of Transportation of the Provincial Municipality of Tumbes, Peru, 2022, with the objective of determining the relationship between administrative management and user service in the Sub-management of Transportation of the Provincial Municipality of Tumbes, Peru, within the period 2022. The methodology used was descriptive-correlational, non-experimental, cross-sectional with the variables of administrative management and customer service, with a population and sample of 28 workers of the Sub-management of Transportation, a questionnaire of twelve (12) questions was used for administrative management and fifteen (15) for customer service, for a total of twenty-seven (27) questions; using the Likert Scale: Agree (DA) =3, Undecided (I) = 2, Disagree (ED) =1. The results showed that administrative management has a 100% relationship with the dependent variable user service with 57%, establishing that there is a considerable positive association between the two variables. Planning is based on the compilation of goals and methods in order to achieve them and satisfy the user's needs, reflecting its influence in 61% with Pearson is 0.438, i.e., there is an average positive correlation in the variables. The organization is the process that consists of creating the structure and design of an organization, responding with an influence of 71% denoting that there is a positive relationship. Management is directly linked to organizational behavior, related to actions, attitudes and satisfaction, with an influence of 82%, with Pearson of 0.414, that is, there is a positive average correlation. Control lies in supervising activities in order to ensure that they are carried out as planned, and the results obtained reflect that 75% of this is high, i.e., it is related to customer service.

Key words: administrative management, customer service, planning, direction, organization, control.

I. INTRODUCCIÓN

El principal enfoque de la investigación es determinar la relación de la gestión administrativa y la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, dentro del periodo 2022. Orientando el estudio en la gestión administrativa puesto que dentro de las instituciones se debilita con los años un tema primordial como la gestión administrativa desviando la esencia de la misma, generando las diferentes desventajas de forma organizacional.

Ante lo expuesto, lo que se busca con la ejecución del siguiente proyecto es rescatar este tema como base principal no solo de manera teórica, sino también emplearlos de manera práctica, buscando un cambio general, partiendo desde el nivel más bajo de la institución.

El tipo de investigación es descriptivo y correlacional, debido a que va a determinar la relación de la gestión administrativa y la atención al usuario, así mismo se usará una encuesta y con ello un cuestionario comprendido de 27 preguntas aplicado a los trabajadores de la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, siendo estos un total de 28. Dicha investigación debe reflejar la relación de ambas variables, es así que, con este proyecto se destaca que está vinculado con la interacción con el usuario, así como en la forma de como estas les connotan valor y lo más primordial, las ventajas que les generan al ser planteadas y desarrolladas dentro de las organizaciones.

Es importante señalar que sin el desempeño de las personas que laboran dentro de las instituciones, no se podría lograr el crecimiento esperado y, esta debe ser respuesta a cómo se relaciona con los usuarios, y sin esta conexión no se podrá lograr los objetivos tanto personales como organizacionales.

Y ante lo anterior mencionado es necesario estudiar como principal tema la problemática planteándose como pregunta:

I.1 Problema general:

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022?

Problemas específicos:

1. ¿De qué manera se relaciona la planeación con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022?
2. ¿De qué manera se relaciona la organización con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022?
3. ¿De qué manera se relaciona la dirección con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022?
4. ¿De qué manera se relaciona el control con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022?

Se considera la gestión administrativa como puente central dentro de la organización, y reflejar a los usuarios y mantener buena comunicación y desempeño, permitiendo no solo un buen trato sino también una buena calidad, ello también tener la clara manifestación de la confianza y liderazgo organizacional, fortaleciendo la autoestima de cada miembro de la organización, así como la correcta ejecución de sus actividades y tareas, logrando referir con personal que no solo sea bueno en experiencia y conocimiento para con los usuarios que pidan

solicitar información dentro de la Subgerencia de Transporte en la Municipalidad Provincial de Tumbes, dentro del periodo 2022.

Dentro del estudio se debe plantear ciertas suposiciones hipotéticas que puedan estar relacionadas, por ende se señalan:

I.2.1 Hipótesis general:

La gestión administrativa se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022

Hipótesis específicas:

1. La planeación se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.
2. La organización se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.
3. La dirección se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.
4. El control se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

II. ESTADO DEL ARTE (REVISIÓN LITERARIA)

II.1. Bases teóricas

II.1.1. Gestión Administrativa

Conceptos fundamentales

Para poder entender los conceptos, se pasará en explicar el término gestión, y desde el punto de vista etimológico, la palabra procede del latín “gestus” que significa gesto, actitud o movimiento del organismo; así mismo procede de la palabra “gerere” la que hace referencia a la acción de acarrear un determinado grupo hacia una acción. Otro palabra es “gestión.onis” la que está vinculada con la ejecución de algo, consolidado por (Huergo, 2003).

En el caso de (Domínguez, 2008) señala que el término gestión es enfocado para “Aquellos procesos que deben implicar dirección, orientación o conducción al desenvolvimiento de acciones, donde todos los involucrados estén actuando de manera sincronizada”. Y todo ello con el objetivo de lograr la mayor parte de los objetivos establecidos tanto de manera personal como organizacional y así ascender dentro de la organización.

En parte de (Gallego, 2013) define la palabra gestión como “Aquellas tareas alineadas para encaminar y controlar a una institución u organización” (p. 8). Es decir, que sin gestión no hay realización de actividades dado a que con las mismas se pueden establecer acciones de dirección, organizar estructuras y prácticas directivas orientadas a la cultura de la organización.

Se procede en explicar la gestión administrativa, en este sentido se hace mención a (Del Refugio, 2012) quien expresa que:

“Es la participación escalada de actividades, la que se coordina el desarrollo del grupo, la que se escala para alcanzar el propósito haciendo uso de recursos materiales y humanos en base a la ejecución de tareas básicas como planificar, organizar, dirigir y controlar”.

La teoría de la gestión administrativa, afirmado por (Stoner *et al.*, 1996) como “El proceso de diseñar y conservar un ambiente de trabajo donde el personal logre con eficiencia las metas trazadas”. Teniendo en cuenta que la misma debe ser adaptable a todo tipo de organización, entidad e institución, sin importar si son grandes o pequeñas, ni el giro de negocio que tengan o a qué público se dirija, sea de manera nacional o internacional.

(Mendoza, 2017) hace referencia a que: “La gestión administrativa es de carácter sistemático, dado a que esté sujeto a acciones relacionadas directamente al logro de objetivos y metas, haciendo uso del proceso clásico de gestión: planear, organizar, dirigir y controlar”. (p. 952). Es decir que, sin este orden no se podría emplear las acciones y mecanismos necesarios para el alcance de objetivos, teniendo en cuenta los recursos de la misma organización, en otras palabras, el manejo eficiente del personal, la correcta administración financiera, la mejor era tecnológica, entre muchos más.

A través de la información recaudada se puede concluir que la gestión administrativa es la disciplina más importante dentro de las organizaciones sea de nivel local, nacional o internacional, puesto que permite tanto organizar cómo administrar los recursos de forma eficiente y eficaz, que se puedan lograr la gran mayoría de los objetivos en un determinado tiempo y presupuesto, teniendo en cuenta el famoso proceso clásico administrativo el cual se compone por los cuatro (4) pilares básicos los cuales son: el planificar, el organizar, el dirigir y el controlar.

Importancia de la Gestión administrativa

Para (Munch, 2010, p. 31) define las siguientes:

- Permite encaminar y aprovechar mejor los esfuerzos y recursos, a través de grafica de Gantt y FODA.
- Admite hacer frente a las contingencias (Toma de decisiones)
- Reduce costos e incrementa la productividad
- Suministra los métodos con el fin de desempeñar las actividades de manera eficiente, haciendo uso de organigramas, manuales, diagrama de flujo de procedimientos, etc.
- Establecer medidas para prevenir posibles errores, reducir costos y tiempo a través de sistemas de información, control interno, estudio de métodos, etc.
- Reduce y elimina la duplicidad de funciones, a través de un análisis de puestos adecuado y seleccionando correctamente el recurso humano.
- Promueve el aseguramiento de la calidad a través de indicadores que favorezcan el poder corregir y medir el error de forma adecuada y así poder responder según a la necesidad.
- Fortalece la jerarquía organizacional.
- Inicia, ejecuta estrategias y pone en marcha los valores organizacionales.
- Refuerza las políticas y programas administrativos.

Etapas del proceso administrativo.

Según (Munch, 2010) detalla a través de un cuadro comparativo como los más mencionados autores determinan las diferentes etapas del proceso administrativo, los cuales son los siguientes:

Tabla 1 Proceso administrativo según Munch

| Autor | Año | Etapas | | | |
|----------------------|------------|-----------------------|-------------------------------------|-----------------------|---------|
| Henry Fayol | 1886 | Previsión | Organización | Comando, coordinación | Control |
| Lyndall Urwick | 1943 | Previsión, planeación | Organización | Comando, coordinación | Control |
| William Newman | 1951 | Planeación | Organización, obtención de recursos | Dirección | Control |
| Koontz y O'Donnell | 1955 | Planeación | Organización, integración | Dirección | Control |
| George R. Terry | 1956 | Planeación | Organización | Ejecución | Control |
| Dalton Mc. Farland | 1958 | Planeación | Organización | | Control |
| Deming Edwards | 1960 | Planear | Hacer | Verificar | Actuar |
| Carmichael y Sarchet | 1978 | Planeación | Organización | Coordinación | Control |

Fuente: Fernández Arenas, José A. El proceso administrativo. Herrero. México, 1990. Datos adaptados por el investigador para la elaboración de tesis.

