UNIVERSIDAD DE HUANUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TESIS

“Gestión administrativa y calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Poma Ccapira, Lizeth Lidia

ASESOR: Anibal Rivero, Rafael Antonio

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

D

H

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:
Área: Ciencias Sociales
Sub área: Economía, Negocios
Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas
Código del Programa: P13
Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

DATOS DEL AUTOR:
Documento Nacional de Identidad (DNI): 76038686
DATOS DEL ASESOR:
Documento Nacional de Identidad (DNI): 41693326
Grado/Título: Doctor en gestión empresarial
Código ORCID: 0000-0003-1423-2737

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674
3	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública	22498331	0000-0003-4952-780X

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:45 horas del día 24 del mes de julio del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún	**(Presidente)**
Mtra. Diana Huerto Orizano	**(Secretaria)**
Mtra. Keli Agui Esteban	**(Vocal)**

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.° 652-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO – AUCAYACU, 2023"**, presentada por la Bachiller, **POMA CCAPIRA, Lizeth Lidia,** para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADA con el calificativo cuantitativo de 14 CATORCE y cualitativo de SUFICIENTE (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 11:30 **horas del día 24 del mes de julio del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtro. William Giovanni Linares Beraún
N° DNI 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
PRESIDENTE

Mtra. Diana Huerto Orizano
N° DNI 40530605
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674
SECRETARIA

Mtra. Keli Agui Esteban
N° DNI 22498331
Código ORCID: 0000-0003-4952-780X
VOCAL

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Rafael Antonio Anibal Rivero, asesor(a) del PA Administración de Empresas y designado(a) mediante documento: Resolución N°585-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH de fecha 03 de mayo de 2023 de la estudiante **LIZETH LIDIA POMA CCAPIRA**, de la investigación titulada:

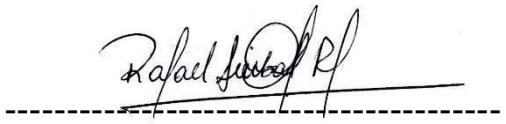
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO – AUCAYACU, 2023

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **8%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco 20 de agosto de 2023



Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
DNI N°41693326
Código Orcid N°0000-0003-1423-27

Informe Sustentado

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%	6%	3%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.umb.edu.pe:8080 Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	Mejía Mejía, Javier. "Calidad De gestión Administrativa Del Presidente De Campo Local Compromiso Organizacional y Nivel De satisfacción Laboral De Los Pastores Adventistas De centroamérica", Universidad de Montemorelos (Mexico), 2022 Publicación	1%
4	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1%
5	UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ. "VI CONGRESO INTERNACIONAL DE INGENIERÍAS: “INGENIERÍA PARA FORMAR UNA SOCIEDAD SOSTENIBLE”", Editori Internacional Runaiki, 2019 Publicación	<1%

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
DNI N°41693326
Código Orcid N°0000-0003-1423-27

DEDICATORIA

La presente investigación, va dedicado a Dios, quien ha decidido darme la vida, quien me acompañó en todos los procesos desde que era una niña hasta mi adultez, por su amor infinito, por darme la oportunidad de ver mi triunfo profesional, por cuidarme y ayudarme en las decisiones que tomo y por guiar mis pasos y estar siempre a mi lado.

A mis padres, por el amor, la guía, los consejos, la ayuda y la educación que me brindaron, pues me sirvió de mucha ayuda, para que me consagre como un profesional de valores y principios, ligado a la responsabilidad y respeto.

AGRADECIMIENTO

A mi alma mater, la Universidad de Huánuco, quien me dio acceso y la oportunidad de poder estudiar y consagrarme como profesional. Por los servicios e infraestructura adecuada, que me ha servido de ayuda, para poder adquirir conocimientos en el transcurso de mi carrera.

A mi facultad de ciencias empresariales, en especial a mi programa académico de administración de empresas, que me brindó los programas académicos adecuados, que fue de ayuda en mi perfil curricular. A los docentes de la facultad, cuyos consejos, conocimientos y experiencia, me ayudaron a forjarme como un profesional con educación, principios, valores y sabiduría.

A mi asesor, el Dr. Rafael Antonio Aníbal Rivero, quien me ha dado el apoyo, la orientación, y los consejos necesarios, para poder culminar satisfactoriamente mi proyecto de investigación. También precisar, que sus conocimientos metodológicos, me permitieron optar de herramientas y procedimientos, que me accedió a obtener un énfasis investigativo.

A la Municipalidad Distrital De José Crespo Y Castillo de Aucayacu, quien me abrió las puertas y me brindó la información necesaria para poder desarrollar de manera positiva mi trabajo de investigación.

A las personas que fueron de motivación en el trayecto de mi carrera profesional; agradecer su amistad, los consejos y la ayuda necesaria que me brindaron, para poder culminar mis estudios superiores.

ÍNDICE

DEDICATORIA II
AGRADECIMIENTO III
ÍNDICE IV
ÍNDICE DE TABLAS VII
ÍNDICE DE FIGURAS XI
RESUMEN XIV
ABSTRACT XV
INTRODUCCIÓN XVI
CAPÍTULO I 18
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 18
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 18
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 22
1.2.1. PROBLEMA GENERAL 22
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS 22
1.3. OBJETIVOS 22
1.3.1. OBJETIVO GENERAL 22
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 23
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 23
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA 23
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA 23
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA 24
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN 24
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN 24
CAPÍTULO II 25
MARCO TEÓRICO 25
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 25
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES 25
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES 26
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES 28
2.2. BASES TEÓRICAS 30
2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA 30

2.2.2. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA 31
2.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO 34
2.2.4. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO 36
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES 38
2.4. HIPÓTESIS 39
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL 39
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 39
2.5. VARIABLES 39
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE 39
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE: 39
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 40
CAPÍTULO III 41
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 41
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 41
3.1.1. ENFOQUE 41
3.1.2. ALCANCE O NIVEL 41
3.1.3. DISEÑO 42
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA 42
3.2.1. POBLACIÓN 42
3.2.2. MUESTRA 43
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 45
3.3.1. TÉCNICA 45
3.3.2. INSTRUMENTO 45
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN 45
CAPÍTULO IV 46
RESULTADOS 46
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS 46
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS 81
4.2.1. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL 81
4.2.2. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1 82
4.2.3. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2 83
4.2.4. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3 84
4.2.5. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4 85

CAPÍTULO V..... 86
DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... 86
CONCLUSIONES..... 90
RECOMENDACIONES..... 93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 95
ANEXOS..... 103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables 40
Tabla 2 Muestra...…43
Tabla 3 Población……44
Tabla 4 ¿Usted conoce la visión y misión de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?.....46
Tabla 5 ¿Usted cree que los objetivos y las metas que maneja la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo están establecidos acorde a la realidad de la institución?..... 47
Tabla 6 ¿Considera que las políticas generales de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo se encuentran definidas de una manera clara?.. 48
Tabla 7¿Usted como trabajador de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, conoce el organigrama de la institución? 49
Tabla 8 ¿Consideras que los puestos en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, están a cargo de personas idóneas?.....50
Tabla 9 ¿Usted considera que en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo existe una comunicación/coordinación al momento de desarrollar actividades laborales entre todas las áreas? 51
Tabla 10 ¿Consideras estar de acuerdo con la claridad del manual de organización de funciones empleado en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?.....52
Tabla 11 ¿Consideras que como trabajador fomentas el liderazgo en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?.....53
Tabla 12 ¿Consideras que se tiene una guía sobre las funciones a desarrollar en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?..... 54
Tabla 13 ¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo motiva a sus trabajadores por medio de incentivos o reconocimientos?..... 55
Tabla 14 ¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo fomenta y apoya el trabajo en equipo de sus trabajadores?..... 56

Tabla 15 ¿Consideras que en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo se suele trabajar juntos de manera efectiva para cumplir los objetivos organizacionales? 57
Tabla 16 ¿Usted considera que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo es transparente respecto a la rendición de cuentas?.... 58
Tabla 17¿Consideras que la cultura organizacional de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo promueve la innovación y la mejora continua del desempeño de sus trabajadores? 59
Tabla 18 ¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo lleva un control efectivo sobre el cumplimiento de metas u objetivos por áreas?.....60
Tabla 19 ¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo toma medidas oportunas para corregir y ajustar el rumbo en caso de que no se estén cumpliendo las metas como se espera? 61
Tabla 20 ¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo lleva a cabo evaluaciones de desempeño justas y equitativas para todos sus trabajadores?..... 62
Tabla 21 ¿Consideras que Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo utiliza los resultados de las evaluaciones de desempeño para tomar decisiones sobre la asignación de funciones, salarios, etc.?..... 63
Tabla 22 ¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo mantiene a sus trabajadores informados sobre los cambios y decisiones importantes que se toman en la institución?..... 64
Tabla 23 ¿Usted cree que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo cuenta con equipos en buen estado para un servicio efectivo?..... 65
Tabla 24 ¿Usted cree que las instalaciones de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo son adecuadas para los servicios que brindan?..... 66
Tabla 25 ¿Usted cree que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo posee materiales como folletos, carteles y anuncios potencialmente visibles? 67
Tabla 26 ¿Usted considera que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, cuenta con señalizaciones visibles y adecuadas dentro de sus instalaciones para cada área? 68

Tabla 27 ¿Usted cree que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo brindan información veraz y oportuna respondiendo todas sus dudas? 69
Tabla 28 ¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo muestran interés para solucionar los problemas que se puedan presentar durante la atención al usuario? 70
Tabla 29 ¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo cumplen la asistencia a citas o reuniones que pactan con el usuario? 71
Tabla 30 ¿Usted considera que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo tiene suficientes trabajadores para darse abasto con todas las atenciones que realiza? 72
Tabla 31 ¿Usted considera prudente el tiempo de espera para sus consultas o tramites dentro de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?... 73
Tabla 32 ¿Usted cree que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo brinda capacitación a sus trabajadores sobre la atención al usuario? 74
Tabla 33 ¿Usted considera que el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo siempre demuestra ética profesional? 75
Tabla 34 ¿Usted cree que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo guardan confidencialidad de los tramites documentarios del usuario? 76
Tabla 35 ¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo le generan confianza con su atención al usuario? 77
Tabla 36 ¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo atienden de manera rápida y eficaz en sus trámites o consultas? 78
Tabla 37¿Usted cree que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo le brindan orientación de manera personal de manera satisfactoria? 79
Tabla 38 ¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo tienen un trato amable y cortés cuando atiende a los usuarios? 80

Tabla 39 Correlaciones de hipótesis general ……81
Tabla 40 Correlaciones de hipótesis específica 1…….. .. 82
Tabla 41 Correlaciones de hipótesis específica 2…… 83
Tabla 42 Correlaciones de hipótesis específica 3…… .. .84
Tabla 43 Correlaciones de hipótesis específica 4…… 85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Usted conoce la visión y misión de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo? 46
Figura 2 ¿Usted cree que los objetivos y las metas que maneja la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo están establecidos acorde a la realidad de la institución? 47
Figura 3 ¿Considera que las políticas generales de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo se encuentran definidas de una manera clara? .. 48
Figura 4 ¿Usted como trabajador de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, conoce el organigrama de la institución? 49
Figura 5 ¿Consideras que los puestos en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, están a cargo de personas idóneas? 50
Figura 6 ¿Usted considera que en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo existe una comunicación/coordinación al momento de desarrollar actividades laborales entre todas las áreas? 51
Figura 7 ¿Consideras estar de acuerdo con la claridad del manual de organización de funciones empleado en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo? 52
Figura 8 ¿Consideras que como trabajador fomentas el liderazgo en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo? 53
Figura 9 ¿Consideras que se tiene una guía sobre las funciones a desarrollar en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo? 54
Figura 10 ¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo motiva a sus trabajadores por medio de incentivos o reconocimientos? 55
Figura 11 ¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo fomenta y apoya el trabajo en equipo de sus trabajadores? 56
Figura 12 ¿Consideras que en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo se suele trabajar juntos de manera efectiva para cumplir los objetivos organizacionales? 57
Figura 13 ¿Usted considera que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo es transparente respecto a la rendición de cuentas? 58

Figura 14 ¿Consideras que la cultura organizacional de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo promueve la innovación y la mejora continua del desempeño de sus trabajadores? 59
Figura 15 ¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo lleva un control efectivo sobre el cumplimiento de metas u objetivos por áreas? 60
Figura 16 ¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo toma medidas oportunas para corregir y ajustar el rumbo en caso de que no se estén cumpliendo las metas como se espera? 61
Figura 17 ¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo lleva a cabo evaluaciones de desempeño justas y equitativas para todos sus trabajadores? 62
Figura 18 ¿Consideras que Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo utiliza los resultados de las evaluaciones de desempeño para tomar decisiones sobre la asignación de funciones, salarios, etc.? 63
Figura 19 ¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo mantiene a sus trabajadores informados sobre los cambios y decisiones importantes que se toman en la institución? 64
Figura 20 ¿Usted cree que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo cuenta con equipos en buen estado para un servicio efectivo? 65
Figura 21 ¿Usted cree que las instalaciones de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo son adecuadas para los servicios que brindan? 66
Figura 22 ¿Usted cree que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo posee materiales como folletos, carteles y anuncios potencialmente visibles? 67
Figura 23 ¿Usted considera que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, cuenta con señalizaciones visibles y adecuadas dentro de sus instalaciones para cada área? 68
Figura 24 ¿Usted cree que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo brindan información veraz y oportuna respondiendo todas sus dudas? 69
Figura 25 ¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo muestran interés para solucionar los problemas que se puedan presentar durante la atención al usuario? 70

Figura 26 ¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo cumplen la asistencia a citas o reuniones que pactan con el usuario? 71
Figura 27 ¿Usted considera que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo tiene suficientes trabajadores para darse abasto con todas las atenciones que realiza? 72
Figura 28 ¿Usted considera prudente el tiempo de espera para sus consultas o tramites dentro de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?... 73
Figura 29 ¿Usted cree que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo brinda capacitación a sus trabajadores sobre la atención al usuario? 74
Figura 30 ¿Usted considera que el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo siempre demuestra ética profesional? 75
Figura 31 ¿Usted cree que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo guardan confidencialidad de los tramites documentarios del usuario? 76
Figura 32 ¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo le generan confianza con su atención al usuario? 77
Figura 33 ¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo atienden de manera rápida y eficaz en sus trámites o consultas? 78
Figura 34 ¿Usted cree que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo le brindan orientación de manera personal de manera satisfactoria? 79
Figura 35 ¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo tienen un trato amable y cortés cuando atiende a los usuarios? 80

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO – AUCAYACU, 2023. Tuvo como objetivo general: Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. La investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo cuyo alcance o nivel fue el descriptivo-correlacional porque buscó describir y explicar conceptos acerca de la gestión administrativa, presentando como diseño el tipo no experimental. La población estuvo compuesta en dos partes: la primera población tuvo como participación a 9 trabajadores y la segunda población estuvo conformada por 1 003 usuarios que asisten a la entidad. La muestra estuvo compuesta por dos partes: La primera conformada por 9 trabajadores y la segunda por 289 usuarios. Se utilizan encuestas como técnica y se diseñan cuestionarios como herramienta. Los hallazgos indican una relación significativa entre la gestión y el calibre de los servicios que brinda la administración tributaria en las inmediaciones de la Biblioteca José Crespo Castillo-Ocaya en el año 2023. Dicha relación, estuvo reflejada de acuerdo a la correlación de Pearson, cuyo valor fue de 0,890, expresando según el coeficiente de Pearson, una correlación positiva muy alta. En efecto, se demuestra que una buena gestión administrativa, genera una buena calidad de servicio. Es importante realizar una gestión administrativa adecuada con parámetros que ayuden a una correcta planeación, organización, dirección y control, para que de esa manera se puede obtener una adecuada calidad de servicio.

Palabras claves: gestión administrativa, calidad de servicio, organización, planeación, control, dirección, fiabilidad, empatía, elementos tangibles y capacidad de respuesta.

ABSTRACT

This research work, entitled: ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND QUALITY OF SERVICE IN THE TAX ADMINISTRATION MANAGEMENT OF THE DISTRICT MUNICIPALITY OF JOSÉ CRESPO Y CASTILLO - AUCAYACU, 2023. Its general objective was: To determine how administrative management is related to the quality of service in the tax administration management of the District Municipality of José Crespo y Castillo - Aucayacu, 2023, The research was of the applied type with a quantitative approach whose scope or level was descriptive-correlational because it sought to describe and explain concepts about administrative management, presenting the non-experimental type as design. The population was composed of two parts: the first population had the participation of 9 workers and the second population was made up of 1,003 users who attend the entity. The sample consisted of two parts: the first made up of 9 workers and the second made up of 289 users. Surveys are used as a technique and questionnaires are designed as a tool. The findings indicate a significant relationship between the management and the caliber of the services provided by the tax administration in the vicinity of the José Crespo Castillo-Ocaya Library in the year 2023. This was reflected according to the Pearson connection, whose value it was 0.890, expressing, according to the Pearson coefficient, a very high positive connection.Indeed, it is shown that good administrative management generates a good quality of service. It is important to carry out adequate administrative management, with parameters that help correct planning, management, organization and control; In this way, an adequate quality of service can be obtained.

Keywords: administrative management, service quality, organization, planning, control, direction, trust, empathy and tangible elements, responsiveness.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO – AUCAYACU, 2023”, se ha realizado con la finalidad de brindar conocimiento a la Gerencia de Administración de la Municipalidad en que una adecuada planeación, organización , dirección y control conlleva a una excelente Gestión Administrativa y a su vez esto genera una eficiente calidad de servicio para los usuarios que asisten a la Municipalidad.

La investigación se realizó en acorde al reglamento de la Universidad de Huánuco, referentes a los grados y títulos. La finalidad fue dar solución a la problemática de la investigación, el cual fue: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023?, se consiguió aplicar un instrumento, donde se hace referencia las variables que en la investigación se estudió. La metodología que se aplicó fue muy importante, ya que permitió conseguir información para poder realizar la contrastación con dicha bibliografía, de esa manera este estudio de investigación presentó cinco capítulos:

El Capítulo I: Explica el contexto general de la investigación, describe el problema de estudio y su relevancia. Presenta los objetivos de la tesis y la justificación para llevar a cabo la investigación. Establece el alcance del estudio y las limitaciones que puedan afectar los resultados.

El Capítulo II: Proporciona una revisión de la literatura relevante relacionada con el tema de la tesis. Expone los conceptos teóricos y fundamentos necesarios para comprender la investigación. Incluye estudios previos y trabajos relacionados que sirven de base para el estudio.

El Capítulo III: Describe la metodología de investigación utilizada, ya sea cualitativa, cuantitativa o mixta. Detalla los procedimientos de recolección de datos, cómo se obtuvieron y qué técnicas se emplearon. Explica el diseño experimental o la estructura del estudio, así como el análisis de datos.

El Capítulo IV: Presenta los datos y resultados obtenidos durante la investigación. Utiliza Tablas, gráficos u otras formas de representación para mostrar los hallazgos. Describe y analiza los resultados.

El Capítulo V: Analiza e interpreta los resultados presentados en el capítulo anterior. Amplía la interpretación de los resultados y los coloca en el contexto más amplio de la disciplina. Discute las implicaciones de los hallazgos y cómo contribuyen al conocimiento existente.

Finalmente se muestran las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Alrededor de todo el mundo, con las nuevas tecnologías e innovaciones se ha desarrollado transformaciones en el ámbito de las organizaciones, cambiando casi por completo la estructura que las entidades ya solían tener, por eso es fundamental fortalecer la gestión administrativa de la mano de una calidad de gestión de las mismas, para así hacer frente a la competencia y responder a los usuarios y sus necesidades (Bellón, 2010).

La gestión administrativa no es solo planificar, organizar, dirigir y controlar, ya que estas además involucran decisiones y acciones relacionadas con un conjunto de situaciones en todo tipo de instituciones que tienen que coordinar recursos financieros, humanos y materiales para alcanzar los objetivos organizacionales, ya que la alta calidad logra acciones directas e indirectas que intervienen directamente en el proceso de atención al usuario (Díaz, 2017).

Las instituciones públicas de todo el mundo se enfrentan a varios desafíos que las operaciones de gestión están intentando solucionar, ya que estas barreras aparecen como falta de conocimiento, capacidad de adaptación al cambio, falta de liderazgo, falta de tecnología actualizada, falta de compromiso empresarial y falta de competencia personal; además, estas deficiencias se reflejan en consumidores que reciben poca o ninguna atención visible, oportuna y/o profesional a pesar de buscar una atención de alta calidad (Mansour y Al-Salem, 2017).

En los países de América Latina y el Caribe, uno de los problemas es la falta de recursos económicos y tecnológicos en las comunidades locales o municipios de cada país debido a la mala gestión y falta de conocimiento institucional, lo que genera información de baja calidad (CEPAL, 2015).

Por otro lado, reconocen que el municipio o ciudad de Florencia en Cuba tiene problemas de organización de la gestión, y todos los especialistas calificados que trabajan en estas instituciones reconocen la baja calidad del desarrollo y servicio en la región (Molina et al., 2016).

Mencionan que, al presente, a nivel global, las entidades se encuentran en constante búsqueda de la perfección y la innovación con el objetivo de mantener su competitividad y posicionarse en un mercado globalizado (Morales y Tarazona, 2015, p. 12).

Por ejemplo, en el caso de las municipalidades de Colombia con poblaciones inferiores a 50 habitantes, la principal debilidad en su gestión se encuentra vinculada a su elevada dependencia económica de las transferencias del nivel central, las limitadas capacidades para la planificación y ejecución de proyectos de inversión, los desafíos para brindar cobertura en los sistemas de saneamiento y recolección de residuos sólidos, así como la escasa articulación con la promoción de los sistemas productivos locales (Gil, 2016).

Por otra parte, la calidad de servicio es un componente fundamental para toda empresa o entidad pública, ya que los usuarios proporcionarán el éxito de estas organizaciones en base de sus experiencias y calidad percibida, en este contexto el autor informa que los ciudadanos mexicanos perciben la calidad constantemente de los servicios que reciben de las agencias gubernamentales (Ramírez et al., 2019).

Por otro lado, en Perú existen problemas con la organización administrativa, lo que evidencia insuficiencia y retraso en el trabajo del personal, por lo que los gobiernos locales deben ser reorganizados de acuerdo a la función de cada institución u organización y la voluntad de la gente. La gestión administrativa es un estorbo para los dirigentes de las autoridades que se ocupan de manera corrupta de sus actividades, lo que demuestra que el problema se debe a la incapacidad e incompetencia del sector público de la ciudad al no brindar lineamientos y acciones claras y concretas para el desarrollo de los gobiernos locales, sin embargo, la falta de

habilidades, capacidades, experiencia y conocimientos técnicos del titular del municipio no reconoce la dirección de la gestión, y la falta de conocimientos en el campo de la gestión, planificación, desarrollo, organización y gestión, además de que la supervisión de las decisiones no logran el propósito de brindar un servicio de calidad (Ñahui, 2020).