Según (Chiavenato, 2014) detalla a los principales autores de la teoría clásica y neoclásica, los cuales son:

Tabla 2 Proceso administrativo según Chiavenato

| Autor | Etapas | | | | |
|---------------------------|---|--------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Fayol | Prever | Organizar | Mandar | Coordinar | Controlar |
| Urwick | Investigación Previsión, planeación | Organización | Dirección | Coordinación | Control |
| Gulick | Planeación | Organización | Administración del personal | Dirección, coordinación | Información, presupuesto |
| Koontz y O'Donnell | Planeación | Organización | Designación del personal | Dirección | Control |
| Newman | Planeación | Organización | Liderazgo | | Control |
| Dale | Planeación | Organización | Dirección | | Control |

Fuente: (Chiavenato, 2014)

Dimensiones de Gestión administrativa

En el caso de Robbins & Coulter (2005) establecen cuatro (4) puntos:

Planeación

Orientada a la toma de decisiones que se puedan tener al momento de plantearse los objetivos y/o metas a lograr dentro de la organización y así establecer una estrategia general con el fin de idear planes exhaustivos. La planeación se ocupa tanto de los fines como de los medios (p. 158)

Organización

Proceso que consiste en crear la estructura y diseño de una organización, es decir, tener una distribución formal o informal de los empleados, y este se establece a través de la agrupación de tareas o también conocida como división del trabajo. (p. 234)

Dirección

Vinculado directamente al comportamiento organizacional, es decir, está relacionado a las acciones, actitudes y satisfacción de las personas en el trabajo. (p. 342)

Control

Radica en supervisar las actividades para poder garantizar la realización según lo planteado y así poder corregir cualquier desviación significativa a través del uso de mecanismo de corrección. (p.458)

Para (Chiavenato, 2014) define los cuatro (4) principales:

Planeación

Es la que define cuáles serán los objetivos por alcanzar, define también la misión y fórmula que se debe hacer para llegar a las metas. (p. 124)

Organización

Se basa en la división racional dentro del trabajo que especializa a los órganos y/o puestos, al personal en determinadas actividades.

Organiza, estructura e integra los recursos y los órganos en su administración. (p. 129)

Dirección

Está relacionada con la acción, en poner en marcha a las personas, conectada con las relaciones interpersonales de todos los niveles de la organización, así como la comunicación, motivación, liderazgo y orientación del personal. (p. 130)

Control

En este último eslabón, se definen estándares, se monitorea el desempeño, se evalúa el mismo y se aplica la acción correctiva con el fin de buscar la pronta solución a un problema. (p.131).

II.1.2. Atención al usuario

Conceptos fundamentales

(Pérez, 2007) define atención al cliente y/o usuario como “la agrupación de actividades ejecutadas por las empresas que identifican las necesidades de los consumidores a fin de satisfacerlas y creando valor y orientación al mercado” (p. 6).

Así mismo, para definir la atención al cliente y/o usuario, nos enfocaremos en el término calidad de servicio, y para comenzar, se debe tener claro el concepto de servicio en base a (Fisher & Navarro, 1996) quienes indican al mismo como “el conjunto de las actividades, garantías o satisfactores que se relaciona con la venta”. En pocas palabras, representa todo el trabajo ejercido para la producción y venta de un bien o servicio”. Una vez definiendo el término de servicio, pasaremos a explicar la calidad, y con ello haremos mención a (Álvarez *et al.*, 2006) señala lo siguiente:

“La calidad comprende el proceso de mejorar un bien o servicio de forma continua con el fin de cumplir con la satisfacción de los clientes”. En consecuencia, las empresas participan de manera activa en el desarrollo de bienes y productos y/o en la prestación de servicios satisfaciendo a los empleados y a los clientes”. (p. 5)

En otras palabras, la calidad de servicio es el método que ha desarrollado y practicado una organización con el propósito de lograr complacer las necesidades y lo que esperan conseguir sus clientes de acuerdo con la interacción de los usuarios internos (personal o empleados) y los usuarios externos (clientes o consumidores).

Importancia de atención al usuario

(López, 2013) manifiesta que la competencia es un factor importante dentro de las organizaciones. Los clientes que requieren de un producto o servicio tienen muchas opciones de elegir a quién adquirir. He aquí en la cual radica la importancia de la calidad de servicio dentro de una organización. Es decir, si el cliente recibe una buena atención, da la posibilidad que vuelva adquirir de los productos o servicios que ofrece la empresa, al igual que pueda recomendarla con otros clientes generando una ventaja competitiva.

A consecuencia, las organizaciones catalogan la atención al cliente como una estrategia para asegurar su valor y su permanencia en el mercado. Por ello, constantemente verifican que el personal de la organización cumpla con un comportamiento y accionar adecuado antes, durante y después de brindar un servicio. En otras palabras, la organización también toma importancia la satisfacción de los empleados, teniendo en cuenta la equidad, actitudes y opiniones del trabajo desempeñado y en base a su mejora continua tenemos la base de (Hellriegel & Slocum, 2005) cuando afirman que “la motivación conforma las fuerzas que provoca que un empleado se comporte de una manera específica encaminando y logrando alcanzar las metas de una organización” (p. 117). Por esta razón, los empleados altamente motivados pueden tener un gran desempeño durante sus labores generando que exista un buen trato hacia los clientes y/o consumidores.

Dimensiones de atención al usuario

En el caso de (Hernández *et al.*, 2017) nos describen las siguientes para entender la gestión de la calidad del servicio:

Accesibilidad

Comprende los canales que emplea una organización para que los clientes interactúen con ella. Esto se lleva a cabo por medio de canales personalizados como una línea telefónica o una plataforma virtual. Mientras más eficientes son los canales, mejor se puede llevar la comunicación bidireccional entre los empleados y los consumidores.

Cortesía

Representa tener un trato adecuado con los clientes y demostrar una actitud comprensiva, empática y amable para contribuir con la calidad de servicio. En otras palabras, mientras mejor tratemos al consumidor mejores resultados se tendrá a futuro la organización.

Credibilidad

Consiste en mostrar seguridad al momento en que se le brinda información a los usuarios. Es decir, se debe crear un ambiente de confianza entre el empleado y el cliente.

Comunicación

Radica en mantener informado a los consumidores sobre el producto y/o servicios que ofrece la organización. Por esta razón, los empleados deben emplear un lenguaje verbal y no verbal entendible para que los usuarios comprendan sobre el procedimiento y el tiempo de la adquisición de lo solicitado.

Capacidad de respuesta

Representa la capacidad que tiene una organización ante un caso o situación repentina y la disposición que tienen para cooperar con los clientes y/o proveedores con respuesta inmediata y eficiente. Es decir, la capacidad con la que se maneja una amenaza sin descuidar la calidad en el servicio,

II.2. Antecedentes

Internacional

(Espinoza, 2018) en su tesis titulada:

“La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino, periodo 2018” por la Universidad Nacional de Chimborazo en la Ciudad de Riobamba, Ecuador, detalla que la presente investigación analiza la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio al Cliente en el “Hotel El Molino”, ésta posee grandes atractivos y existe una gran cantidad de turistas locales, nacionales e internacionales, es por ello que en este caso de estudio se determinará la importancia de la aplicación de estándares de calidad y el buen manejo de la gestión, para obtener un mayor nivel de excelencia en el servicio, con la finalidad de que la realización de las actividades administrativas proceda de manera más eficiente y brindar un mayor grado de satisfacción a los huéspedes. La gestión administrativa a través de sus 4 fases, permite optimizar los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados, de esta manera se obtiene un manejo eficiente de las actividades administrativas de una empresa. Por otro lado, la calidad del servicio al cliente en esta investigación, se mide a través del Modelo Servqual para poder determinar las expectativas y percepciones de los clientes en su tiempo de estancia en el Hotel. Se utilizaron dos poblaciones, interna y externa, para poder determinar la efectividad de ambas variables y para ello se aplicaron encuestas y entrevistas para recopilar la información necesaria para la realización de este proyecto. Por último, se analizan los datos obtenidos a través de cuadros. Finalmente se procede a las conclusiones y recomendaciones del caso de estudio para determinar el cumplimiento de los objetivos planteados.

(Gonzales, 2017) en su tesis titulada:

“Influencia de la gestión administrativa en el servicio al cliente de Matagalpa Tours en el periodo enero- agosto 2017”, por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, la que tiene como objetivo principal; describir la gestión administrativa para el servicio al cliente. En la investigación se pretende dar respuesta al problema planteado, cómo influye la gestión

administrativa en el servicio al cliente de Matagalpa Tours, en el período de enero a agosto 2017. Es una investigación no experimental; ya que en ningún momento se manipularon las variables, únicamente se observó y aplicó instrumentos que soportaron el marco teórico, a través del análisis y la interpretación de los datos obtenidos. Se utilizó el método analítico ya que se retomaron los resultados de la investigación para analizar cómo influyó la relación entre gestión administrativa y el personal de servicio al cliente ya sea positiva o negativamente. Se realizaron entrevistas al personal de gerencia general y gerencia de ventas y productos y también entrevistas al personal de ventas y atención al cliente. Tuvo una muestra de 24 clientes que consumieron servicios en Matagalpa tours y se les aplicó una encuesta y 5 trabajadores de la empresa. Se analizó el estado actual de la gestión administrativa y cómo el cliente percibió el servicio al cliente en Matagalpa tours durante un período de 8 meses. Como conclusión, se logró determinar la relación entre la gestión administrativa y el servicio percibido por los clientes, se logró identificar que existe un buen equilibrio entre la gestión administrativa y lo que perciben los clientes a través de los servicios, esto por la comunicación fluida que existe dentro del equipo, las capacitaciones y la manera en que el equipo se empodera en su puesto, para satisfacer las necesidades de los clientes y exceder sus expectativas.

(Guzmán *et al.*, 2008) en su tesis titulada:

“Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del Puerto de La Libertad”, por la Universidad de El Salvador, sostienen los autores que la investigación tiene como objetivo general el realizar un diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes del Puerto de La Libertad. La metodología fue seleccionada por ser de carácter universal, el que pudo ser aplicado a cualquier tipo de investigación. Se concluyó que los restaurantes del Puerto de La Libertad no poseen un sistema estructural de gestión de calidad que les ayuden en tener un mejor control en los procesos tanto administrativos como operativos, y sobre todo en atención al cliente.

Nacional

(Cabana, 2018) en su tesis de maestría titulada:

“Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao” por la Universidad Nacional Federico Villarreal, parte formulándose el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario por los servicios de atención en los establecimientos de salud de la Región Callao (Hospitales San José, Ventanilla y Daniel Alcides Carrión)?; el objetivo principal es: Determinar la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario por los servicios de atención en los establecimientos de salud de la Región Callao (Hospitales San José, Ventanilla y Daniel Alcides Carrión). La hipótesis formulada es: Cuanto mejor sea la gestión administrativa, menor será el nivel de insatisfacción del usuario por los servicios de atención de los establecimientos de salud de la Región Callao (Hospital de Ventanilla). El método utilizado ha sido el científico y de forma específica el histórico y descriptivo. La población está conformada por 3700 entre trabajadores y usuarios. La muestra está conformada por 350 usuarios y trabajadores. Los resultados de la investigación social, empírica nos han permitido elaborar conclusiones importantísimas como de que al mejorar la gestión administrativa se elevará el grado de satisfacción del usuario por los servicios de atención.