La mayoría de las Municipalidades son administradas de forma empírica y carecen de lineamientos claros, la gestión municipal tradicional ha demostrado ser ineficiente debido a que no se orientan hacia las necesidades y expectativas de los ciudadanos, se corre el riesgo de brindar servicios que no sean relevantes o que no satisfagan las demandas de la población. Una administración municipal con procesos y trámites complicados y largos puede frustrar a los ciudadanos, disminuyendo la eficiencia y dificultando el acceso a los servicios municipales. Una mala comunicación entre el gobierno local y los ciudadanos puede llevar a la falta de información sobre los servicios disponibles, cambios en políticas o proyectos, lo que puede afectar la percepción de la calidad de servicio (Zárate, 2019).

En la Municipalidad Distrital de Moro se identificaron deficiencias en la resolución de argumentos administrativos, ya que la totalidad de la documentación se elaboraban de manera tardía, lo que generaba molestias tanto a los usuarios como a los proveedores de bienes y servicios, además, muchos trabajadores desconocían los objetivos, metas y propósitos institucionales en términos de planificación; en cuanto a la organización, se observó que algunos empleados trabajaban a su propio ritmo llegando a ser ajenos al trabajo en equipo; en términos de dirección se notó que faltaba un líder que oriente a los empleados hacia un objetivo propicio en favor de la sociedad; por último, la falta de una planificación estratégica clara y orientada a resultados puede afectar la eficiencia en la gestión administrativa y en la prestación de servicios municipales (Alegre, 2022).

Los escenarios inciertos y cambiantes requieren organizaciones competitivas; cuando la gestión municipal carece de transparencia y rendición de cuentas, es más difícil para los ciudadanos evaluar la calidad de los servicios y entender cómo se utilizan los recursos públicos. (Reyes, 2020).

La Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu no es la excepción puesto que ya se viene apreciando una serie de problemas, esto teniendo menos de medio año en la gestión de las nuevas autoridades, se puede observar las necesidades abocadas a una mejor calidad de gestión, se supone que toda gestión tiene una organización ya estructurada, además de la planeación como un enfoque a base de toda una organización; por otra parte se apreció una desorganización por parte de la dirección que dirige dicha gestión, puesto que, el personal que conforma la administración debe servir de guía ya que dicho sea de paso serán ellos los que brinden la planificación, organización, dirección y control para que se pueda lograr los objetivos institucionales, de esa manera crear estrategias para la mejora de tales problemas identificados en la Gerencia de Administración de la Municipalidad de José Crespo y Castillo – Aucayacu.

Por otro lado, respecto a la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu se requiere analizar si el servicio que brinda dicha municipalidad es la adecuada, eficiente y propicia para el público, para ello debemos tomar en cuenta diversos puntos como si las instalaciones donde se brinda el servicio es la adecuada, si tienen las señalizaciones exigidas para todo establecimiento, si la información que se brinda es la correcta, actualizada, fiable pero no solo ello, sino que dicha información haya sido proporcionada en el tiempo justo y necesario, además si se cuenta con el personal capacitado y disponible también se debe de evaluar si la información que se encuentra almacenada en las instalaciones están seguras, si la confidencialidad para el usuario es importante, puesto que ello brinda confianza y esa confianza podrá ser depositada de acuerdo al comportamiento del servidor al momento de brindar la atención, si es empático o no, suma mucho.

Ante todo, lo expuesto en el presente estudio, se pretende determinar qué relación existe entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023?

PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la organización con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023?

PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023?

PE4: ¿Cuál es la relación que existe entre el control con la calidad de servicio la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Determinar la relación que existe entre la planeación con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.

OE2: Determinar la relación que existe entre la organización con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.

OE3: Determinar la relación que existe entre la dirección con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.

OE4: Determinar la relación que existe entre el control con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La investigación fue justificada ya que contribuyeron a la comprensión y aplicación de los conceptos y teorías relacionadas con la gestión administrativa y calidad de servicio en el ámbito municipal, por otro lado, logró permitir identificar las principales tendencias, enfoques, modelos y resultados de investigaciones previas en el ámbito municipal, lo cual evidencia la relevancia y actualidad del tema.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación fue justificada porque abordaron necesidades y problemáticas reales identificadas en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo –

Aucayacu, ya que estas estaban respaldadas por situaciones observadas en la práctica; una gestión administrativa que se traduce en una mejora en la calidad de servicio fortalece la confianza de los ciudadanos en sus autoridades locales y en el sistema gubernamental en general.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El presente estudio procedió su desarrollo acorde al método de la investigación científica, empleando procedimientos. La justificación metodológica explicó cómo se recopilaron y analizaron los datos para responder a la pregunta de investigación. Esto incluyó describir las herramientas y técnicas que se utilizaron para obtener y procesar la información relevante.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Durante la investigación se encontró la siguiente limitación:

La poca disponibilidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu; La disponibilidad limitada de tiempo puede afectar la cantidad de datos que se pueden recopilar o el período de observación, lo que podría limitar la exhaustividad del estudio. El cual fue informado a los trabajadores con el propósito y relevancia del estudio; asimismo, se logró absolver las dudas que presentaron al momento de aplicar el instrumento de investigación y señalando que la información proporcionada tuvo un uso exclusivamente académico.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio fue viable ya que se contó con todos los recursos materiales y económicos para financiar el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Mayor (2022), en su tesis titulada*: "Gestión administrativa y su incidencia en la planeación estratégica del GAB Municipal del Cantón Santa Lucia Provincia del* Guayas *periodo 2020-2021"*, para optar por el grado académico de Magíster en la Administración Pública con Mención Desarrollo Institucional en la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.

El objetivo fue analizar el impacto del control administrativo en la planificación estratégica de los GAB urbanos en Santa Lucía provincia del Guayas, 2020-2021. Esto se hizo a través de un estudio que identificó posibles factores para mejorar la gestión de las organizaciones encuestadas, esta metodología incluyó enfoques cuantitativos y cualitativos y rangos de interpretación. Las técnicas y herramientas utilizadas son cuestionarios y entrevistas. La población está conformada por 60 empleados de la sede administrativa de la Dirección Municipal del Departamento de Santa Lucía, los cuales se distribuyen de la siguiente manera: 20 jefes y 40 auxiliares administrativos. Hemos llegado a la conclusión que el personal del GAD Municipal de Santa Lucía cuenta con los requisitos y calificaciones profesionales para desempeñarse en la administración pública. Aproximadamente el 70% de nuestros empleados están capacitados profesionalmente y todos los jefes de departamento tienen certificación de Nivel IV.

Mora y Espín (2022), en su tesis titulada: *"Gestión Administrativa y Financiera de los Gobiernos Autónomos Descentralizados"*, para optar el título de Magister en Contabilidad y Auditoría mención en Riesgos Operativos y Financieros en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Su objetivo es evaluar la gestión administrativa y financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Multicultural y Multinacional Municipal del Estado Arajuno. El método de investigación tiene enfoques tanto cuantitativos como cualitativos. Se utiliza la técnica de la encuesta a través de la lista de verificación de los componentes del Marco de Control Interno Integrado COSO mediante la aplicación de un cuestionario de control interno. La muestra está representada por 15 personas, quienes se involucran en la gestión administrativa y financiera del establecimiento. Se han extraído las siguientes conclusiones: que la máxima autoridad tome decisiones, para lograr los objetivos estratégicos establecidos en los Planes Estratégicos, Operativos y Presupuestos Anuales, en concordancia con el órgano técnico de planificación, a través de un trabajo intensivo.

Rodríguez y Piloso (2022), en su tesis titulada: *"Estrategias de procesos contables para la mejora de la gestión administrativa para el gobierno autónomo descentralizado del Cantón Santa Ana"*, para optar por el Título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.

Tuvo como objetivo elaborar un manual de estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa del GAD Municipal del cantón Santa Ana. La metodología fue no experimental, mediante una metodología mixta cualitativa – cuantitativa, es descriptiva correlacional. La técnica e instrumento utilizados fueron la entrevista y la encuesta. La muestra estuvo conformada por 11 miembros de la entidad. Se llegó a la siguiente conclusión: es necesario que se diseñen procesos de gestión administrativa con la finalidad de posibilitar la mejora continua y lograr la eficiencia y eficacia de los procesos contables para la consecución de los objetivos establecidos en favor de quienes laboran en el GAD y de su comunidad.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Panduro (2022), en su tesis titulada: *"Gestión administrativa y calidad de* servicio *en un Hospital de Yurimaguas – Loreto 2021"*, para

optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo.

Su objetivo fue esclarecer la relación entre el control de gestión y la calidad del servicio en el Hospital Yurimagas de Loreto para el año 2021. El método utilizado fue un diseño básico, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional involucrando a 871 usuarios y 345 muestras. la técnica de recolección es una encuesta y la herramienta es un cuestionario. Llegar a las siguientes conclusiones:

Hospital Santa Gemma de Yurimaguas - Loreto 2021; tuvo una correlación de Spearman de 0.989, indicando una fuerte y positiva relación monótona entre las dos variables analizadas. La asociación entre variables es muy fuerte y positiva.

Zárate (2019), en su tesis titulada: *"Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019"*, para optar el grado académico de Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Nacional José María Arguedas.

Tuvo como objetivo de esclarecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los municipios de Anco Huallo, Chincheros-Apurímac. La metodología utilizada es una metodología cuantitativa y los proyectos son no experimentales, transversales, descriptivos e interdependientes. Mediante la utilización de una herramienta de encuesta y la recolección de datos de 73 trabajadores de Anco Huallo, se realizó el análisis de ambas variables de estudio y sus correspondientes dimensiones. Se llegó a la conclusión de que existía una correlación positiva media entre las propias variables de control y la calidad del servicio, lo que ha demostrado tener efectos significativos en el objetivo general. Esto también es cierto por el hecho de que la mejora en las estructuras administrativas ha contribuido al éxito de este estudio.

Torres (2020), en su tesis titulada: *"Gestión administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana. Propuesta de un modelo*

burocrático, 2019", para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo.

Tuvo como objetivo determinar cómo es la gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019. Este método tiene un enfoque cuantitativo, tiene un estilo de investigación básica a través de un diseño transversal descriptivo, comparación no empírica. El mantenimiento se ha utilizado como técnicas y herramientas. La población está conformada por 50 personas, la muestra está conformada en un 100% por personal técnico administrativo y/o especialistas administrativos de la Ciudad Metropolitana de Lima. Se han extraído las siguientes conclusiones: que existe manejo administrativo inusual en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Acosta (2022), en su tesis titulada: *"Gestión administrativa y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Santa María del Valle - Huánuco; 2021"*, para optar el grado académico de Maestra en Ciencias Administrativas, con mención en Gestión Pública en la Universidad de Huánuco.

Tuvo como objetivo de investigar la relación entre: Gestión administrativa y desarrollo profesional de los servidores públicos Municipio de Santa María del Valle - Huánuco 2021. El enfoque de la investigación es un enfoque cuantitativo con un alcance limitado con un diseño descriptivo - relacional en lugar de experimental. El pueblo tiene una población de unos 200 trabajadores y unos Muestras de 132 empleados del gobierno local recibidas de Santa María del Valle, Productora de Muestras de Probabilidad. En esta encuesta aplicado y validado por la evaluación de Expertos con la fiabilidad del Alpha Cronbach aplicado para ambas variables. En conclusión, el coeficiente de correlación Rho-Spearman de 0.658 sustenta una relación positiva entre las variables de estudio, la gestión administrativa y la productividad laboral en el Municipio Santa María del Valle Huánuco. Se ha demostrado que la gestión administrativa tiene un impacto significativo

en el desempeño profesional, ya que trabaja para lograr objetivos a través de la ejecución de tareas como planificar, organizar, dirigir y controlar.

Durand et al. (2022), en su tesis titulada: *"Gestión administrativa y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital José Crespo y Castillo–2021",* para optar el grado académico de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio del personal administrativo del municipio de José Crespo y Castillo - Huánuco 2021. He llegado a las siguientes conclusiones: La gestión administrativa está directamente relacionada con la calidad de los servicios que brinda el personal administrativo del Municipio de José Crespo y Castillo - Huánuco 2021. Por lo tanto, diferentes aspectos de la gestión administrativa como la planificación, la organización, el liderazgo y el control, deben estar alineados para crear una relación positiva con los usuarios, sentirse conectados con las actividades de la organización y empatizar con el cuidado y la seguridad que se requiere.

Isidro (2021), en su tesis titulada: *"Gestión gerencial y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020",* para optar el grado académico de Maestro en gestión pública para el desarrollo social en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona la gestión gerencial y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020. El presente estudio es de tipo explicativo, correlacional. La población se consideró por los usuarios de la Municipalidad provincial de Huánuco, que en promedio son 3 200 usuarios al mes. La muestra es tipo probabilístico y representa a 246 usuarios de la Municipalidad Provincial de Huánuco. Se llegó a la siguiente conclusión: Los hallazgos encontrados demuestran que existe

relación positiva significativa moderada entre las variables gestión gerencial y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco con una significancia bilateral de p = 0.650 y un valor hallado de τ = 0.029””, es decir que una positiva moderada gestión gerencial le corresponde una significativa calidad de servicios y una deficiente gestión gerencial le corresponde una mala calidad de servicios.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2.2.1.1. DEFINICIONES

Implica establecer metas y objetivos claros, así como desarrollar estrategias y planes para alcanzarlos. La planificación es esencial para guiar las acciones y recursos de la organización hacia un propósito común (Sono y Hernández, 2021).

De hecho, la gestión es relevante en organizaciones de todo tipo y tamaño, ya sean empresas, instituciones gubernamentales, organizaciones sin fines de lucro u otros tipos de entidades. Su aplicación eficiente es fundamental para lograr una operación exitosa y alcanzar los resultados deseados. Los profesionales en gestión administrativa deben poseer habilidades de liderazgo, análisis, toma de decisiones y comunicación, entre otras, para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva (Sono y Hernández, 2021).

2.2.1.2. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según (Sono y Hernández, 2021), nos indica los siguientes puntos referente a la importancia de la Gestión Administrativa:

- Aumentar la productividad: se basa en implementar una buena administración logrando que todas las tareas sean más simples y fáciles de realizar, además de que todos los procesos que impactan negativamente en la productividad

pueden modificarse para mejorar el trabajo y aumentar la productividad en todas las actividades comerciales.

- Concentrarse en lograr metas: es unirse como uno solo, coordinar varias actividades y lograr objetivos. Esto se logra mediante una buena planificación, un conjunto claro de estrategias y un trabajo en equipo coordinado; todo esto significa que el objetivo se logra dentro del tiempo dado.
- Aprovechar al máximo los recursos: se puede proporcionar objetivos claros, estrategias y equipos de trabajo coordinados para diversos recursos como el tiempo, el dinero y los recursos materiales, ya que todos se utilizan de manera más inteligente y eficiente.

2.2.1.3. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según Ramírez et al. (2017), nos indica que la gestión administrativa se rige por los siguientes principios:

- Planificación, se debe utilizar una buena planificación cuando hay un objetivo claramente definido que alcanzar, también debe definir actividades que contribuyan al logro de las metas previamente establecidas.
- Debe establecerse una segregación consistente y apropiada de trabajos y responsabilidades para que todos los empleados puedan trabajar cuándo y cómo están programados.
- Disciplina y orden, hay reglas a seguir, establecidas y ordenadas de manera ordenada, para que todo el trabajo se pueda realizar de manera ordenada porque solo así se podrá lograr los objetivos.

2.2.2. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según Koontz y Weihrich (2013), los procesos de gestión incluyen actividades interrelacionadas que son la planificación, organización,

dirección y gestión de todas las actividades interpersonales y que requieren mucho tiempo.

2.2.2.1. PLANEACIÓN

Antes de tomar cualquier acción administrativa, es importante definir los resultados que el grupo social desea lograr y las futuras condiciones y factores necesarios para el funcionamiento efectivo del grupo social, esto sólo puede lograrse a través de la planificación (Sono y Hernández, 2021).

La fase de planificación es el primer paso de todo proceso administrativo, es en este punto donde se establecen los objetivos y metas de la empresa, sin embargo, aquí también se debe incluir los medios por los cuales se pretende alcanzar tales objetivos, en otras palabras, se traza una ruta de acción. La importancia de la planificación es que reduce la incertidumbre e incrementa las posibilidades de éxito. Esta etapa se enfoca en el futuro de la empresa, por lo que funciona por medio de proyecciones y se analiza cómo los factores actuales pueden influenciar el futuro (Sono y Hernández, 2021).

La planeación constituye en primer paso del proceso administrativo, a través de la cual se perfilan los planes y programas de la empresa. Planear es crucial para asegurar que los recursos se utilicen de manera óptima y que los servicios públicos se brinden de forma adecuada a los ciudadanos (Sono y Hernández, 2021).

- La misión y visión, la primera nos indica como la institución pretende lograr las razones de su existencia en el tiempo fundamentada en principios que los guíen, por otra parte, la visión es la proyección que impulsa el desarrollo institucional continuo en un tiempo a futuro (Zárate, 2019).
- Objetivos, es lo que se plantea de una meta o un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo al ámbito donde sea utilizado o

más bien formulado, tiene cierto nivel de complejidad (Economía, 2013).

- Políticas de gestión, no constituyen una decisión, pero son criterios para guiar la decisión correcta. Es decir, define el lugar, el alcance y los parámetros dentro de los cuales se deben realizar las acciones de gestión, y lo que pueden y no pueden hacer (Zárate, 2019).

2.2.2.2. ORGANIZACIÓN

La organización es la parte de la gestión que se ocupa de crear una estructura consciente de roles o funciones para integrar una empresa y/o negocio. Se refiere a diseñar la estructura organizacional, establecer responsabilidades y asignar tareas a los miembros del equipo. Una buena organización garantiza una distribución adecuada del trabajo y facilita la coordinación entre las distintas áreas. El designio de una estructura organizacional es establecer un entorno propicio para la actividad humana, como tal, es una herramienta de gestión más que un fin en sí mismo, ya que la estructura no solo debe definir las tareas a realizar, sino también conformar funciones de acuerdo a las capacidades y motivaciones del personal disponible, además de diseñar una buena estructura organizacional no es una simple tarea administrativa, ya que surgen muchos problemas al adaptar la estructura a la situación, como determinar qué puestos cubrir y la dotación de personal (Koontz y Weihrich, 2013, p. 23).

2.2.2.3. DIRECCIÓN

Consiste en coordinar los esfuerzos colectivos de los subordinados para lograr los objetivos de la organización y dirigir las actividades para lograr una alta productividad a través de la cooperación de los subordinados a través de la motivación y la supervisión. Por esta razón, la dirección es considerada como una de las etapas dinámicas dentro del proceso administrativo.

Respecto a las actividades de la empresa divididas en tareas a cargo de diferentes áreas, los colaboradores son los principales responsables de la ejecución del plan y aseguran el correcto funcionamiento de la compañía. Por eso, se da mucha importancia a la motivación y la comunicación dentro de las diferentes áreas (Koontz y Weihrich, 2002).

La dirección es un proceso dinámico, consiste en liderar y motivar a los miembros del equipo para que trabajen hacia el logro de los objetivos establecidos. Los líderes administrativos deben inspirar, guiar y brindar apoyo para asegurar un alto rendimiento y compromiso (Reinoso, 2011).

2.2.2.4. CONTROL

La gobernanza es el proceso mediante el cual los gerentes deciden qué sucede con y sin los ajustes necesarios. Por esta razón el control mide y ajusta el desempeño individual y organizacional para garantizar que los eventos ocurran según lo planeado, ya que mide los resultados de metas y planes, identificando y corrigiendo las desviaciones estándar. En resumen, el control facilita la planificación, por eso, la planificación requiere control de acceso, pero la planificación no es independiente, puede ayudar a los administradores a utilizar los recursos para lograr objetivos específicos, por último, se revisan las actividades para asegurarse de que estén dentro del cronograma (Koontz y Weihrich, 2013, p. 24).

2.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO

2.2.3.1. DEFINICIÓN

La calidad de servicio en la gestión administrativa es esencial para la satisfacción del cliente, la fidelización, la reputación de la empresa y el logro de ventajas competitivas. Una gestión administrativa bien organizada y enfocada en la calidad puede

marcar la diferencia en la experiencia del cliente y contribuir al éxito a largo plazo de la organización. Un enfoque en la calidad de servicio implica brindar una atención personalizada y amable a los clientes. Los empleados administrativos deben ser capacitados para tratar con cortesía, empatía y respeto a los clientes, atendiendo sus necesidades de manera oportuna. Se refiere a la manera en que una organización o empresa administra sus procesos y recursos para ofrecer servicios eficientes, efectivos y satisfactorios a sus clientes o usuarios. Implica que las actividades administrativas se realicen con altos estándares de excelencia y que se enfoquen en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes de manera consistente. (Mora, 2011, p. 158).

2.2.3.2. DETERMINANTES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Según el autor, los determinantes de la calidad de servicio son:

- Tipos de elementos y objetos físicos como equipos, personas y materiales.
- Confiabilidad y capacidad para realizar de manera confiable los servicios prometidos.
- Dispuesto a brindar un servicio oportuno a los clientes.
- Experiencia, habilidades y conocimientos necesarios para prestar el servicio.
- Un enlace amistoso, afectuoso, respetuoso y amistoso.
- Seriedad y honradez en relación con los servicios prestados.
- Tener confianza sin peligro o duda.
- Barato y fácil de usar.
- Comunicar e informar a los clientes en un idioma que entiendan (Duque, 2005, p. 9).

2.2.4. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

2.2.4.1. ELEMENTOS TANGIBLES

Estos elementos tangibles juegan un rol importante en el contexto de la realidad cotidiana, la economía y el desarrollo de la sociedad, ya que satisfacen necesidades físicas y materiales de las personas. Por otro lado, los elementos intangibles, como los servicios, las ideas, las emociones y los conceptos abstractos, también desempeñan un papel crucial en el bienestar y el progreso humano. Los elementos tangibles se refieren a aquellos objetos, productos o aspectos físicos que pueden ser percibidos a través de los sentidos, como la vista, el tacto, el olfato o el oído (Velthuis, 2019).

2.2.4.2. FIABILIDAD

La fiabilidad en la calidad de servicio es crucial para conservar a los clientes satisfechos y leales a la empresa. Cuando los clientes pueden confiar en que recibirán un servicio de calidad de manera consistente, es más probable que continúen haciendo negocios con la empresa y que la recomienden a otros. La fiabilidad se refiere a la capacidad de una empresa o proveedor de servicios para ofrecer sus servicios de manera consistente, confiable y sin errores. Implica que los clientes puedan confiar en que recibirán el servicio prometido de manera puntual y efectiva en cada interacción (Blanco, 2019).

2.2.4.3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

La capacidad de respuesta se refiere al lapso que transcurre desde que el cliente hace una solicitud o plantea una pregunta hasta que recibe una respuesta o solución. Un tiempo de respuesta rápido es esencial para mantener la satisfacción del cliente y evitar que se sienta ignorado o desatendido. La capacidad de respuesta también implica ser flexible y adaptarse a las necesidades

específicas del cliente. Esto puede requerir tomar decisiones rápidas y personalizar el servicio según los requerimientos individuales. La capacidad de respuesta también implica anticiparse a las necesidades del cliente y actuar de manera proactiva. Esto puede incluir ofrecer información relevante antes de que el cliente la solicite o resolver problemas potenciales antes de que se conviertan en situaciones más complejas (Andrade, 2022).

2.2.4.4. SEGURIDAD

Cuando acudimos a cualquier entidad, siempre buscamos satisfacción y que ésta nos tenga de cierta manera blindados; al depositar la confianza necesaria al proveedor para que nos ayude a satisfacer una necesidad. La seguridad en el servicio es muy importante; le expresas al cliente, que le darás una solución a su problema, que puede confiar en ti y cómo vas a responder al estimulo de confianza que ese cliente deposita al negocio. En base a esto vamos a hacer lo necesario para brindar el mejor servicio posible, ser cautelosos y atentos, este potencial cliente se puede convertir en varios clientes, ya que, si le brindamos la seguridad suficiente, éste va a responder al estímulo de la confianza y empezará a dar recomendaciones al negocio, la seguridad y confianza en toda empresa es crucial e importante para el crecimiento de ésta (López, 2022, p. 35).

2.2.4.5. EMPATÍA

La empatía es una visión positiva que tenemos con los demás, con la empatía podemos entender a las demás personas y como éstas se pueden sentir, la empatía favorece el respeto, la convivencia, el ánimo, la solidaridad, la felicidad y la tolerancia, ya que es una emoción donde expresamos lo que sentimos de manera general y nos permite comprender a los demás, significa que nos permite ver a otros desde nuestro punto de vista, esto sin rechazarlo o causar angustia a la persona, es un lugar donde podemos simpatizar con la otra persona, la capacidad para entender y sentir los sentimientos, emociones, pensamientos. La

carencia de ésta imposibilita conectarnos con la persona, ni captar sus necesidades de los demás, es muy importante tener empatía, ya que nos hace ver como buenas personas y a la vez respetamos, cuidamos, ayudamos a los demás a ser mejores personas (Moya, 2014, p. 47).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Según Federico (2016):

1) **Administración:** Es el conjunto de las capacidades conceptuales y de decisión, capacidades técnicas, capacidades interpersonales y humanas dentro de una organización (Trosino, 2019).
2) **Calidad:** La calidad está estrechamente relacionada con la satisfacción del cliente. Cuando un cliente obtiene lo que esperaba, se siente satisfecho y es más probable que vuelva a utilizar o recomendar ese producto o servicio (Miguel, 2019).
3) **Desempeño laboral:** Esto se refiere a la calidad del trabajo que cada empleado aporta a su trabajo diario en un período de tiempo específico (Pérez, 2021).
4) **Efectividad:** Esto incluye la eficiencia y eficacia de las operaciones de la organización (Serralde, 2020).
5) **Expectativas:** Esto se basa en su decisión sobre las acciones que toma. Según esta teoría, las personas eligen acciones que conducen a mejores resultados en función de sus propias expectativas (Trapé, 2021).
6) **Gestión:** Es una acción o conjunto de acciones que hace posible la realización de cualquier acción o deseo (Asencio, 2018).
7) **Habilidades:** Son capacidades o competencias que una persona adquiere y desarrolla a lo largo de su vida, las cuales le permiten llevar a cabo tareas específicas de manera eficiente y efectiva (Hiriyappa, 2018).
8) **Sostenibilidad:** La sostenibilidad promueve el consumo responsable y consciente, evitando el derroche de recursos y fomentando la

reutilización, el reciclaje y la adopción de productos y servicios más sostenibles (Escrivà, 2023).

9) **Supervisión:** Tienden a mejorar el desempeño de las organizaciones (Altuna, 2023).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.
- Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.
- Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.
- Existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

X= Gestión administrativa.

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE:

Y= Calidad de servicio.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE **Gestión Administrativa.**	Planeación.	Misión y visión.
		Objetivos.
		Políticas de gestión.
	Organización.	Organigrama.
		Comunicación entre áreas.
		Manual de Organización y Funciones MOF.
	Dirección.	Liderazgo.
		Motivación.
		Trabajo en equipo.
		Cultura organizacional.
	Control.	Cumplimiento de metas.
		Evaluación.
		Comunicación de las acciones realizadas.
VARIABLE DEPENDIENTE **Calidad de servicio.**	Elementos Tangibles.	Equipos modernos.
		Instalaciones adecuadas.
		Materiales de información.
		Señalizaciones.
	Fiabilidad.	Información veraz y oportuna.
		Interés en resolver problemas.
		Cumplimiento de compromisos.
	Capacidad de respuesta.	Disponibilidad de personal.
		Tiempo de espera.
	Seguridad.	Capacitación del servidor.
		Comportamiento del servidor.
		Confidencialidad de la información.
		Confianza del usuario.
	Empatía.	Horario de atención adecuado.
		Atención personalizada.
		Amabilidad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo aplicada, a partir de los resultados de la investigación científica o social que se pudo apreciar, además se formulan problemas e hipótesis de trabajo para solucionar los problemas de la sociedad (Ñaupa et al., 2014).

En base a lo señalado por el autor, esta investigación fue inherentemente aplicada, porque su elaboración y desarrollo posibilitaron la discusión y aplicación a la investigación con el propósito de obtener resultados relevantes que aporten conocimientos específicos vinculados a teorías científicas y resultados de investigaciones externas, mejorando la muestra de prueba.

3.1.1. ENFOQUE

La investigación fue presentado un enfoque cuantitativo, una serie de tareas organizadas en secuencia para probar ciertas hipótesis, aplicó resultados a las cifras obtenidas y analizar y comparar mediciones obtenidas por técnicas estadísticas (Hernández et al., 2014).

En base a lo que menciona el autor, el presente estudio fue cuantitativo, por lo tanto, la recopilación de datos se utilizó para probar hipótesis, identificar patrones de comportamiento y relacionarlos con el contexto, los recursos disponibles, los objetivos y los desafíos del estudio, con base en medidas numéricas y análisis estadísticos.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

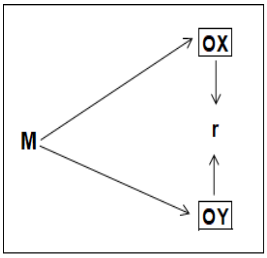
Según Ñaupa (2014), la investigación fue descriptiva – correlacional. La investigación buscó establecer si existe una relación o asociación entre las variables estudiadas. Se utiliza el coeficiente de correlación para determinar la magnitud y la dirección de la relación.

De lo señalado por el autor, destacamos que el presente estudio fue basado en los resultados que se obtuvieron en el proceso de acuerdo al problema que se caracteriza al grupo que fue analizado y de manera correlacional porque buscaban la relación que existe entre la variable independiente con la dependiente.

3.1.3. DISEÑO

El presente estudio fue no experimental, esto significa que la variable no se manipuló. Esto implicó analizar fenómenos o variables observándolos o midiéndolos en su contexto natural (Hernández et al., 2016).

Este estudio no es experimental porque no fue manipulado las variables por lo que afirman los autores. Además, esta encuesta fue exhaustiva ya que recopila información específica durante un período de tiempo específico.



Donde:

M= Muestra.

X= Gestión administrativa.

Y= Calidad de servicio.

r = Relación entre las variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Una población es todo el fenómeno en estudio, incluidas las poblaciones que tuvo características comunes que estarán siendo estudiadas y conducen a los datos de investigación (López, 2004).

Población 1

La población 1 tuvo una población compuesta por 9 trabajadores, significa que esos 9 trabajadores constituyen el grupo de estudio o muestra que será objeto de análisis y evaluación en el proyecto.

Población 2

La población 2 tuvo una población compuesta por 1003 trabajadores, significa que esos 1003 trabajadores conforman el grupo completo de individuos que serán objeto de estudio en la investigación.

3.2.2. MUESTRA

Es una parte de un universo o comunidad en la que se estaba realizando una investigación. Una muestra es una porción representativa de una población (López, 2004).

Muestra 1

Fue aplicado el método del muestreo no probabilístico, ya que es una técnica de selección de muestras en la que los elementos de la población no tienen una probabilidad conocida o igual de ser incluidos en la muestra.

La muestra 1 estuvo conformado por la totalidad de trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital José Crespo y Castillo – Aucayacu que son 9 según el Cuadro de Asignación de personal.

Tabla 2

Muestra

Denominación del Órgano: GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	Total
Gerente de administración y finanzas	1
Secretaria	1
Jefe de Unidad	1
Jefe de unidad	1
Asistente de recaudación	1

Técnico en tributación	1
Técnico en tributación	1
Técnico en tributación	1
Jefe de unidad	1
TOTAL	**9**

Nota. Cuadro de Asignación de personal (2014).

Muestra 2

La muestra 2 fue probabilística, de tipo aleatorio simple, para seleccionar muestras de modo que todos los miembros de la población tengan las mismas posibilidades de ser incluidos en la muestra (Carrasco, 2005).

Tabla 3

Población

MES	CANTIDAD DE USUARIOS
Enero	589
Febrero	728
Marzo	489
TOTAL	**1806**
PROMEDIO	**602**

Nota: Gerencia de administración tributaria.

Según la fórmula

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

Leyenda:

n = Muestra

N= Población

p = Probabilidad de éxito (0.50)

q = Probabilidad de fracaso (0.50)

Z = (=0.05=1.96)

i = Margen de error (0.10)

$$n = \frac{(1.96)^2 (602)\ (0.50)\ (0.50)}{(0.10)^2 (602 - 1) + (1.96)^2 (0.50)\ (0.1)}$$

$\boldsymbol{n}$ **= 289 usuarios.**

Se consideró la cantidad de 289 usuarios entre hombres y mujeres.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

- **La encuesta:** Consiste en una serie de preguntas relacionadas con una o más variables que se están midiendo. La investigación puede ser descriptiva o explicativa (Hernández et al., 2016).

3.3.2. INSTRUMENTO

- **El cuestionario:** Es un trabajo que constó de una serie de preguntas, redactadas de manera coherente, secuenciadas, ordenadas según un plan preciso y cuyas respuestas deben proporcionar toda la información necesaria (Hernández et al., 2016).

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Los datos procesados y codificados se transfirieron a una matriz que fue analizada por varios programas para el procesamiento de datos, que incluyen:

- **SPSS**: Software utilizado para realizar análisis de datos avanzados y estadísticas en estudios de mercado, herramienta que presenta Tablas y gráficos de información numérica.
- **WORD:** Este es un editor de texto diseñado para crear documentos de calidad profesional.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 4

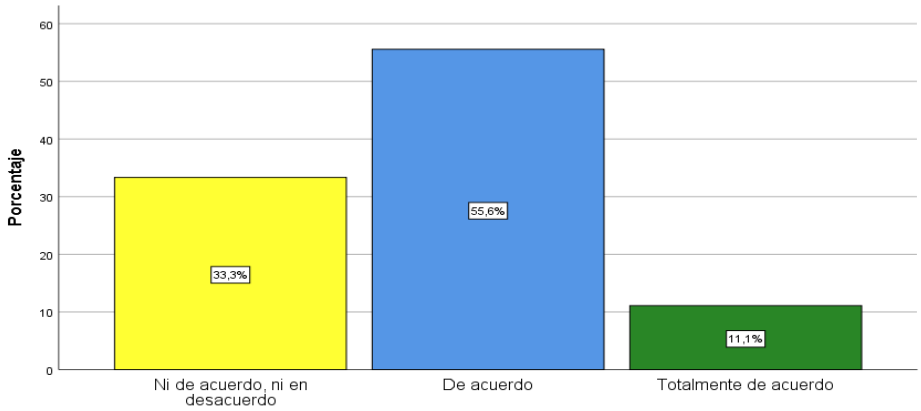
¿Usted conoce la visión y misión de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	33,3	33,3	33,3
De acuerdo	5	55,6	55,6	88,9
Totalmente de acuerdo	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023*. Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 1

¿Usted conoce la visión y misión de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 4

Análisis e interpretación

Se observa en la Tabla 4 y Figura 1, que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 33,3% respondió no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 55,6% respondió de acuerdo, y el 11,1% respondió estar totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 50% de los trabajadores encuestados, conocen la visión y misión de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo. Podemos deducir que, en la Municipalidad, los trabajadores

en su mayoría, tienen conocimiento de la visión y están de acuerdo con la misión de la institución.

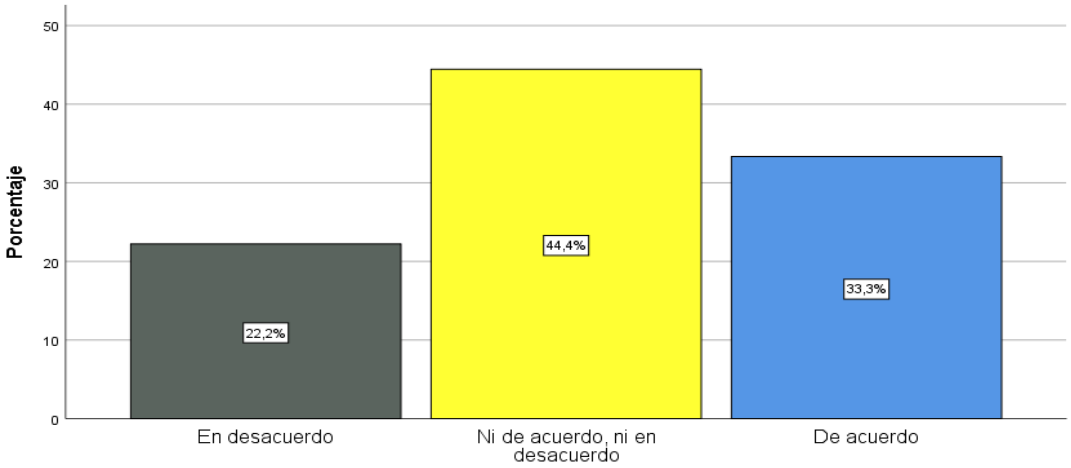
Tabla 5

¿Usted cree que los objetivos y las metas que maneja la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo están establecidos acorde a la realidad de la institución?
Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	22,2	22,2	22,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	44,4	44,4	66,7
De acuerdo	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Figura 2

¿Usted cree que los objetivos y las metas que maneja la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo están establecidos acorde a la realidad de la institución?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 5

Análisis e interpretación

Se observa en la Tabla 5 y Figura 2, que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 22,2% respondió que están en desacuerdo, el 44,4% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 33,3% respondieron estar de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 40% de los trabajadores encuestados, consideran ni estar de acuerdo, ni en desacuerdo, si los objetivos y las metas empleadas por la Municipalidad Distrital de José Crespo

y Castillo, se encuentren establecidos acorde a la realidad de la institución. Podemos deducir que existe cierta duda, en cuanto a los objetivos y metas que la Municipalidad establece, pues se apreció, que los trabajadores en su mayoría, presentan un punto de vista intermedio.

Tabla 6

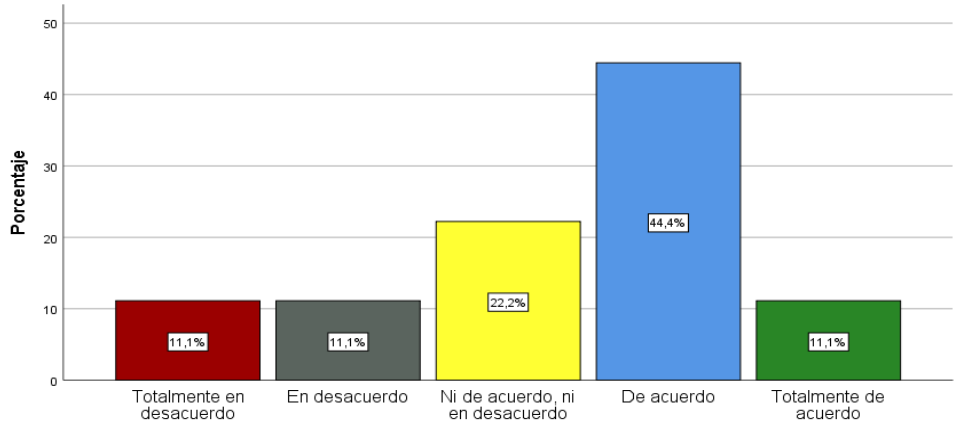
¿Considera que las políticas generales de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo se encuentran definidas de una manera clara?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	1	11,1	11,1	22,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	22,2	22,2	44,4
De acuerdo	4	44,4	44,4	88,9
Totalmente de acuerdo	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 3

¿Considera que las políticas generales de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo se encuentran definidas de una manera clara?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 6

Análisis e interpretación

Se observa en la Tabla 6 y Figura 3, que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 11,1% respondió estar totalmente en desacuerdo, el 11,1% en desacuerdo, el 22,2% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 44,4% de acuerdo y el 11,1% están totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 40% de los trabajadores encuestados, están de

acuerdo que las políticas generales de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, se encuentran definidas de una manera clara. Dado el resultado, la mayoría de trabajadores alegan que existe un buen desarrollo de las políticas generales. Por lo tanto, se deduce que, en la Municipalidad, las políticas generales se encuentran definidas de manera correcta.

Tabla 7

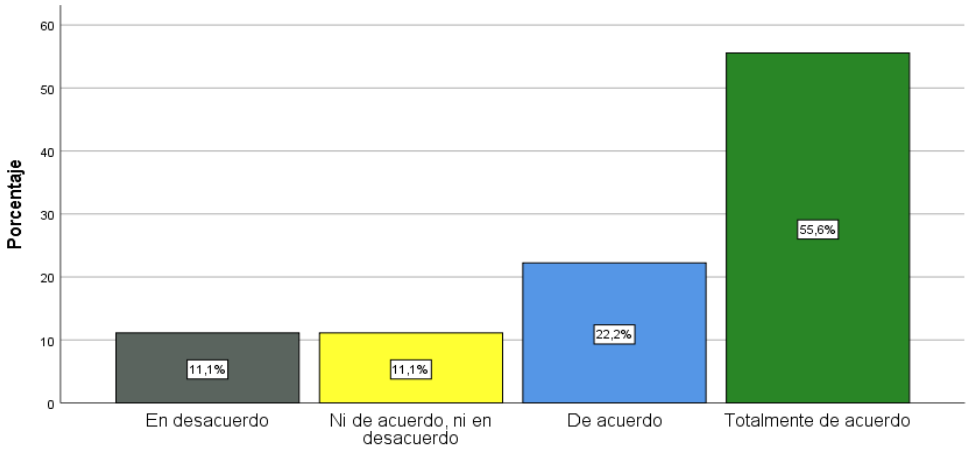
¿Usted como trabajador de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, conoce el organigrama de la institución?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	11,1	11,1	11,1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	11,1	11,1	22,2
De acuerdo	2	22,2	22,2	44,4
Totalmente de acuerdo	5	55,6	55,6	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 4

¿Usted como trabajador de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, conoce el organigrama de la institución?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 7

Análisis e interpretación

Se observa en la Tabla 7 y Figura 4, que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 11,1% respondió estar en desacuerdo, el 11,1% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 22,2% de acuerdo y el 55,6% están

totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 50% de los trabajadores encuestados, están totalmente de acuerdo en tener conocimiento del organigrama de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo. Podemos deducir, que los trabajadores en su mayoría, conocen perfectamente el organigrama, debido que más del 70% de los colaboradores, afirmaron conocer el organigrama y los puestos jerárquicos que posee la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo.

Tabla 8

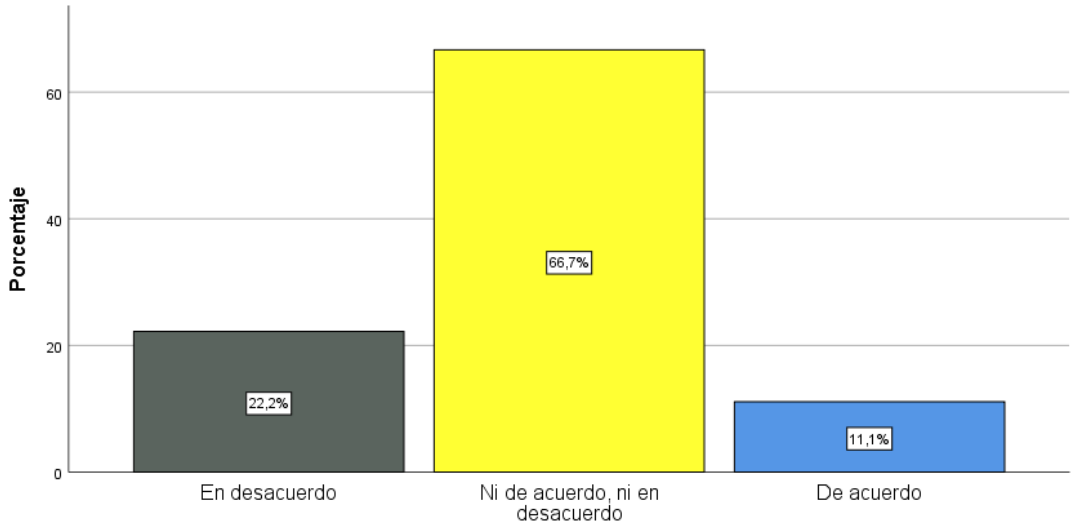
¿Consideras que los puestos en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, están a cargo de personas idóneas?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	22,2	22,2	22,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	66,7	66,7	88,9
De acuerdo	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 5

¿Consideras que los puestos en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, están a cargo de personas idóneas?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 8

Análisis e interpretación

En la Tabla 8 y Figura 5, se observa que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 22,2% respondió estar en desacuerdo, el 66,7% respondió

estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 11,1% se encuentran de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 60% de los trabajadores encuestados, opinan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, si los puestos en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, están ocupadas por personas idóneas. Los trabajadores en su mayoría, expresaron un punto de vista intermedio, el cual alega que, existe cierta duda, respecto que si existen personas adecuadas para los puestos laborales.