(Cárdenas, 2021) en su tesis titulada:

“La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local - Nauta 202”, en la ciudad de Pimentel, por la Universidad Señor de Sipán, tiene como objetivo de investigación el Determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta, 2021. El estudio está enmarcado en un diseño no experimental transversal correlacional de enfoque cualitativo. La población está conformada por 7465 usuarios que acuden a la Unidad de Gestión Educativa Local de la ciudad de Nauta. La muestra está constituida por 365 usuarios que acuden a la unidad de gestión educativa local de la ciudad de Nauta, los

datos se procesaron en SPSS-v 23. Se obtuvo los siguientes resultados: Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa local de Nauta calificaron en escala de Likert a la Planeación (2.42), Organización (2.65), Dirección (2.21) y Control (2.23), lo que indica que están en desacuerdo con los componentes de la gestión administrativa como buenas prácticas de servicio al Usuario. Así mismo los usuarios calificaron en escala de Likert a los elementos Tangibles (2.74), Fiabilidad (2.6), Capacidad de respuesta (2.74), y Seguridad (2.6), lo que indica que están satisfechos con los componentes de la calidad del servicio al usuario a excepción de la Empatía (3.0), lo que indica que están complacidos con la calidad de servicio al usuario como buena prácticas de servicio, se concluye que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa local de Nauta, 2021, (p=0.000).

(Salazar & Suarez, 2019) en su tesis:

“La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019” por la Universidad de Piura, tuvo como objetivo determinar de qué manera se relaciona la gestión con la satisfacción del cliente en la referida unidad de estudio. El trabajo se elaboró bajo los parámetros de una investigación con enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo - correlacional, no experimental de corte transeccional o transversal. La información se recolectó a través de la aplicación de dos cuestionarios, uno para la variable gestión administrativa y otro para la variable satisfacción del cliente. Los resultados evidenciaron que existe relación positiva y significativa entre las variables gestión administrativa y la satisfacción del cliente y dado el valor del coeficiente de Pearson = 0,490** Se puede señalar que presenta una moderada correlación, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,003$ menor que 0,05.

Colorado & Tenorio (2020) en su tesis titulada:

“Gestión Administrativa y calidad de Servicio en el Restaurant La Cochera de Monkey, Cajamarca, 2020”, por la Universidad Privada Antonio Guillermo

Urrelo. El objetivo que se formuló en el presente estudio es determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020. El tipo de investigación por su finalidad y teniendo en cuenta el grado de abstracción nuestra investigación responde al tipo Pura conocida también como Básica. Es de nivel correlacional, en lo que se refiere al diseño es no experimental, porque no presenta manipulación de variables. Es de tipo transversal y el tipo de muestreo es probabilístico aleatorio simple, el cual consta de 46 clientes encuestados. La conclusión principal que se determinó, en base a los resultados obtenidos señala en el Coeficiente de Correlación de Pearson es baja entre las variables gestión Administrativa y la dimensión aspectos tangibles. Es decir, que: la relación es directa ($r = 0,162$); y estadísticamente nula, siendo el valor de $p = 0,283 > 0.05$); se acepta la hipótesis nula. A menor nivel de gestión administrativa será casi nula los aspectos tangibles en el Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020.

Local

Ocampos & Valencia (2016) en su tesis titulada:

“Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD - Tumbes 2016”, tiene por objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. El estudio es de tipo descriptivo correlacional y para el recojo de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. El desarrollo de la estadística descriptiva e inferencial estuvo apoyado en Microsoft Excel para tal efecto formular la siguiente hipótesis: La IBM SPSS como herramientas de procesamiento de datos. Los resultados obtenidos muestran que existe relación significativa entre las variables del estudio, es decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

Romero (2021) en su tesis titulada:

“Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021”., sostiene tuvo por objetivo determinar las implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad, Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021. La metodología empleada fue cuantitativa, transversal, correlacional, no experimental, con, una población de 35 trabajadores administrativos, se aplicó la técnica del muestreo no probabilístico, por conveniencia de la investigación, con un instrumento compuesto por 30, preguntas en escala, de Likert procesadas con el apoyo del SPSS. Los resultados obtenidos fueron para la gestión administrativa que tuvo como dimensiones el planeamiento, la organización, la dirección, y, el control experimentó respuestas de nivel medio con, el, 31.4% de los entrevistados cuyas implicancias en el comportamiento organizacional influyen en un nivel medio del 45.7% con un coeficiente Rho de Spearman del 0,641 aceptándose la hipótesis de trabajo del objetivo general. La dimensión planeación que estuvo sustentada en los indicadores sobre los objetivos, los recursos y la gerencia experimentó respuestas de alto nivel con el 42.9% de ellas. La dimensión organización que midió la estructura, los recursos humanos, la asignación de tareas tuvieron respuestas de nivel medio con el 54.3% con, un, coeficiente, Rho, de, Spearman, de 0,273. Para la dimensión de la dirección cuyos indicadores fueron el liderazgo, la comunicación y el manejo de conflictos, obtuvieron respuestas de nivel medio del 60% con, un, coeficiente Rho de Spearman de 0,188. La dimensión que trató el control con los indicadores de sobre la supervisión, la evaluación y el monitoreo experimentaron respuestas de nivel medio con el 54,3% con un coeficiente Rho de Spearman de 0,796 de las contestaciones de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes.

II.3. Definición de términos básicos

Atención al usuario

Según (Ariza & Ariza, 2016) esta representa el “conjunto de actuaciones por la cual una organización administra la relación de los consumidores y el producto o servicio que ofrecen con el propósito de satisfacer sus necesidades” (p. 16).

Comunicación

(Koontz, Weihrich, & Cannice, Administración: Una perspectiva global y empresarial, 2012) mencionan que es “la transferencia de información con el propósito de actuar adecuadamente a un proceso de cambio y facilitar en el bienestar de la empresa” (p. 456).

Consumidor

En base (Ariza & Ariza, 2016) manifiesta que “es el individuo que busca satisfacer su necesidad por medio de la compra y uso final de un producto o servicio” (p. 21).

Control

Como lo manifiesta (Chiavenato, 2014), “el control es un proceso de regulación fundamental para una organización” (p. 131), es decir, consiste en la supervisión de los resultados alcanzados correspondientes a las actividades, procesos y procedimientos establecidos para alcanzar los objetivos propuestos a fin de determinar errores y/o debilidades dentro de una organización

Dirección

(Koontz & O'Donnell, 1968) lo define como “guiar al personal de una organización por medio de la motivación, la comunicación y también el liderazgo”, es decir, en esta fase del proceso administrativo se coordinan y armonizan todas las actividades y los esfuerzos del personal que se orientan en el cumplimiento de los objetivos”.

Gestión

(Hitt *et al.*, 2006) la conceptualizan utilizando el término “administración”, como “un proceso que se basa en estructurar y hacer uso de los recursos con la finalidad de orientarlos hacia el logro de las metas establecidas de una empresa” (p. 8).

Gestión administrativa

- . Según (Koontz *et al.*, 2012) señalan que es “el conjunto de las acciones que se orientan a alcanzar las metas de una organización por medio de las cinco (5) funciones gerenciales: planear, organizar, integrar el personal, dirigir y controlar” (p. 4-5).

Motivación

Según (Koontz *et al.*, 2012) explican que es “la agrupación de impulsos, necesidades, deseos y/o cualquier tipo de fuerza que aplican las organizaciones para tener mejores resultados de su personal” (p. 388).

Organización

(Chiavenato, 2014) define a la organización como una “fase del proceso administrativo en el cual se divide y agrupa el trabajo y/o actividades, así como también, se designan los recursos humanos y materiales para alcanzar los objetivos de la organización bajo una estructura orgánica de jerarquía” (p. 129).

Planeación

Según (Koontz *et al.*, 2012) manifiestan que “selección de los objetivos y estrategias y/o acciones para lograrlos y/o mejorarlos en caso sea necesario” (p. 108).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

III.1. Formulación de las hipótesis

III.1.1. Hipótesis general

Ho: La gestión administrativa no se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

H1: La gestión administrativa se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

III.1.2. Hipótesis específicas

Ho: La planeación no se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

H1: La planeación se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

Ho: La organización no se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

H1: La organización se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

Ho: La dirección no se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

H1: La dirección se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

Ho: El control no se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

H1: El control se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022

III.2. Tipo de estudio y diseño

III.2.1. Tipo de investigación

Dado a las peculiaridades del estudio, será descriptivo- correlacional; por lo que busca la relación de la gestión administrativa en la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, y (Hernández *et al.*, 2010, pp. 80- 81) menciona que: “La investigación descriptiva- correlacional es la búsqueda específica de propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, así mismo, asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”. Es decir, lo que quiere lograr en el proceso de investigación es que en cada avance detecte una relación recíproca y conocer si están alineadas o no.

III.2.2. Diseño

Para ello nos basaremos en (Carrasco, 2005) quien nos dice:

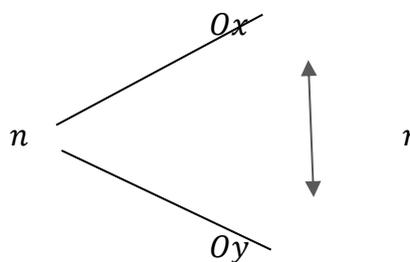
No experimental,

Dado a que la gestión administrativa y la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes se estudiarán como sucedan los hechos, el autor manifiesta que: “Las investigaciones de diseño no experimental son aquellas cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control” (p. 71), es decir, la investigación no debe ser maniobrada de ninguna manera, se debe examinar en su estado natural.

Transversal

Puesto a que la investigación se llevará a cabo durante el año 2022, y, en base a lo que nos dice el autor: “Este diseño se utiliza para poder realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (p. 72), en otras palabras, la relación que se quiera encontrar se realizará dentro cierto espacio y tiempo delimitado.

En este caso, el diseño de contrastación de hipótesis se define como relacional, tal cual se muestra en el siguiente esquema:



Donde:

n = muestra de estudio

Ox = gestión administrativa

Oy = atención al usuario

r = relación entre variables

III.3. Población, muestra Y muestreo

III.3.1. Población

En base a (Bernal, 2010), manifiesta: “La población es el conjunto de individuos que están conformados por ciertas características en común” (p. 160). Para esta investigación se trabajará con el personal que laboran en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, donde pasaremos a detallar la siguiente información:

Tabla 3 Personal de la Subgerencia de Transporte de la MPT

| Grupo ocupacional | Cantidad |
|-----------------------------|-----------|
| Sub gerente | 1 |
| Inspectores | 14 |
| Técnicos administrativos | 4 |
| Técnicos de transporte | 3 |
| Técnicos de semáforo | 1 |
| Auxiliares de internamiento | 3 |
| Auxiliares administrativos | 2 |
| Total | 28 |

Fuente: Oficina de la Subgerencia de Transporte- Recursos Humanos, 2022

III.3.2. Muestra

Según (Bernal, 2010) nos dice que “La muestra no es más que la esencia de un subgrupo de la población” (p. 175). Y para determinar tenemos dos muestras:

La muestra está conformada por el personal que labora en la Subgerencia de Transporte de la MPT, el cual la cantidad de la muestra será igual a la población, es decir, la muestra estará constituida por **28 trabajadores**. Afirmando que se cuenta con una muestra por conveniencia e intencional.

III.3.3. Muestreo

Se empleó un muestreo no probabilístico, dado a que los trabajadores no tendrán la probabilidad de ser seleccionados para aplicar la encuesta, dicha información será obtenida en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

III.4. Métodos

En el caso de (Velásquez & Rey, 2010) hacen referencia a “programaciones que consentirá la preparación teórica de datos, que permitirán las divulgaciones en forma de teorías, hipótesis, leyes, conceptos, hechos científicos, etc., tal que se declara de manera usual en el avance del estudio”.

Para esta investigación se podrá en ejecución los sucesivos métodos:

Descriptivo

Por lo que se procura dar a saber, narrar, examinar y acumular resultados acordes al objeto de estudio; así mismo, establecer la implicancia entre las variables planteadas en la indagación.

Análisis

Dado a que mediante una interacción intelectual se podrá descomponer mentalmente de su representación general en sus porciones y signos, en sus múltiples relaciones y mecanismos en las variables de la tesis.

Síntesis

Puesto que, por medio de un ejercicio inverso al estudio mencionado es posible revelar los vínculos y peculiaridades frecuentes entre los compendios de la variable gestión administrativa y atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Inductivo- deductivo

Deductivo por lo que con los datos se logrará ver la relación de la gestión administrativa en la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes; al diferenciar estos datos se permitirá poder aplicar este método. Y en base a (Carrasco, 2005), quien menciona que método inductivo es “El

procedimiento el cual la actividad del pensamiento en la caracterización de los fenómenos va desde un grado menor hasta un grado mayor”, es decir, un estudio de lo más general a lo más específico.

III.5. Técnicas e instrumentos

Según (Bernal, 2010), indica que para conseguir el adelanto de la indagación se debe aplicar las siguientes técnicas de estudio, tales como:

Técnica de encuesta

El estudio trazará un cuestionario para cada una de las variables, las que comprenderán: Para gestión administrativa se aplicarán 12 preguntas y para atención al usuario se aplicarán 15 preguntas. Siendo un total de **27 preguntas**.

En el grado de medición, se utilizará en base a Escala de Likert, tomando los siguientes niveles: De acuerdo (DA) = 3, Indeciso (I) = 2, En Desacuerdo (ED) = 1. La misma será ejecutada a través de la técnica de encuesta dirigida al personal, en horario de trabajo.

Técnica documental

Se examinará, estudiará y discutirá la indagación recopilada de contextos, informes, registros y documentación interna.

III.5.1. Instrumentos

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), recomienda utilizar los siguientes instrumentos:

Cuestionario; es el instrumento más recomendado y usado.

Fichas bibliográficas; la que valdrá para asignar la información del material bibliográfico, recopilando datos históricos e internos.

Libreta de apuntes; instrumentos que se utilizarán para facilitar la recolección de la información in situ de sucesos y/u ocurrencias de la investigación.

Confiabilidad del instrumento

Puesto que la fiabilidad es la firmeza del instrumento, entonces, se cree conveniente usar Alfa de Cronbach, y para (Welch & Comer, 1988) refiere que:

“La medida de la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach asume que los ítems (aplicados en Escala de tipo Likert) permiten conocer si están fuertemente correlacionadas las variables. Cuanto más cercano sea de 1, mayor será la consistencia interna para avalar lo fiable que es en la investigación”. Cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- α = Coeficiente de confiabilidad
- K = Número de ítems
- $\sum S_i^2$ = Sumatoria de las varianzas de los ítems
- S_T^2 = Varianza total del instrumento

Para establecer la confiabilidad se utilizará el Coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración es entre 0 y 1, como se muestra:

Tabla 4 Escala de Alpha de Cronbach.

| Escala | Significado |
|-------------|------------------------|
| -1 a 0 | No es confiable |
| 0.01 a 0.49 | Confiabilidad baja |
| 0.50 a 0.69 | Confiabilidad moderada |
| 0.70 a 0.89 | Confiabilidad fuerte |
| 0.90 a 1.00 | Confiabilidad alta |

Fuente: (Welch & Comer, 1988)

En base a la Escala de Likert, se procede a analizar las respuestas considerando los valores: De acuerdo (DA) = 3, Indeciso (I) = 2, En Desacuerdo (ED) = 1.

Prueba piloto

La confiabilidad de los instrumentos se instituye con una prueba piloto dentro de la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, para medir las variables: Gestión administrativa y atención al usuario, y se manipulara una muestra subjetiva de 10 trabajadores cuyas peculiaridades son similares a la población de la investigación, con la intención de establecer la confiabilidad, los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 5 Confiabilidad Alfa de Cronbach.

| Variables | Coefficiente de Alfa de Cronbach | N° de preguntas |
|----------------------------------|---|------------------------|
| X: Gestión administrativa | 0.749 | 12 |
| Y: Atención al usuario | 0.593 | 15 |

Fuente: Elaborado por el autor

Para la variable Gestión administrativa los resultados superan el 0.70, por tanto, es decir, la confiabilidad se puede considerar como **confiabilidad fuerte**, y para la variable Atención al usuario los resultados superan el 0.50, por tanto, la confiabilidad se puede considerar como **confiabilidad moderada**.

III.6. Procesamiento y análisis de datos

Recolección de la información

La información será recolectada en manera presencial por el investigador, la información documental y bibliográfico será recopilada de informes y datos registrales en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, ya sean reglamentos, artículos académicos, que se puedan tener a través de una plataforma virtual, publicaciones u otros documentos, con el fin de consignar datos para la investigación y aplicación de encuesta.

Procesamiento

Una vez obtenida la información, los datos cuantitativos se elaborará una matriz tabulada. La clasificación de los datos y se hará una matriz de referencia. Así mismo, se separa la información según a los criterios, se ingresarán y procesarán la información aplicando los métodos y técnicas mencionadas en la investigación, se trabajará usando un programa SPSS (Statistical Package for the Sciences) y base de datos en Excel.

Validación

En el proceso de encuestas y entrevistas se hará de acuerdo a edición, haciendo una implicancia de verificar errores del entrevistado y entrevistador.

Codificación e introducción de datos

Enfocado a la acción de agrupar y/o asignar códigos numéricos a las diferentes respuestas de las preguntas planteadas. Se valorarán, editarán y codificarán los datos, y así traducir la información a un formato electrónico, o a través de un computador, haciendo uso de un disco duro o un USB.

Tabulación, presentación y contrastación de hipótesis

Utilizando un software estadístico SPSS, obteniendo cuadros y figuras. El resultado obtenido dará a denotar la relación de la gestión administrativa en la atención del usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú.

El proceso de comprobación de hipótesis de la investigación estará direccionado en el coeficiente de correlación de Pearson, y según (Diego & Lalinde, 2022) manifiestan que:

“La correlación de Pearson, mide la fuerza o grado de asociación entre dos variables aleatorias cuantitativas que poseen una distribución normal bivariado conjunta”.

Fórmula de coeficiente de correlación de Pearson:

$$r = \frac{\sigma_{xy}}{\sigma_x \sigma_y}$$

Donde:

- σ_{xy} = covarianza
- σ_x = desviación típica de x
- σ_y = desviación típica de y

Los valores de Pearson comprenden entre $-1 \leq r \leq +1$, entonces, para (Hernández & Fernández, 1998) la forma de medir el grado de relación según coeficiente de correlación es:

Tabla 6 Grado de relación según Pearson

| Rango | Correlación |
|-----------------|-------------------------------------|
| 0.91 a 1.00 | Correlación Positiva Perfecta |
| 0.76 a 0.90 | Correlación Positiva Muy Fuerte |
| 0.51 a 0.75 | Correlación Positiva Considerable |
| 0.11 a 0.50 | Correlación Positiva Media |
| 0.01 a 0.10 | Correlación Positiva Débil |
| 0.00 | No existe correlación |
| - 0.91 a - 1.00 | Correlación Negativa Perfecta |
| - 0.76 a - 0.90 | Correlación Negativa Muy Fuerte |
| - 0.51 a - 0.75 | Correlación Negativa Considerable |
| - 0.11 a - 0.50 | Correlación Negativa Positiva Media |
| - 0.01 a - 0.10 | Correlación Negativa Débil |

Fuente: Adaptada en base a (Hernández & Fernandez, 1998)

Análisis

La información será presentada a través de cuadros, figuras e indicadores utilizando la estadística descriptiva, analizándose y pasando a discutir el estado del arte (antecedentes y bases teóricas), centrándose en la solución del problema, en la contrastación de la hipótesis planteada y en el objetivo, para determinar la relación de la gestión administrativa en la atención al usuario en

la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú 2022.

III.7. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión administrativa

Definición conceptual

(Mendoza, 2017) hace referencia a que: “La gestión administrativa es de carácter sistemático, dado a que esté sujeto a acciones relacionadas directamente al logro de objetivos y metas, haciendo uso del proceso clásico de gestión: planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 952).

Dimensiones: Planeación, organización, dirección y control

Definición operacional

La gestión administrativa se calculará de acuerdo a los indicadores de las dimensiones: Planeación, organización, dirección y control, la cual se establecerá en un cuestionario, la que consta de 12 ítems con valorización de escala de Likert: de acuerdo (DA) =(3), indeciso (I) =(2) y en desacuerdo (ED) =(1), aplicado al personal de las respectivas oficinas y/o puestos de trabajo, en su horario de trabajo en la Subgerencia de Transporte de la MPT.