Tabla 9

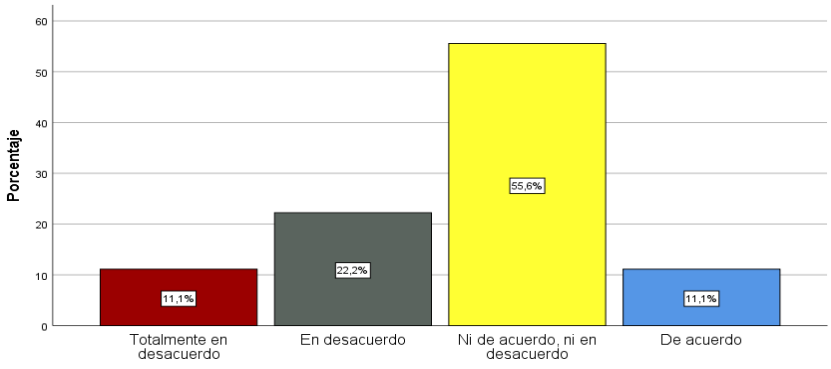
¿Usted considera que en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo existe una comunicación/coordinación al momento de desarrollar actividades laborales entre todas las áreas?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	2	22,2	22,2	33,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	55,6	55,6	88,9
De acuerdo	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 6

¿Usted considera que en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo existe una comunicación/coordinación al momento de desarrollar actividades laborales entre todas las áreas?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 9

Análisis e interpretación

En la Tabla 9 y Figura 6, se observa que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 11,1% respondió estar totalmente en desacuerdo, el 22,2% en desacuerdo, el 55,6% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el

11,1% se encuentran de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 50% de los trabajadores encuestados, reflejan encontrarse ni de acuerdo, ni en desacuerdo, en el aspecto, de que, si existe comunicación o coordinación en la Municipalidad, al momento de desarrollar actividades en todas las áreas. Se puede deducir que existe cierta incertidumbre, pues, los trabajadores en su mayoría, expresaron una opinión intermedia. En efecto, existe una duda, en cuanto a la comunicación y coordinación al momento de realizar las actividades en la Municipalidad.

Tabla 10

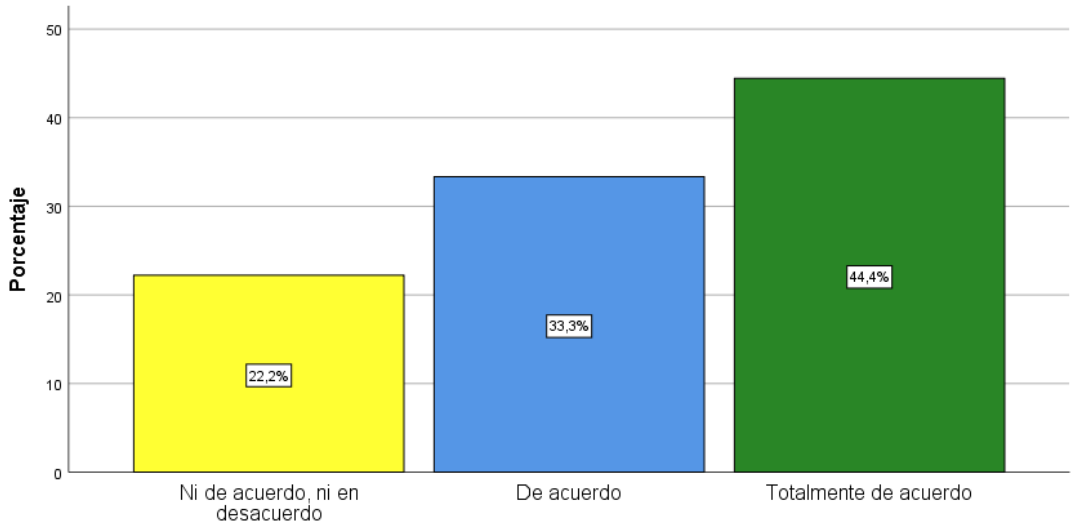
¿Consideras estar de acuerdo con la claridad del manual de organización de funciones empleado en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	22,2	22,2	22,2
De acuerdo	3	33,3	33,3	55,6
Totalmente de acuerdo	4	44,4	44,4	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 7

¿Consideras estar de acuerdo con la claridad del manual de organización de funciones empleado en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 10

Análisis e interpretación

En la Tabla 10 y Figura 7, se observa que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 22,2% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 33,3% se encuentran de acuerdo y el 44,4% optó estar totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 40% de los trabajadores encuestados, reflejan estar totalmente de acuerdo con la claridad del manual de organización y funciones, de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo. Los trabajadores en su mayoría, afirman conocer de manera clara, el manual de funciones de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo.

Tabla 11

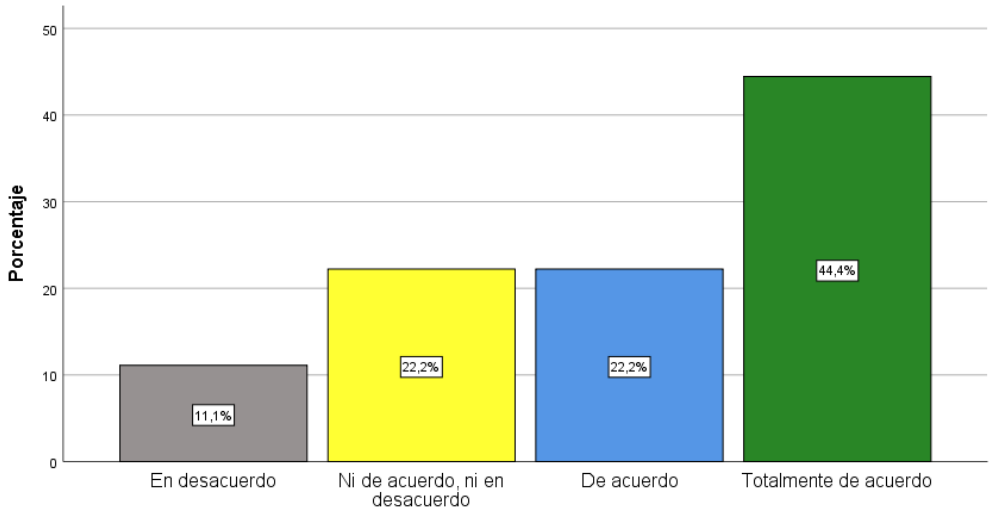
¿Consideras que como trabajador fomentas el liderazgo en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	11,1	11,1	11,1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	22,2	22,2	33,3
De acuerdo	2	22,2	22,2	55,6
Totalmente de acuerdo	4	44,4	44,4	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023*. Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 8

¿Consideras que como trabajador fomentas el liderazgo en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 11

Análisis e interpretación

En la Tabla 11 y Figura 8, se observa que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 11,1% se encuentran en desacuerdo, el 22,2% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 22,2% se encuentran de acuerdo y el 44,4% optó estar totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 40% de los trabajadores encuestados, reflejan estar totalmente de acuerdo que, como trabajadores, fomentan el liderazgo en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo. Podemos deducir que los trabajadores poseen un adecuado liderazgo, lo cual es beneficioso al momento de realizar las tareas en la organización.

Tabla 12

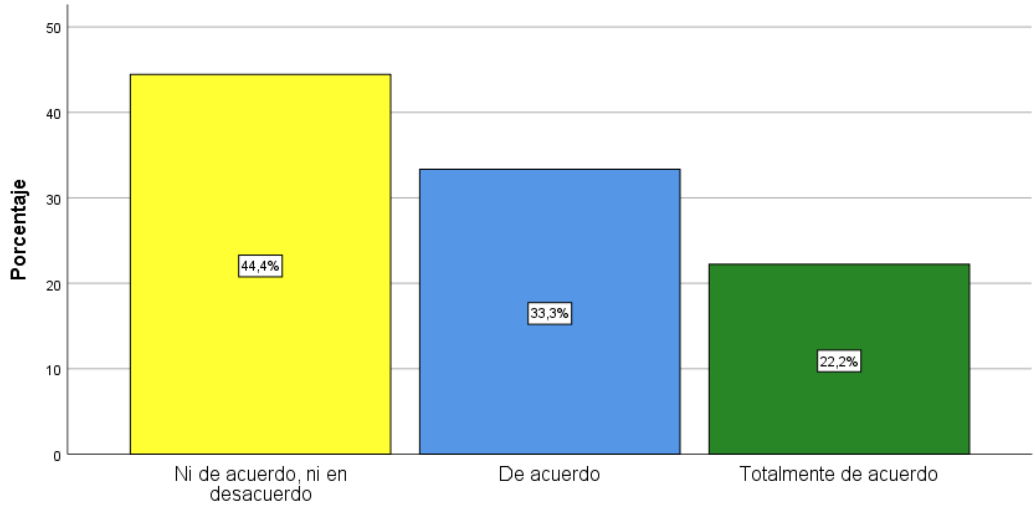
¿Consideras que se tiene una guía sobre las funciones a desarrollar en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	44,4	44,4	44,4
De acuerdo	3	33,3	33,3	77,8
Totalmente de acuerdo	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 9

¿Consideras que se tiene una guía sobre las funciones a desarrollar en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 12

Análisis e interpretación

En la Tabla 12 y Figura 9, se observa que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 44,4% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 33,3% se encuentran de acuerdo y el 22,2% optó estar totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 40% de los trabajadores encuestados, reflejan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; en que exista una guía sobre las funciones a desarrollar, en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo. La mayoría de trabajadores, expresan cierta duda, referente a la existencia de una guía sobre las funciones que se van a desarrollar. Por lo tanto, existe cierta duda sobre una guía de funciones donde se visualiza las funciones que se van a realizar.

Tabla 13

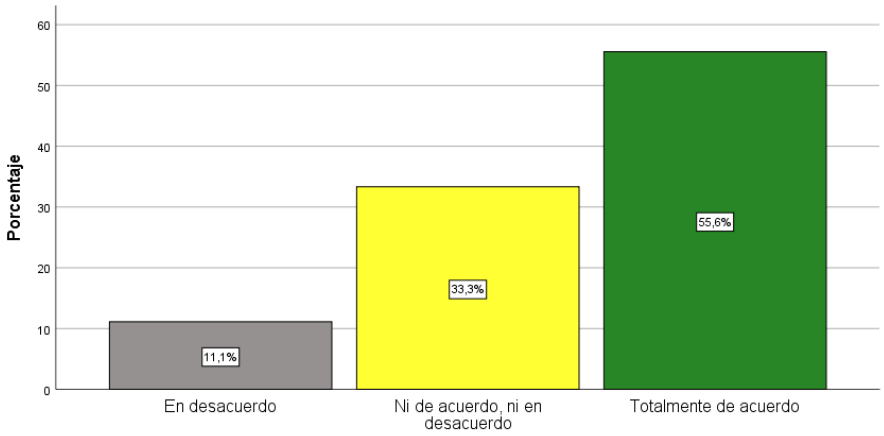
¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo motiva a sus trabajadores por medio de incentivos o reconocimientos?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	11,1	11,1	11,1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	33,3	33,3	44,4
Totalmente de acuerdo	5	55,6	55,6	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 10

¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo motiva a sus trabajadores por medio de incentivos o reconocimientos?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 13

Análisis e interpretación

En la Tabla 13 y Figura 10, se observa que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 11,1% respondió estar en desacuerdo, el 33,3% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y el 55,6% optó estar totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 50% de los trabajadores encuestados, reflejan estar totalmente de acuerdo, en que se realiza reconocimiento e incentivos, que sirven como motivación en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo. Se puede concluir, que la Municipalidad motiva a sus trabajadores por medio de incentivos, ya que, fueron más del 55,6% de trabajadores, quienes afirmaron que la Municipalidad los compensa por la labor profesional que realizan. De esa manera un adecuado incentivo o reconocimiento, conlleva a la motivación de los trabajadores.

Tabla 14

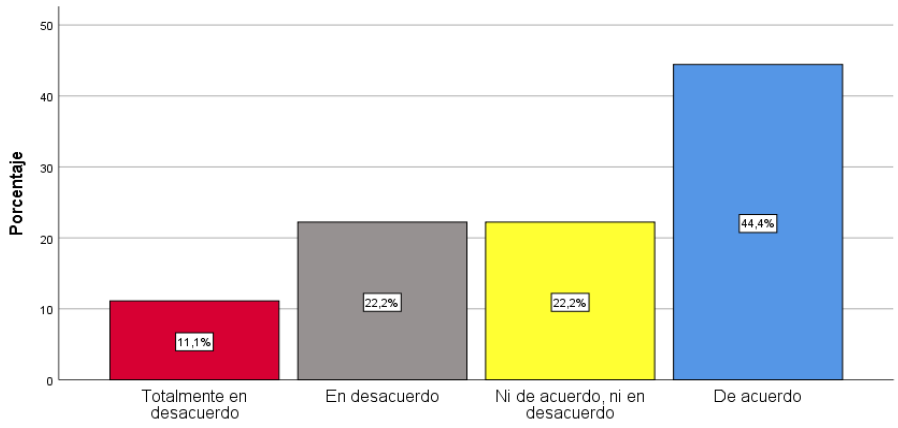
¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo fomenta y apoya el trabajo en equipo de sus trabajadores?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	2	22,2	22,2	33,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	22,2	22,2	55,6
De acuerdo	4	44,4	44,4	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023*. Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 11

¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo fomenta y apoya el trabajo en equipo de sus trabajadores?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 14

Análisis e interpretación

En la Tabla 14 y Figura 11, se observa que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 11,1% manifestó estar totalmente en desacuerdo, el 22,2% respondió estar en desacuerdo, el 22,2% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y el 44,4% optó estar de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 40% de los trabajadores encuestados, reflejan estar de acuerdo, en que la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, fomenta y apoya el trabajo en equipo, entre los colaboradores de la entidad. Podemos deducir, que la Municipalidad fomenta un adecuado apoyo en el trabajo, esto es un punto positivo, donde los trabajadores, puedan realizar sus labores cómodamente.

Tabla 15

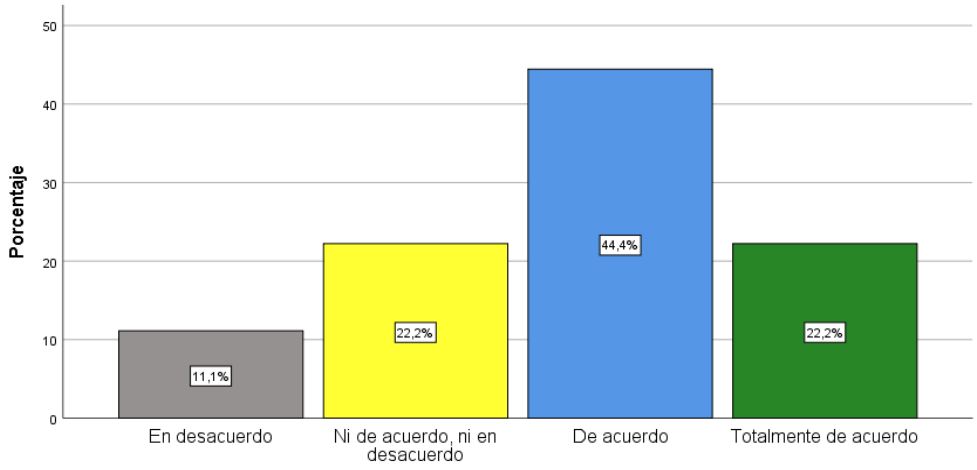
¿Consideras que en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo se suele trabajar juntos de manera efectiva para cumplir los objetivos organizacionales?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	11,1	11,1	11,1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	22,2	22,2	33,3
De acuerdo	4	44,4	44,4	77,8
Totalmente de acuerdo	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 12

¿Consideras que en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo se suele trabajar juntos de manera efectiva para cumplir los objetivos organizacionales?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 15

Análisis e interpretación

En la Tabla 15 y Figura 12, se observa que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 11,1% manifestó estar en desacuerdo, el 22,2% respondió estar en desacuerdo, el 22,2% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y el 44,4% optó estar de acuerdo y el 22,2% totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 40% de los trabajadores encuestados, reflejan estar de acuerdo, en el trabajo conjunto que se realiza en la Municipalidad, para alcanzar los objetivos organizacionales. Un trabajo en equipo es necesario, ya que los objetivos planeados se cumplen colectivamente, de esa manera todos se encuentran comprometidos al logro de las metas organizacionales. Por lo tanto, se deduce, que existe un trabajo de equipo en la Municipalidad.

Tabla 16

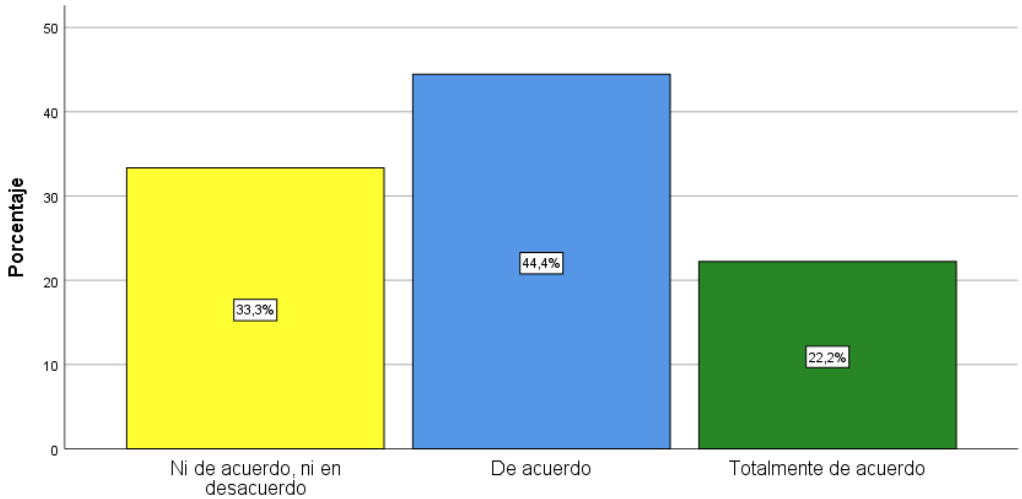
¿Usted considera que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo es transparente respecto a la rendición de cuentas?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	44,4	44,4	44,4
De acuerdo	3	33,3	33,3	77,8
Totalmente de acuerdo	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 13

¿Usted considera que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo es transparente respecto a la rendición de cuentas?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 16

Análisis e interpretación

En la Tabla 15 y Figura 13, se observa que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 33,3% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y el 44,4% optó estar de acuerdo y el 22,2% totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 40% de los trabajadores encuestados, reflejan estar de acuerdo, que la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, es transparente en cuanto a la rendición de cuentas se refiere. Uno de los aspectos importantes es que la rendición de cuentas sea transparente, con ellos se puede generar una confianza hacia las personas y presenta la responsabilidad de la Municipalidad. De acuerdo a la mayoría de trabajadores, la Municipalidad realiza una rendición de cuentas transparente y precisa.

Tabla 17

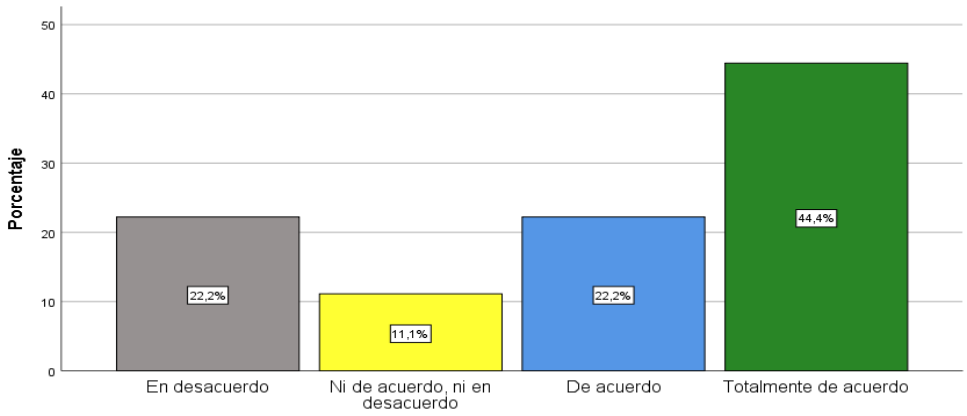
¿Consideras que la cultura organizacional de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo promueve la innovación y la mejora continua del desempeño de sus trabajadores?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	22,2	22,2	22,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	11,1	11,1	33,3
De acuerdo	2	22,2	22,2	55,6
Totalmente de acuerdo	4	44,4	44,4	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 14

¿Consideras que la cultura organizacional de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo promueve la innovación y la mejora continua del desempeño de sus trabajadores?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 17

Análisis e interpretación

En la Tabla 17 y Figura 14, se observa que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 22,2% se encuentran en desacuerdo, el 11,1% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y el 22,2% optó estar de acuerdo y el 44,4% totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 40% de los trabajadores encuestados, reflejan estar totalmente de acuerdo, que la cultura organización de la Municipalidad, promueve la innovación y la mejora continua en el desempeño de los trabajadores. Una innovación y seguimiento de los trabajadores, es crucial para que se puedan desempeñar de la mejor manera en la organización. Por lo tanto, se puede deducir, que la Municipalidad promueve una innovación y vigilancia de mejora que ayude sus colaboradores a mejorar.

Tabla 18

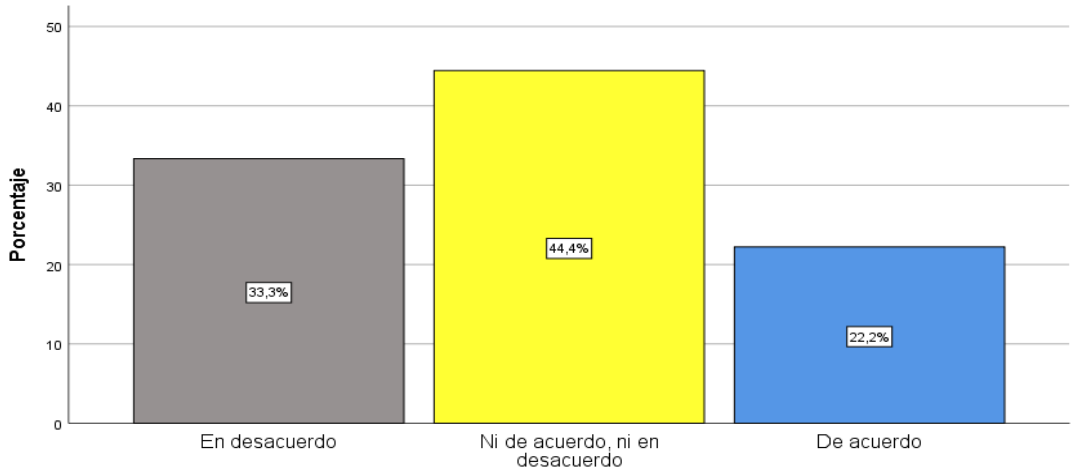
¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo lleva un control efectivo sobre el cumplimiento de metas u objetivos por áreas?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	33,3	33,3	33,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	44,4	44,4	77,8
De acuerdo	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 15

¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo lleva un control efectivo sobre el cumplimiento de metas u objetivos por áreas?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 18

Análisis e interpretación

En la Tabla 18 y Figura 15, se observa que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 33,3% se encuentran en desacuerdo, el 44,4% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y el 22,2% optó estar de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 40% de los trabajadores encuestados, reflejan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, si la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, lleva un control efectivo sobre el cumplimiento de metas u objetivos por áreas. Los trabajadores en su mayoría, aludieron una expresión intermedia, sobre un efectivo control de las metas en la institución. Se puede deducir que existe, cierta duda referente al control eficiente del cumplimiento de las metas y objetivos en la Municipalidad.