Tabla 7 Indicadores de las dimensiones de gestión administrativa.

| Dimensión | Indicadores | Pregunta |
|--------------|----------------------------|----------|
| Planeación | Plan de difusión | 1 |
| | Formulación de objetivos | 2 |
| | Recursos humanos | 3 |
| Organización | Grupo de trabajo. | 4 |
| | Personal y recursos | 5 |
| | Designación de actividades | 6 |

| | | |
|-----------|----------------------------------|-----------|
| | Orientación al usuario. | 7 |
| Dirección | Entrega de información oportuna. | 8 |
| | Comunicación. | 9 |
| | Control de la atención | 10 |
| Control | Servicios emitidos | 11 |
| | Evaluaciones | 12 |

Fuente: Cuestionario

Variable dependiente: Atención al usuario

Definición conceptual

(Pérez, 2007) define que “la atención al cliente como la agrupación de actividades ejecutadas por las empresas que identifican las necesidades de los consumidores a fin de satisfacerlas y creando valor y orientación al mercado” (p. 6).

Dimensiones: Accesibilidad, comunicación, capacidad de respuesta, credibilidad y cortesía.

Definición operacional

La atención al usuario se calculará de acuerdo a los indicadores de las dimensiones; la cual se establecerá en un cuestionario, la que consta de 15 ítems con valorización de escala de Likert: de acuerdo (DA) (3), indeciso (I) (2) y en desacuerdo (ED) (1), aplicado los usuarios que acudan a las respectivas oficinas y/o puestos de la subgerencia de Transporte de la MPT, en su horario de trabajo.

Tabla 8 Indicadores de las dimensiones de atención al usuario.

| Dimensión | Indicadores | Preguntas |
|------------------|------------------------|------------------|
| Accesibilidad | Canales personalizados | 13 |
| | Enlace emitido | 14 |
| | Vía virtual | 15 |
| Cortesía | Empatía | 16 |
| | Carisma | 17 |
| | Buen trato | 18 |

| | | |
|------------------------|-----------------------------------|----|
| | Transparencia | 19 |
| Credibilidad | Información de los procedimientos | 20 |
| | Veracidad | 21 |
| | Atención adecuada | 22 |
| Comunicación | Respeto | 23 |
| | Veracidad | 24 |
| Capacidad de respuesta | Recepción | 25 |
| | Trámite | 26 |
| | Uso de reclamos | 27 |

Fuente: Cuestionario

Recopilando y resumiendo la información, las variables con sus respectivas dimensiones se expresa de la siguiente manera:

Tabla 9 Matriz de identificación de variables.

| Variables | Dimensiones |
|----------------------------------|--|
| X: Gestión administrativa | Planeación Organización Dirección Control |
| Y: Atención al usuario | Accesibilidad Comunicación Capacidad de respuesta Credibilidad Cortesía. |

Fuente: Elaborado por el investigador

De forma que se pueda observar de forma más detallada la operacionalización de las variables se puede observar en los anexos 02.

IV. RESULTADOS Y DISCUSION

IV.1. Resultados

En el enfoque del objetivo general: Determinar la relación de la gestión administrativa y la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 10 *Relación de la Gestión Administrativa en la atención al usuario.*

| Nivel | Gestión administrativa | | | Atención al usuario | | |
|--------------|------------------------|-----------|-------------|---------------------|-----------|-------------|
| | Puntuación | n | % | Puntuación | n | % |
| Alto | [29 -36] | 0 | 0% | [35 -45] | 0 | 0% |
| Medio | [20- 28] | 28 | 100% | [25- 34] | 16 | 57% |
| Bajo | [12- 19] | 0 | 0% | [15- 24] | 12 | 43% |
| Total | | 28 | 100% | | 28 | 100% |

Fuente: Encuesta.

De los resultados de la investigación realizada se obtuvo que la variable independiente gestión administrativa presenta una relación del 100% en la variable dependiente atención al usuario con un 57%, resaltando las dimensiones de estudio tales como: planeación, organización, dirección y control del personal de la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, por lo cual, el impacto que genera la gestión administrativa fortalece el desempeño laboral del equipo de trabajo y mejora la atención que se le brinda al usuario, centrándose en la accesibilidad, comunicación, capacidad de respuesta, credibilidad y cortesía.

Para la prueba de hipótesis del objetivo general:

H0: La gestión administrativa no se relaciona con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

H1: La gestión administrativa se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

Se comprueba lo expuesto a través del cálculo de correlación de Pearson, con un nivel de significancia es $,000 < 0,05$, por lo que se puede con un nivel de confianza de 99% tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y establecer que existe una asociatividad positivamente considerable, es decir, si existe influencia positiva con la gestión administrativa en la atención al usuario de la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022

Tabla 11 Correlación gestión administrativa en la atención al usuario

| | | Gestión administrativa | Atención al usuario |
|-------------------------------|------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| Gestión administrativa | Correlación de Pearson | 1 | ,642* |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 28 | 28 |
| Atención al usuario | Correlación de Pearson | ,642* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 28 | 28 |

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

Respondiendo al objetivo específico 1: Explicar la relación de la planeación con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 12 Relación de la planeación en la atención al usuario.

| Nivel | Planeación | | | Atención al usuario | | |
|--------------|------------|-----------|-------------|---------------------|----|-------------|
| | Puntuación | n | % | Puntuación | n | % |
| Alto | [8- 9] | 17 | 61% | [35 -45] | 0 | 0 |
| Medio | [5- 7] | 11 | 39% | [25- 34] | 16 | 57% |
| Bajo | [3- 4] | 0 | 0% | [15- 24] | 12 | 43% |
| Total | | 28 | 100% | 28 | | 100% |

Fuente: Encuesta.

La planeación se basa en la recopilación de las metas y métodos con el fin de alcanzarlas y satisfacer las necesidades del usuario, es por ello que los resultados obtenidos de la investigación reflejan su influencia en un 61% en la atención al usuario de la Subgerencia de Transporte de la MPT.

En prueba de hipótesis del objetivo específico 1:

H0: La planeación no se relaciona con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

H1: La planeación se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

El grado de asociatividad del cálculo de Pearson es de 0.438, es decir, existe una correlación positiva media. El valor de significancia es ,020, que es menor a 0,05, por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y establecer que se relaciona la planeación con la atención al usuario positivamente en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 13 Correlación entre la planeación en la atención al usuario.

| Correlaciones | | | |
|----------------------------|------------------------|-------------------|----------------------------|
| | | Planeación | Atención al usuario |
| Planeación | Correlación de Pearson | 1 | ,438 |
| | Sig. (bilateral) | | ,020 |
| | N | 28 | 28 |
| Atención al usuario | Correlación de Pearson | ,438 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,020 | |
| | N | 28 | 28 |

Respondiendo al objetivo específico 2: Establecer la relación de la organización con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 14 Relación de la organización en la atención del usuario.

| Nivel | Organización | | | Atención al usuario | | |
|--------------|---------------------|-----------|-------------|----------------------------|-----------|-------------|
| | Puntuación | n | % | Puntuación | n | % |
| Alto | [8 -9] | 20 | 71% | [35 -45] | 0 | 0 |
| Medio | [5- 7] | 8 | 29% | [25- 34] | 16 | 57% |
| Bajo | [3- 4] | 0 | 0% | [15- 24] | 12 | 43% |
| | Total | 28 | 100% | | 28 | 100% |

Fuente: Encuesta.

La organización es el proceso que consiste en crear la estructura y diseño de una organización, y los resultados recopilados de la investigación responden con una influencia del 71% en la atención al usuario de la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

En prueba de hipótesis del objetivo específico 2:

H0: La organización no se relaciona con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

H1: La organización se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

El coeficiente de correlación de Pearson es de 0.479, es decir, existe una correlación positiva media. Sin embargo, el valor de significancia es ,010, que es menor a 0,05, por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y establecer que se relaciona la organización con la atención al usuario positivamente en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022

Tabla 15 Correlación entre organización en la atención al usuario.

| Correlaciones | | | |
|----------------------------|------------------------|---------------------|----------------------------|
| | | Organización | Atención al usuario |
| Organización | Correlación de Pearson | 1 | ,479 |
| | Sig. (bilateral) | | ,010 |
| | N | 28 | 28 |
| Atención al usuario | Correlación de Pearson | ,479 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,010 | |
| | N | 28 | 28 |

Respondiendo al objetivo específico 3: Describir la relación de la dirección con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 16 Relación de la dirección en la atención del usuario

| Nivel | Dirección | | | Atención al usuario | | |
|--------------|-------------------|-----------|-------------|----------------------------|-----------|-------------|
| | Puntuación | n | % | Puntuación | n | % |
| Alto | [8 -9] | 23 | 82% | [35 -45] | 0 | 0 |
| Medio | [5- 7] | 5 | 18% | [25- 34] | 16 | 57% |
| Bajo | [3- 4] | 0 | 0% | [15- 24] | 12 | 43% |
| Total | | 28 | 100% | | 28 | 100% |

Fuente: Encuesta

La dirección se encuentra vinculado directamente al comportamiento organizacional, relacionado a las acciones, actitudes y satisfacción, en base a los resultados recaudados en el estudio se denota una influencia del 82% en la atención al usuario de la Subgerencia de Transporte de la MPT.