Tabla 19

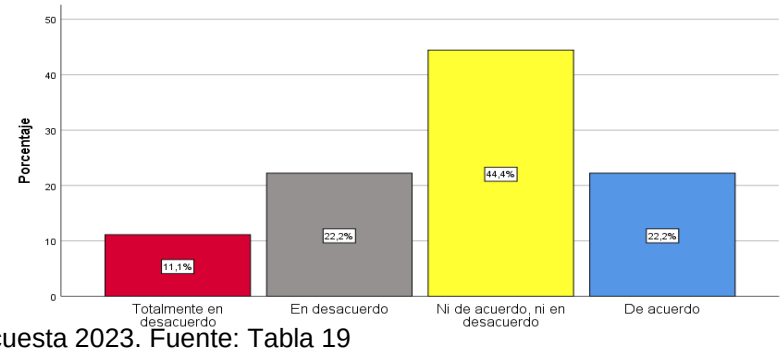
¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo toma medidas oportunas para corregir y ajustar el rumbo en caso de que no se estén cumpliendo las metas como se espera?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	2	22,2	22,2	33,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	44,4	44,4	77,8
De acuerdo	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 16

¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo toma medidas oportunas para corregir y ajustar el rumbo en caso de que no se estén cumpliendo las metas como se espera?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 19

Análisis e interpretación

En la Tabla 19 y Figura 16, se observa que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 11,1% se encuentran en total desacuerdo, el 22,2% se encuentran en desacuerdo, el 44,4% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y el 22,2% optó estar de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 40% de los trabajadores encuestados, reflejan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, si la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, toma medidas oportunas para corregir y ajustar el rumbo en caso de que no se estén cumpliendo las metas como se espera. La mayoría de trabajadores, presenta cierta duda, respecto a la toma de medidas correctivas, que ayuden al cumplimiento de las metas. Por lo tanto, se aprecia, cierta incertidumbre, en cuanto a si la Municipalidad realiza dichas medidas correctivas.

Tabla 20

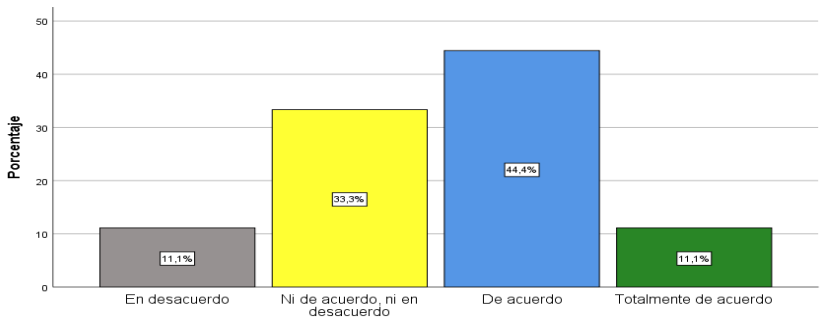
¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo lleva a cabo evaluaciones de desempeño justas y equitativas para todos sus trabajadores?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	11,1	11,1	11,1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	33,3	33,3	44,4
De acuerdo	4	44,4	44,4	88,9
Totalmente de acuerdo	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 17

¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo lleva a cabo evaluaciones de desempeño justas y equitativas para todos sus trabajadores?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 20

Análisis e interpretación

En la Tabla 20 y Figura 17, se observa que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 11,1% se encuentran en desacuerdo, el 33,3% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y el 44.4% optó estar de acuerdo y el 11,1% totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 40% de los trabajadores encuestados, reflejan estar de acuerdo, que la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, realiza evaluaciones justas y equitativas para todos los trabajadores. La importancia de una evaluación, es que todos posean responsabilidad y equidad en todos los trabajadores; así se vea reflejado el desempeño y habilidad de cada empleado, para la correcta distribución de los puestos laborales. En ese sentido, los trabajadores, en su mayoría, afirmaron que la Municipalidad realiza evaluaciones justas y equitativas para todos sus colaboradores.

Tabla 21

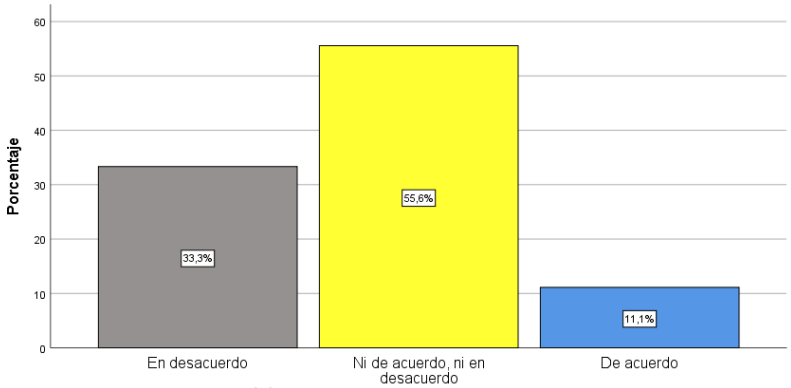
¿Consideras que Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo utiliza los resultados de las evaluaciones de desempeño para tomar decisiones sobre la asignación de funciones, salarios, etc.?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	33,3	33,3	33,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	55,6	55,6	88,9
De acuerdo	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 18

¿Consideras que Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo utiliza los resultados de las evaluaciones de desempeño para tomar decisiones sobre la asignación de funciones, salarios, etc.?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 21

Análisis e interpretación

En la Tabla 21 y Figura 18, se observa que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 33,3% se encuentran en desacuerdo, el 55,6% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y el 11,1% optó estar de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 50% de los trabajadores encuestados, reflejan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, si la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, utiliza los resultados de las evaluaciones de desempeño para tomar decisiones sobre la asignación de funciones. En ese sentido, se precisa, que la mayoría de trabajadores, prefieren responder de manera intermedia, a la interrogante, sobre si la Municipalidad deduce los resultados de las evaluaciones de desempeño para tomar decisiones sobre la asignación de funciones y salarios.

Tabla 22

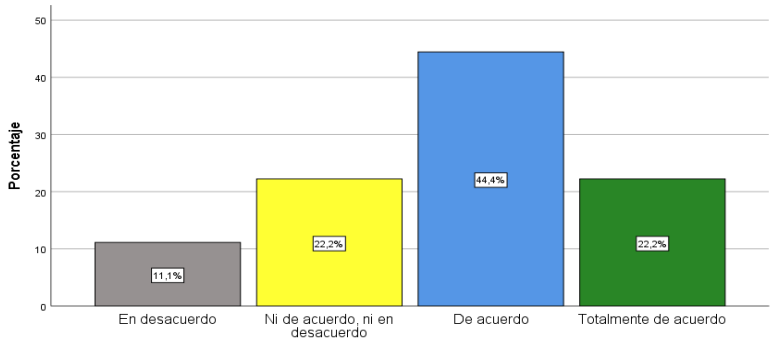
¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo mantiene a sus trabajadores informados sobre los cambios y decisiones importantes que se toman en la institución?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	11,1	11,1	11,1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	22,2	22,2	33,3
De acuerdo	4	44,4	44,4	77,8
Totalmente de acuerdo	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 19

¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo mantiene a sus trabajadores informados sobre los cambios y decisiones importantes que se toman en la institución?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 22

Análisis e interpretación

En la Tabla 22 y Figura 19, se observa que los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 11,1% se encuentran en desacuerdo, el 22,2% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 44,4% optó estar de acuerdo y el 22,2% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 40% de los trabajadores encuestados, reflejan estar de acuerdo, que la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, mantiene informado a los trabajadores, acerca de los cambios y decisiones que se ven a realizar. Uno de los aspectos importantes, es mantener informado a los trabajadores, a cerca de los cambios que se van a realizar en una entidad. En ese sentido, los trabajadores, en su mayoría afirman, que se encuentran informados acerca de todos los cambios que se realiza en la institución.

Tabla 23

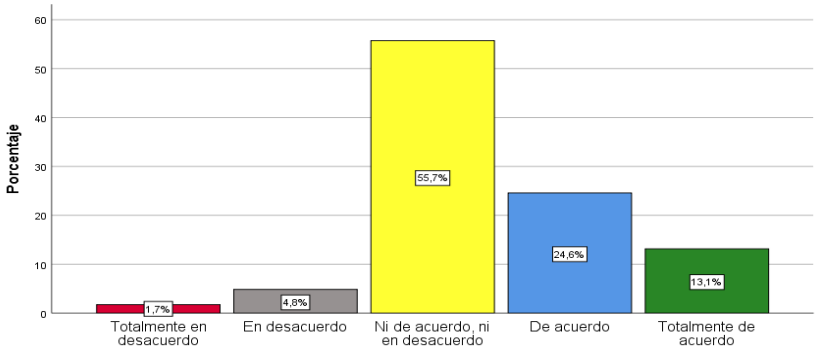
¿Usted cree que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo cuenta con equipos en buen estado para un servicio efectivo?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	1,7	1,7	1,7
En desacuerdo	14	4,8	4,8	6,6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	161	55,7	55,7	62,3
De acuerdo	71	24,6	24,6	86,9
Totalmente de acuerdo	38	13,1	13,1	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 20

¿Usted cree que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo cuenta con equipos en buen estado para un servicio efectivo?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 23

Análisis e interpretación

En la Tabla 23 y Figura 20, se observa que los usuarios manifestaron lo siguiente: el 1,7% están totalmente en desacuerdo, el 4,8% en desacuerdo, el 55,7% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 24,6% optó estar de acuerdo y el 13,1% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 50% de los usuarios encuestados, reflejan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, si la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, cuenta con equipos en un buen estado. Un factor importante para el correcto desarrollo de las tareas, son los equipos con que cuenta los trabajadores. Es un aspecto fundamental que cada colaborador cuente con los equipos necesarios, para desarrollar de manera eficiente sus actividades diarias. En ese sentido, este factor presenta cierta duda, respecto a si la Municipalidad, posee equipos adecuados para las tareas diarias.

Tabla 24

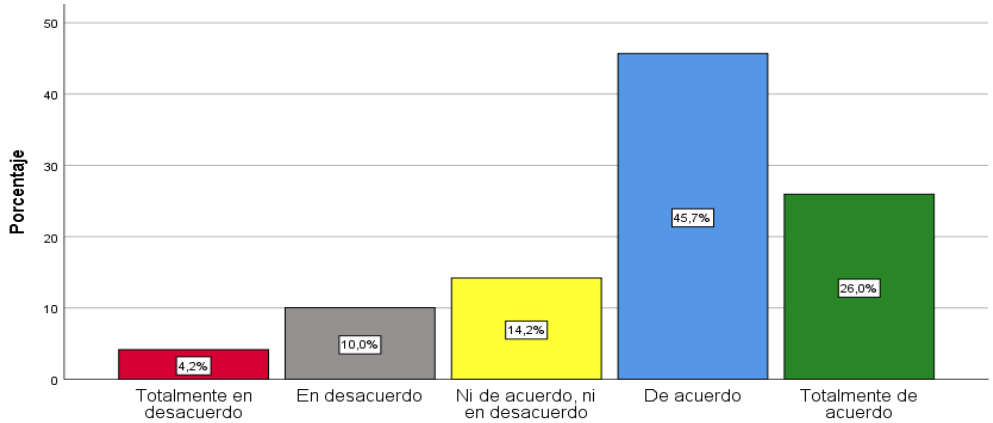
¿Usted cree que las instalaciones de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo son adecuadas para los servicios que brindan?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	4,2	4,2	4,2
En desacuerdo	29	10,0	10,0	14,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	41	14,2	14,2	28,4
De acuerdo	132	45,7	45,7	74,0
Totalmente de acuerdo	75	26,0	26,0	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 21

¿Usted cree que las instalaciones de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo son adecuadas para los servicios que brindan?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 24

Análisis e interpretación

En la Tabla 24 y Figura 21, se observa que los usuarios manifestaron lo siguiente: el 4,2% están totalmente en desacuerdo, el 10% en desacuerdo, el 14,2% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 45,7% optó estar de acuerdo y el 26% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 40% de los usuarios encuestados, reflejan estar de acuerdo, que las instalaciones de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, son adecuadas para los servicios que brindan. Los usuarios en su mayoría, afirman que la Municipalidad, cuenta con una instalación adecuada para realizar todas las actividades que prestan al ciudadano.

Tabla 25

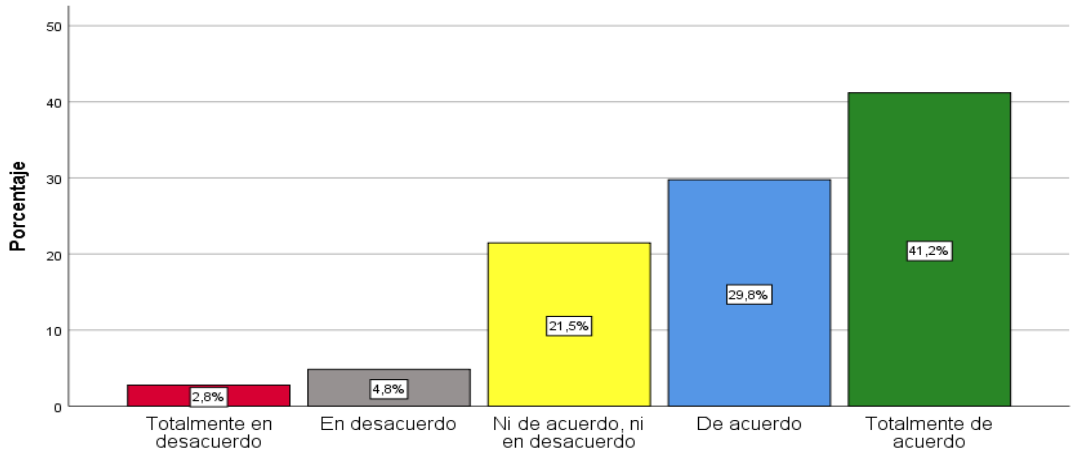
¿Usted cree que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo posee materiales como folletos, carteles y anuncios potencialmente visibles?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	2,8	2,8	2,8
En desacuerdo	14	4,8	4,8	7,6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	62	21,5	21,5	29,1
De acuerdo	86	29,8	29,8	58,8
Totalmente de acuerdo	119	41,2	41,2	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 22

¿Usted cree que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo posee materiales como folletos, carteles y anuncios potencialmente visibles?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 25

Análisis e interpretación

En la Tabla 25 y Figura 22, se observa que los usuarios manifestaron lo siguiente: el 2,8% están totalmente en desacuerdo, el 4,8% en desacuerdo, el 21,5% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 29,8% optó estar de acuerdo y el 41,2% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 40% de los usuarios encuestados, reflejan estar totalmente de acuerdo, que la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, posee materiales visibles en folletos, carteles y anuncios. En efecto, los usuarios, afirman que la Municipalidad cuenta con los folletos y anuncios adecuados, donde se ve reflejado la información correspondiente.

Tabla 26

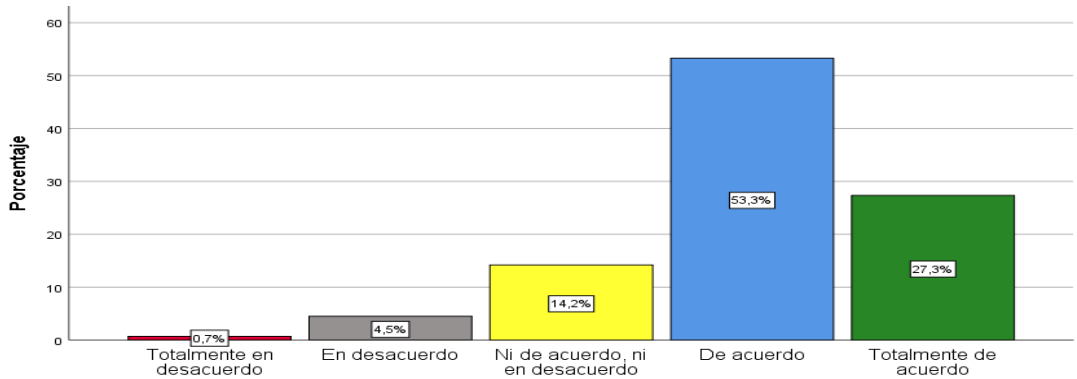
¿Usted considera que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, cuenta con señalizaciones visibles y adecuadas dentro de sus instalaciones para cada área?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	,7	,7	,7
En desacuerdo	13	4,5	4,5	5,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	41	14,2	14,2	19,4
De acuerdo	154	53,3	53,3	72,7
Totalmente de acuerdo	79	27,3	27,3	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 23

¿Usted considera que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, cuenta con señalizaciones visibles y adecuadas dentro de sus instalaciones para cada área?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 26

Análisis e interpretación

En la Tabla 26 y Figura 23, se observa que los usuarios manifestaron lo siguiente: el 0,7% están totalmente en desacuerdo, el 4,5% en desacuerdo, el

14,2% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 53,3% optó estar de acuerdo y el 27,3% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 50% de los usuarios encuestados, reflejan estar de acuerdo, que la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, cuenta con señalizaciones visibles y adecuadas, dentro de la institución. En efecto, la interrogante alcanzó el 53,3% aprobatorio. Dando como efectiva la existencia de señalizaciones adecuadas dentro de la institución.

Tabla 27

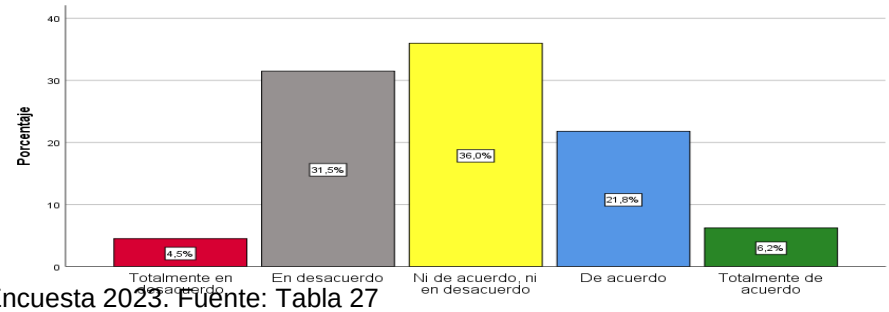
¿Usted cree que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo brindan información veraz y oportuna respondiendo todas sus dudas?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	4,5	4,5	4,5
En desacuerdo	91	31,5	31,5	36,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	104	36,0	36,0	72,0
De acuerdo	63	21,8	21,8	93,8
Totalmente de acuerdo	18	6,2	6,2	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 24

¿Usted cree que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo brindan información veraz y oportuna respondiendo todas sus dudas?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 27

Análisis e interpretación

En la Tabla 27 y Figura 24, se observa que los usuarios manifestaron lo siguiente: el 4,5% están totalmente en desacuerdo, el 31,5% en desacuerdo, el 36% respondió estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 31,8% optó estar de acuerdo y el 6,2% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 35% de los usuarios encuestados, reflejan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, si los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, brindan información veraz y oportuna respondiendo

todas las dudas. Los usuarios presentan cierto descontento, pues existe un 31,5% en desacuerdo y un 36% que presentan una opinión intermedia. En efecto se deduce, que la información brindada para aclarar las dudas de los usuarios, es baja.

Tabla 28

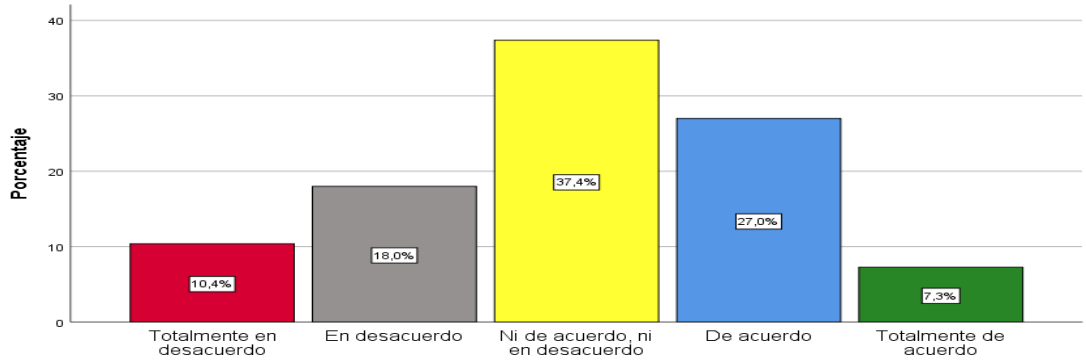
¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo muestran interés para solucionar los problemas que se puedan presentar durante la atención al usuario?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	30	10,4	10,4	10,4
En desacuerdo	52	18,0	18,0	28,4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	108	37,4	37,4	65,7
De acuerdo	78	27,0	27,0	92,7
Totalmente de acuerdo	21	7,3	7,3	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 25

¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo muestran interés para solucionar los problemas que se puedan presentar durante la atención al usuario?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 28

Análisis e interpretación

En la Tabla 28 y Figura 25, se observa que los usuarios manifestaron lo siguiente: el 10,4% están totalmente en desacuerdo, el 18% en desacuerdo, el 37,4% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 27% de acuerdo y el 7,3% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 35% de los trabajadores encuestados, reflejan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, si los usuarios de la Municipalidad, muestran interés para solucionar los

problemas, que se puedan presentar durante la atención al usuario. Los usuarios en su mayoría, presentan una duda, referente a la muestra de interés de parte de los trabajadores para solucionar sus dudas y problemas.

Tabla 29

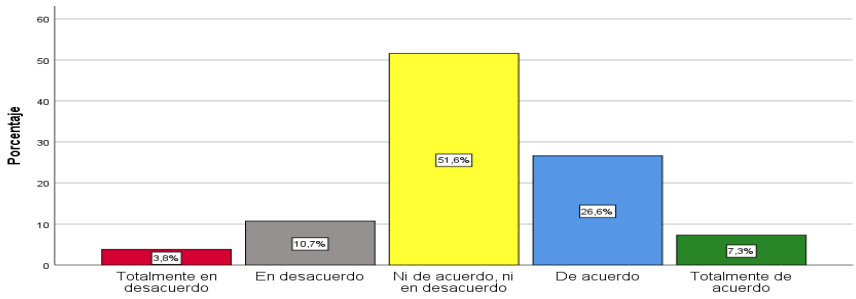
¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo cumplen la asistencia a citas o reuniones que pactan con el usuario?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	3,8	3,8	3,8
En desacuerdo	31	10,7	10,7	14,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	149	51,6	51,6	66,1
De acuerdo	77	26,6	26,6	92,7
Totalmente de acuerdo	21	7,3	7,3	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 26

¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo cumplen la asistencia a citas o reuniones que pactan con el usuario?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 29

Análisis e interpretación

En la Tabla 29 y Figura 26, se observa que los usuarios manifestaron lo siguiente: el 3,8% están totalmente en desacuerdo, el 10,7% en desacuerdo, el 51,6% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 26,6% de acuerdo y el 7,3% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 50% de los usuarios encuestados, reflejan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, si los trabajadores de la Municipalidad, cumplen la asistencia a citas o reuniones que pactan con el usuario. Más del 50% de los usuarios afirma una incertidumbre, referente al cumplimiento de las reuniones que se efectúan con el usuario. Uno de los aspectos de la responsabilidad organizacional es la puntualidad, pues refleja el correcto servicio que se brinda en una institución.

Por lo tanto, existe cierta duda, en el cumplimiento de las reuniones con los usuarios en la Municipalidad.

Tabla 30

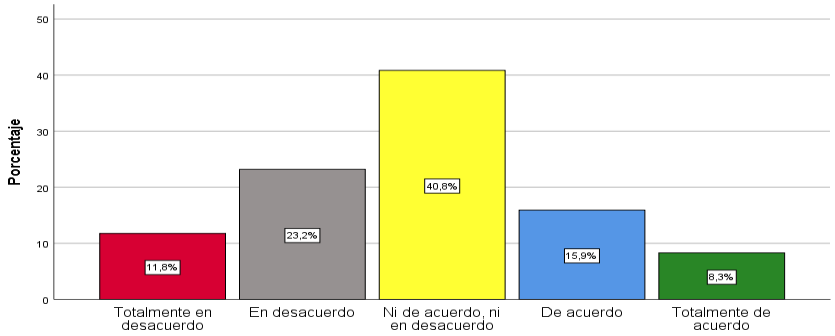
¿Usted considera que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo tiene suficientes trabajadores para darse abasto con todas las atenciones que realiza?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	34	11,8	11,8	11,8
En desacuerdo	67	23,2	23,2	34,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	118	40,8	40,8	75,8
De acuerdo	46	15,9	15,9	91,7
Totalmente de acuerdo	24	8,3	8,3	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 27

¿Usted considera que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo tiene suficientes trabajadores para darse abasto con todas las atenciones que realiza?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 30

Análisis e interpretación

En la Tabla 30 y Figura 27, se observa que los usuarios manifestaron lo siguiente: el 11,8% están totalmente en desacuerdo, el 23,2% en desacuerdo, el 40,8% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 15,9% de acuerdo y el 6,3% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 40% de los usuarios encuestados, reflejan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, si la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, posee a suficientes trabajadores para cumplir con toda la demanda de atenciones. Podemos deducir, que la mayoría de los usuarios, presenta un descontentamiento, referente a la capacidad de trabajadores, en la atención que se desarrolla en

la organización. Por ende, se debe implementar trabajadores que ayuden a maximizar las atenciones que se realizan diariamente.

Tabla 31

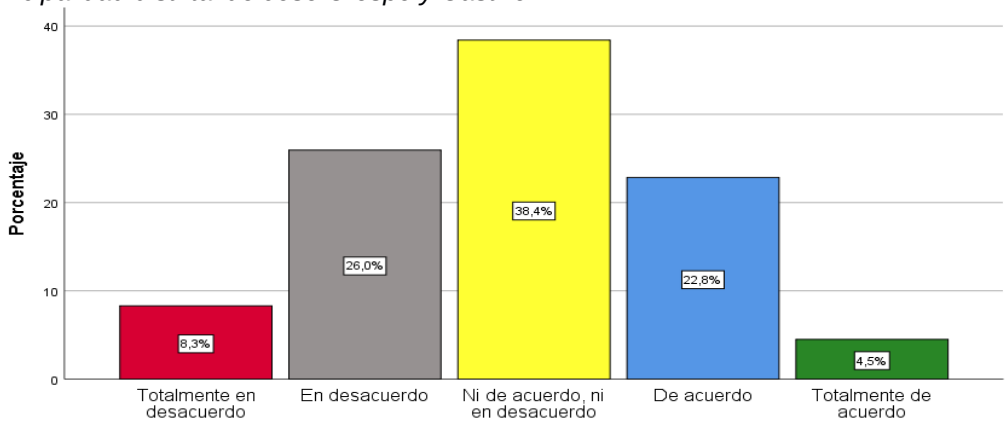
¿Usted considera prudente el tiempo de espera para sus consultas o tramites dentro de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	24	8,3	8,3	8,3
En desacuerdo	75	26,0	26,0	34,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	111	38,4	38,4	72,7
De acuerdo	66	22,8	22,8	95,5
Totalmente de acuerdo	13	4,5	4,5	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 28

¿Usted considera prudente el tiempo de espera para sus consultas o tramites dentro de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 31

Análisis e interpretación

En la Tabla 31 y Figura 28, se observa que los usuarios manifestaron lo siguiente: el 8,3% están totalmente en desacuerdo, el 26% en desacuerdo, el 28,4% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 22,8% de acuerdo y el 4,5% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 35% de los usuarios encuestados, reflejan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, con el tiempo de espera para sus consultas o tramites dentro de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo. Podemos concluir que la mayoría de usuarios, alegan que el tiempo de espera para realizar sus trámites es engorrosa. Por lo tanto, se debe maximizar los tiempos de espera, para poder brindar una atención adecuada.

Tabla 32

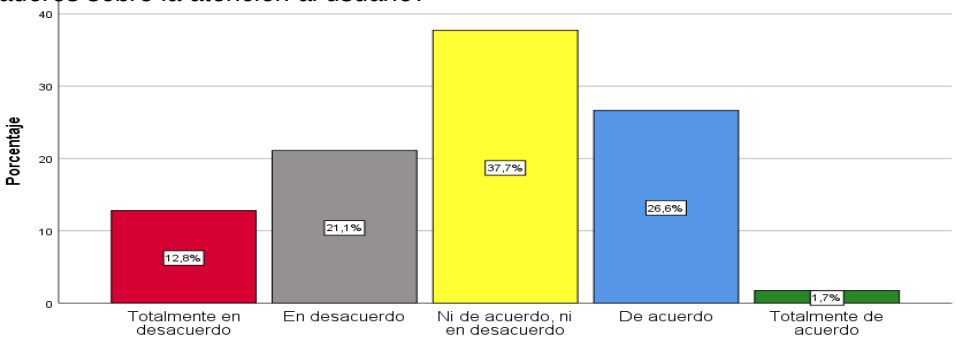
¿Usted cree que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo brinda capacitación a sus trabajadores sobre la atención al usuario?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	37	12,8	12,8	12,8
En desacuerdo	61	21,1	21,1	33,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	109	37,7	37,7	71,6
De acuerdo	77	26,6	26,6	98,3
Totalmente de acuerdo	5	1,7	1,7	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 29

¿Usted cree que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo brinda capacitación a sus trabajadores sobre la atención al usuario?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 32

Análisis e interpretación

En la Tabla 32 y Figura 29, se observa que los usuarios manifestaron lo siguiente: el 12,8% están totalmente en desacuerdo, el 21,1% en desacuerdo, el 37,7% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 26,6% de acuerdo y el 1,7% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 35% de los usuarios encuestados, reflejan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, si la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, brinda capacitaciones a sus trabajadores, en temas de atención al usuario. Se puede deducir, que los usuarios, presentan un desconocimiento, referente a si la Municipalidad capacita a sus trabajadores. Dicho esto, existe un descontentamiento, que se debe tomar en cuenta y tomar las medidas correctivas correspondientes, para mejorar dicho problema.

Tabla 33

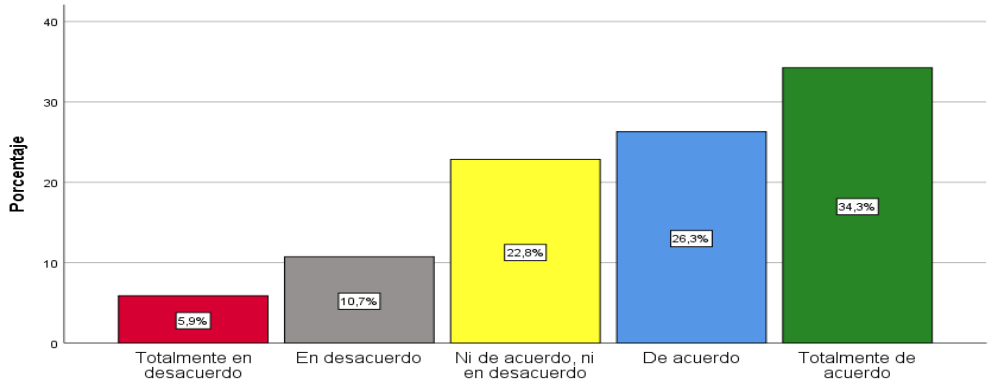
¿Usted considera que el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo siempre demuestra ética profesional?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	17	5,9	5,9	5,9
En desacuerdo	31	10,7	10,7	16,6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	66	22,8	22,8	39,4
De acuerdo	76	26,3	26,3	65,7
Totalmente de acuerdo	99	34,3	34,3	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 30

¿Usted considera que el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo siempre demuestra ética profesional?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 33

Análisis e interpretación

En la Tabla 33 y Figura 30, se observa que los usuarios manifestaron lo siguiente: el 5,9% están totalmente en desacuerdo, el 10,7% en desacuerdo, el 22,8% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 26,3% de acuerdo y el 34,3% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 30% de los usuarios encuestados, reflejan estar totalmente de acuerdo, que el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad, siempre demuestra una ética profesional. En efecto se deduce, que los usuarios en su mayoría,

expresan encontrarse totalmente a favor, que en la Municipalidad existe trabajadores con un comportamiento ético y responsable.

Tabla 34

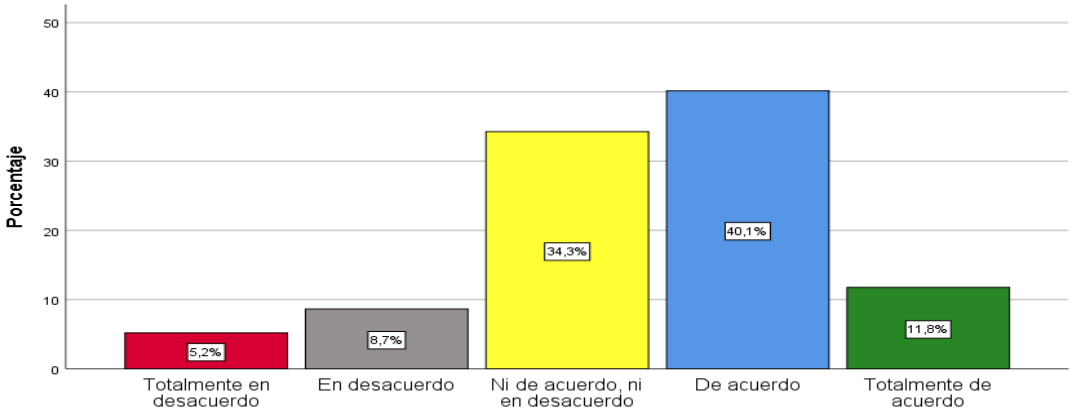
¿Usted cree que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo guardan confidencialidad de los tramites documentarios del usuario?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	5,2	5,2	5,2
En desacuerdo	25	8,7	8,7	13,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	99	34,3	34,3	48,1
De acuerdo	116	40,1	40,1	88,2
Totalmente de acuerdo	34	11,8	11,8	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 31

¿Usted cree que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo guardan confidencialidad de los tramites documentarios del usuario?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 34

Análisis e interpretación

En la Tabla 34 y Figura 31, se observa que los usuarios manifestaron lo siguiente: el 5,2% están totalmente en desacuerdo, el 6,7% en desacuerdo, el 34,9% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 40,1% de acuerdo y el 11,8% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 40% de los usuarios encuestados, reflejan estar de acuerdo, que los trabajadores de la Municipalidad, guardan la debida confidencialidad de los trámites documentarios que se realizan. Los usuarios, en su mayoría, reflejan una confianza hacia los trabajadores de la Municipalidad, expresando, que los

colaboradores guardan la confidencialidad debida en los trámites que realizan las personas.

Tabla 35

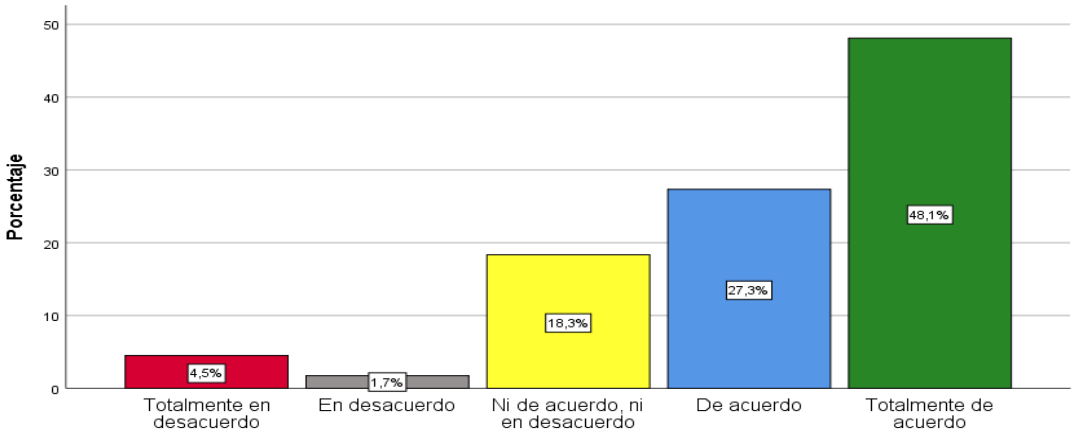
¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo le generan confianza con su atención al usuario?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	4,5	4,5	4,5
En desacuerdo	5	1,7	1,7	6,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	53	18,3	18,3	24,6
De acuerdo	79	27,3	27,3	51,9
Totalmente de acuerdo	139	48,1	48,1	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 32

¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo le generan confianza con su atención al usuario?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 35

Análisis e interpretación

En la Tabla 35 y Figura 32, se observa que los usuarios manifestaron lo siguiente: el 4,5% están totalmente en desacuerdo, el 1,7% en desacuerdo, el 18,3% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 27,3% de acuerdo y el 48,1% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 45% de los usuarios encuestados, reflejan estar totalmente de acuerdo, que los trabajadores de la Municipalidad, generan confianza, en el aspecto de atención al usuario. En efecto se puede deducir, que la mayoría de usuarios,

están contentos con la confianza que genera los trabajadores de la Municipalidad, en la atención del ciudadano.

Tabla 36

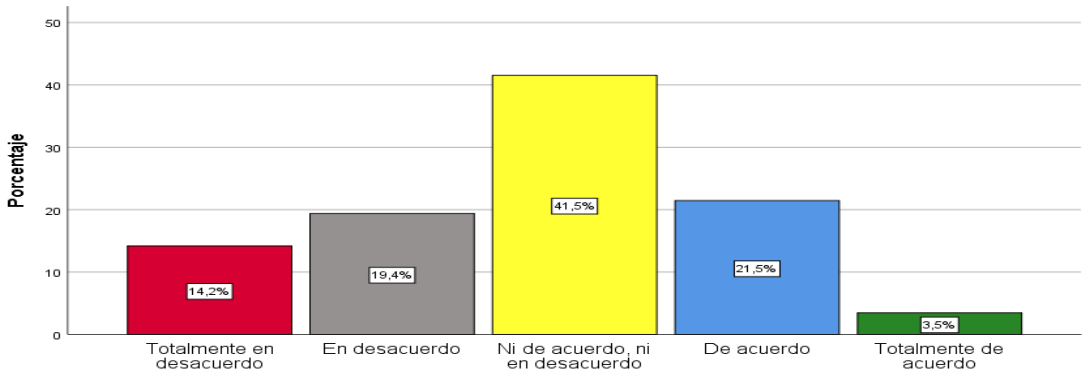
¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo atienden de manera rápida y eficaz en sus trámites o consultas?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	41	14,2	14,2	14,2
En desacuerdo	56	19,4	19,4	33,6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	120	41,5	41,5	75,1
De acuerdo	62	21,5	21,5	96,5
Totalmente de acuerdo	10	3,5	3,5	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 33

¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo atienden de manera rápida y eficaz en sus trámites o consultas?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 36

Análisis e interpretación

En la Tabla 36 y Figura 33, se observa que los usuarios manifestaron lo siguiente: el 14,2% están totalmente en desacuerdo, el 19,4% en desacuerdo, el 41,5% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 21,5% de acuerdo y el 3,5% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 40% de los usuarios encuestados, reflejan estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, en el aspecto de atención rápida y eficaz por parte de los trabajadores de la Municipalidad. Podemos deducir, que los usuarios en su mayoría, afirman cierta incertidumbre referente a la atención rápida de sus consultas y trámites.

Tabla 37

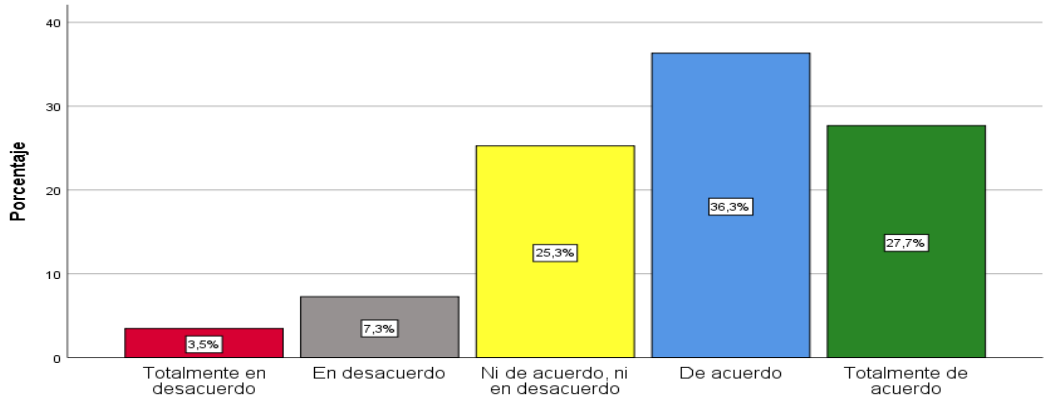
¿Usted cree que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo le brindan orientación de manera personal de manera satisfactoria?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	3,5	3,5	3,5
En desacuerdo	21	7,3	7,3	10,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	73	25,3	25,3	36,0
De acuerdo	105	36,3	36,3	72,3
Totalmente de acuerdo	80	27,7	27,7	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 34

¿Usted cree que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo le brindan orientación de manera personal de manera satisfactoria?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 37

Análisis e interpretación

En la Tabla 37 y Figura 34, se observa que los usuarios manifestaron lo siguiente: el 3,5% están totalmente en desacuerdo, el 7,3% en desacuerdo, el 25,3% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 36,3% de acuerdo y el 27,7% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 60% de los usuarios encuestados, reflejan estar de acuerdo, de que los trabajadores públicos, les brindan una orientación personal de manera satisfactoria. Los usuarios en su mayoría, afirman que los trabajadores de la Municipalidad, realizan una adecuada orientación ante las dudas de los ciudadanos. Dicho esto, se deduce que, la Municipalidad cuenta con trabajadores adecuados para la atención a los usuarios.

Tabla 38

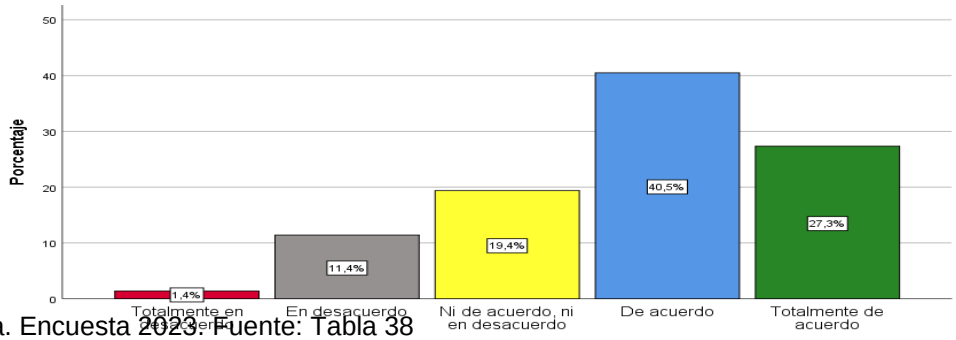
¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo tienen un trato amable y cortés cuando atiende a los usuarios?

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	33	11,4	11,4	12,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	56	19,4	19,4	32,2
De acuerdo	117	40,5	40,5	72,7
Totalmente de acuerdo	79	27,3	27,3	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2023. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 35

¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo tienen un trato amable y cortés cuando atiende a los usuarios?



Nota. Encuesta 2023. Fuente: Tabla 38

Análisis e interpretación

En la Tabla 38 y Figura 35, se observa que los usuarios manifestaron lo siguiente: el 1,4% están totalmente en desacuerdo, el 11,4% en desacuerdo, el 19,4% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 40,5% de acuerdo y el 27,3% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que, más del 65% de los usuarios encuestados, reflejan estar de acuerdo, de que los trabajadores tienen un trato amable y cortés al momento de atender al usuario. Los usuarios en su mayoría, alegan que los trabajadores de la Municipalidad, cuentan con un trato amable y cortes en la atención a los ciudadanos. Por lo tanto, la Municipalidad cuenta con excelentes trabajadores, en el módulo de atención al usuario.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.

Tabla 39

Correlaciones de hipótesis general

		Gestión Administrativa	Calidad de servicio
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,890**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	298	298
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,890**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	298	298

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

Interpretación

Dado la hipótesis general planteada, podemos afirmar que, existe una relación significativa, entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. Dicha relación, está reflejada de acuerdo a la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0,890, expresando según el coeficiente de Pearson, una correlación positiva muy alta. En efecto, se demuestra que una buena gestión administrativa, genera una buena calidad de servicio. Por consiguiente, se acepta la hipótesis planteada.

4.2.2. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.