En prueba de hipótesis del objetivo específico 3:

H0: La dirección no se relaciona con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

H1: La dirección se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

El coeficiente de Pearson es de 0.414, es decir, existe una correlación positiva media, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y establecer que se relaciona la dirección con la atención al usuario positivamente en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022

Tabla 17 Correlación entre dirección en la atención al usuario.

| Correlaciones | | | |
|----------------------|------------------------|-----------|---------------------|
| | | Dirección | Atención al usuario |
| Dirección | Correlación de Pearson | 1 | ,414 |
| | Sig. (bilateral) | | ,029 |
| | N | 28 | 28 |
| Atención al usuario | Correlación de Pearson | ,414 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,029 | |
| | N | 28 | 28 |

Respondiendo al objetivo específico 4: Analizar la relación del control con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022

Tabla 18 Relación del control en la atención del usuario

| Nivel | Control | | | Atención al usuario | | |
|--------------|------------|-----------|-------------|---------------------|----|-------------|
| | Puntuación | n | % | Puntuación | n | % |
| Alto | [8 -9] | 21 | 75% | [35 -45] | 0 | 0 |
| Medio | [5- 7] | 7 | 25% | [25- 34] | 16 | 57% |
| Bajo | [3- 4] | 0 | 0% | [15- 24] | 12 | 43% |
| Total | | 28 | 100% | 28 | | 100% |

El control radica en supervisar las actividades para poder garantizar la realización según lo planteado y así poder corregir cualquier desviación significativa, y los resultados obtenidos reflejan que el 75% con un nivel alto, es decir, se encuentra relacionado con la atención al usuario de la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

En prueba de hipótesis del objetivo específico 4:

H0: El control no se relaciona con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

H1: El control se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

Se comprueba lo expuesto a través del cálculo de correlación de Pearson, con un nivel de significancia es $,001 < 0,05$, por lo que se puede con un nivel de confianza de 99% tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y establecer que existe una asociatividad positivamente considerable, es decir, si existe influencia positiva del control en la atención al usuario de la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 19 Correlación entre dirección en la atención al usuario.

| | | Correlaciones | |
|----------------------------|------------------------|----------------------|----------------------------|
| | | Control | Atención al usuario |
| Control | Correlación de Pearson | 1 | ,605** |
| | Sig. (bilateral) | | ,001 |
| | N | 28 | 28 |
| Atención al usuario | Correlación de Pearson | ,605** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,001 | |
| | N | 28 | 28 |

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

IV.2. Discusión

En enfoque al objetivo general: Determinar la relación de la gestión administrativa y la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022

Los resultados recolectados nos señalan que:

“La gestión administrativa presenta una relación del 100% en la atención al usuario con un 57%, resaltando las dimensiones de estudio tales como: planeación, organización, dirección y control del personal de la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, por lo cual, el impacto que genera la gestión administrativa fortalece el desempeño laboral del equipo de trabajo y mejora la atención que se le brinda al usuario, centrándose en la accesibilidad, comunicación, capacidad de respuesta, credibilidad y cortesía, denotándose así mismo que sí existe influencia positiva entre ambas variables”.

(Salazar & Suarez, 2019) en su tesis titulada “La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019” por la Universidad de Piura, concluye en:

“Los resultados evidenciaron que existe relación positiva y significativa entre las variables gestión administrativa y la satisfacción del cliente y dado el valor del coeficiente de Pearson = 0,490** Se puede señalar que presenta una moderada correlación, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,003$ menor que 0,05”.

Se afirman coincidencias entre los resultados de la Universidad de Piura y las conclusiones desarrolladas por la casa de estudios, en la Subgerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú.

En enfoque al objetivo específico 1: Explicar la relación de la planeación con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022

Los resultados en base a las respuestas reflejan que:

“La planeación se basa en la recopilación de las metas y métodos con el fin de alcanzarlas y satisfacer las necesidades del usuario, es por ello que los resultados obtenidos de la investigación reflejan su influencia en un 61% en la atención al usuario de la Subgerencia de Transporte de la MPT, afirmándose consigo mismo que el grado de asociatividad del cálculo de Pearson es de 0.438, es decir, existe una correlación positiva media”.

(Cárdenas, 2021) en su tesis titulada “La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local - Nauta 202”, en la ciudad de Pimentel, por la Universidad Señor de Sipán, muestra los siguientes resultados:

“Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa local de Nauta calificaron en escala de Likert a la Planeación (2.42), Organización (2.65), Dirección (2.21) y Control (2.23), lo que indica que están en desacuerdo con los componentes de la gestión administrativa como buenas prácticas de servicio al Usuario”.

Denotándose discordancias entre los resultados encontrados en la tesis de investigación realizada en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú y las conclusiones desarrolladas por (Cárdenas, 2021) en la tesis realizada por la Universidad Señor de Sipán.

En enfoque al objetivo específico 2: Establecer la relación de la organización con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

Los resultados en base a las respuestas reflejan que:

“La organización es el proceso que consiste en crear la estructura y diseño de una organización, y los resultados recopilados de la investigación responden con una influencia del 71% en la atención al usuario de la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, acertando que el personal se encuentra preparado y capacitado, así como tener el conocimiento necesario para desempeñarse, con ello, el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.479, es decir, existe una correlación positiva media”.

(Gonzales, 2017) en su tesis titulada “Influencia de la gestión administrativa en el servicio al cliente de Matagalpa Tours en el periodo enero- agosto 2017”, por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, concluye que:

“Se logró identificar que existe un buen equilibrio entre la gestión administrativa y lo que perciben los clientes a través de los servicios, esto por la comunicación fluida que existe dentro del equipo, las capacitaciones y la manera en que el equipo se empodera en su puesto, para satisfacer las necesidades de los clientes y exceder sus expectativas”.

Se cuenta con ciertas similitudes entre los resultados obtenidos en la investigación de (Gonzales, 2017) y la investigación planteada en la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

En enfoque al objetivo específico 3: Describir la relación de la dirección con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022

Los resultados en base a las respuestas reflejan que:

“La dirección se encuentra vinculado directamente al comportamiento organizacional, relacionado a las acciones, actitudes y satisfacción, en base a los resultados recaudados en el estudio se denota una influencia del 82% en la atención al usuario de la Subgerencia de Transporte de la MPT, definiendo qué Pearson es de 0.414, es decir, existe una correlación positiva media”.

(Romero, 2021) en su tesis titulada “Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021”, detalla que:

“Los resultados obtenidos fueron para la gestión administrativa que tuvo como dimensiones el planeamiento, la organización, la dirección, y, el control experimentó respuestas de nivel medio con, el, 31.4% de los entrevistados, y para la dimensión de la dirección cuyos indicadores fueron el liderazgo, la comunicación y el manejo de conflictos, obtuvieron respuestas de nivel medio del 60% con, un, coeficiente Rho de Spearman de 0,188”.

Podemos determinar que si hay semejanzas entre los resultados de la investigación planteada por (Romero, 2021) y las conclusiones en el estudio realizado en la Sugerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de tumbes, Perú..

En enfoque al objetivo específico 4: Analizar la relación del control con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022

Los resultados en base a las respuestas reflejan que:

“El control radica en supervisar las actividades para poder garantizar la realización según lo planteado y así poder corregir cualquier desviación significativa, y los resultados obtenidos reflejan que el 75% con un nivel alto, es decir, se encuentra relacionado con la atención al usuario de la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, añadiendo que, sí existe influencia positiva entre ambas variables”

(Guzmán *et al.*, 2008) en su tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del Puerto de La Libertad”, por la Universidad de El Salvador, concluye que:

“Los restaurantes del Puerto de La Libertad no poseen un sistema estructural de gestión de calidad que les ayuden en tener un mejor control en los procesos tanto administrativos como operativos, y sobre todo en atención al cliente”.

Se encuentran similitudes entre ambas investigaciones, tanto en las conclusiones de la investigación hecha en la Universidad de El Salvador y la realizada en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

V. CONCLUSIONES

1. La gestión administrativa presenta una relación del 100% en la variable dependiente atención al usuario con un 57%, resaltando las dimensiones de estudio tales como: planeación, organización, dirección y control del personal de la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, estableciendo que existe una asociatividad positivamente considerable, es decir, si existe influencia entre ambas.
2. La planeación se basa en la recopilación de las metas y métodos con el fin de alcanzarlas y satisfacer las necesidades del usuario, es por ello que los resultados obtenidos de la investigación reflejan su influencia en un 61% en la atención al usuario de la Subgerencia de Transporte de la MPT, con un grado de asociatividad del cálculo de Pearson es de 0.438, es decir, existe una correlación positiva media en las variables.
3. La organización es el proceso que consiste en crear la estructura y diseño de una organización, y los resultados recopilados de la investigación responden con una influencia del 71% en la atención al usuario de la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, se denota que si existe relación de la organización con la atención al usuario positivamente.
4. La dirección se encuentra vinculado directamente al comportamiento organizacional, relacionado a las acciones, actitudes y satisfacción, en base a los resultados recaudados en el estudio se denota una influencia del 82% en la atención al usuario de la Subgerencia de Transporte de la MPT, con un coeficiente de Pearson es de 0.414, es decir, existe una correlación positiva media.

5. El control radica en supervisar las actividades para poder garantizar la realización según lo planteado y así poder corregir cualquier desviación significativa, y los resultados obtenidos reflejan que el 75% con un nivel alto, es decir, se encuentra relacionado con la atención al usuario de la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, determinando que existe una asociatividad positivamente considerable, es decir, si existe influencia positiva del control en la atención al usuario.

VI. RECOMENDACIONES

1. La subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes debe fortalecer el regimiento normativo y mejorar la calidad de servicios en cada una de las áreas y ello debe ser sometido a retroalimentación cada periodo con el fin de incrementar las buenas prácticas y el bienestar social.
2. Es primordial que la Oficina competente de Recurso Humano dentro de la Subgerencia de Transporte tenga como pilar que la gestión administrativa en cuanto a planeación establezca los objetivos en alcanzar dentro de un determinado periodo y así lograr que el usuario logre sus fines y los trabajadores también.
3. Se debe estructurar a los trabajadores para que sepan qué función cumplir y con ello establecer las tareas que deben desarrollar en beneficio al usuario en un debido tiempo y lograr una armonía social y laboral dentro de la Subgerencia de Transporte.
4. Es vital que el buen comportamiento organizacional prime dentro de la Subgerencia de Transporte con el fin de que los usuarios puedan desarrollar sus actividades en un ambiente donde el apoyo y la ayuda será mutua.
5. Es importante seguir supervisando las actividades desarrolladas por los trabajadores dentro de la subgerencia de Transporte dado a que se hace un custodia de realización de tareas según los fines de la entidad y así velar que los usuarios se sientan satisfechos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, L. (2013). *Brainketing*. Lima, Perú: UPC.
- Álvarez, J., Álvarez, I., & Bullón, J. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad* (1° ed.). España: Ideas propias Editorial. Obtenido de https://www.academia.edu/13639200/INTRODUCCI%C3%93N_A_LA_CALIDAD_Aproximaci%C3%B3n_a_los_Sistemas_de_Gesti%C3%B3n_y_Herramientas_de_Calidad
- Ariza, F., & Ariza, J. (2016). Información y atención al cliente. *Comercio y Marketing*, 16. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3 ed.). Colombia: Pearson.
- Cabana, H. (2018). Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao, [Universidad Nacional Federico Villarreal], [Tesis de Maestría]. *Repositorio Institucional UNFV*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Callao, Lima. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2180>
- Cárdenas, J. (2021). La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local - Nauta 2021, [. *Repositorio USS*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8976>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Jesús María, Lima: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (8 ed.). México: Mc Graw Hill.

- Colorado, A., & Tenorio, K. (2020). Gestión Administrativa y calidad de Servicio en el Restaurant La Cochera de Monkey, Cajamarca, 2020, [Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo], [Tesis de Pregrado]. *Repositorio UPAGU*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca; Perú. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2204>
- Del Refugio, P. (2012). *Administración de pequeñas empresas* (1 ed.). México: Red Tercer Milenio. Obtenido de https://www.aliat.click/BibliotecasDigitales/Hospitalidad/Administracion_de_pequenas_empresas.pdf
- Diego, J., & Lalinde, H. (2022). Sobre el uso adecuado del coeficiente de eficacia de Pearson: Definición, propiedades y suposiciones. *Revista AVFT*. Obtenido de https://www.revistaavft.com/images/revistas/2018/avft_5_2018/25sobre_uso_adecuado_coeficiente.pdf
- Domínguez, M. (24 de julio de 2008). Factores determinantes en la gestión de recursos humanos en empresas de servicios que incorporan de manera sistemática nuevas tecnologías: Un estudio de caso en la comunidad valenciana. *Pensamiento y Gestión*, 88-131. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602405.pdf>
- Espinoza, O. (2018). La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel el Molino periodo 2018, [Universidad Nacional de Chimborazo],[Tesis de Pregrado]. *Repositorio de UNACH*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5776>
- Fisher, L., & Navarro, A. (1996). *Introducción a la investigación de mercados*. México: McGraw Hill. Obtenido de <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=7897>
- Gallego, T. (2013). Gestión integral. *Servei de Comunicació i Publicacions*. Universitat Jaume I, España. Obtenido de https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=94BFPsAAAAAJ&citation_for_view=94BFPsAAAAAJ:2KloaMYe4IUC
- Gonzales, L. (2017). Influencia de la gestión administrativa en el servicio al cliente de matagalpa tours en el periodo enero - Agosto 2017, [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. *Repositorio de Universidad Nacional Autónoma de*

- Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua. Obtenido de <https://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUNANM10276/Description#details>
- Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=rKAGC6DkiVAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Guzmán, C., Jimenez, G., & Lara, R. (2008). Diseño de un sistema de Gestión de calidad para los restaurantes de la Zona del Puerto de La Libertad, [Universidad de El Salvador],[Pregrado]. *Repositorio de la Universidad de El Salvador*. Universidad de El Salvador, La Libertad, El Salvador. Obtenido de https://ri.ues.edu.sv/1930/1/Dise%C3%B1o_de_un_sistema_de_gestion_de_calidad_para_los_restaurantes_de_la_zona_del_puerto_de_La_Libertad.pdf
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2005). *Comportamiento organizacional* (10ma ed.). México: S.A. EDICIONES PARANINFO. Obtenido de https://www.academia.edu/8478303/Comportamiento_Organizacional_10ma_Edici%C3%B3n_Don_Hellriegel_and_John_W_Slocum_FL
- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (12 de 2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto Científico*, 12(2), 127-141. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Hernández, R., & Fernández, C. (1998). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5 ed.). México: McGraw Hill.
- Hitt, M., Black, J., & Porter, L. (2006). *Administración*. México: Prentice Hall. Obtenido de <https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/09/libro-Administraci%C3%B3n-Michael-A.-Hitt-1Edi-Copy.pdf>
- Huergo, J. (2003). Los procesos de Gestión. *Material de lectura para los cursos de "Comunicación en las organizaciones públicas"., 2004*. Obtenido de https://scholar.google.com.ar/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=yT8JEmAAAAAJ&citation_for_view=yT8JEmAAAAAJ:UeHWp8X0CEIC

- Koontz, H., & O'Donnell, C. (1968). *Principles of management an analysis of managerial functions*. New York: McGraw- Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14 ed.). México: McGrawHill. Obtenido de <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/administraci%C3%B3n.%20Una%20perspectiva%20global%20y%20empresarial.pdf>
- López, M. (2013). *Importancia de la calidad al cliente: Un pilar en la gestión empresarial*. México: Pacioli. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Mendoza, A. (2 de mayo de 2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3, 947-964. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Munch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Prentice Hall.
- Ocampos, L., & Valencia, S. (2016). Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD - Tumbes 2016, [Universidad Nacional de Tumbes], [Tesis de Pregrado]. *Repositorio Untumbes*. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/88>
- Pérez, V. (2007). *Calidad Total en la atención al cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. España: Ideas Propias Editorial. Obtenido de https://www.academia.edu/8910048/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_ATENCI%C3%93N_AL_CLIENTE_Pautas_para_Garantizar_la_Excelencia_en_el_Servicio
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (8 ed.). México: Prentice Hall.
- Romero, M. (2021). Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021, [Universidad Nacional de Tumbes], [Tesis de Pregrado]. *Repositorio Untumbes*. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2674>
- Salazar, F., & Suarez, A. (2019). La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima

durante el periodo 2019, [Universidad de Piura]. [Tesis de Pregrado].
Repositorio de la Universidad de Piura. Universidad de Piura, Piura, Perú.
Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5192/AE-L_025.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administración* (6 ed.). México: Prentice Hall. Obtenido de https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf

Welch, & Comer. (1988). *Coefficiente de Alpha de Cronbach*. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ValidacionDeUnInstrumentoDeInvestigacionParaElDise-6383705%20.pdf>

VIII. ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Gestión administrativa y atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.

| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variables y dimensiones | Metodología |
|---|---|---|--|---|
| <p>Problema General</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación de la gestión administrativa y la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>La gestión administrativa se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022</p> | <p>X: Gestión administrativa</p> | <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> |
| <p>Problemas Específicos</p> <p>¿De qué manera se relaciona la planeación con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la organización con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dirección con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el control con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022?</p> | <p>Objetivos Específicos</p> <p>Explicar la relación de la planeación con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>Establecer la relación de la organización con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>Describir la relación de la dirección con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>Analizar la relación del control con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022</p> | <p>Hipótesis Específicos</p> <p>La planeación se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>La organización se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>La dirección se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>El control se relaciona positivamente con la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.</p> | <p>Dimensiones: Planeación Organización Dirección Control</p> <p>Y: Atención al usuario</p> <p>Dimensiones: Accesibilidad Comunicación Capacidad de respuesta Credibilidad Cortesía</p> | <p>Nivel de investigación: Descriptivo-Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental y Transversal</p> <p>Población y muestra: Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Personal y usuarios</p> |

Anexo 2 Operacionalización de variables

| Variable | Definición | | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|------------------------|---|---|-------------------------|--|--------------------|
| | Conceptual | Operacional | | | |
| Gestión Administrativa | (Mendoza, 2017) hace referencia a que: "La gestión administrativa es de carácter sistemático, dado a que este sujeto a acciones relacionadas directamente al logro de objetivos y metas, haciendo uso del proceso clásico de gestión: planear, organizar, dirigir y controlar". (p. 952). | Medición de la gestión administrativa consta de 12 ítems con valorización de escala de Likert: de acuerdo (DA) (3), indeciso (I) (2) y en desacuerdo (ED) (1), aplicado al personal de las respectivas oficinas y/o puestos de trabajo, en su horario de trabajo en la subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes. | Planear. | <ul style="list-style-type: none"> • Plan de difusión. • Formulación de metas. • Recursos humanos | Ordinal |
| | | | Organizar. | <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de trabajo. • Personal y recursos • Designación de actividades | |
| | | | Dirigir. | <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al usuario interno. • Entrega de información oportuna. • Comunicación. | |
| | | | Controlar | <ul style="list-style-type: none"> • Control de la atención. • Servicios emitidos • Evaluaciones. | |
| Atención a Usuarios | (Pérez, 2007) define que "La atención al cliente como la agrupación de actividades ejecutadas por las empresas que identifican las necesidades de los consumidores a fin de satisfacerlas y creando valor y orientación al mercado" (p. 6). | Medición de la atención al usuario consta de 15 ítems con valorización de escala de Likert: de acuerdo (DA) (3), indeciso (I) (2) y en desacuerdo (ED) (1), aplicado a los usuarios que acuden a las respectivas oficinas y/o puestos de la subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes trabajo, en su horario de trabajo. | Accesibilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Canales personalizados • Enlace telefónico <ul style="list-style-type: none"> • Vía virtual | Ordinal |
| | | | Cortesía | <ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Carisma • Buen trato | |
| | | | Credibilidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Transparencia. • Información de los procedimientos y servicios. • Veracidad | |
| | | | Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> • Atención adecuada • Respeto • Orientación | |
| | | | Capacidad de respuesta. | <ul style="list-style-type: none"> • Recepción • Trámite. • Uso de reclamos | |

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Dirigido a personal de la Subgerencia de Transporte de la
Municipalidad Provincial de Tumbes

a) Presentación:

Estimado trabajador(a) de la Subgerencia de Transporte:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, el presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye a contestar la presente tesis: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SUBGERENCIA DE TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES, PERÚ, 2022”.