Tabla 40

Correlaciones de hipótesis específica 1

		Planeación	Calidad de servicio
Planeación	Correlación de Pearson	1	,816**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	298	298
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,816**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	298	298

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

Interpretación

Dado la hipótesis específica 1 planteada, podemos afirmar que, existe una relación significativa, entre la planeación y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. Dicha relación, está reflejada de acuerdo a la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0,816, expresando según el coeficiente de Pearson, una correlación positiva muy alta. En efecto, se demuestra que una correcta planeación, genera una buena calidad de servicio. Por consiguiente, se acepta la hipótesis planteada.

4.2.3. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.

Tabla 41

Correlaciones de hipótesis específica 2

		Organización	Calidad de servicio
Organización	Correlación de Pearson	1	,816**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	298	298
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,816**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	298	298

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

Interpretación

Dado la hipótesis específica 2 planteada, podemos afirmar que, existe una relación significativa, entre la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. Dicha relación, está reflejada de acuerdo a la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0,816, expresando según el coeficiente de Pearson, una correlación positiva muy alta. En efecto, se demuestra que una organización en la Municipalidad, genera una buena calidad de servicio. Por consiguiente, se acepta la hipótesis planteada.

4.2.4. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.

Tabla 42

Correlaciones de hipótesis específica 3

		Dirección	Calidad de servicio
Dirección	Correlación de Pearson	1	,834**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	298	298
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,834**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	298	298

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

Interpretación

Dado la hipótesis específica 3 planteada, podemos afirmar que, existe una relación significativa, entre la dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. Dicha relación, está reflejada de acuerdo a la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0,834, expresando según el coeficiente de Pearson, una correlación positiva muy alta. En efecto, se demuestra que una buena dirección de la Municipalidad, genera una buena calidad de servicio. Por consiguiente, se acepta la hipótesis planteada.

4.2.5. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

Existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.

Tabla 43

Correlaciones de hipótesis específica 4

		Control	Calidad de servicio
Control	Correlación de Pearson	1	,871**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	298	298
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,871**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	298	298

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

Interpretación

Dado la hipótesis general planteada, podemos afirmar que, existe una relación significativa, entre el control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. Dicha relación, está reflejada de acuerdo a la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0,871, expresando según el coeficiente de Pearson, una correlación positiva muy alta. En efecto, se demuestra que un excelente control de la Municipalidad, genera una buena calidad de servicio. Por consiguiente, se acepta la hipótesis planteada.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En relación con la hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. Dicha relación se ve expresada en la Tabla N°39; donde refleja un valor de 0,890, el cual, refleja una correlación positiva muy alta, según el coeficiente de correlación de Pearson. En efecto, se demuestra la correlación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. En los resultados obtenidos de la presente investigación, podemos apreciar que la Tabla N°24 y reflejado en la Figura N°21, que más del 40% de los usuarios resaltan que la Municipalidad, cuenta con una adecuada infraestructura, que le permite brindar los diferentes servicios, de manera eficiente. Este resultado demuestra, que es muy importante realizar una gestión administrativa, donde la infraestructura, las herramientas, el área, los equipos y complementos de oficina o escritorio, estén de manera correcta en los puestos laborales; dado que la calidad brindada a los usuarios, sean más eficientes y estén alineadas a los objetivos de la organización. Dicho resultado se asocia al de Panduro (2022), cuyo trabajo de investigación se titula: Gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas – Loreto 2021. Donde las variables de estudio se relacionan de manera significativa, dando un valor según el coeficiente de Spearman de 0,989; expresando una correlación positiva muy alta. Este resultado hace hincapié, que realizar una adecuada gestión administrativa, conlleva a una excelente calidad de servicio. Este resultado alega que es importante que cada puesto laboral cuente con los implementos necesarios para desarrollar un servicio adecuado; tener una infraestructura adecuada, con todos los equipos y herramientas necesarios, hace que el servicio brindado, sea rápido y de una manera eficiente.

En relación con la hipótesis específica N°1: Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. Dicha relación se ve expresada en la Tabla N°40; cuyo valor fue de

0,816, el cual, refleja una correlación positiva muy alta, según el coeficiente de correlación de Pearson. En efecto, se demuestra la correlación positiva entre la planeación y la calidad de servicio. En los resultados obtenidos en esta investigación, podemos apreciar en la Tabla N°6 y la Figura N°3, se concluye que, más del 40% de los trabajadores encuestados, están de acuerdo que las políticas generales de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, se encuentran definidas de una manera clara. Una planeación adecuada de acuerdo a las políticas generales conlleva a una calidad de servicio. Esto expresa que las políticas generales en la Municipalidad son cruciales para llevar una planeación de todos los procesos que se van a desarrollar en el puesto laboral. Dicho resultado se asocia al de Torres (2020), cuya investigación titulada es la Gestión administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana. Propuesta de un modelo burocrático-2019. Este resultado alega que, en el 2019, dicha Municipalidad llevó una deficiente planeación en sus procesos administrativos, lo que provocó un retraso en la atención e incremento el aspecto burocrático en los procesos, ralentizando todos los aspectos. Este problema perjudico a los usuarios realizar sus trámites correspondientes. Por eso se debe realizar una planeación de manera coordinada, conjunta y precisa, para que así los trabajadores como los usuarios no salgan perjudicados.

En relación con la hipótesis específica N°2: Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. Dicha relación se ve expresada en la Tabla N°41; cuyo valor fue de 0,816, el cual, refleja una correlación positiva muy alta, según el coeficiente de correlación de Pearson. En efecto, se demuestra la correlación positiva entre la organización y la calidad de servicio. En los resultados obtenidos se puede apreciar en la Tabla N°10 y la Figura N°7, donde más del 40% de los trabajadores manifiestan estar de acuerdo con la claridad del Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo. Una excelente organización, conlleva a un máximo rendimiento de los procesos y de todos los empleados. Este aspecto es importante, pues expresa el orden y la manera de desarrollar cada función; de esa manera se adecua los procesos que servirán para desarrollar las actividades, todos los

días en el centro laboral. Este resultado se asocia al de Zárate (2019), cuya investigación se titula: La Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019, cuya conclusión fue: una correlación positiva entre la organización administrativa y las variables de calidad del servicio. Uno de los aspectos importantes en la gestión pública, es una adecuada organización de todos los procesos que se debe desarrollar en la institución. Es por eso, que la entidad debe disponer a todos los trabajadores, los lineamientos o procesos que deben seguir, para la consecución de los objetivos. Una adecuada calidad de servicio, conlleva a una satisfacción en los usuarios, y esto deriva en una aprobación positiva de parte de las personas.

En relación con la hipótesis específica N°3: Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. Dicha relación se ve expresada en la Tabla N°42; cuyo valor fue de 0,835, el cual, refleja una correlación positiva muy alta, según el coeficiente de correlación de Pearson. En efecto, se demuestra la correlación positiva entre la dirección y la calidad de servicio. En los resultados obtenidos, podemos apreciar en la Tabla N°5 y la Figura N°2 más del 40% de los trabajadores encuestados, consideran ni estar de acuerdo, ni en desacuerdo, si los objetivos y las metas empleadas por la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, se encuentren establecidos acorde a la realidad de la institución. En efecto, la dirección adecuada en la gerencia de administración tributaria, conlleva a seguir el proceso; cuales son los pasos o lineamientos para obtener una calidad de servicio, la dirección trata de los procesos plasmados en los lineamientos expresados por la municipalidad, la cual conlleva un procedimiento adecuado para la atención al usuario, es decir ciertos procedimientos que debemos obedecer para satisfacer las necesidades de los usuarios. Una buena dirección dirige a los objetivos y metas que la Municipalidad tiene que alcanzar. Dicho resultado se asocia al de Acosta (2022), cuya investigación se denomina: Gestión administrativa y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Santa María del Valle - Huánuco; 2021. Se concluye que la dirección en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, es crucial para llevar a cabo todos los procedimientos

administrativos, lo cual se verá a concretar una calidad de servicio. Una dirección deriva ciertos lineamientos, donde los trabajadores deban saber cómo llevar a cabo, todos los procesos. Como sabemos existe mucha burocracia en las entidades del Estado, por ende, se debe seguir una dirección adecuada de los procesos, establecidos según las normas dispuesta por la institución o entidad.

En relación con la hipótesis específica N°4: Existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. Dicha relación se ve expresada en la Tabla N°43; cuyo valor fue de 0,871, el cual, refleja una correlación positiva muy alta, según el coeficiente de correlación de Pearson. En efecto, se demuestra la correlación positiva entre el control y la calidad de servicio. En los resultados obtenidos se puede apreciar en la Tabla N° 18 y Figura N°15, que más del 40% de los trabajadores encuestados, reflejan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, si la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, lleva un control efectivo sobre el cumplimiento de metas u objetivos por áreas. En efecto el control, deriva las normas, pautas, procedimientos y métodos que el órgano público aplica para supervisar y verificar el cumplimiento, el uso y la gestión de los recursos derivados. Esto conlleva a una gestión administrativa adecuada, que posteriormente, llevará a una atención satisfactoria a los usuarios. Este resultado se asocia al de Isidro (2021), cuya investigación titulada: Gestión gerencial y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020, hace mención que un control adecuado de todos los procesos en la gestión administrativa, es muy importante para que todos los trabajadores sepan los procedimientos que deben realizar en el momento de los módulos de atención al usuario. La gestión debe realizar un control de las normas, procedimiento y lineamientos que se debe seguir en cada proceso. También llevar a cabo un control de los elementos de oficina, que permita la atención rápida en el procedimiento.

CONCLUSIONES

- Se determinó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. Podemos aprecia en la Tabla N°39, donde se verifica una correlación positiva muy alta, de acuerdo a la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0,890. Dando como aprobada la hipótesis planteada. En los resultados de la investigación, se verifica en la Tabla 7, que más del 50% de los trabajadores encuestados, están totalmente de acuerdo en tener conocimiento del organigrama de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo. Así mismo se puedo verificar en la Tabla N°10, que más del 40% de los trabajadores, manifiestan estar de acuerdo con la claridad del Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo. Una excelente gestión administrativa, primeramente, debe adecuar los lineamientos que representa una organización. La institución debe desarrollar una mira a nivel global sobre los lineamientos jerárquicos de la institución, adecuando a los trabajadores, los valores y principios que posee la Municipalidad. Así mismo debe desarrollar un adecuado Manual de Organización y Funciones, donde todas las actividades se vean reflejadas. De esa manera, se podrá desarrollar una gestión administrativa eficiente. En efecto, se va a desarrollar una gestión efectiva administrativa en la calidad de gasto.
- Se determinó que existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de gestión en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. Podemos apreciar en la Tabla N°40, donde se verifica una correlación positiva muy alta, de acuerdo a la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0,816. Dando como aprobada la hipótesis planteada. Por consiguiente, se acepta la hipótesis planteada. En los resultados de la investigación, en la Tabla N°4, más del 50% de los trabajadores encuestados, conocen la visión y misión de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo. En efecto, se afirma que una adecuada planeación en la administración, genera una buena calidad de servicio. Uno de los aspectos importantes es realizar una

planeación correcta demostrando la visión y misión, así como los objetivos que se deben alcanzar y las políticas de gestión que se debe adecuar.

- Se determinó que existe una relación significativa entre la organización y la calidad de gestión en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. Podemos aprecia en la Tabla N°41, donde se verifica una correlación positiva muy alta, de acuerdo a la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0,816. Dando como aprobada la hipótesis planteada. Por consiguiente, se acepta la hipótesis planteada. En los resultados de la investigación, en la Tabla N°5, más del 40% de los trabajadores encuestados, consideran ni estar de acuerdo, ni en desacuerdo, si los objetivos y las metas empleadas por la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, se encuentren establecidos acorde a la realidad de la institución. En efecto, se afirma que una adecuada organización de todos los procesos, objetivos y metas, genera una buena calidad de servicio. Una organización en particular, deriva y expresa los objetivos y metas que toda institución debe alcanzar. Para ello se desarrolla y realiza la planeación de dichas actividades para consecuentemente, se pueda cumplir con las metas y objetivos que una organización establece. Dicho esto, existe una incertidumbre en la Municipalidad, referente a, si los objetivos y metas, se encuentran establecidas con la institución.
- Se determinó que existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de gestión en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. Podemos aprecia en la Tabla N°42, donde se verifica una correlación positiva muy alta, de acuerdo a la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0,834. Dando como aprobada la hipótesis planteada. Por consiguiente, se acepta la hipótesis planteada. En los resultados de la investigación, en la Tabla N°8 más del 60% de los trabajadores encuestados, opinan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, si los puestos en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, están ocupadas por personas idóneas. En efecto, se afirma que la dirección es crucial para dota gestión administrativa, una adecuada dirección genera una buena calidad de servicio. Una adecuada dirección es crucial en toda organización; se debe

facultar adecuadamente los puestos laborales, para poder maximizar en su totalidad, las actividades que se van realizan diariamente. Por lo tanto, se concluye, que existe una cierta duda con respecto a la derivación del personal idóneo, para desarrollar las actividades diarias en la Municipalidad.

- Se determinó que existe una relación significativa entre el control y la calidad de gestión en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. Podemos aprecia en la Tabla N°43, donde se verifica una correlación positiva muy alta, de acuerdo a la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0,871. Dando como aprobada la hipótesis planteada. Por consiguiente, se acepta la hipótesis planteada. En los resultados de la investigación, en la Tabla N°9, más del 50% de los trabajadores encuestados, reflejan encontrarse ni de acuerdo, ni en desacuerdo, en el aspecto, de que, si existe comunicación o coordinación en la Municipalidad, al momento de desarrollar actividades en todas las áreas. En efecto, se afirma que control adecuado, una verificación y supervisión de los procesos en atención a los usuarios, genera una buena calidad de servicio. Los aspectos fundamentales en una organización es un control adecuado que se debe realizar en todas las actividades del área. Para eso debe existir comunicación y una coordinación, que permita a cada trabajador, adecuarse a un puesto laboral, donde fluya y trabaje cómodamente. Dicho esto, en la Municipalidad, existe cierta incertidumbre, que se presenta como una duda, si realmente existe una comunicación y coordinación en la Municipalidad, que ayude a mejorar las actividades en todas las áreas laborales.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo mejorar los procedimientos, procesos y la infraestructura, que permitan la atención a los usuarios para una adecuada calidad de servicio.
- Se recomienda a la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, a mejorar la planeación de los procedimientos administrativos en todas las áreas, para así contar con una eficiente comunicación y coordinación de los procedimientos, además, realizar una guía sobre las funciones a desarrollar en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo.
- Se recomienda a la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, establecer adecuadamente los objetivos y las metas, para el desarrollo correcto de las actividades laborales en dicha entidad pública. Como se pudo verificar, existe un 60% de trabajadores, quienes alegan, un punto débil; pues expresan que los objetivos y metas no están en concordancia con la realidad la institución pública. Por lo tanto, se recomienda a la gerencia, realizar una adecuada formulación de los objetivos y metas, que vayan en consonancia con la realidad de la Municipalidad.
- Se recomienda a la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, llevar una adecuada dirección de los trabajadores; para ello se debe direccionar de manera correcta a los trabajadores en los puestos laborales que requiere personal, para poder satisfacer las exigencias de los usuarios, ya que los ciudadanos, alegaron que la institución a veces no cuenta con suficientes trabajadores que le permitan agilizar sus trámites. Dicho esto, se recomienda una dirección adecuada de los trabajadores a los respectivos puestos labores, de acuerdo a sus conocimientos y habilidades.
- Se recomienda a la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, llevar un control adecuado del procedimiento administrativo de la institución respecto a las normas, guías y lineamientos en el proceso de atención al usuario, ya que un control

adecuado conlleva a una agilización de los tramites, pues se vio reflejado que hay un atraso en los distintos procesos, lo que lleva una calidad de servicio deficiente, esto genera una tensión en los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, M. (2022). *Gestión administrativa y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Santa María del Valle-Huánuco; 2021* [Tesis de posgrado, maestría, Universidad de Huánuco], repositorio institucional.http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3848/ACOSTA%20GARCIA%20MARIA%20NIEVES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alcalde, P. (2019). *Calidad 3*. Ediciones Paraninfo, SA.

Alegre, G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.* [Tesis de posgrado, maestría, Universidad César Vallejo], repositorio institucional.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86190/Alegre_CGG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Altuna, M. (2023). *Supervisión: Hacia un modelo colaborativo y transdisciplinar*. Madrid: ARANZADI / CIVITAS. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Supervisi%C3%B3n_Hacia_un_modelo_colaborativ/H4G7EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Andrade, J. F. (2022). Como crear cultura estrategica de la calidad del servicio al cliente. España, Madrid: ADIEC. Asoc. Docentes Investigadores & Emprendedores del Caribe. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Como_crear_cultura_estrategica_de_la_cal/ZW57EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Fidias G. Arias Odón.

Asencio, A. D. (2018). Gestión del cambio. Barcelona: Editorial Elearning, S.L. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_del_cambio/LG12DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Asepyme. (2023). *El compromiso del emprendedor ha de ser el 100%.* https://asepyme.com>el-compromiso-del-emprendedor

Blanco, M. Á. (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO. Barcelona: IC Editorial. Obtenido de

https://www.google.com.pe/books/edition/Atenci%C3%B3n_al_cliente_y_calidad_en_el_ser/0VcpEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Bellón, F. (2010). *La creatividad y las nuevas tecnologías en las organizaciones modernas*. Ediciones Díaz de Santos.

Berry, L., Bennet, D. y Brown, C. (1989). *Calidad de servicio*. Díaz de Santos, S. A.

Castillo, E. (2010). *Escala SERVQUAL para medir la calidad en el servicio*. Gestiopolis. https://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/

CEPAL (2015). Funciones básicas de la planificación económica y social. Editorial CEPAL.

Chiavenato I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 4ta. Edición. Colombia: Impreso por Panamericana Formas e Impresos S.A.

Chiavenato, I. (2014). *General Theory of Administration*. 8th edition. Mexico: Interamericana Editores S.A.

Clemenza, C., Gotera, A. y Araujo, R. (2010). Calidad de los servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007#:~:text=Se%20define%20como%20tangible%20a,utilizar%C3%A1n%20para%20evaluar%20la%20calidad

Cornejo, A. (2019). Mejora de la calidad en la gestión pública: el impacto en los gobiernos municipales. [Trabajo de investigación, Universidad Nacional de Cuyo]. http://feminismo.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/16435/cornejo-fce.pdf

Delgado, J. (2017). *Plan operativo institucional como herramienta de gestión en la Red de Salud de San Martín*. [Tesis de licenciatura, Universidad de San Martin – Tarapoto]. Fondo Editorial. http://hdl.handle.net/11458/2783

Díaz, V. (2017). *Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del centro radiodiagnóstico maxilofacial*. [Tesis de maestría, Universidad

Inca Garcilaso de la Vega. Lima]. http://168.121.45.184/handle/20.500.11818/1025

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar Journal.* https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf

Durand, L., Pérez, J. y Pumayalli, N. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital José Crespo y Castillo–2021*. [Tesis de postgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio Institucional. https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7915

Economía. (2013). *Definición de objetivo.* Enciclopedia. https://economia.org/objetivo.php

Escrivà, A. (2023). Contra la sostenibilidad. Valencia: Arpa. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Contra_la_sostenibilidad/4tCpEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Espinosa, R. (2012). PuroMarketing. Obtenido de https://www.puromarketing.com/13/12498/condiciones-necesarias-para-ofrecer-servicio-calidad

Federico, M. (2016). *Gestión y Administración en las organizaciones.* Realización Editorial Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Gil, C. (2016). *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016.* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/1255

Gutiérrez, M. (2019). *La Calidad de la Gestión Municipal y la Participación Ciudadana en la Municipalidad del Distrito de Virú, La Libertad 2019.* [Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39136

Hernández, J., Chumaceiro, A. y Atencio, E. (2009). *Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. Revista Venezolana de gerencia*, *14*(47), 458-472.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. RH Sampieri, Metodología de la Investigación, 22.

Hiriyappa. (2018). Desarrollo de las Habilidades de Liderazgo. Reino Unido: Hiriyappa B; Ph.D. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Desarrollo_de_las_Habilidades_de_Lideraz/MK5dDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Indeed. (2023). *Importancia de la seguridad y la salud en el trabajo.* INDEED. https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/seguridad-salud-trabajo#:~:text=Asegura%20el%20cumplimiento%20de%20los,la%20confianza%20de%20los%20trabajadores.

Isidro, S. (2021). *Gestión gerencial y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco–2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio UNHEVAL. https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8291/PGPDS00113I79.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). *Elementos de administración, un enfoque internacional y de innovación.* Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A de C.V. https://www.academia.edu/42311491/Elementos_de_administracion_Un_enfoque_internaci

Koontz, H., Weihrich, H. Cannice, M. (2002). *Administración - Una Perspectiva Global*. Editorial Mc Graw Hill

Ley N°18695 (2002). Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.

López, P. (2004). *Población muestra y muestreo. Revista Punto cero*, 9(08), 69-74.

Mansour, A., & Al-Salem, A. (2017). *Importance of Management and Administrativve Ethics on Corporate Succes, and Sustainability. International Journal for Innovation Education and Research, 5*(3), 31 - 46. https://doi.org/10.31686/ijier.vol5.iss3.630

Mayor, J. (2022). *Gestión Administrativa y su incidencia en la Planeación Estratégica del GAB Municipal del Cantón Santa Lucia Provincia del Guayas Periodo 2020-2021.* [Tesis de postgrado, Universidad Estatal

de Milagro, Ecuador]. Repositorio Institucional. https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5900

Miguel, P. A. (2019). Calidad 3.a edición, Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad. Bilbao: Ediciones Paraninfo, S.A. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_3_%C2%AA_edici%C3%B3n/sjqlDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Molina, F., Rosendo, I., Alvarez, T., Teresa, M., Nestor, & Castro, P. (2016). *Obstáculos producto de gestión municipal que frenan el uso del conocimiento en el desarrollo local. Retos de la Dirección*. 10(2), 108 - 120.http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306915520160002000007&lng=es&tlng=es

Mora, C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing, Sao Paulo.* *https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf*

Mora, J. y Espín, N. (2022). *Gestión Administrativa y Financiera de los Gobiernos Autónomos Descentralizados*. [Tesis de maestría, Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCESA. https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3668

Morales, B. y Tarazona, B. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba - Periodo 2015.* [Tesis pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio UNHEVAL. https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/467/TAD%2000511%20M86.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ñahui, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64017/%c3%91ahui_ALH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

OpenSimSim. (2020, diciembre 8). *La gestión de la disponibilidad de los empleados se simplifica.* https://opensimsim.com>employee-availability-manager

Panduro. (2022). *Gestion Administrativa y alidad de servivio en un Hospital de Yurimaguas - Loreto 2021* [Tesis de maestría, Universidad César

Vallejo]. Repositorio Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81329/Panduro_IL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, J., Gardey, A. (2009). *Definición de Equipo de Ofinica*. Definicion.De. https://definicion.de/equipo-de-oficina/

Pérez, A. M. (2021). Desarrollo de un catálogo de competencias para el personal directivo público español. España, Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Desarrollo_d

Polo, D. (2021). *Gestionar fácil*. https://www.gestionar-facil.com/fiabilidad-en-la-calidad/

Polo, D. (2023). *Gestionar fácil*. Obtenido de https://www.gestionar-facil.com/tecnicas-de-empatia-en-atencion-al-cliente/

Ramírez, A., Ramírez, R. y Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Académica Contribuciones a la Economía.* gestion.pdf

Ramírez, C. (2004). *La gestión administrativa en las instituciones educativas.* Editorial Limusa, S.A de C.V. Grupo Noriega Editores. https://www.google.com.pe/books/edition/La_gesti%C3%B3n_administrativa_en_las_instit/3peF_dZUveYC?hl=es&gbpv=1&dq=gesti%C3%B3n+administrativa&printsec=frontcover

Ramírez, R., Lay, N. y Sukier, H. (2019). *Estrategia de gestión para la gestión de personas en el sector minero de Venezuela, Colombia y Chile. Información Tecnológica.* 31(1), 133 – 140

Reyes, A. (2020). *Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Pasco-Perú.