Por lo tanto, el cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para propósitos académicos. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta institución.

b) Indicaciones:

Le pedimos:

- Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.
- Responda las alternativas de respuesta según corresponda.
- Lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) la alternativa de respuesta que considere la más adecuada:

De acuerdo (DA) = 3

Indeciso (I) = 2

En desacuerdo (ED) = 1

c) Datos del encuestador:

Sexo: _____

Edad: _____

Variable Independiente: Gestión administrativa

| N° | Preguntas | Alternativas | | |
|---------------------|--|--------------|----------|---------------|
| | | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo |
| | | DA (3) | I (2) | ED (1) |
| PLANEACIÓN | | | | |
| 1 | ¿En la Subgerencia de Transporte se realizan actividades de difusión usando plataformas tecnológicas a los usuarios? | | | |
| 2 | ¿En la Subgerencia de Transportes cuentan con un rol de metas por mes? | | | |
| 3 | ¿Usted cree que todo el personal se enfoca en alcanzar los objetivos? | | | |
| ORGANIZACIÓN | | | | |
| 4 | ¿En la Subgerencia de Transportes se reúnen de manera periódica para analizar el estado situacional de transporte público? | | | |
| 5 | ¿El personal cuenta con los recursos y capacitación adecuada para la ejecución de sus funciones? | | | |
| 6 | ¿El personal tiene conocimiento y responsabilidad en sus actividades y tareas diarias? | | | |
| DIRECCIÓN | | | | |
| 7 | ¿El personal de la Subgerencia de Transporte coopera con fluidez para el rápido procedimiento de los trámites y servicios? | | | |
| 8 | ¿En la Subgerencia de Transportes se proporciona información oportuna en las distintas áreas de entidad, así como el respeto de la ley de transparencia? | | | |
| 9 | ¿Usted considera que dentro de la Subgerencia de Transporte se mantienen buena comunicación entre trabajadores como de usuarios? | | | |
| CONTROL | | | | |
| 10 | ¿En la Subgerencia de Transportes se cuenta con un control de atención de manera eficiente y eficaz? | | | |
| 11 | ¿Los usuarios al solicitar un trámite documentario cumplen con las políticas necesarias que pide la entidad? | | | |
| 12 | ¿El personal de la Subgerencia de Transporte se encuentra supervisado por el jefe inmediato al momento de cumplir sus funciones? | | | |

Variable dependiente: Atención al usuario

| N° | Preguntas | Alternativas | | |
|-------------------------------|--|--------------|----------|---------------|
| | | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo |
| | | DA (3) | I (2) | ED (1) |
| ACCESIBILIDAD | | | | |
| 1 | ¿Usted hace de conocimiento la existencia de una oficina personalizada que le brinde al usuario la información sobre el trámite que está realizando? | | | |
| 2 | ¿Usted brinda información a través de llamadas telefónicas en los horarios establecidos de atención? | | | |
| 3 | ¿Usted tiene conocimiento de que existe una plataforma virtual para poder solicitar información y poder realizar sus trámites? | | | |
| CORTESÍA | | | | |
| 4 | ¿Las veces que ha brindado información, le han preguntado y ha respondido muy amablemente en que lo puede ayudar? | | | |
| 5 | ¿Los usuarios son carismáticos con usted cada que brinda información o ayuda a un trámite? | | | |
| 6 | ¿Ha presentado algún inconveniente o un mal trato en su trámite o atención? | | | |
| CREDIBILIDAD | | | | |
| 7 | ¿Piensa usted que los trámites que ha ayudado han procedido de manera eficiente y transparente? | | | |
| 8 | ¿Siente que siempre ha brindado información de los procedimientos y servicios de manera adecuada? | | | |
| 9 | ¿Usted piensa que todo el trámite que ha realizado es veraz y confidencialidad? | | | |
| COMUNICACIÓN | | | | |
| 10 | ¿Cuenta cada vez que realiza la atención al ciudadano con una atención adecuada en cada uno de sus procesos? | | | |
| 11 | ¿Piensa que la forma en que lo tratan (respeto) es el idóneo? | | | |
| 12 | ¿Considera que sus atención y trámites están bien orientados a las necesidades y dudas del usuario? | | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | |
| 13 | ¿Siente que todos los que laboran en la Subgerencia de Transporte atienden de manera rápida y amable? | | | |
| 14 | ¿Usted cree que los tramites que ha venido entregando a los usuarios son los adecuados a sus procesos y/o necesidades? | | | |

| | | | | |
|----|---|--|--|--|
| 15 | ¿Siente que los reclamos y/o sugerencias están siendo atendidos de manera adecuada? | | | |
|----|---|--|--|--|

Anexo 4: Autorización en ejecución de tesis

AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL*

SOLICITO: APLICACIÓN DE ENCUESTA

Señor:
SUB GERENCIA DE TRANSPORTE Y CIRCULACION VIAL
 Municipalidad Provincial de Tumbes

Yo **Victor Lenin Córdova Purizaga** identificad con **DNI 40978000** y domiciliado en Calle Mayna 490 Tumbes, solicito a su representada autorizar a mi persona aplicar una encuesta a personal administrativo y operativos que labora en dicha Sub Gerencia, además a los administrados que realizan su trámite de licencia de conducir de vehiculo menor.

Sin otro particular quedo de Ud., sin antes reiterar las muestras de mi especial consideración y estima.

Tumbes, 16 de agosto del 2022.



Ing. Víctor Lenin Córdova Purizaga
 DNI N° 40978000





"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

CARTA N° 147-2022-SGTCV-MPT-VLCP.

Señor:
VICTOR LENIN CORDOVA PURIZAGA
Tumbes,

ASUNTO : **AUTORIZACION.**

REFERENCIA : SOLICITUD DEL 16-08-2022

FECHA : Tumbes, 19 de setiembre del 2022.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez hacer de conocimiento en relación al documento de la referencia; en el cual solicita a nuestra representada autorizar aplicar una encuesta a personal administrativo y operativos que labora en dicha Sub Gerencia, además a los administrados que realizan su trámite de licencia de conducir de vehículo menor.

En ese sentido, la Sub-Gerencia de Transporte y Circulación Vial **AUTORIZA** aplicar la encuesta al personal administrativo y operativos que labora en dicha Sub Gerencia, además a los administrados que realizan su trámite de licencia de conducir de vehículo menor.

Sin otro particular, me despido sin antes reiterar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES
SUB GERENCIA DE TRANSPORTE Y CIRCULACION VIAL
VICTOR LENIN CORDOVA PURIZAGA

Anexo 5: Data estadística del estudio de investigación

Pruebas de normalidad

Se sometió a prueba de normalidad mediante Shapiro Wilk debido a que los datos son menores a 50.

Planteamos la hipótesis

H0: Los datos tiene una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal.

Nivel de significancia 95%

Significancia 5%

Criterio de decisión: Si $p < 0,05$ rechazamos la H0 y acepta la Ha, es decir los datos no tienen distribución normal, por lo tanto, se aplicará estadística no paramétrica.

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión administrativa | ,164 | 28 | ,052 | ,958 | 28 | ,319 |
| Atención al usuario | ,103 | 28 | ,200* | ,978 | 28 | ,800 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados indican que los datos presentan distribución normal ($\text{sig.} > 0,05$), por lo tanto, se decide usar la prueba paramétrica de Pearson, para hallar la correlación entre variables.

Estadística de elementos

| ITEMS | Descripción | N | Media | Desviación |
|--------|---|---|-------|------------|
| ITEM1 | ¿En la Subgerencia de Transporte se realizan actividades de difusión usando plataformas tecnológicas a los usuarios? | 8 | ,43 | ,573 |
| ITEM2 | ¿En la Subgerencia de Transportes cuentan con un rol de metas por mes? | 8 | ,43 | ,634 |
| ITEM3 | ¿Usted cree que todo el personal se enfoca en alcanzar los objetivos? | 8 | ,89 | ,315 |
| ITEM4 | ¿En la Subgerencia de Transportes se reúnen de manera periódica para analizar el estado situacional de transporte público? | 8 | ,57 | ,573 |
| ITEM5 | ¿El personal cuenta con los recursos y capacitación adecuada para la ejecución de sus funciones? | 8 | ,46 | ,637 |
| ITEM6 | ¿El personal tiene conocimiento y responsabilidad en sus actividades y tareas diarias? | 8 | ,86 | ,356 |
| ITEM7 | ¿El personal de la Subgerencia de Transporte coopera con fluidez para el rápido procedimiento de los trámites y servicios? | 8 | ,79 | ,499 |
| ITEM8 | ¿En la Subgerencia de Transportes se proporciona información oportuna en las distintas áreas de la entidad, así como el respeto de la ley de transparencia? | 8 | ,68 | ,476 |
| ITEM9 | ¿Usted considera que dentro de la Subgerencia de Transporte se mantienen buena comunicación entre trabajadores como de usuarios? | 8 | ,68 | ,476 |
| ITEM10 | ¿En la Subgerencia de Transportes se cuenta con un control de atención de manera eficiente y eficaz? | 8 | ,71 | ,535 |

| | | | | |
|--------|--|---|-----|------|
| ITEM11 | ¿Los usuarios al solicitar un trámite documentario cumplen con las políticas necesarias que pide la entidad? | 8 | ,57 | ,634 |
| ITEM12 | ¿El personal de la Subgerencia de Transporte se encuentra supervisado por el jefe inmediato al momento de cumplir sus funciones? | 8 | ,79 | ,418 |
| ITEM13 | ¿Usted hace de conocimiento la existencia de una oficina personalizada que le brinde al usuario la información sobre el trámite que está realizando? | 8 | ,11 | ,567 |
| ITEM14 | ¿Usted brinda información a través de llamadas telefónicas en los horarios establecidos de atención? | 8 | ,11 | ,629 |
| ITEM15 | ¿Usted tiene conocimiento de que existe una plataforma virtual para poder solicitar información y poder realizar sus trámites? | 8 | ,11 | ,685 |
| ITEM16 | ¿Las veces que ha brindado información, le han preguntado y ha respondido muy amablemente en que lo puede ayudar? | 8 | ,00 | ,544 |
| ITEM17 | ¿Los usuarios son carismáticos con usted cada que brinda información o ayuda a un trámite? | 8 | ,32 | ,548 |
| ITEM18 | ¿Ha presentado algún inconveniente o un mal trato en su trámite o atención? | 8 | ,00 | ,544 |
| ITEM19 | ¿Piensa usted que los trámites que ha ayudado han procedido de manera eficiente y transparente? | 8 | ,07 | ,604 |
| ITEM20 | ¿Siente que siempre ha brindado información de los procedimientos y servicios de manera adecuada? | 8 | ,14 | ,705 |
| ITEM21 | ¿Usted piensa que todo el trámite que ha realizado es veraz y confidencialidad? | 8 | ,07 | ,604 |

| | | | | |
|--------|--|---|-----|------|
| ITEM22 | ¿Cuenta cada vez que realiza la atención al ciudadano con una atención adecuada en cada uno de sus procesos? | 8 | ,14 | ,525 |
| ITEM23 | ¿Piensa que la forma en que lo tratan (respeto) es el idóneo? | 8 | ,04 | ,508 |
| ITEM24 | ¿Considera que sus atención y trámites están bien orientados a las necesidades y dudas del usuario? | 8 | ,21 | ,630 |
| ITEM25 | ¿Siente que todos los que laboran en la Subgerencia de Transporte atienden de manera rápida y amable? | 8 | ,00 | ,544 |
| ITEM26 | ¿Usted cree que los tramites que ha venido entregando a los usuarios son los adecuados a sus procesos y/o necesidades? | 8 | ,96 | ,637 |
| ITEM27 | ¿Siente que los reclamos y/o sugerencias están siendo atendidos de manera adecuada? | 8 | ,07 | ,604 |