Rica, U. L. (2023). *Importancia de la Gestión administrativa en una empresa.* Universidad Latina de Costa Rica. https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa

Rodríguez, A. y Piloso, A. (2022). *Estrategias de procesos contables para la mejora de la gestión administrativa para el gobierno autónomo descentralizado del Cantón Santa Ana.*

Serralde, A. (2020). Medio Siglo de Efectividad Gerencial. Barcelona: Robin Stuart-Kotze. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Medio_Siglo_de_Efectividad_Gerencial/lMf2DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Sono, J. y Hernández, M. (2021). *La Gestión Administrativa Municipal. Una aproximación Conceptual. Revista Iberoamericana de educación.*

Torres, A. (2020). *Gestión administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana. Propuesta de un modelo burocrático, 2019*. [Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45556

Trapé, A. (2021). Expectativas y espejos, Lo que es y lo que pudo ser la economía argentina. Buenos Aires: Editorial Autores de Argentina. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Expectativas_y_espejos/bxkXEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Trosino, C. R. (2019). El gerente efectivo. Los fundamentos de la Administración, el trabajo en equipo y el liderazgo. Ciudad de México: UNAM, Facultad de Contaduría y Administración. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/El_gerente_efectivo_Los_fundamentos_de_l/GQunDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Velthuis, M. G. (2019). Calidad de Servicios. España, Madrid: RA-MA S.A. Editorial y Publicaciones. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_de_Servicios/p8-4EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Zárate, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheron - Apurimac, 2019.* https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/505/Gaby_Clarinda_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zendesk. (2023). *¿Qué es un servicio de calidad y cómo debe aplicarse?*. *Blog de Zendesk*. https://www.zendesk.com.mx/blog/servicio-de-calidad/#:~:text=La%20fiabilidad%20es%20la%20capacidad%20de%20ofrecer%20el,el%20que%20te%20garantiza%20la%20lealtad%20del%20cliente.

Zendesk. (2023). *Qué es el servicio de atención personalizada en una empresa.* https://www.zendesk.com.mx>blog>atención-personalizada

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Poma Ccapira, L. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. http://...

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO – AUCAYACU, 2023".

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
Problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023? **Problemas específicos:** PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023? PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la organización con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023? PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria	**Objetivo general:** Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. **Objetivos específicos:** OE1: Determinar cuál es la relación que existe entre la planeación con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. OE2: Determinar cuál es la relación que existe entre la organización con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. OE3: Determinar cuál es la relación que existe entre la dirección con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.	**Hipótesis general:** La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. **Hipótesis específicas:** • Existe una relación significativa entre la planeación con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. • Existe una relación significativa entre la organización con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023. • Existe una relación significativa entre la dirección con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.	**Variable Independiente:** Gestión administrativa. **Dimensiones:** - Planeación. - Organización. - Dirección. - Control. **Variable Dependiente:** Calidad de servicio. **Dimensiones:** - Elementos tangibles. - Fiabilidad. - Capacidad de respuesta. - Seguridad. - Empatía.	**Tipo de investigación:** El tipo de investigación es aplicada. **Enfoque:** La presente investigación es de enfoque cuantitativo. **Alcance o nivel:** El nivel de la investigación es Descriptivo – Correlacional. **Diseño:** El diseño a utilizar es el no experimental de corte transversal. 	Población: La población 1 estará conformada por los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital José Crespo y Castillo – Aucayacu. La población 2 estará conformada por todos los usuarios que asisten a la Gerencia de Administración tributaria de la Municipalidad Distrital José Crespo y Castillo – Aucayacu. **Muestra:** La muestra uno estará conformado por la totalidad de trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital José Crespo y Castillo – Aucayacu que son

de la Municipalidad de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023? PE4: ¿Cuál es la relación que existe entre el control con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023?	OE4: Determinar cuál es la relación que existe entre el control con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.	• Existe una relación significativa entre el control con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.		9 según el Cuadro de Asignación de personal. Después de aplicar el promedio diario de usuarios asistentes a la gerencia de a la Gerencia de Administración tributaria de la Municipalidad Distrital José Crespo y Castillo – Aucayacu, se considerará la cantidad de 289 usuarios entre hombres y mujeres.

ANEXO 2

INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO 1

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ CRESPO Y CASTILLO – AUCAYACU.

ESTIMADO TRABAJADOR:

Se está desarrollando un trabajo de investigación titulado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO – AUCAYACU, 2023", en tal sentido encontrase la investigación en la fase de trabajo de campo para el recojo de datos, solicitamos tenga la amabilidad de responder el siguiente cuestionario; manifestándole que las respuestas son estrictamente anónimas y el uso de la información es de carácter académico.

Objetivo:

Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.

Instrucciones:

Marque con una "X" la respuesta que considere más cercana a su posición, según corresponda en cada ítem.

Respuesta	Valoración
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO						
N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Indicador: Misión y visión					

1	¿Usted conoce la visión y misión de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?					
	Indicador: Objetivos					
2	¿Usted cree que los objetivos y las metas que maneja la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo están establecidos acorde a la realidad de la institución?					
	Indicador: Políticas de gestión					
3	¿Considera que las políticas generales de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo se encuentran definidas de una manera clara?					
	Indicador: Organigrama					
4	¿Usted como trabajador de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, conoce el organigrama de la institución?					
5	¿Consideras que los puestos en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, están a cargo de personas idóneas?					
	Indicador: Comunicación entre áreas					
6	¿Usted considera que en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo existe una comunicación/coordinación al momento de desarrollar actividades laborales entre todas las áreas?					
	Indicador: Manual de Organización de funciones MOF.					
7	¿Consideras estar de acuerdo con la claridad del manual de organización de funciones empleado en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?					
	Indicador: Liderazgo					
8	¿Consideras que como trabajador fomentas el liderazgo en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?					
9	¿Consideras que se tiene una guía sobre las funciones a desarrollar en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?					
	Indicador: Motivación					
10	¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo motiva a sus trabajadores por medio de incentivos o reconocimientos?					
	Indicador: Trabajo en equipo					
11	¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo fomenta y apoya el trabajo en equipo de sus trabajadores?					
12	¿Consideras que en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo se suele trabajar juntos de manera efectiva para cumplir los objetivos organizacionales?					
	Indicador: Cultura organizacional					
13	¿Usted considera que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo es transparente respecto a la rendición de cuentas?					
14	¿Consideras que la cultura organizacional de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo promueve la innovación y la mejora continua del desempeño de sus trabajadores?					
	Indicador: Cumplimiento de metas					
15	¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo lleva un control efectivo sobre el cumplimiento de metas u objetivos por áreas?					
16	¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo toma medidas oportunas para corregir y ajustar el rumbo en caso de que no se estén cumpliendo las metas como se espera?					
	Indicador: Evaluación					
17	¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo lleva a cabo evaluaciones de desempeño justas y equitativas para todos sus trabajadores?					
18	¿Consideras que Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo utiliza los resultados de las evaluaciones de desempeño para tomar decisiones sobre la asignación de funciones, salarios, etc.?					
	Indicador: Comunicación de las acciones realizadas					

19	¿Consideras que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo mantiene a sus trabajadores informados sobre los cambios y decisiones importantes que se toman en la institución?					

Muchas gracias por su colaboración.

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO 2

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ CRESPO Y CASTILLO – AUCAYACU.

ESTIMADO TRABAJADOR:

Se está desarrollando un trabajo de investigación titulado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO – AUCAYACU, 2023", en tal sentido encontrase la investigación en la fase de trabajo de campo para el recojo de datos, solicitamos tenga la amabilidad de responder el siguiente cuestionario; manifestándole que las respuestas son estrictamente anónimas y el uso de la información es de carácter académico.

Objetivo:

Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023.

Instrucciones:

Marque con una "X" la respuesta que considere más cercana a su posición, según corresponda en cada ítem.

Respuesta	Valoración
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA						
N°	**ÍTEMS**	**ESCALA**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
	Indicador: Equipos modernos					
1	¿Usted cree que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo cuenta con equipos en buen estado para un servicio efectivo?					
	Indicador: Instalaciones adecuadas					
2	¿Usted cree que las instalaciones de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo son adecuadas para los servicios que brindan?					

	Indicador: Materiales de información					
3	¿Usted cree que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo posee materiales como folletos, carteles y anuncios potencialmente visibles?					
	Indicador: Señalizaciones					
4	¿Usted considera que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, cuenta con señalizaciones visibles y adecuadas dentro de sus instalaciones para cada área?					
	Indicador: Información veraz y oportuna					
5	¿Usted cree que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo brindan información veraz y oportuna respondiendo todas sus dudas?					
	Indicador: Interés en resolver problemas					
6	¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo muestran interés para solucionar los problemas que se puedan presentar durante la atención al usuario?					
	Indicador: Cumplimiento de compromisos					
7	¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo cumplen la asistencia a citas o reuniones que pactan con el usuario?					
	Indicador: Disponibilidad de personal					
8	¿Usted considera que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo tiene suficientes trabajadores para darse abasto con todas las atenciones que realiza?					
	Indicador: Tiempo de espera					
9	¿Usted considera prudente el tiempo de espera para sus consultas o tramites dentro de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo?					
	Indicador: Capacitación del servidor					
10	¿Usted cree que la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo brinda capacitación a sus trabajadores sobre la atención al usuario?					
	Indicador: Comportamiento del servidor					
11	¿Usted considera que el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo siempre demuestra ética profesional?					
	Indicador: Confidencialidad de la información					
12	¿Usted cree que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo guardan confidencialidad de los tramites documentarios del usuario?					
	Indicador: Confianza del usuario					
13	¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo le generan confianza con su atención al usuario?					
	Indicador: Horario de atención adecuado					
14	¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo atienden de manera rápida y eficaz en sus trámites o consultas?					
	Indicador: Atención personalizada					
15	¿Usted cree que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo le brindan orientación de manera personal de manera satisfactoria?					
	Indicador: Amabilidad					
16	¿Usted considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo tienen un trato amable y cortés cuando atiende a los usuarios?					

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 3

SOLICITUD DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Huánuco, 03 de mayo de 2023

Señor
Mg. Amarildo Tarazona Valerio

ASUNTO: Validación de instrumentos por juicio de expertos.

De mi mayor consideración.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial y poner de su conocimiento que se viene desarrollando la tesis titulada "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE CRESPO Y CASTILLO – AUCAYACU,2023", trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas; en ese sentido, para brindarle el rigor científico necesario, se requiere la validación de los instrumentos a través de la evaluación por juicio de expertos. Es por ello que recurro ante usted como especialista en el tema de investigación, apelando a su trayectoria como profesional para solicitarle emita su juicio como experto, lo que permitirá llevar a cabo el recojo de datos durante el trabajo de campo.
Para el efecto se adjunta al presente lo siguiente:

- Ficha de validación del instrumento.
- Instrumento a validar.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.

Agradeciéndole su gentil colaboración, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Recibí conforme
03/05/2023

Atentamente,

LIZETH LIDIA POMA CCAPIRA
76038686

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DATOS GENERALES DEL INVESTIGADOR:

APELLIDOS Y NOMBRES: POMA CCAPIRA LIZETH LIDIA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE CRESPO Y CASTILLO - AUCAYACU,2023"

ASPECTOS A VALIDAR:

A continuación, sírvase a calificar el instrumento según lo dispuesto en cada aspecto indicando el puntaje en la casilla que usted considere conveniente y además puede redactar sus apreciaciones personales en la columna de observaciones

ASPECTOS	CRITERIOS	DEFICIENTE (0 – 10)	REGULAR (11 – 14)	BUENO (15 – 16)	MUY BUENO (17 – 18)	EXCELENTE (19 – 20)	OBSERVACIONES
1. CLARIDAD	El lenguaje utilizado en la redacción de los ítems es:			16			
2. CREATIVIDAD	Los ítems están expresados en conductas observables, siendo así la objetividad de los ítems es:			16			
3. ACTUALIDAD	Los aspectos teóricos científicos utilizados en la redacción de los ítems es:			16			
4. ORGANIZACIÓN	La organización lógica de los ítems es:			16			
5. SUFICIENCIA	El número de ítems, en relación al número de indicadores es:			16			

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

6. INTENCIONALIDAD	La intencionalidad de los ítems para evaluar las variables, es			16			
7. CONSISTENCIA	En la redacción de los ítems, se evidencia relaciones lógicas entre los indicadores de las variables de estudio, siendo así la consistencia de los ítems es:			16			
8. COHERENCIA	La coherencia entre los ítems, indicadores y las dimensiones, es:			16			
9. METODOLOGÍA	Las estrategias de los instrumentos responden al propósito del estudio, siendo así la metodología del instrumento es:			16			
10. PRESENTACIÓN	La presentación del instrumento es:			16			
PROMEDIO DE VALORACIÓN TOTAL				16.			

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO (Por favor, sírvase marcar con un aspa "X")		
ASPECTOS	**SI**	**NO**
¿Hubo alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta? ----------		X
El instrumento debe ser aplicado	X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR	TÍTULO PROFESIONAL Y GRADO ACADÉMICO
MG. TARAZONA VALERIO, AMARILDO	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN MAESTRO EN GESTIÓN Y NEGOCIOS, MENCIÓN GESTIÓN DE PROYECTOS

LUGAR Y FECHA	N° DNI	FIRMA DEL VALIDADOR	TELÉFONO
HUÁNUCO, 03 DE MAYO DE 2022	43964588		959 333 613

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Huánuco, 25 de mayo de 2023

Señor
Mg. Richard Callan Bacilio

ASUNTO: Validación de instrumentos por juicio de expertos.

De mi mayor consideración.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial y poner de su conocimiento que se viene desarrollando la tesis titulada "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE CRESPO Y CASTILLO – AUCAYACU,2023", trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas; en ese sentido, para brindarle el rigor científico necesario, se requiere la validación de los instrumentos a través de la evaluación por juicio de expertos. Es por ello que recurro ante usted como especialista en el tema de investigación, apelando a su trayectoria como profesional para solicitarle emita su juicio como experto, lo que permitirá llevar a cabo el recojo de datos durante el trabajo de campo.
Para el efecto se adjunta al presente lo siguiente:

- Ficha de validación del instrumento.
- Instrumento a validar.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.

Agradeciéndole su gentil colaboración, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

LIZETH LIDIA POMA CCAPIRA
76038686

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DATOS GENERALES DEL INVESTIGADOR:

APELLIDOS Y NOMBRES: POMA CCAPIRA LIZETH LIDIA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE CRESPO Y CASTILLO - AUCAYACU,2023"

ASPECTOS A VALIDAR:

A continuación, sírvase a calificar el instrumento según lo dispuesto en cada aspecto indicando el puntaje en la casilla que usted considere conveniente y además puede redactar sus apreciaciones personales en la columna de observaciones

ASPECTOS	CRITERIOS	DEFICIENTE (0 – 10)	REGULAR (11 – 14)	BUENO (15 – 16)	MUY BUENO (17 – 18)	EXCELENTE (19 – 20)	OBSERVACIONES
1. CLARIDAD	El lenguaje utilizado en la redacción de los ítems es:			16			
2. CREATIVIDAD	Los ítems están expresados en conductas observables, siendo así la objetividad de los ítems es:			16			
3. ACTUALIDAD	Los aspectos teóricos científicos utilizados en la redacción de los ítems es:			16			
4. ORGANIZACIÓN	La organización lógica de los ítems es:			16			
5. SUFICIENCIA	El número de ítems, en relación al número de indicadores es:			16			

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

6. INTENCIONALIDAD	La intencionalidad de los ítems para evaluar las variables, es			16			
7. CONSISTENCIA	En la redacción de los ítems, se evidencia relaciones lógicas entre los indicadores de las variables de estudio, siendo así la consistencia de los ítems es:			16			
8. COHERENCIA	La coherencia entre los ítems, indicadores y las dimensiones, es:			16			
9. METODOLOGÍA	Las estrategias de los instrumentos responden al propósito del estudio, siendo así la metodología del instrumento es:			16			
10. PRESENTACIÓN	La presentación del instrumento es:			16			
PROMEDIO DE VALORACIÓN TOTAL		16.					

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO (Por favor, sírvase marcar con un aspa "X")		
ASPECTOS	**SI**	**NO**
¿Hubo alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta? ---		X
El instrumento debe ser aplicado	X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR	TÍTULO PROFESIONAL Y GRADO ACADÉMICO
MG. CALLAN BACILIO, RICHARD	Licenciado en Ciencias de la Comunicación Maestro en Investigación y Docencia Superior

LUGAR Y FECHA	N° DNI	FIRMA DEL VALIDADOR	TELÉFONO
Huánuco, 25 de Mayo de 2023	46825060		

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Huánuco, 24 de mayo de 2023

Señor
Mg. Juan Daniel Toledo Martínez

ASUNTO: Validación de instrumentos por juicio de expertos.

De mi mayor consideración.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial y poner de su conocimiento que se viene desarrollando la tesis titulada "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE CRESPO Y CASTILLO – AUCAYACU,2023", trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas; en ese sentido, para brindarle el rigor científico necesario, se requiere la validación de los instrumentos a través de la evaluación por juicio de expertos. Es por ello que recurro ante usted como especialista en el tema de investigación, apelando a su trayectoria como profesional para solicitarle emita su juicio como experto, lo que permitirá llevar a cabo el recojo de datos durante el trabajo de campo.
Para el efecto se adjunta al presente lo siguiente:

- Ficha de validación del instrumento.
- Instrumento a validar.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.

Agradeciéndole su gentil colaboración, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

LIZETH LIDIA POMA CCAPIRA
76038686

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DATOS GENERALES DEL INVESTIGADOR:

APELLIDOS Y NOMBRES: POMA CCAPIRA LIZETH LIDIA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE CRESPO Y CASTILLO - AUCAYACU,2023"

ASPECTOS A VALIDAR:

A continuación, sírvase a calificar el instrumento según lo dispuesto en cada aspecto indicando el puntaje en la casilla que usted considere conveniente y además puede redactar sus apreciaciones personales en la columna de observaciones

ASPECTOS	CRITERIOS	DEFICIENTE (0 – 10)	REGULAR (11 – 14)	BUENO (15 – 16)	MUY BUENO (17 – 18)	EXCELENTE (19 – 20)	OBSERVACIONES
1. CLARIDAD	El lenguaje utilizado en la redacción de los ítems es:			16			
2. CREATIVIDAD	Los ítems están expresados en conductas observables, siendo así la objetividad de los ítems es:			16			
3. ACTUALIDAD	Los aspectos teóricos científicos utilizados en la redacción de los ítems es:			16			
4. ORGANIZACIÓN	La organización lógica de los ítems es:			16			
5. SUFICIENCIA	El número de ítems, en relación al número de indicadores es:			16			

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

6. INTENCIONALIDAD	La intencionalidad de los ítems para evaluar las variables, es			16			
7. CONSISTENCIA	En la redacción de los ítems, se evidencia relaciones lógicas entre los indicadores de las variables de estudio, siendo así la consistencia de los ítems es:			16			
8. COHERENCIA	La coherencia entre los ítems, indicadores y las dimensiones, es:			16			
9. METODOLOGÍA	Las estrategias de los instrumentos responden al propósito del estudio, siendo así la metodología del instrumento es:			16			
10. PRESENTACIÓN	La presentación del instrumento es:			16			
PROMEDIO DE VALORACIÓN TOTAL				16.			

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO (Por favor, sírvase marcar con un aspa "X")		
ASPECTOS	**SI**	**NO**
¿Hubo alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta? ----------		X
El instrumento debe ser aplicado	X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR	TÍTULO PROFESIONAL Y GRADO ACADÉMICO
MG. TOLEDO MARTÍNEZ, JUAN DANIEL	CONTADOR PÚBLICO MAESTRO

LUGAR Y FECHA	N° DNI	FIRMA DEL VALIDADOR	TELÉFONO
LA ESPERANZA, 24-05-23	22510018		972258022

ANEXO 4

SOLICITUD DE CONSENTIMIENTO

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

SOLICITO: PERMISO PARA DESARROLLAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN SU REPRESENTADA.

SEÑOR: MORENO EXALTACIÓN REYES
ALCALDE DEL DISTRITO DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO – AUCAYACU

S.A.

Yo, **LIZETH LIDIA POMA CCAPIRA**, identificada con **DNI N° 76038686**, domiciliada en el Jr. Pucallpa N° 355 de la ciudad de Aucayacu, distrito de José Crespo y Castillo, provincia Leoncio Prado, departamento Huánuco; respetuosamente me presento ante usted y expongo:

Que, habiendo obtenido el grado de bachiller en Administración de Empresas, en la escuela académico profesional de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco y siendo requisito indispensable para optar el titulo profesional, desarrollar un trabajo de investigación (tesis), solicito a usted el permiso respectivo para llevar a cabo mi tesis titulado: **"GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE CRESPO Y CASTILLO – AUCAYACU, 2023"** de tal manera que me permita conseguir los objetivos propuestos y por consiguiente mi desarrollo profesional.

POR TANTO:

Solicito a usted acceder a mi petición y ordenar a quién corresponda para que brinden las facilidades necesarias.

Atentamente;

LIZETH LIDIA POMA CCAPIRA
DNI 76038686

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE "JOSE CRESPO Y CASTILLO"
MESA DE PARTES
LIBRO: 80 FOLIO: 2
N° REG: 4259 HORA: 02:55
FECHA: 5.5.23 REC:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE "JOSE CRESPO Y CASTILLO"
J.RR.HH.
RECIBIDO
N° Reg. 407
Hora: 15-07
Fecha: 05-05-23
Firma:

ANEXO 5

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS