

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE
CRESPO Y CASTILLO - 2021.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA
**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN
ADMINISTRACIÓN**

TESISTAS:

DURAND FLORES, Leandro Enrique.

PÉREZ VILLAVICENCIO, Jose Luis Miguel.

PUMAYALLI LICONA, Nohemi Rebeca.

ASESOR :
Dr. VALDIVIESO ECHEVARRIA, Amancio Rodolfo

HUÁNUCO – PERU

2022

Dedicatoria

LEANDRO

A Dios, gracias a él he podido concluir la carrera, a mi madre por brindarme su apoyo y comprensión para poder cumplir con mi meta, que me permite crecer como persona y profesional, a mis hermanos, primos y tíos por sus consejos, ya que sin ellos no hubiera sido posible cumplir con mis objetivos

JOSE

A mi madre DIONICIA, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ella he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy . He sido el orgullo y el privilegiado de ser su hijo, eres la mejor mama.

A mis hermanos Johel, Michael, Jorge, German por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

REBECA

A dios por darnos la vida, a mi Papá CRISÓLOGO a mi Mamá ELIZABETH por el ejemplo de superación, humildad y sacrificio siempre enseñándonos a valorar todo lo que tenemos, a mis HERMANOS gracias por haber confiado siempre en mí.

A todos ellos dedico el presente trabajo. fomentaron en mí el deseo de superación y de triunfo en la vida. Lo que ha contribuido a la consecución de este logro

Agradecimiento

LEANDRO

Dios, tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda. Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco.

Madre gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida. Si no en todo momento ofreciéndome lo mejor y buscando lo mejor para mí.

JOSE

A Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos y ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Agradezco a mis docentes de la Escuela de Ciencias Administrativas y a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial.

REBECA

A Dios, a mis padres gracias al esfuerzo de ellos pude culminar mis estudios, este nuevo logro es en gran parte a ustedes he concluido con éxito un proyecto que en un principio parecía interminable con esfuerzo y dedicación concluí satisfactoriamente.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo de determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021. Consiste en un estudio de tipo aplicada de nivel descriptivo correlacional no experimental aplicado a una muestra de 40 trabajadores de la parte administrativa en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, a partir de la técnica de recolección de datos denominada encuesta y ficha de observación. Los resultados fueron procesados en una tabla de frecuencias para más tarde realizar una prueba de correlación. Se obtuvieron los siguientes resultados; La gestión administrativa mantiene una relación directa con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021; por ende las distintas dimensiones de la gestión administrativa como planeación, organización, dirección y control, todos estos componentes deben estar sincronizados con la finalidad de brindar buenas relaciones al usuario, de tal manera este se sienta relacionado con la actividad de la institución, como también mostrar empatía en la atención y la seguridad deseada.

Palabras Clave: Gestión administrativa, calidad del servicio, Empatía, Organización, Fiabilidad.

Abstract

The objective of this research work was to determine how administrative management is related to the quality of service in the administrative staff of the José Crespo y Castillo District Municipality - Huánuco 2021. It consists of an applied study of a non-experimental correlational descriptive level. applied to a sample of 40 workers from the administrative part in the District Municipality of José Crespo y Castillo, based on the data collection technique called survey and observation sheet. The results were processed in a frequency table to later perform a correlation test. The following results were obtained; Administrative management maintains a direct relationship with the quality of service in the administrative staff of the José Crespo y Castillo District Municipality - Huánuco 2021; therefore the different dimensions of administrative management such as planning, organization, direction and control, all these components must be synchronized in order to provide good relations to the user, in such a way that he feels related to the activity of the institution, as well as show empathy in the care and security desired.

Keywords: Administrative management, service quality, Empathy, Organization, Reliability.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice.....	vi
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Introducción.....	11
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 Fundamentación del problema de investigación	14
1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos.....	15
1.2.1 Problema general.....	15
1.2.2 Problemas específicos.....	15
1.3 Formulación de objetivos generales y específicos	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación	16
1.5 Limitaciones.....	17
1.6 Formulación de hipótesis generales y específicas.....	17
1.6.1 Hipótesis general	17
1.6.2 Hipótesis específicas.....	17
1.7 Variables	18
1.8 Definición teórica y operacionalización de variables.....	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Antecedentes	20

2.1.1. Internacional	20
2.1.2. Nacional	21
2.1.3. Local	22
2.2. Bases Teóricas.....	23
2.2.1. Gestión Administrativa	23
2.2.2. Calidad de Servicio.....	28
2.3. Definición de Términos Básicos	29
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	32
3.1. Ámbito	32
3.2. Población.....	32
3.3. Muestra	32
3.4. Nivel y tipo de estudio	32
3.4.1. Nivel.....	32
3.4.2. Tipo.....	33
3.5. Diseño de investigación.....	33
3.6. Métodos, Técnicas e instrumentos.....	34
3.6.1. Métodos	34
3.6.2. Técnicas e Instrumentos	35
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento	36
3.8. Procedimiento	36
3.9. Tabulación y análisis de datos.....	36
3.10. Consideraciones éticas	36
CAPITULO IV. RESULTADOS	37
4.1. Análisis Descriptivo.....	37
4.2. Contrastación de Hipótesis y Prueba de Hipótesis	66
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	70
5.1. Contraste de resultados del trabajo de investigación.....	70

5.1.1 Discusión con los antecedentes.....	70
5.1.2 Discusión con las bases teóricas	71
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS.....	79
Anexo 01: Matriz de consistência	79
Anexo 02: Instrumentos	80
ANEXO 03. Formato de validación de los instrumentos por expertos	84

Índice de Tablas

Tabla N° 1. <i>Uso adecuado de los recursos asignados para realizar la planificación. .</i>	37
Tabla N° 2. <i>Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas</i>	38
Tabla N° 3. <i>Participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión.....</i>	39
Tabla N° 4. <i>Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal</i>	40
Tabla N° 5. <i>Estructura organizativa de la entidad</i>	41
Tabla N° 6. <i>Comunicación entre áreas.....</i>	42
Tabla N° 7. <i>Distribución responsable de recursos</i>	43
Tabla N° 8. <i>Motivación constante.....</i>	45
Tabla N° 9. <i>Liderazgo directivo.....</i>	46
Tabla N° 10. <i>Trabajo en equipos</i>	47
Tabla N° 11. <i>Comportamiento organizacional.....</i>	48
Tabla N° 12. <i>Evaluación de desempeño del personal.....</i>	49
Tabla N° 13. <i>Evaluación de desempeño organizacional.....</i>	50
Tabla N° 14. <i>Determinación de estándares o metas</i>	51
Tabla N° 15. <i>Supervisión de los Sistemas de la entidad</i>	52
Tabla N° 16. <i>Desempeño del servicio</i>	53
Tabla N° 17. <i>Información oportuna a los clientes</i>	54
Tabla N° 18. <i>Modernidad de equipos</i>	55
Tabla N° 19. <i>Presentación de los empleados.....</i>	56
Tabla N° 20. <i>Atractivos materiales del servicio.....</i>	57
Tabla N° 21. <i>Adecuados horarios de atención.....</i>	58
Tabla N° 22. <i>Atención individualizada por parte de la organización.....</i>	59
Tabla N° 23. <i>Atención personalizada por parte de los empleados de la organización.</i>	60
Tabla N° 24. <i>Se cuida los intereses de sus clientes.....</i>	62
Tabla N° 25. <i>Comportamiento de los empleados.....</i>	63
Tabla N° 26. <i>Seguridad al realizar transacciones</i>	64
Tabla N° 27. <i>Conocimiento de los empleados para responder consultas.....</i>	65

Índice de Figuras

Figura N° 1. <i>Uso adecuado de los recursos asignados para realizar la planificación.</i>	37
Figura N° 2. <i>Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas</i>	38
Figura N° 3. <i>Participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión</i>	39
Figura N° 4. <i>Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal</i>	41
Figura N° 5. <i>Estructura organizativa de la entidad</i>	42
Figura N° 6. <i>Comunicación entre áreas</i>	43
Figura N° 7. <i>Distribución responsable de recursos</i>	44
Figura N° 8. <i>Motivación constante</i>	45
Figura N° 9. <i>Liderazgo directivo</i>	46
Figura N° 10. <i>Trabajo en equipos</i>	47
Figura N° 11. <i>Comportamiento organizacional</i>	48
Figura N° 12. <i>Evaluación de desempeño del personal</i>	49
Figura N° 13. <i>Evaluación de desempeño organizacional</i>	50
Figura N° 14. <i>Determinación de estándares o metas</i>	51
Figura N° 15. <i>Supervisión de los Sistemas de la entidad</i>	52
Figura N° 16. <i>Desempeño del servicio</i>	53
Figura N° 17. <i>Información oportuna a los clientes</i>	54
Figura N° 18. <i>Modernidad de equipos</i>	55
Figura N° 19. <i>Presentación de los empleados</i>	56
Figura N° 20. <i>Atractivos materiales del servicio</i>	57
Figura N° 21. <i>Adecuados horarios de atención</i>	58
Figura N° 22. <i>Atención individualizada por parte de la organización</i>	60
Figura N° 23. <i>Atención personalizada por parte de los empleados de la organización.</i>	61
Figura N° 24. <i>Se cuida los intereses de sus clientes</i>	62
Figura N° 25. <i>Comportamiento de los empleados</i>	63
Figura N° 26. <i>Seguridad al realizar transacciones</i>	64
Figura N° 27. <i>Conocimiento de los empleados para responder consultas</i>	65

Introducción

La influencia de la tasa de profesionales en la calidad de la atención y satisfacción es tratada por diversos autores, aunque no se han identificado estudios a nivel nacional vinculados a la gestión pública o estatal.

“Las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Su principal objetivo es satisfacer las necesidades de la comunidad local, asegurando su participación en el progreso económico, social y cultural.” (Ley N° 18.695).

Según la Ley N° 18.695 “las municipalidades tienen funciones exclusivas (privativas) y compartidas (traspasadas). Las funciones exclusivas son: a) elaborar, aprobar y modificar el Plan Comunal de Desarrollo, b) confeccionar el Plan Regulador Comunal, c) promover el desarrollo comunitario, d) regular el transporte y tránsito público, e) regular la construcción y urbanización, y f) ocuparse del aseo y ornato (art. 3). Las funciones traspasadas son aquellas que se comparten con otras instituciones como educación, cultura, salud, asistencia social, capacitación, fomento productivo, deporte, urbanización y construcción de viviendas sociales, entre muchas otras” (art. 4).

La Municipalidad es un órgano descentralizado de la gestión del Estado, el más cercano a la sociedad y el delegado de solucionar sus necesidades más urgentes. Además, poseen la labor de llevar a cabo en cada comuna parte importante de las políticas públicas y servicios producidos a partir del régimen central.

Al estar más juntos a la vida diaria de los individuos, se puede asegurar que los municipios posibilitan una administración más conforme a la verdad y necesidades específicas de cada comuna.

Las municipalidades son por cierto consideradas como una “pieza clave en la vinculación con la ciudadanía” por la proximidad que poseen con los individuos mediante los servicios que prestan a la sociedad (Consejo consejero Presidencial contra los Conflictos de Interés, el Tráfico de Influencias y la Corrupción, 2015). En impacto, “los gobiernos locales son la cara más visible y cercana del Estado, y para la población son la organización con más capacidad para resolver los inconvenientes locales” (Irrárvazal, 1996)

Además, “poseen una mejor fama que lo demás de la gestión pública, siendo que los individuos reconocen como más cercanas. En la Encuesta Nacional Bicentenario desarrollada el año 2012 al consultarle a los individuos a su juicio qué organización tiene

más grande capacidad de contribuir a resolver los inconvenientes de calidad de vida que les están afectando, los encuestados señalaron en segunda opción a los municipios (Encuesta Bicentenario, 2012). Con relación al estallido social del 18 de octubre de

2019, la Encuesta Termómetro Social apunta que 33,7% poblacional apunta a los municipios como la segunda organización con disposición a tomar elecciones que resuelvan el problema y las solicitudes, siendo la primera organización señalada el INDH” (COES, 2019).

Por todo lo mencionado, la gestión de calidad en el sector público juega un rol muy importante dentro de la institución ya que posee la disposición permanente de ofrecer a los demás lo mejor de sí mismo. Debe de identificar, responder y satisfacer de manera eficaz las necesidades aparentes y/o encubiertas de la población, mejorando en tal sentido su vida civil.

La municipalidad abarcada en el presente análisis está situado en el Distrito de José Crespo y Castillo en la Provincia Leoncio Prado región Huánuco. Se pudo mirar una secuencia de inconvenientes, la necesidad de una mejor programación, papeles de atención de parte de los trabajadores; un mejor mecanismo de administración en el personal que tienen que ser guiados por un personal administrativo que van a ser ellos los que brinden la Idealización, Dirección, Organización y Control en la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo para poder hacer la perspectiva, conservar la tarea y consumir las metas para eso se necesita generar mecanismos y/o herramientas que mejore los múltiples inconvenientes que se permanecen presentando en la actualidad que impide el mejor manejo, coordinación, competitividad del personal y falta de control en la municipalidad.

Uno de los más grandes inconvenientes en el campo administrativo es el desconocimiento de las verdaderas funcionalidades de todos los trabajadores generando el descuido de sus verdaderas tareas; esto además involucra cuellos de botellas, acumulación de la funcionalidad, estrés, entre otros. Existe personal en puestos que no permanecen conforme al tipo de categoría que dichos poseen como por ejemplo Auxiliares, Técnicos, Bachilleres y Expertos.

Otro problema, acontece con la labor administrativa es mecanizado y típico, no existe una buena difusión de los diversos manuales de procedimientos que son aquellos que sirven de mentor y orientación para manifestar de un modo más eficiente su labor; aquellos puntos centrales ocasionan lentitud dentro de los procesos administrativos, falta de disponibilidad presupuestal, malas decisiones gerenciales, desabastecimiento

de medicina y material estratégico, mala calidad de atención al usuario externo, deficiente administración de los recursos financieros, quejas y reclamos.

El aspecto de las finanzas, de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo atraviesa por diversas circunstancias en el manejo del presupuesto anual haciendo que éstos no sean suficientes para su sostenimiento.

A todo esto el presente trabajo de investigación buscó desarrollar la interrogante; ¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021?, ya que de este modo pudimos indagar y evaluar en base a evidencias tanto observadas como estadísticas para dar un juicio crítico que pueda permitir a la entidad promover y ajustar mejor sus servicios por el bien de la sociedad.

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

La influencia de la tasa de profesionales en la calidad de la atención y satisfacción es tratada por diversos autores, aunque no se han identificado estudios a nivel nacional vinculados a la gestión pública o estatal.

“Las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Su principal objetivo es satisfacer las necesidades de la comunidad local, asegurando su participación en el progreso económico, social y cultural.” (Ley N° 18.695).

La Municipalidad es un órgano descentralizado de la gestión del Estado, el más cercano a la sociedad y el delegado de solucionar sus necesidades más urgentes. Además, poseen la labor de llevar a cabo en cada comuna parte importante de las políticas públicas y servicios producidos a partir del régimen central.

Al estar más juntos a la vida diaria de los individuos, se puede asegurar que los municipios posibilitan una administración más conforme a la verdad y necesidades específicas de cada comuna.

La municipalidad abarcada en el presente estudio se encuentra ubicada en el Distrito de José Crespo y Castillo en la Provincia Leoncio Prado Región Huánuco. Se pudo observar una serie de problemas, la necesidad de una mejor programación, roles de atención por parte de los trabajadores; un mejor mecanismo de gestión en el personal que deben ser guiados por un personal administrativo que serán ellos los que brinden la Planificación, Dirección, Organización y Control en la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo para lograr la visión, mantener la misión y cumplir los objetivos para ello es necesario crear mecanismos y/o herramientas que mejore los diversos problemas que se están presentando actualmente que impide el mejor desempeño, coordinación, competitividad del personal y falta de control en la municipalidad.

Uno de los mayores problemas en el ámbito administrativo es el desconocimiento de las verdaderas funciones de cada uno de los trabajadores generando el descuido de sus verdaderas labores; esto también trae consigo cuellos de botellas, acumulación de la

función, estrés, entre otros. Existe personal en puestos que no están acorde al tipo de categoría que estos tienen tales como Auxiliares, Técnicos, Bachilleres y Profesionales.

Por ello se pretendió, determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021

1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos.

1.2.1 Problema general

PG: ¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021?

1.2.2 Problemas específicos

PE₁: ¿Cómo la planeación de la gestión administrativa, se relaciona con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021?

PE₂: ¿Cómo la organización de la gestión administrativa, se relaciona con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021?

PE₃: ¿Cómo la dirección de la gestión administrativa, se relaciona con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021?

PE₄: ¿Cómo el control de la gestión administrativa, se relaciona con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021?

1.3 Formulación de objetivos generales y específicos

1.3.1 Objetivo general

OG: Determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

OE₁: Establecer el nivel de relación entre la planeación de la gestión administrativa, y la calidad de servicio que en el personal

administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.

OE2: Determinar el nivel de relación entre la organización de la gestión administrativa, y la calidad de servicio que en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.

OE3: Determinar el nivel de relación entre la dirección de la gestión administrativa, y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.

OE4: Determinar el nivel de relación entre el control de la gestión administrativa, y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.

1.4 Justificación

La presente investigación se justifica en su realización de las siguientes maneras:

Justificación Práctica

La presente indagación se enfocó teóricamente en los inicios de la Teoría Administrativa de la Administración de Ingenio humano, la que se fundamenta en los individuos y las colaboraciones de éstas por medio de la motivación, liderazgo, comunicación y manejo gremial todo en un clima social conveniente, además resulta de enorme trascendencia medir la calidad del servicio en la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo pues dejará obtener indicadores que posibiliten un mejor desarrollo de la Administración Administrativa y de esta forma brindar un servicio de calidad en la red en análisis.

Justificación Práctica

Esta indagación nace de la necesidad evidente de impulsar ocupaciones que contribuyan a la Administración Administrativa de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo teniendo presente que resulta fundamental para las operaciones primordiales de la misma, que enfocan principalmente en la gestión de los recursos humanos y la gestión de los asuntos en general. De esta forma además la puesta en marcha de una iniciativa de mejoramiento de calidad de servicio, entendida como el

grupo de criterios administrativos y organizacionales que contribuyan a la optimización de atención de los usuarios externos.

Justificación Metodológica

Para lograr los objetivos de este estudio, se recurrió al empleo de la técnica del cuestionario con ello se conoció como influye la Gestión Administrativa en la calidad de servicio que brinda el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - 2021.

Justificación Social

Los más de 25 259 habitantes que se atienden en la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo serán los mayores beneficiarios de esta investigación. Nosotros como investigadores estamos enfocados principalmente en la Gestión Administrativa y Calidad de servicio; ambos son puntos cruciales para mejorar la atención en la entidad pública. El objetivo principal de nuestra investigación es aportar mejoría de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo y que los habitantes de dicha ciudad gocen de una atención de calidad de primera por parte de los trabajadores administrativos.

1.5 Limitaciones

En el desarrollo de la investigación a pesar de la emergencia sanitaria debido a la pandemia se pudo aplicar el instrumento de datos a través de las redes sociales y en algunos casos se hizo de manera personal.

1.6 Formulación de hipótesis generales y específicas

1.6.1 Hipótesis general

HG: La gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.

1.6.2 Hipótesis específicas

HE₁: La planeación de la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.

HE₂: La organización de la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.

HE₃: La dirección de la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.

HE₄: El control de la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.

1.7 Variables

- Variable independiente: “Gestión Administrativa”
- Variable dependiente: “Calidad de servicio”

1.8 Definición teórica y operacionalización de variables

Cuadro 1. Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE “GESTION ADMINISITRATIVA”			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
<p>Anzola (2017), “menciona que gestión administrativa consiste en el arte de manejar la planeación, control, dirección y organización mediante el conjunto de actividades realizadas por los involucrados, con el propósito de cumplir con las metas y objetivos señalados que se unifican sinérgicamente en una corporación.” (pg.112)</p>	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso adecuado de los recursos asignados para realizar la planificación. ✓ Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas. ✓ Participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión. ✓ Conocimiento de los instrumentos 	<p>TECNICA: Encuesta. INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estructura organizativa de la entidad. ✓ Comunicación entre áreas. ✓ Distribución responsable de recursos. 	
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivación constante ✓ Liderazgo directivo ✓ Trabajo en equipos ✓ Comportamiento organizacional 	
Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación de desempeño del personal ✓ Evaluación de desempeño organizacional ✓ Determinación de estándares o metas. ✓ Supervisión de los Sistemas de la entidad 		
VARIABLE DEPENDIENTE “CALIDAD DE SERVICIO”			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
<p>Ayala (2018), citando a Philip Crosby Calidad es “hacer que la gente haga mejor una determinada acción u cosa desde la primera vez es decir que calidad es cumplir con las expectativas del usuario de acuerdo con las especificaciones con la que fue diseñado, satisfaciendo su necesidad”.</p>	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS Y INSTRUMENTOS
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desempeño del servicio. ✓ Información oportuna a los clientes. 	
	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Modernidad de equipos. ✓ Presentación de los empleados. ✓ Atractivos materiales del servicio (folletos, revistas) ✓ Adecuados horarios de atención. 	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención individualizada por parte de la organización. ✓ Atención personalizada por parte de los empleados de la organización. ✓ Se cuida los intereses de sus clientes. 	
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comportamiento de los empleados. ✓ Seguridad al realizar transacciones. ✓ Conocimiento de los empleados para responder consultas. 		

Fuente: *Elaboración Propia Investigadores*

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1. Internacional

Basantes (2014), en su tesis, “Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato”- Universidad Técnica de Ambato, tiene como fin primordial decidir si el Modelo de Administración Administrativa que se está usando en la actualidad en el Régimen Autosuficiente Descentralizado incide en la calidad de servicio al comprador, la metodología empleada es la no empírico debido a que las ocupaciones ya han ocurrido y no tienen la posibilidad de ser cambiadas por el curso de la indagación, empero si se puede mejorar al ejercer el paradigma propositivo, siendo una indagación correlacional ya que posibilita analizar la interacción y la indagación explicativa, de enfoque cualitativo, usando como técnicas la observación, la encuesta y la entrevista personal. Contó con una población muestral de 202 competidores a quienes se les empleó encuestas, obteniendo como consecuencia que la mayor parte de consumidores gubernamental Autosuficiente Descentralizado Municipalidad de Ambato piensan que el servicio que han aceptado ha sido regular por lo cual se sugiere velocidad y eficiencia al instante de hacer trámites evitando demoras administrativas.

Campos & Loza (2011), en su tesis, “Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la Ciudad de la barra en Mejora de la Calidad de Servicios y Atención a los Usuarios en el Año 2011”- Universidad Técnica del Norte, su objetivo primordial Mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la metrópoli de Ibarra, conocer los procesos administrativos que se proporcionan en la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo y como dichos inciden en la atención al cliente, la metodología empleada ha sido de tipo detallado, procedimiento inductivo y deductivo, contó con una población muestral de 302 competidores entre alumnos y no alumnos a quienes se les empleó encuestas, la técnica de 17 entrevista e instrumento el cuestionario , lo que se obtuvo como consecuencia que la Biblioteca Pedro Moncayo debería mejorar en la calidad de sus servicios y que lo virtual se lo estima como un ejercicio que reemplaza a la biblioteca real, además se vio que los usuarios de la biblioteca municipal Pedro

Moncayo no conocen todos los servicios que presta, y se muestra la necesidad de hacer un manual de administración administrativa que nos ayude a llevar a cabo procesos y que los servicios que presta la biblioteca Municipal de Pedro Moncayo no son de calidad. Su marco teórico y las técnicas y artefactos utilizados sirvieron para el desarrollo de esta presente averiguación.

2.1.2. Nacional

Alvarado (2011), en su investigación, “Influencia de la Calidad de Atención Sobre el Nivel De Satisfacción de los Contribuyentes de la Sunat en la Región de la Libertad”, teniendo como objetivo, determinar la influencia de la calidad de atención sobre el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la SUNAT en la región de la Libertad, sostiene que: “Se utilizó el método analítico y sintético: basándose en material informativo/ documental y otras fuentes que nos permitió formular 26 conclusiones, recomendaciones y apreciaciones críticas para el proyecto. Método inductivo- deductivo: partiendo de los aspectos generales específicos. Se utilizó la técnica de las encuestas. Se tiene que, el 42% solicita orientación tributaria, el 38 % realiza tramites y un 20% utiliza las cabinas de Sunat; el 67% asiste en promedio de 1.5 veces en un mes, el 19% asiste de 5-10 veces, el 8% de 10-15 veces, y un 6% asiste de 15 veces a más. Del 100% de encuestados, el 44% manifiesta que está bien la infraestructura del local, el 33% que es regular, y el 23% dice que está muy bien. Por otro lado, el 39% manifiesta que la atención recibida es regular, así como la solución a sus dudas e inquietudes, el 34% opina está bien, el 19% dice que está muy bien, el 6% que está mal, y un 2% que está muy mal.”

Bendezu (2016), en su tesis, “Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Contribuyentes Sunat Huánuco 2016” planteó como objetivo, metodología y conclusión de la investigación, los siguientes aspectos, respectivamente: “Determinar el nivel de influencia de la calidad de servicios en la satisfacción del contribuyente en la SUNAT oficina Huánuco durante el periodo de mayo a julio de año 2016. Es de nivel descriptivo y diseño no experimental de tipo transeccional correlacional con enfoque cuantitativo y cualitativo, se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos. Se obtuvo como resultados de la investigación que la calidad de servicios influye significativamente en la satisfacción del contribuyente, porque guarda relación directa entre ambas variables, para la

satisfacción del cliente el elemento predominante es la calidad percibida, que la percepción de la calidad del servicio tiene una especial importancia.

Entre sus resultados se tiene; el 70% de los encuestados consideran que los funcionarios de la SUNAT le transmiten una confianza regular, el 20% de los encuestados consideran que los funcionarios de la SUNAT le transmiten una buena confianza y el 10% de los encuestados consideran que los funcionarios de la SUNAT le transmiten una confianza muy buena. El 40% de los encuestados consideran que la atención personalizada recibida de la SUNAT es Buena, así mismo otros 40 % de los encuestados consideran que la atención personalizada recibida de la SUNAT es Regular y el 10% de los encuestados consideran que la atención personalizada recibida de la SUNAT es Muy Buena”.

Según Karen Giovanna Tirado, (2014), en su tesis “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Cliente, en el colegio Químico Farmacéutico de La Libertad- Trujillo”, por su parte, sostiene que: “El objetivo es fundamentar de qué manera la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad. Se utilizó un diseño de investigación No Experimental, el diseño transversal o transaccional de tipo Explicativo-Correlacional. Como resultado, se han podido lograr los objetivos de la investigación y se ha confirmado la validez de la hipótesis que establece que: La Gestión Administrativa influye de manera directa en la Calidad del Servicio al Cliente Químico Farmacéutica de La Libertad. Al formular las conclusiones, la más importante estipula que las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos”.

2.1.3. Local

Pérez (2019), en su tesis titulada, “Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario en las Municipalidades Distrital de Pólvora”, el objetivo general de la investigación fue determinar en qué nivel la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es no experimental, transversal descriptivo comparativo y el enfoque de esta investigación es cuantitativo; la población estuvo conformada por todos los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora y la muestra constituida por 230 usuarios a los cuales se aplicaron dos

cuestionarios con aplicación de Escala de Likert. Se usaron estadísticos descriptivos y para la prueba de correlación se usó la prueba de Rho Spearman a un nivel de confianza. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach en donde nos muestra que la variable: Gestión administrativa tiene un alto nivel de confiabilidad siendo el resultado de Alfa de Cronbach = (0,810). Por lo tanto, el instrumento que mide esta variable es confiable. Con referencia al objetivo general: en qué nivel la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora, se concluye que existen diferencias significativas en la Gestión administrativa entre la satisfacción de los usuarios de las municipalidades distrital de pólvora. La conclusión que se arribo fue que no existe relación significativa entre Gestión administrativa y satisfacción del usuario. Lo que se demuestra con el estadístico al obtener una correlación de spearman ($\rho = -0,44$) asimismo el (p – valor = 0,502 > 0,05).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión Administrativa

Huergo (2018), menciona en su trabajo a Claudia Villamayor y Ernesto Lamas, lo cual definen “gestión” como “una acción integral, referida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes puntos de vistas, perspectivas para avanzar eficientemente hacia objetivos trazados institucionalmente y que anhelaríamos que fueran cobijados de manera participativa y democrática” (pg.54).

Drucker (2006), nos dice que “es entrecruzar funciones para originar una nueva política corporativa y organizar, planear, controlar, y dirigir los recursos de una organización con el objetivo de lograr sus metas trazadas con eficiencia y eficacia a través del recurso humano que son la razón de ser de toda organización” (pg.89).

Fayol (1916), define “administración como el desarrollo de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el uso de los recursos tanto físicos como humanos con el objetivo de alcanzar las metas organizacionales estimadas. Definiendo a la administración como un todo, del cual la organización es una de las partes” (pg.256).

Taylor (1911), define en su investigación “Principios de la Administración Científica a la administración” como: “El meollo de la Administración es brindar resultados beneficiosos para la cabeza que dirige la organización junto a sus

subordinados.” (pg.152) Robbins (2005), “define a la administración como la concertación de las actividades de trabajo con el fin de que se realicen de manera eficientemente con los individuos involucrados logrando a través de ellas los retos.” (pg.452)

Al respecto menciono que la administración consiste en la aplicación del proceso administrativo, de manera que se realice con eficacia y eficiencia, integrado por la planeación, organización, dirección y control, lo cual deben estar sinérgicamente integrados para alcanzar los objetivos de toda organización.

Hurtado (2008), “lo denomina como una disciplina fundamentada en los procesos administrativos provenientes de estudios científicos, teorías, conceptos aportados por estudiosos en gestión administrativa con el fin de aplicarlos en las organizaciones.”

Anzola (2002), “menciona que gestión administrativa consiste en el arte de manejar la planeación, control, dirección y organización mediante el conjunto de actividades realizadas por los involucrados, con el propósito de cumplir con las metas y objetivos señalados que se unifican sinérgicamente en una corporación.” (pg.112)

Louffat (2012), “se refiere a gestión administrativa como el proceso administrativo encargado de potenciar los recursos en sus diversos ámbitos para así cumplir con lo establecido en la organización.” (pg.116).

(Robbins, 2005). “Refieren a gestión administrativa al proceso de coordinar e incorporar todos los esfuerzos de forma eficiente y eficaz incorporando nuevas actividades a través de todas las personas.” (pg.359).

Tenemos la posibilidad de mencionar que la administración administrativa es un conjunto de actividades que tiene como objetivo conseguir las metas de una organización de cualquier rubro sea público o privado, por medio del correcto funcionamiento del proceso administrativo que se apoya en planificar, acomodar, guiar y mantener el control de la utilización de los recursos de toda organización para el cumplimiento de las metas y fines de forma efectiva y eficiente.

Importancia de la Gestión Administrativa

Según Terry, (1996), “el éxito de las empresas está en función de una buena administración donde se requiere que los recursos humanos y físicos se complementen por ello toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus metas y objetivos. Los éxitos de las empresas están entrelazados en función

de objetivos económicos, sociales y políticos donde se depositan netamente en la competencia del administrador.”

Chiavenato (2012), “en su libro introducción a la administración, agrupa de esta forma el Proceso Administrativo y lo denomina como un proceso sistemático, cíclico que se encuentran relacionadas entre sí interactuando unas a otras.” (pg.264)

Planeación

Robbins (2005), Nos dicen que. “Planeación es la fijación de los objetivos, metas, estrategias, políticas, procedimientos; es decir plantea lo que se va llevar a cabo en la organización, estableciendo el cómo se realizara y en cuanto se lograra.” (pg.476).

Luna (2014), infiere que “la planeación es la pauta a seguir para realizar las funciones establecidas de la organización de forma óptima es decir es el apoyo para que así tenga una adecuada consecución. Por ello es importante porque previene a las organizaciones a salir airoso frente a los problemas que se pueden establecer por ello lo llaman la base del proceso administrativo porque es el primer paso para continuar con las demás etapas, como organización, dirección y control.” (pág. 145)

Tipos de Planeación:

Luna (2014), “en su investigación divide la planeación en tres tipos:

- ❖ Planeación estratégica: Es la etapa donde se establece las metas, estrategias, estableciendo la misión y visión a mediano y largo plazo.
- ❖ Planeación táctica: Lo realizan los ejecutivos, gerentes, altos directivos teniendo como base a la planeación estratégica.
- ❖ Planeación operativa: principalmente se basa en la asignación previa de las tareas específicas que deben realizar las personas de cada una de sus unidades operativas que puede ser conducida por jefes de menor rango desarrollándose a corto plazo.” (pág. 148)

Organización

Much (2018), deduce en su averiguación que la organización es la fase donde está establecido las construcciones, funcionalidades y responsabilidades, estableciendo procedimientos, implementando técnicas para una tarea más simple en cuanto al trabajo, permitiendo una correcta conexión entre los recursos y las ocupaciones.

Cortez (2008), “define que organizar es asignar jerarquías, funciones donde se establece relaciones entre las unidades que se crean en toda organización.”

Luna (2014), nos dice que es importante porque determina los niveles jerárquicos indicando las funciones de cada integrante con el fin de lograr lo planeado, “teniendo como principios:

- Especialización. se establece de acuerdo a las aptitudes y destrezas de cada persona.
- Unidad de mando, para cualquier actividad siempre habrá un solo jefe el cual deberá emitir los resultados.
- Jerarquía, es primordial definir este paso ya que ayudara a establecer órdenes para así lograr los planes, desde el más alto directivo hasta el nivel operativo.

Clasifica la organización en dos tipos:

- **Organización formal:** Es la organización que se presenta en escritos de forma estructurada como en los organigramas también conocido como manuales de organización.
- **Organización informal:** son las alianzas que se generan a través de las relaciones colectivas que no son incluidas en los manuales de la organización formal.” (pág. 156)

Dirección

Cordova (2012), Asevera en su investigación que la dirección “es la capacidad de poder influenciar en los colaboradores que están a su mando para el logro de los objetivos de la organización”.

Koontz, Weihrich & Cannice (2012), “definen a dirección como la función de los administradores de poder influir sobre sus subordinados para que así puedan contribuir a cumplir con las metas trazadas en toda organización mediante motivaciones, supervisión y una buena comunicación.”

Luna (2014), “nos dice que al dirigir se aplica verdaderamente la administración, donde la dirección es el corazón que bombea la administración porque sincroniza todos los movimientos para que las demás partes funcionen adecuadamente, por ello es relevante porque mediante este canal los recursos humanos se sentirán motivados logrando un movimiento sinérgico generando un buen clima laboral.” (pág. 189)

Funciones, procesos o etapas de la dirección:

Luna (2014), nos dice en su libro que las funciones en la etapa de dirección consisten en desarrollar una adecuada supervisión, comunicación, “liderazgo, con una constante motivación, buena toma de decisiones, mediante un trabajo en equipo.

- ❖ **Supervisión:** Es el seguimiento constante a los empleados de nivel inferior detectando fallas y reconocimientos.
- ❖ **Comunicación:** Se realiza entre el emisor receptor lo cual debe llevarse adecuadamente en toda la organización sin barreras y con claridad, como también en casos necesarios se deberá llevarse por escrito.
- ❖ **Liderazgo:** Es el proceso de influenciar positivamente lo cual la mayoría de los casos será el gerente o jefes al mando.
- ❖ **Motivación:** Significa impulsar a los demás mediante incentivos, reconocimiento para que así trabajen con entusiasmo y se llegue a cumplir con la meta deseada.
- ❖ **Toma de decisiones:** Es accionar oportunamente ante un problema dado, aprovechando las oportunidades que se puedan presentar.
- ❖ **Trabajo en equipo:** Es unir esfuerzos sinérgicamente trabajando en conjunto entre jefes y subordinados para lograr un mejor desempeño, donde esta técnica resulta ser muy efectiva y beneficiosa.”

Control

Luna (2014), “relata que es el proceso más importante de la administración ya que sin ello no podrá constatar si la empresa va en buen camino o cuál es su situación real para así detectar las posibles fallas o debilidades.” (pág. 237)

Importancia del control: El control es importante porque detecta los vacíos que se dan en las demás etapas de la administración como la planeación, organización y dirección corrigiendo esos cuellos de botellas detectadas analizándolo y dando soluciones idóneas

Tipos de control:

Las cabezas de las organizaciones pueden hacer uso del control antes, durante o después de presentarte un hecho.

- ❖ **Control preventivo:** Se realiza antes de la actividad previniendo el futuro.
- ❖ **Control concurrente:** Como su nombre lo indica se desarrolla en el mismo tiempo que una actividad se está desarrollando siendo una supervisión directa,

esto beneficia ya que se corrige problemas antes de que estas puedan ser perjudiciales económicamente.

- ❖ **Control correctivo o posterior a la acción:** Se desarrolla luego que la actividad lleve a su término es decir cuando los daños ya están realizados.

2.2.2. Calidad de Servicio

Ayala (2018), citando a Philip Crosby Calidad es “hacer que la gente haga mejor una determinada acción u cosa desde la primera vez es decir que calidad es cumplir con las expectativas del cliente de acuerdo con las especificaciones con la que fue diseñado, satisfaciendo su necesidad”.

Ishikawa (1994), Calidad consiste "es satisfacer al consumidor final con un producto de calidad siendo el más económico siendo diseñado y elaborado a la necesidad del cliente”

Guilló (2018), nos dice que calidad significa “producir bienes y/o servicios que logren satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes; por ende, las necesidades del mismo llegan a ser la clave en la mejora de la calidad”.

(Brown, 1989), lo definen como una “actividad directa o indirecta que no produce un bien inmaterial, pero que busca satisfacer a los consumidores”.

(Brown, 1989), señalan que la “calidad de servicio significa lo que los clientes creen que ocurriría en una situación de servicio, o lo que desean en una situación de servicio”.

Koontz, Weihrich & Cannice (2012), conceptualizan a la calidad de servicio como “una valoración manifestada en una actividad realizada para brindar un beneficio.”

Judger (2013), definen a la calidad de servicio como “satisfacer de la mejor manera a las personas”.

Guizar (2013), menciona que la calidad de servicio “es el cumplimiento de las expectativas de la persona satisfaciendo lo que ella pensó, superando sus expectativas.”

(Rubio, Miranda, & Chamorro, 2012) citando a Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, creadores del modelo SERVQUAL señalaron como “dimensiones a la calidad de servicio a los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad”. Fiabilidad

“Implica la realización del servicio prometido sin errores, de forma adecuada, es decir cumpliendo los compromisos señalados”.

Elementos tangibles

“Son la parte visible, como las apariencias de las instalaciones, oficinas, equipos, personal y materiales de comunicación”.

Seguridad

“Se refiere a la habilidad que tiene el personal de servicio de brindar confianza en el cliente, como la inexistencia de peligros, riesgos o dudas”.

Por ello, así se puede alcanzar una calidad en el servicio cuando dicho servicio cumple con el conjunto de dimensiones ya mencionadas.”

2.3. Definición de Términos Básicos

Adecuación: Es La Teoría de la Información dependiendo del medio de que se trata recomienda que el mensaje se dirija a una audiencia amplia, no marcada, como por ejemplo en el caso de los mensajes radiofónicos, en el que se permite que el mensaje presente alguna peculiaridad (por ejemplo, el periodismo científico), de acuerdo con sectores más o menos amplios. Lo que en ningún caso puede admitirse es que el mensaje no se adecue a un número razonable de receptores. Si se dirige a un número reducido, no es mensaje informativo.

Beneficio: El bien que se hace o que en su defecto recibimos de alguien, se denomina beneficio. Por ejemplo, los consejos de una madre, de un padre, alguien cercano que nos quiere y que nos quiere ver bien se dicen son un beneficio para cualquiera.

Calidad: La calidad como la base de una economía sana, ya que las mejoras a la calidad crean una reacción en cadena que al final genera crecimiento en el nivel del empleo. Para el control de calidad como “la aplicación de principios y técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica con máxima utilidad del producto por parte del usuario”.

Competitivo: La Competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar; las compañías a su vez ganan ventajas sobre los mejores competidores del mundo debido a la presión y al reto.

Estándares: Los estándares son construcciones (constructos teóricos) de referencia que nos son útiles para llevar adelante acciones en algún ámbito determinado. Estos constructos son elaborados y acordados entre personas con el conocimiento y la autoridad para hacerlo. Son informaciones sistematizadas y disponibles que nos dan

una sensación de seguridad en nuestro accionar cotidiano, en el sentido de que tenemos confianza de que lo que esperamos que vaya a ocurrir, efectivamente ocurrirá.

Empleo: Se denomina empleo a la generación de valor a partir de la actividad generada por una persona. El empleado contribuye con su trabajo y conocimientos en favor del empleador a cambio de una compensación económica. Dado que en ocasiones existen diversos conflictos entre estas dos partes, a lo largo de la historia se han ido generando organizaciones que intentan velar por los intereses del empleado. Un claro ejemplo de esta circunstancia lo puede ofrecer el caso de los sindicatos o gremios.

Fidelidad: Fidelización es la acción comercial que trata de asegurar la relación continuada de un cliente con una empresa, evitando que sea alcanzado por la competencia. Es un objetivo fundamental del marketing de relaciones el mantener a los clientes antiguos en la empresa. La preocupación de las empresas actuales ya no es únicamente el captar nuevos clientes, sino mantener o conservar los que ya tiene. Está más que demostrado que resulta diez veces más barato retener a un cliente que captar uno nuevo, pero cómo conseguirlo será lo que marque la pauta a la hora de poner en marcha un sistema de fidelización.

Fiabilidad: es la idea de que los productos deben satisfacer a los clientes durante todo el tiempo que sean usados. Se relaciona con la probabilidad de fallo de un producto dentro de un período determinado. A menor fiabilidad mayores los costes de mantenimiento.

Gestión: consiste en entrelazar funciones para crear una política corporativa y organizar, planear, controlar, y dirigir los recursos de una organización con el fin de lograr los objetivos de dicha política.

Liderazgo: El liderazgo, proceso de influir sobre sí mismo, el grupo o la organización a través de los procesos de comunicación, toma de decisiones y despliegue del potencial para obtener un resultado útil. Así como, es el desarrollo completo de expectativas, capacidades y habilidades que permite identificar, descubrir, utilizar, potenciar y estimular al máximo la fortaleza y la energía de todos los recursos humanos de la organización, elevando al punto de mira de las personas hacia los objetivos y metas planificadas más exigentes, que incrementa la productividad, la creatividad y la innovación del trabajo, para lograr el éxito organizacional y la satisfacción de las necesidades de los individuos.

Mejora continua: es el conjunto de acciones dirigidas a obtener la mayor calidad posible de los productos, servicios y procesos de una empresa. La mayoría de las grandes empresas disponen de un departamento dedicado exclusivamente a mejorar continuamente sus procesos de fabricación.

Reclutamiento: Seleccionar, entrenar y desarrollar al personal y mantener las condiciones favorables de trabajo.

Servicios: Como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

Se explicó el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (Arias, 2012, pág. 118).

En otras palabras, este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

3.1 Ámbito

Para este proyecto de investigación se desarrolló en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, provincia de Leoncio Prado, región Huánuco, ubicada en la parte media del río Huallaga, entre el Parque Nacional Cordillera Azul y la vertiente oriental de la Cordillera de los Andes.

3.2 Población

La población se define como un “Conjunto de todo el elemento que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones” (Levin & Rubin, 2004)

Se tendrá como población a los personales administrativo que está conformado por los 40 trabajadores que laboran en la parte administrativa de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo.

3.3 Muestra

La muestra es en esencia, un subgrupo de la población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

Para la siguiente investigación se utilizó la muestra poblacional no probabilístico por conveniencia del investigador, porque la población es pequeña.

Por todo lo exployado líneas arriba en esta oportunidad la muestra es de 40 trabajadores que laboran en la parte administrativa de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo.

3.4 Nivel y tipo de estudio

3.4.1 Nivel

El nivel de investigación es Descriptivo – Correlacional.

En el presente trabajo de investigación primeramente se describió las variables en estudio, tal como viene ocurriendo en la realidad dentro de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo. Y fue correlacional porque los resultados nos permitieron comparar las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) menciona que el nivel descriptivo pretende medir o recoger información de manera conjunta sobre las variables. Y el nivel correlacional asocia la variable mediante un patrón predecible para un grupo o población.

En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables.

Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

3.4.2 Tipo

La presente investigación es de tipo aplicada.

El presente trabajo de investigación se ubicó dentro tipo aplicado. Porque el resultado de la investigación nos permitió proponer alternativas de cambio de mejora solución frente al problema investigado de la Gestión Administrativa y su Efecto en la Calidad de Servicio en el Personal de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo.

“Este tipo de investigación buscó ampliar y profundizar la realidad de las variables tanto independiente como dependiente en el sujeto de investigación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Por ello a partir de la caracterización de los componentes que integran cada uno de ellos sustentados en la operacionalización de variables

3.5 Diseño de investigación

Dado que el objetivo del estudio fue determinado como la Gestión Administrativa se relaciona con la calidad de servicio en el personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, se recurrió a un diseño no experimental que se aplicó de manera transversal, considerando que el tema de investigación tiene un sustento teórico suficiente, se procedió a realizar una investigación descriptiva para conocer a detalle la

forma en que la Gestión Administrativa afectaba la calidad de servicio por parte del personal administrativo a los ciudadanos que asisten a la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo.

La investigación no experimental “es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; lo que se hace en esta investigación es observar fenómenos tal y como se dan en un contexto natural, para después analizarlo” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) (pág. 270).

Estos mismos autores señalan que los diseños de investigación transversales “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)(pág. 289).

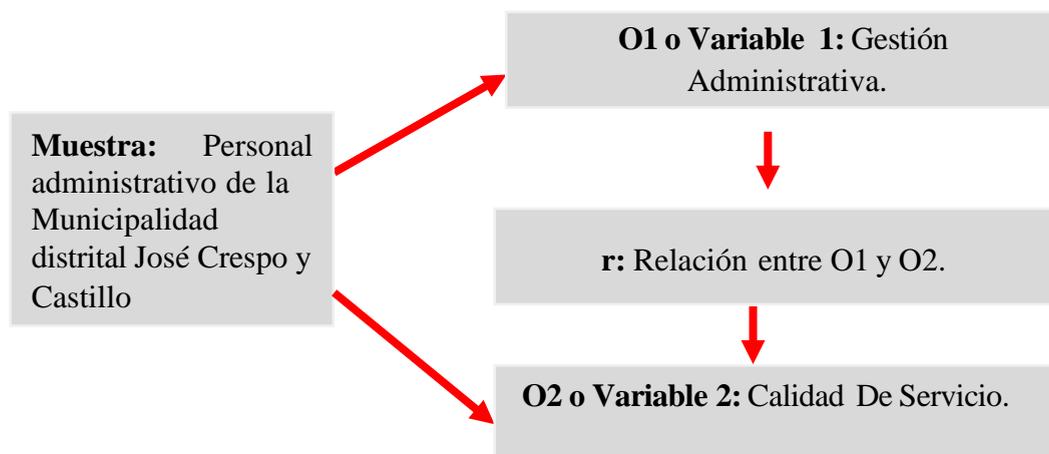


Gráfico 1. Diseño Correlacional. En el presente grafico se esquematiza el diseño de estudio. Donde se busca determinar la relación (denotada como “r” en el gráfico) entre las variables Gestión Administrativa y Calidad De Servicio percibido por el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, los cuales representan la muestra o población estudiada.

3.6 Métodos, Técnicas e instrumentos

3.6.1 Métodos

Para el desarrollo del proyecto de investigación utilizamos los siguientes métodos:

- **Método deductivo**

En la investigación utilizamos el método deductivo, ya que nos permitirá estudiar, analizar y clasificar la información general teórica de nuestras variables, partiendo de lo general a lo particular.

- **Método analítico**

Este método se utilizará con la finalidad de descomponer el todo, separándolos en sus partes y componentes, distinguiendo cada elemento importante de las variables dimensiones e indicadores.

- **Método estadístico**

Este método nos permitió obtener resultados estadísticos a través de un programa estadístico, para así obtener la cuantificación exacta y poder expresar gráficamente los resultados obteniendo una recolección de datos a través del uso de la herramienta de los cuestionarios.

3.6.2 Técnicas e Instrumentos

“La técnica de recolección es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información (...) La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos” (Falcón & Herrera, 2005).

“La técnica de recolección de datos que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta. Donde se define que la encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se llevó a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población” (Ferrando, 1993).

Un instrumento de recolección de datos es en principio:

“Cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en sí toda la labor de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados” (Sabino, 1992).

El instrumento que se utilizó en esta investigación fue el cuestionario, la cual se elaboró con preguntas cerradas para los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo para determinar la Gestión Administrativa y Calidad De Servicio del Personal Administrativo.

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos en las que constó de profesionales especialistas del tema que se investigando, profesionales que cuentan con la experiencia en el tema para poder refutar o recomendar en cuanto a las preguntas que se plasmaron en la investigación

Se utilizó el coeficiente de alfa de Crombach donde permitió estimar la confiabilidad del instrumento, referente a relevancia, coherencia, suficiencia y claridad, donde los jueces expertos constado de 5 profesionales dieron sus valores del 1,2,3 y 4 y se obtuvo el promedio de siendo un instrumento confiable.

3.8 Procedimiento

Para el presente trabajo de investigación se procesó los datos mediante el uso del programa estadístico informático de mayor uso en las ciencias sociales; Statistical Package for the Social Sciences, conocido por sus siglas SPSS, edición IBM® SPSS® Statistics 20, versión en español (Modelo de correlación de Spearman).

3.9 Tabulación y análisis de datos

Para el presente trabajo de investigación se procesó los datos mediante el uso del programa estadístico informático de mayor uso en las ciencias sociales; Statistical Package for the Social Sciences, conocido por sus siglas SPSS, edición IBM® SPSS® Statistics 20, versión en español (Modelo de correlación de Spearman).

3.10 Consideraciones éticas

Para la elaboración del proyecto de investigación, se desarrolló con los principios fundamentales de Ética Profesional, moral individual y social, dichas informaciones obtenidas serán verídicas teniendo en cuenta un proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional en la búsqueda de nuevos conocimientos para el desarrollo de la investigación.

CAPITULO IV. RESULTADOS

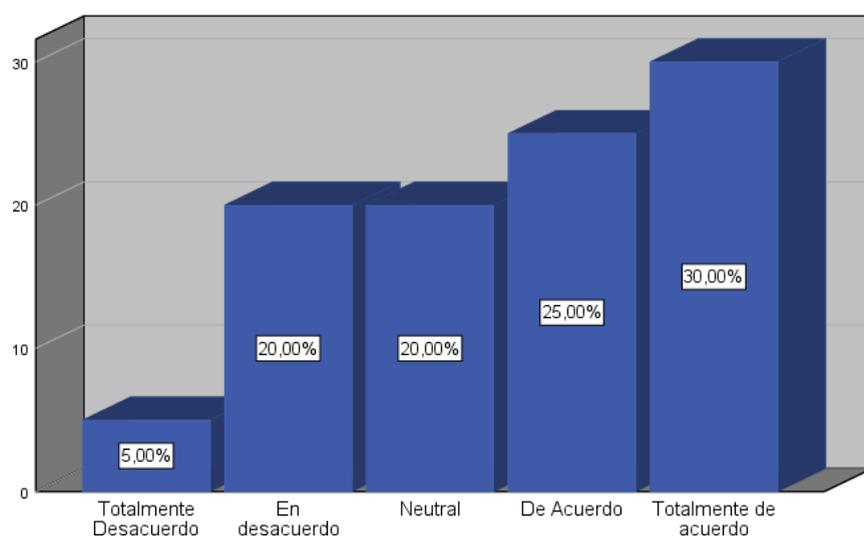
4.1 Análisis Descriptivo

Tabla N° 1. *Uso adecuado de los recursos asignados para realizar la planificación.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	8	20,0	20,0	25,0
	Neutral	8	20,0	20,0	45,0
	De Acuerdo	10	25,0	25,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 1. *Uso adecuado de los recursos asignados para realizar la planificación.*



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 2 trabajadores haciendo un 5% consideran estar totalmente en desacuerdo sobre uso de los recursos asignados para realizar la planificación en la municipalidad, a su vez 8 trabajadores haciendo un 20% consideran estar en desacuerdo sobre el uso de los recursos asignados para realizar la planificación en la municipalidad, así mismo 8 trabajadores haciendo un 20% consideran estar en una posición neutral sobre el uso de los recursos asignados para realizar la planificación en la municipalidad, también

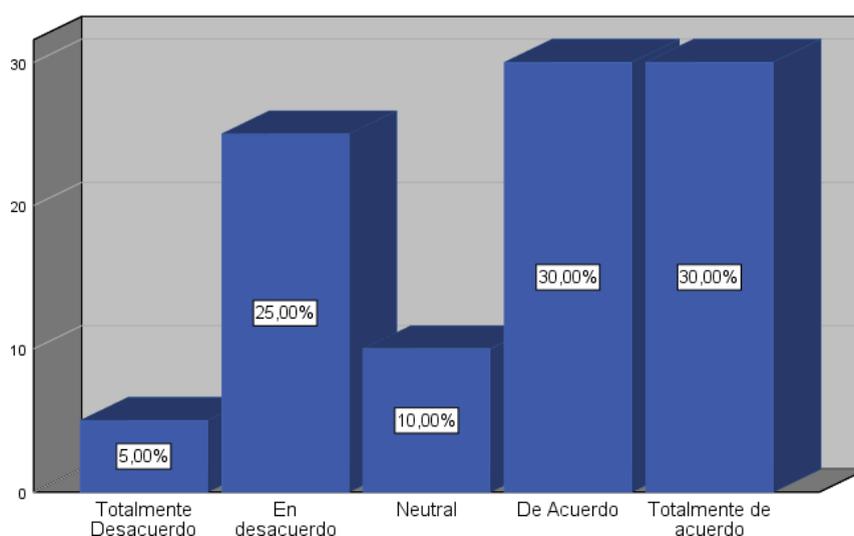
son 10 trabajadores haciendo un 25% consideran estar de acuerdo sobre el uso de los recursos asignados para realizar la planificación en la municipalidad, finalmente son 12 trabajadores haciendo un 30% quienes están totalmente de acuerdo sobre el uso de los recursos asignados para realizar la planificación en la municipalidad.

Tabla N° 2. *Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	10	25,0	25,0	30,0
	Neutral	4	10,0	10,0	40,0
	De Acuerdo	12	30,0	30,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 2. *Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas.*



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 2 trabajadores haciendo un 5% consideran estar totalmente en desacuerdo sobre la Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas en la municipalidad, del mismo modo 10 trabajadores haciendo un

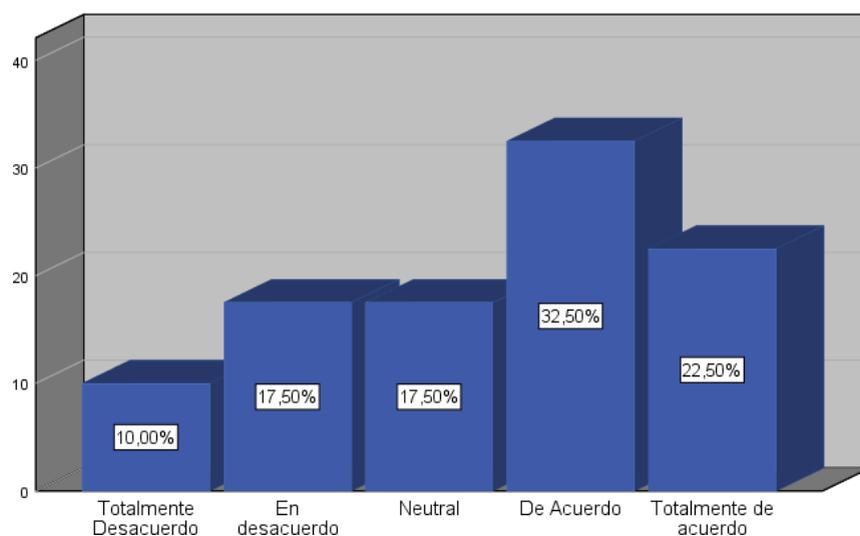
25% consideran estar en desacuerdo sobre la Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas en la municipalidad, por otra parte 4 trabajadores haciendo un 10% consideran estar en una posición neutral sobre la Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas en la municipalidad, a su vez 12 trabajadores haciendo un 30% consideran estar de acuerdo sobre la Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas en la municipalidad, finalmente son 12 trabajadores haciendo un 30% quienes están totalmente de acuerdo sobre la Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas en la municipalidad.

Tabla N° 3. Participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	27,5
	Neutral	7	17,5	17,5	45,0
	De Acuerdo	13	32,5	32,5	77,5
	Totalmente de acuerdo	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 3. Participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión.



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

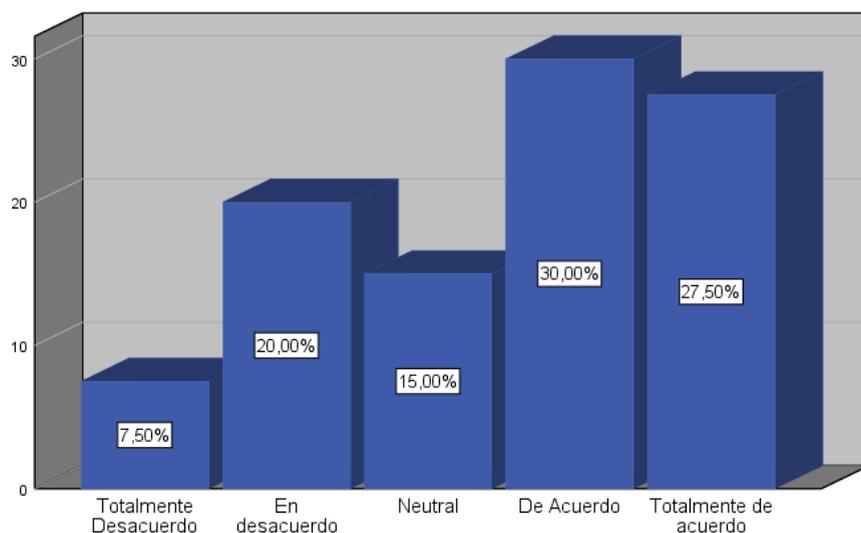
Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 4 trabajadores haciendo un 10% consideran estar totalmente en desacuerdo sobre participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión en la municipalidad, así mismo 7 trabajadores haciendo un 17.5% consideran estar en desacuerdo sobre la participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión en la municipalidad, del mismo modo 7 trabajadores haciendo un 17.5 % consideran estar en una posición neutral sobre la participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión en la municipalidad, por otro lado 13 trabajadores haciendo un 32.5 % consideran estar de acuerdo sobre la participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión en la municipalidad, finalmente son 9 trabajadores haciendo un 22.5 % quienes están totalmente de acuerdo sobre la participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión en la municipalidad.

Tabla N° 4. *Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	En desacuerdo	8	20,0	20,0	27,5
	Neutral	6	15,0	15,0	42,5
	De Acuerdo	12	30,0	30,0	72,5
	Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 4. *Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal.*

Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

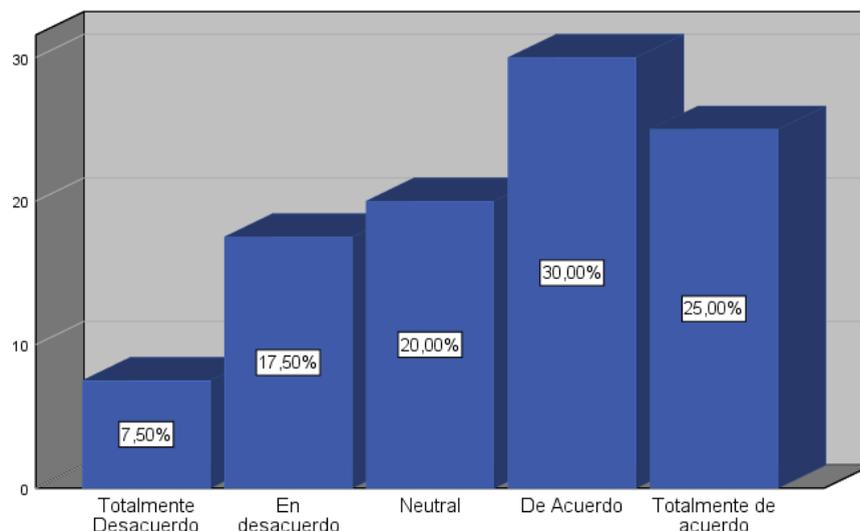
De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 3 trabajadores haciendo un 7.5 % consideran estar totalmente en desacuerdo sobre el conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal en la municipalidad, también se menciona que 8 trabajadores haciendo un 20 % consideran estar en desacuerdo sobre el conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal en la municipalidad, del mismo modo 6 trabajadores haciendo un 15 % consideran estar en una posición neutral sobre el conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal en la municipalidad, también son 12 trabajadores haciendo un 30 % consideran estar de acuerdo sobre el conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal en la municipalidad, finalmente son 11 trabajadores haciendo un 27.5 % quienes están totalmente de acuerdo sobre el conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal en la municipalidad.

Tabla N° 5. *Estructura organizativa de la entidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	25,0
	Neutral	8	20,0	20,0	45,0
	De Acuerdo	12	30,0	30,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 5. Estructura organizativa de la entidad.



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

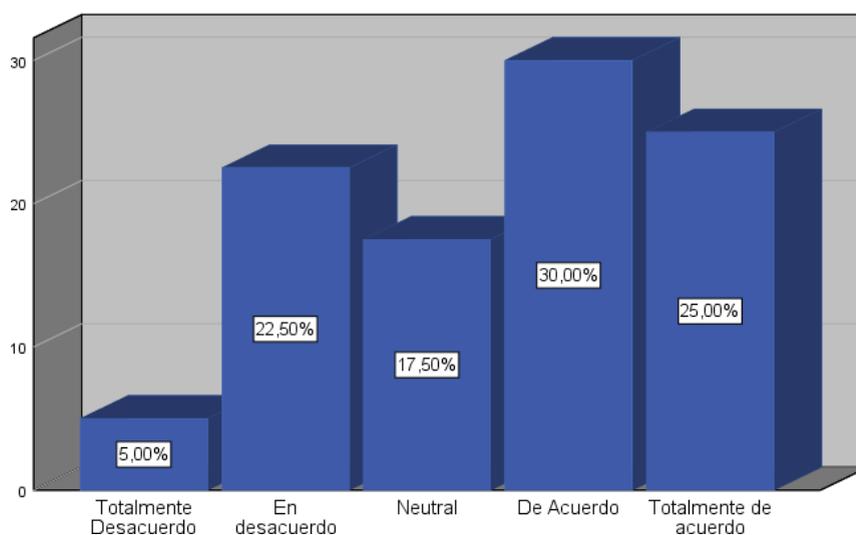
De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 3 trabajadores haciendo un 7.5 % consideran estar totalmente en desacuerdo sobre la estructura organizativa de la entidad en la municipalidad, así mismo 7 trabajadores haciendo un 17.5% consideran estar en desacuerdo sobre la estructura organizativa de la entidad en la municipalidad, del mismo modo 8 trabajadores haciendo un 20 % consideran estar en una posición neutral sobre la estructura organizativa de la entidad en la municipalidad, por otro lado 12 trabajadores haciendo un 30 % consideran estar de acuerdo sobre la estructura organizativa de la entidad en la municipalidad, finalmente son 10 trabajadores haciendo un 25 % quienes están totalmente de acuerdo sobre la estructura organizativa de la entidad en la municipalidad.

Tabla N° 6. Comunicación entre áreas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	9	22,5	22,5	27,5
	Neutral	7	17,5	17,5	45,0
	De Acuerdo	12	30,0	30,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 6. *Comunicación entre áreas.*



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

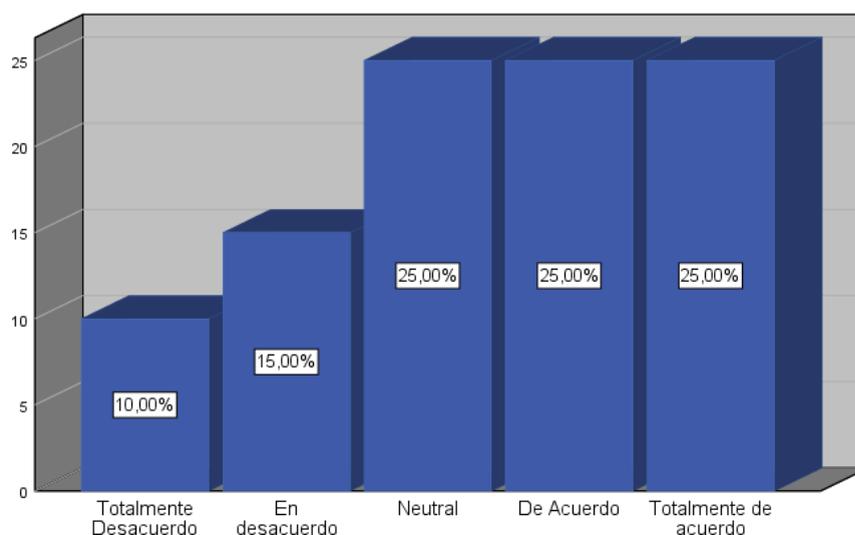
De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 2 trabajadores haciendo un 5 % consideran estar totalmente en desacuerdo sobre la comunicación entre áreas en la municipalidad, a su vez 9 trabajadores haciendo un 22.5% consideran estar en desacuerdo sobre la comunicación entre áreas en la municipalidad, del mismo modo 7 trabajadores haciendo un 17.5 % consideran estar en una posición neutral sobre la comunicación entre áreas en la municipalidad, empero 12 trabajadores haciendo un 30 % consideran estar de acuerdo sobre la comunicación entre áreas en la municipalidad, finalmente son 10 trabajadores haciendo un 25 % quienes están totalmente de acuerdo sobre la comunicación entre áreas en la municipalidad.

Tabla N° 7. *Distribución responsable de recursos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	6	15,0	15,0	25,0
	Neutral	10	25,0	25,0	50,0
	De Acuerdo	10	25,0	25,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 7. Distribución responsable de recursos.



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

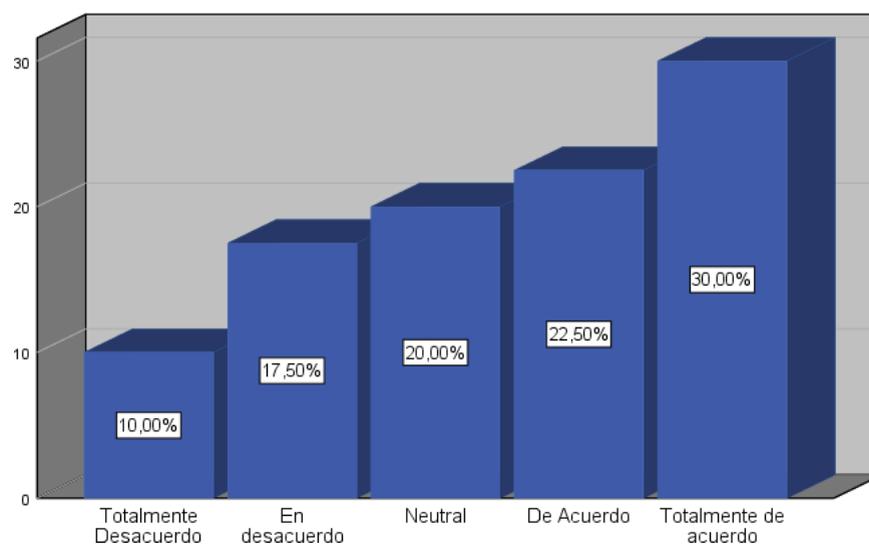
Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 4 trabajadores haciendo un 10 % consideran estar totalmente en desacuerdo sobre la distribución responsable de recursos en la municipalidad, también 6 trabajadores haciendo un 15% consideran estar en desacuerdo sobre la distribución responsable de recursos en la municipalidad, así mismo 10 trabajadores haciendo un 25 % consideran estar en una posición neutral sobre la distribución responsable de recursos en la municipalidad, con otra perspectiva 10 trabajadores haciendo un 25 % consideran estar de acuerdo sobre la distribución responsable de recursos en la municipalidad, finalmente son 10 trabajadores haciendo un 25 % quienes están totalmente de acuerdo sobre la distribución responsable de recursos en la municipalidad.

Tabla N° 8. Motivación constante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	27,5
	Neutral	8	20,0	20,0	47,5
	De Acuerdo	9	22,5	22,5	70,0
	Totalmente de acuerdo	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 8. Motivación constante

Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

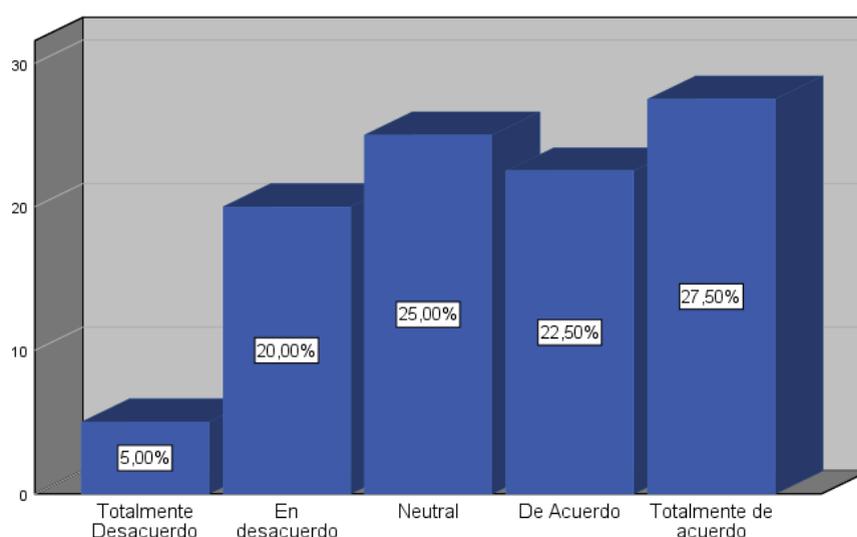
Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 4 trabajadores haciendo un 10 % consideran estar totalmente en desacuerdo sobre la motivación constante en la municipalidad, a su vez 7 trabajadores haciendo un 17.5% consideran estar en desacuerdo sobre la motivación constante en la municipalidad, además son 8 trabajadores haciendo un 20 % consideran estar en una posición neutral sobre la motivación constante en la municipalidad, por otra parte 9 trabajadores haciendo un 22.5 % consideran estar de acuerdo sobre la motivación constante en la municipalidad, finalmente son 12 trabajadores haciendo un 30 % quienes están totalmente de acuerdo sobre la motivación constante en la municipalidad.

Tabla N° 9. Liderazgo directivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	8	20,0	20,0	25,0
	Neutral	10	25,0	25,0	50,0
	De Acuerdo	9	22,5	22,5	72,5
	Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 9. Liderazgo directivo

Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

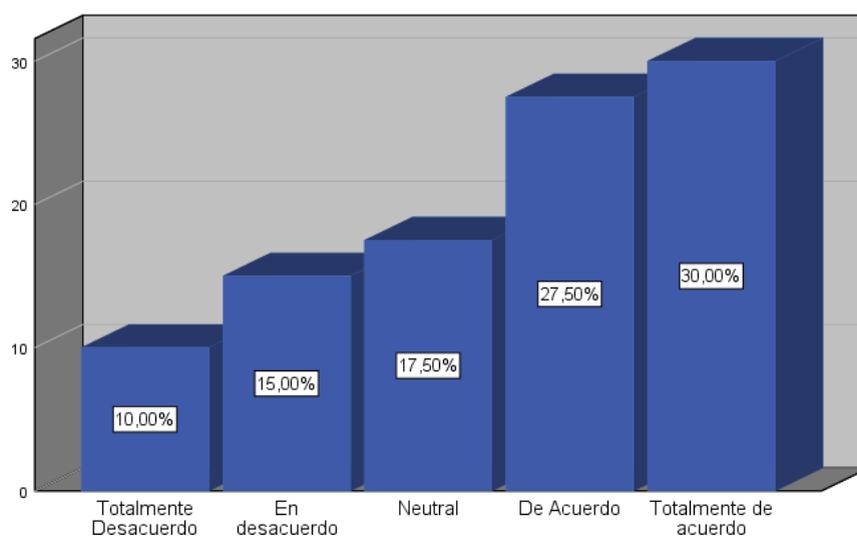
Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 2 trabajadores haciendo un 5 % consideran estar totalmente en desacuerdo sobre el liderazgo directivo en la municipalidad, así mismo son 8 trabajadores haciendo un 20% consideran estar en desacuerdo sobre el liderazgo directivo en la municipalidad, por otra parte 10 trabajadores haciendo un 25 % consideran estar en una posición neutral sobre el liderazgo directivo en la municipalidad, además de 9 trabajadores haciendo un 22.5 % consideran estar de acuerdo sobre el liderazgo directivo en la municipalidad, finalmente son 11 trabajadores haciendo un 27.5% quienes están totalmente de acuerdo sobre el liderazgo directivo en la municipalidad.

Tabla N° 10. Trabajo en equipos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	6	15,0	15,0	25,0
	Neutral	7	17,5	17,5	42,5
	De Acuerdo	11	27,5	27,5	70,0
	Totalmente de acuerdo	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 10. Trabajo en equipos

Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

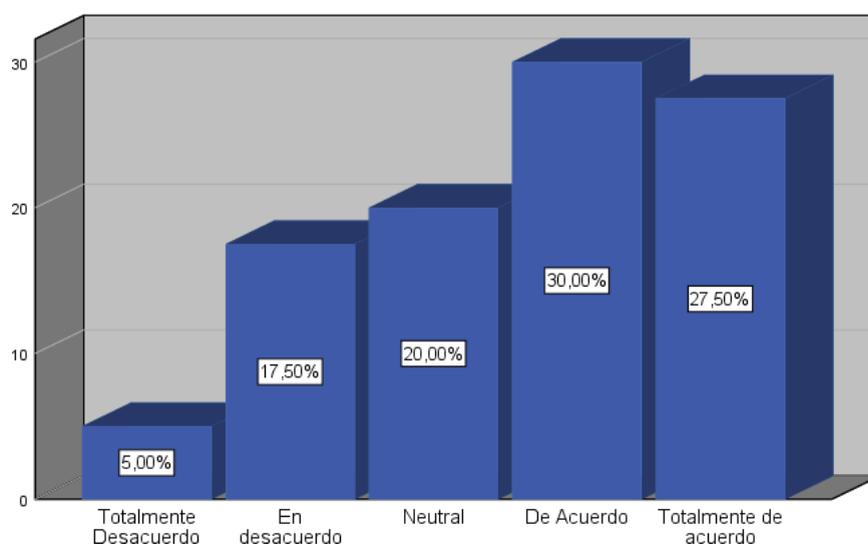
Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 4 trabajadores haciendo un 10 % consideran estar totalmente en desacuerdo sobre el trabajo en equipos en la municipalidad, además de 6 trabajadores haciendo un 15% consideran estar en desacuerdo sobre el trabajo en equipos en la municipalidad, así mismo 7 trabajadores haciendo un 17.5 % consideran estar en una posición neutral sobre el trabajo en equipos en la municipalidad, por otro lado 11 trabajadores haciendo un 27.5 % consideran estar de acuerdo sobre el trabajo en equipos en la municipalidad, finalmente son 12 trabajadores haciendo un 30% quienes están totalmente de acuerdo sobre el trabajo en equipos en la municipalidad.

Tabla N° 11. Comportamiento organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	22,5
	Neutral	8	20,0	20,0	42,5
	De Acuerdo	12	30,0	30,0	72,5
	Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 11. Comportamiento organizacional

Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

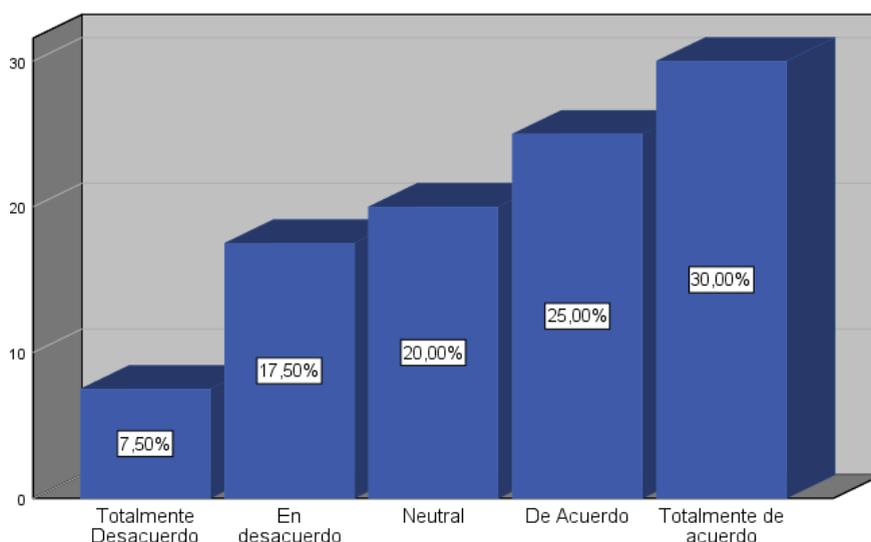
Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 2 trabajadores haciendo un 5 % consideran estar totalmente en desacuerdo sobre el comportamiento organizacional en la municipalidad, así mismo 7 trabajadores haciendo un 17.5 % consideran estar en desacuerdo sobre el comportamiento organizacional en la municipalidad, del mismo modo 8 trabajadores haciendo un 20 % consideran estar en una posición neutral sobre el comportamiento organizacional en la municipalidad, por otra parte son 12 trabajadores haciendo un 30 % consideran estar de acuerdo sobre el comportamiento organizacional en la municipalidad, finalmente son 11 trabajadores haciendo un 27.5 % quienes están totalmente de acuerdo sobre el comportamiento organizacional en la municipalidad.

Tabla N° 12. *Evaluación de desempeño del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	25,0
	Neutral	8	20,0	20,0	45,0
	De Acuerdo	10	25,0	25,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 12. *Evaluación de desempeño del personal*

Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 3 trabajadores haciendo un 7.5 % consideran estar totalmente en desacuerdo sobre la evaluación de desempeño del personal en la municipalidad, también son 7 trabajadores haciendo un 17.5 % consideran estar en desacuerdo sobre la evaluación de desempeño del personal en la municipalidad, así mismo 8 trabajadores haciendo un 20 % consideran estar en una posición neutral sobre la evaluación de desempeño del personal en la municipalidad, 10 trabajadores haciendo un 25 % consideran estar de acuerdo sobre la evaluación de desempeño del personal en la

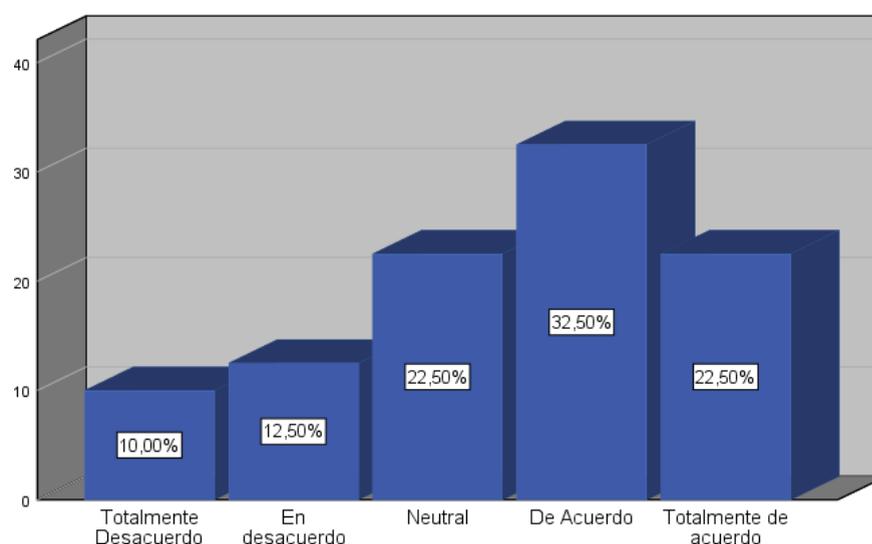
municipalidad, finalmente son 12 trabajadores haciendo un 30 % quienes están totalmente de acuerdo sobre la evaluación de desempeño del personal en la municipalidad.

Tabla N° 13. *Evaluación de desempeño organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	5	12,5	12,5	22,5
	Neutral	9	22,5	22,5	45,0
	De Acuerdo	13	32,5	32,5	77,5
	Totalmente de acuerdo	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 13. *Evaluación de desempeño organizacional*



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 4 trabajadores haciendo un 10% consideran estar totalmente en desacuerdo sobre la evaluación de desempeño organizacional en la municipalidad, así mismo 5 trabajadores haciendo un 12.5% consideran estar en desacuerdo sobre la evaluación de desempeño organizacional en la municipalidad, de la misma forma 9 trabajadores haciendo un 22.5% consideran estar en una posición neutral sobre la evaluación de desempeño organizacional en la municipalidad, por otro lado 13 trabajadores

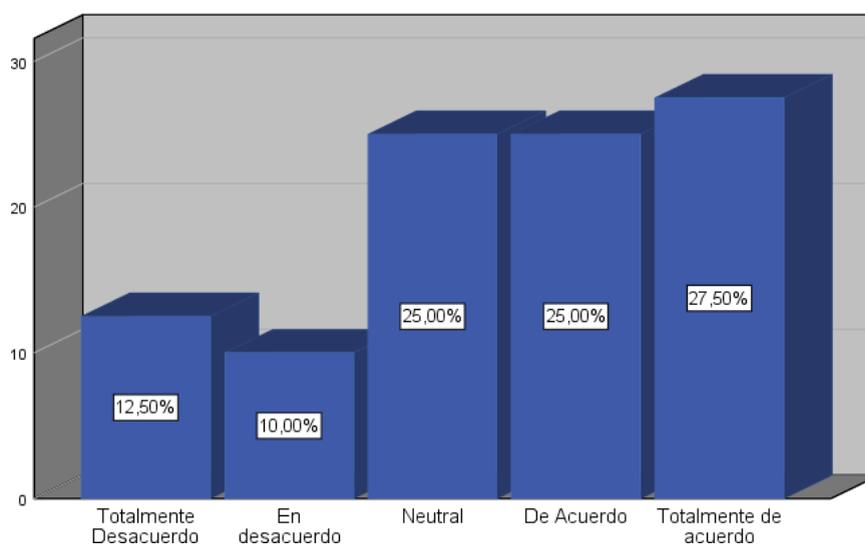
haciendo un 32.5% consideran estar de acuerdo sobre la evaluación de desempeño organizacional en la municipalidad, finalmente son 9 trabajadores haciendo un 22.5% quienes están totalmente de acuerdo sobre la evaluación de desempeño organizacional en la municipalidad.

Tabla N° 14. *Determinación de estándares o metas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	5	12,5	12,5	12,5
	En desacuerdo	4	10,0	10,0	22,5
	Neutral	10	25,0	25,0	47,5
	De Acuerdo	10	25,0	25,0	72,5
	Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 14. *Determinación de estándares o metas.*



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 5 trabajadores haciendo un 12.5% consideran estar totalmente en desacuerdo sobre la determinación de estándares o metas en la municipalidad, 4 trabajadores haciendo un 10% consideran estar en desacuerdo sobre la determinación de estándares o metas en la municipalidad, 10 trabajadores haciendo un 25% consideran estar en una posición neutral sobre la determinación de estándares o metas en

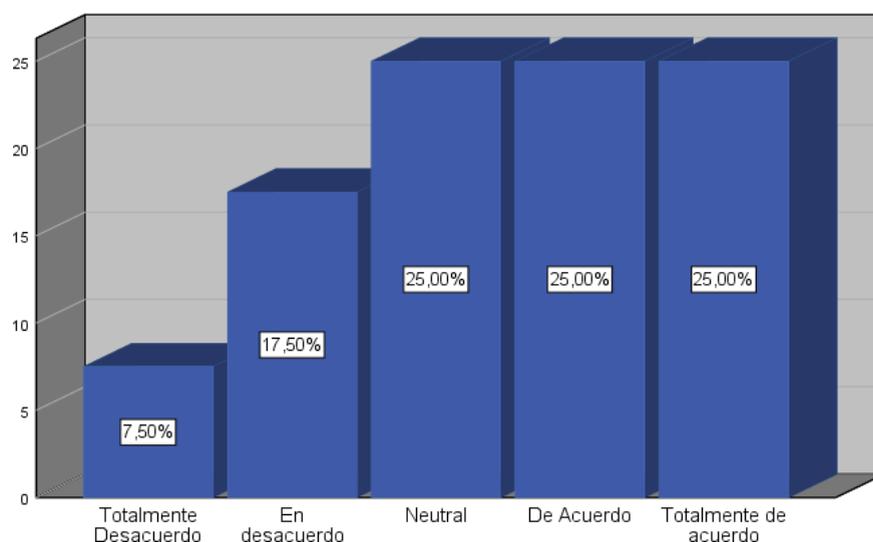
la municipalidad, 10 trabajadores haciendo un 25% consideran estar de acuerdo sobre la determinación de estándares o metas en la municipalidad, finalmente son 11 trabajadores haciendo un 27.5% quienes están totalmente de acuerdo sobre la determinación de estándares o metas en la municipalidad.

Tabla N° 15. *Supervisión de los Sistemas de la entidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	25,0
	Neutral	10	25,0	25,0	50,0
	De Acuerdo	10	25,0	25,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 15. *Supervisión de los Sistemas de la entidad*



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 3 trabajadores haciendo un 7.5% consideran estar totalmente en desacuerdo sobre la supervisión de los sistemas de la entidad en la municipalidad, 7 trabajadores haciendo un 17.5% consideran estar en desacuerdo sobre la supervisión de los sistemas de la entidad en la municipalidad, 10 trabajadores haciendo un

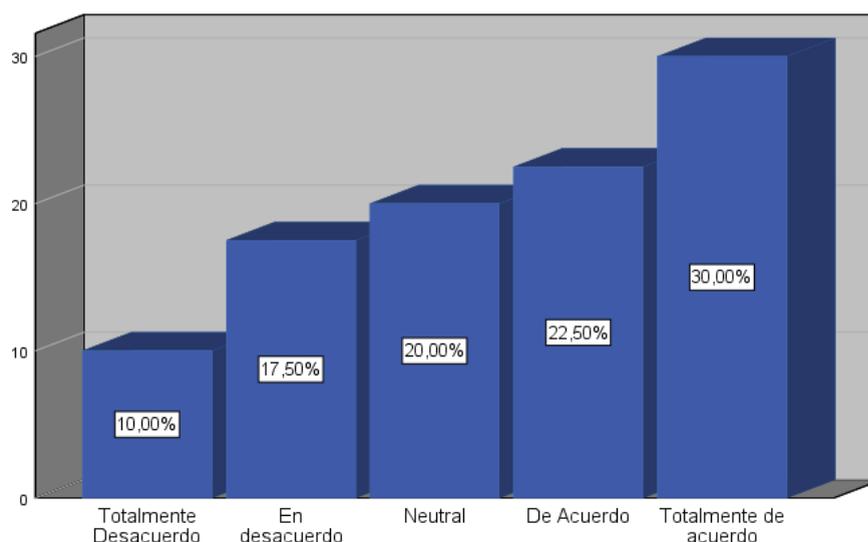
25% consideran estar en una posición neutral sobre la supervisión de los sistemas de la entidad en la municipalidad, 10 trabajadores haciendo un 25% consideran estar de acuerdo sobre la supervisión de los sistemas de la entidad en la municipalidad, finalmente son 10 trabajadores haciendo un 25% quienes están totalmente de acuerdo sobre la supervisión de los sistemas de la entidad en la municipalidad.

Tabla N° 16. Desempeño del servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	27,5
	Neutral	8	20,0	20,0	47,5
	De Acuerdo	9	22,5	22,5	70,0
	Totalmente de acuerdo	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 16. Desempeño del servicio.



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 4 trabajadores haciendo un 10% consideran estar totalmente en desacuerdo sobre el desempeño del servicio en la municipalidad, 7 trabajadores haciendo un 17.5% consideran estar en desacuerdo sobre el desempeño del

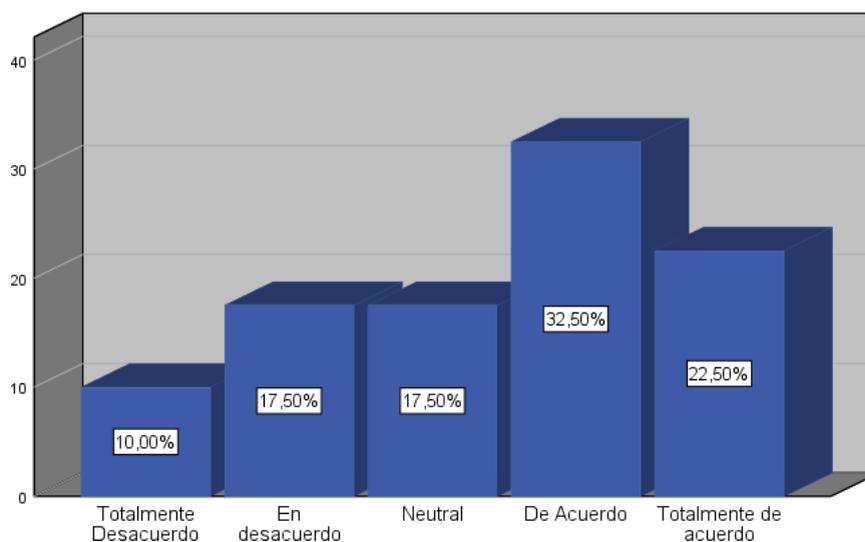
servicio en la municipalidad, 8 trabajadores haciendo un 20% consideran estar en una posición neutral sobre el desempeño del servicio en la municipalidad, 9 trabajadores haciendo un 22.5% consideran estar de acuerdo sobre el desempeño del servicio en la municipalidad, finalmente son 12 trabajadores haciendo un 30% quienes están totalmente de acuerdo sobre el desempeño del servicio en la municipalidad.

Tabla N° 17. Información oportuna a los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	27,5
	Neutral	7	17,5	17,5	45,0
	De Acuerdo	13	32,5	32,5	77,5
	Totalmente de acuerdo	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 17. Información oportuna a los clientes.



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 4 trabajadores haciendo un 10% consideran estar totalmente en desacuerdo sobre la información oportuna a los clientes en la municipalidad,

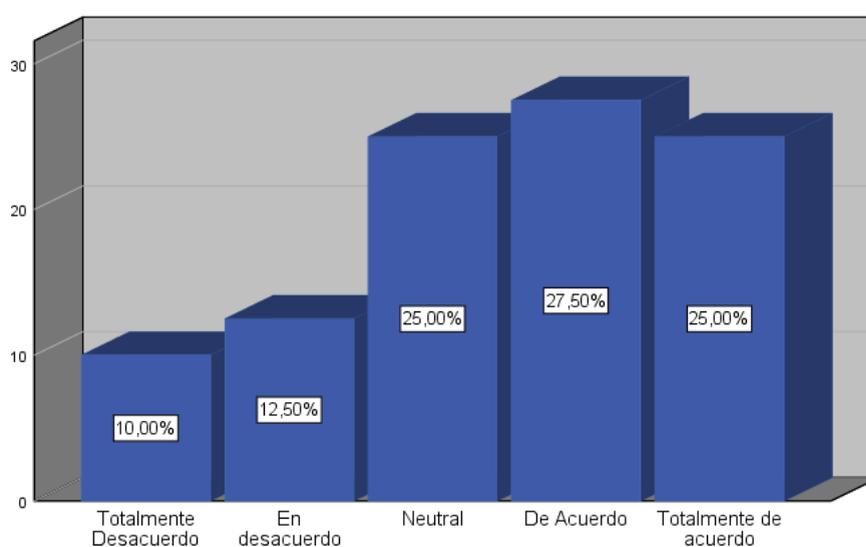
7 trabajadores haciendo un 17.5% consideran estar en desacuerdo sobre la información oportuna a los clientes en la municipalidad, 7 trabajadores haciendo un 17.5% consideran estar en una posición neutral sobre la información oportuna a los clientes en la municipalidad, 13 trabajadores haciendo un 32.5% consideran estar de acuerdo sobre la información oportuna a los clientes en la municipalidad, finalmente son 9 trabajadores haciendo un 22.5% quienes están totalmente de acuerdo sobre la información oportuna a los clientes en la municipalidad.

Tabla N° 18. *Modernidad de equipos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente Desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	5	12,5	12,5	22,5
Neutral	10	25,0	25,0	47,5
De Acuerdo	11	27,5	27,5	75,0
Totalmente de acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 18. *Modernidad de equipos.*



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 4 trabajadores haciendo un 10% consideran estar

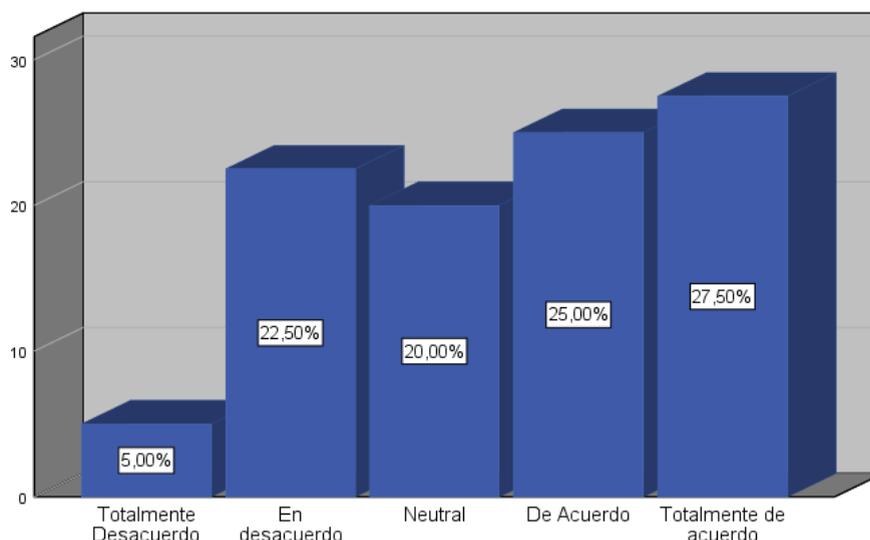
totalmente en desacuerdo sobre la modernidad de equipos en la municipalidad, 5 trabajadores haciendo un 12.5% consideran estar en desacuerdo sobre la modernidad de equipos en la municipalidad, 10 trabajadores haciendo un 25% consideran estar en una posición neutral sobre la modernidad de equipos en la municipalidad, 11 trabajadores haciendo un 27.5% consideran estar de acuerdo sobre la modernidad de equipos en la municipalidad, finalmente son 10 trabajadores haciendo un 25% quienes están totalmente de acuerdo sobre la modernidad de equipos en la municipalidad.

Tabla N° 19. *Presentación de los empleados.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente Desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	9	22,5	22,5	27,5
Neutral	8	20,0	20,0	47,5
De Acuerdo	10	25,0	25,0	72,5
Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 19. *Presentación de los empleados.*



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 2 trabajadores haciendo un 5% consideran estar totalmente

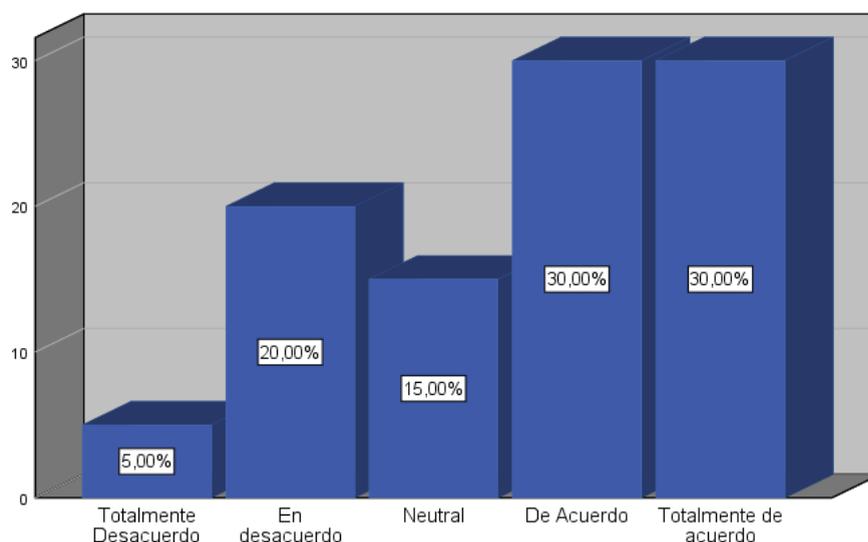
en desacuerdo sobre la presentación de los empleados en la municipalidad, 9 trabajadores haciendo un 22.5% consideran estar en desacuerdo sobre la presentación de los empleados en la municipalidad, 8 trabajadores haciendo un 20% consideran estar en una posición neutral sobre la presentación de los empleados en la municipalidad, 10 trabajadores haciendo un 25% consideran estar de acuerdo sobre la presentación de los empleados en la municipalidad, finalmente son 11 trabajadores haciendo un 27.5% quienes están totalmente de acuerdo sobre la presentación de los empleados en la municipalidad.

Tabla N° 20. *Atractivos materiales del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	8	20,0	20,0	25,0
	Neutral	6	15,0	15,0	40,0
	De Acuerdo	12	30,0	30,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 20. *Atractivos materiales del servicio*



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

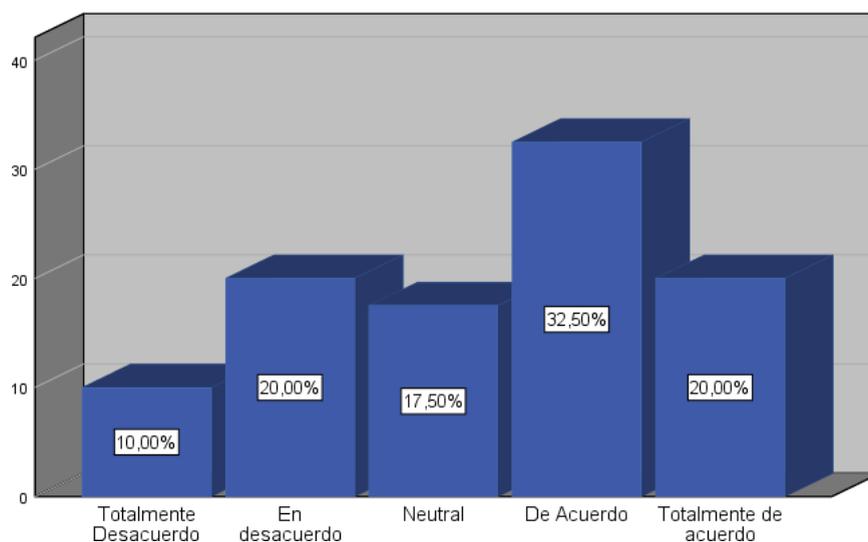
De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 2 trabajadores haciendo un 5% consideran estar totalmente en desacuerdo sobre los atractivos materiales del servicio en la municipalidad, 8 trabajadores haciendo un 20% consideran estar en desacuerdo sobre los atractivos materiales del servicio en la municipalidad, 6 trabajadores haciendo un 15% consideran estar en una posición neutral sobre los atractivos materiales del servicio en la municipalidad, 12 trabajadores haciendo un 30% consideran estar de acuerdo sobre los atractivos materiales del servicio en la municipalidad, finalmente son 12 trabajadores haciendo un 30% quienes están totalmente de acuerdo sobre los atractivos materiales del servicio en la municipalidad.

Tabla N° 21. *Adecuados horarios de atención.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	8	20,0	20,0	30,0
	Neutral	7	17,5	17,5	47,5
	De Acuerdo	13	32,5	32,5	80,0
	Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 21. *Adecuados horarios de atención.*



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

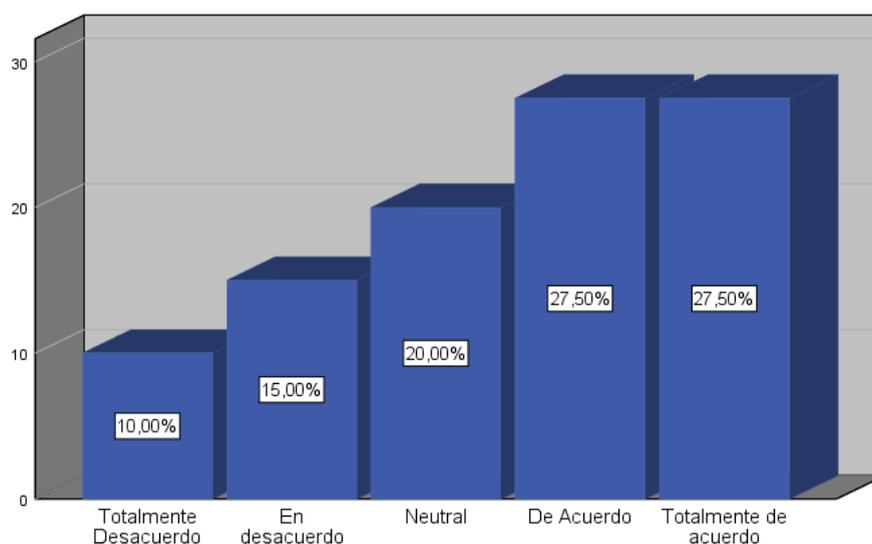
De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 4 trabajadores haciendo un 10 % consideran estar totalmente en desacuerdo sobre los adecuados horarios de atención en la municipalidad, 8 trabajadores haciendo un 20 % consideran estar en desacuerdo sobre los adecuados horarios de atención en la municipalidad, 7 trabajadores haciendo un 17.5 % consideran estar en una posición neutral sobre los adecuados horarios de atención en la municipalidad, 13 trabajadores haciendo un 32.5 % consideran estar de acuerdo sobre los adecuados horarios de atención en la municipalidad, finalmente son 8 trabajadores haciendo un 20 % quienes están totalmente de acuerdo sobre los adecuados horarios de atención en la municipalidad.

Tabla N° 22. *Atención individualizada por parte de la organización.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	6	15,0	15,0	25,0
	Neutral	8	20,0	20,0	45,0
	De Acuerdo	11	27,5	27,5	72,5
	Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 22. Atención individualizada por parte de la organización.



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

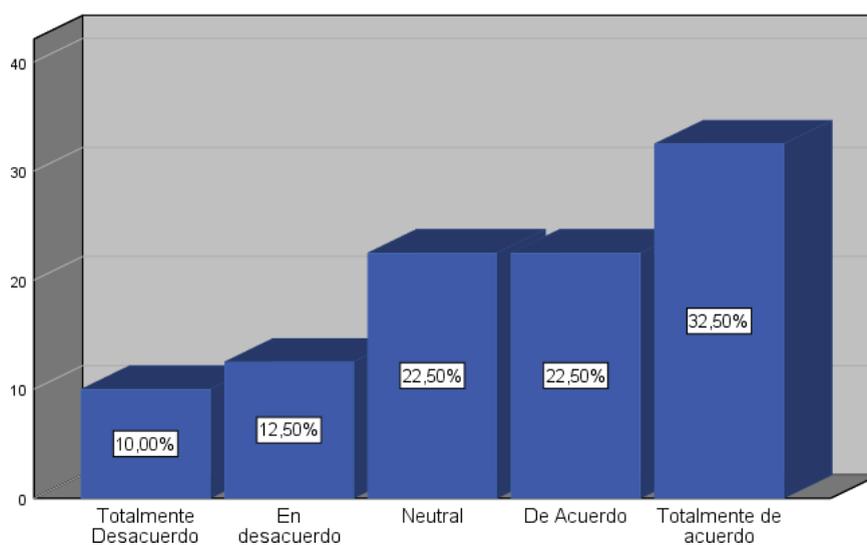
De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 4 trabajadores haciendo un 10 % consideran estar totalmente en desacuerdo sobre la atención individualizada por parte de la organización en la municipalidad, 6 trabajadores haciendo un 15 % consideran estar en desacuerdo sobre la atención individualizada por parte de la organización en la municipalidad, 8 trabajadores haciendo un 20 % consideran estar en una posición neutral sobre la atención individualizada por parte de la organización en la municipalidad, 11 trabajadores haciendo un 27.5 % consideran estar de acuerdo sobre la atención individualizada por parte de la organización en la municipalidad, finalmente son 11 trabajadores haciendo un 27.5 % quienes están totalmente de acuerdo sobre la atención individualizada por parte de la organización en la municipalidad.

Tabla N° 23. Atención personalizada por parte de los empleados de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	5	12,5	12,5	22,5
	Neutral	9	22,5	22,5	45,0
	De Acuerdo	9	22,5	22,5	67,5
	Totalmente de acuerdo	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 23. Atención personalizada por parte de los empleados de la organización.



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 4 trabajadores haciendo un 10 % consideran estar totalmente en desacuerdo sobre la atención personalizada por parte de los empleados de la organización en la municipalidad, 5 trabajadores haciendo un 12.5 % consideran estar en desacuerdo sobre la atención personalizada por parte de los empleados de la organización en la municipalidad, 9 trabajadores haciendo un 22.5 % consideran estar en una posición neutral sobre la atención personalizada por parte de los empleados de la organización en la municipalidad, 9 trabajadores haciendo un 22.5 % consideran estar de acuerdo sobre la atención personalizada por parte de los empleados de la organización en la municipalidad,

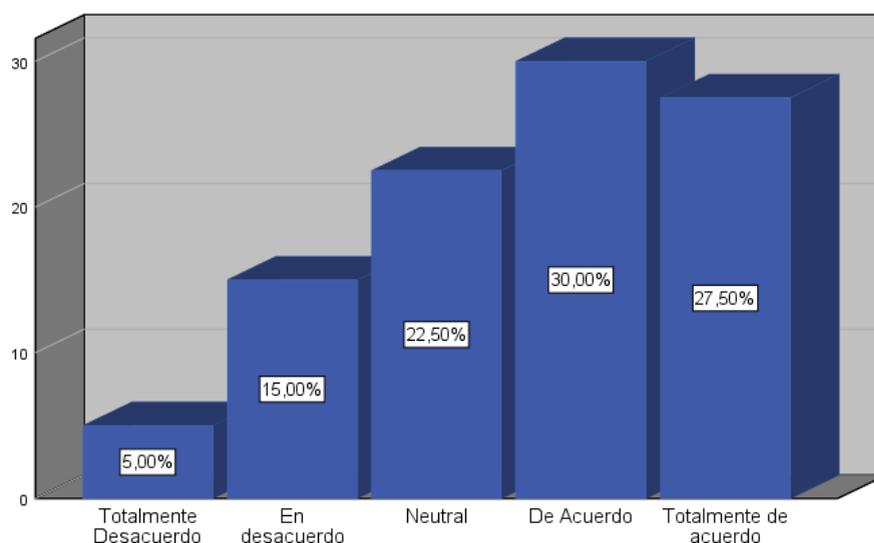
finalmente son 13 trabajadores haciendo un 32.5 % quienes están totalmente de acuerdo sobre la atención personalizada por parte de los empleados de la organización en la municipalidad.

Tabla N° 24. *Se cuida los intereses de sus clientes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	6	15,0	15,0	20,0
	Neutral	9	22,5	22,5	42,5
	De Acuerdo	12	30,0	30,0	72,5
	Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 24. *Se cuida los intereses de sus clientes.*



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 2 trabajadores haciendo un 5 % consideran estar totalmente en desacuerdo sobre cuidar los intereses de sus clientes en la municipalidad, 6 trabajadores haciendo un 15 % consideran estar en desacuerdo sobre cuidar los intereses de sus clientes en la municipalidad, 9 trabajadores haciendo un 22.5 % consideran estar en una posición

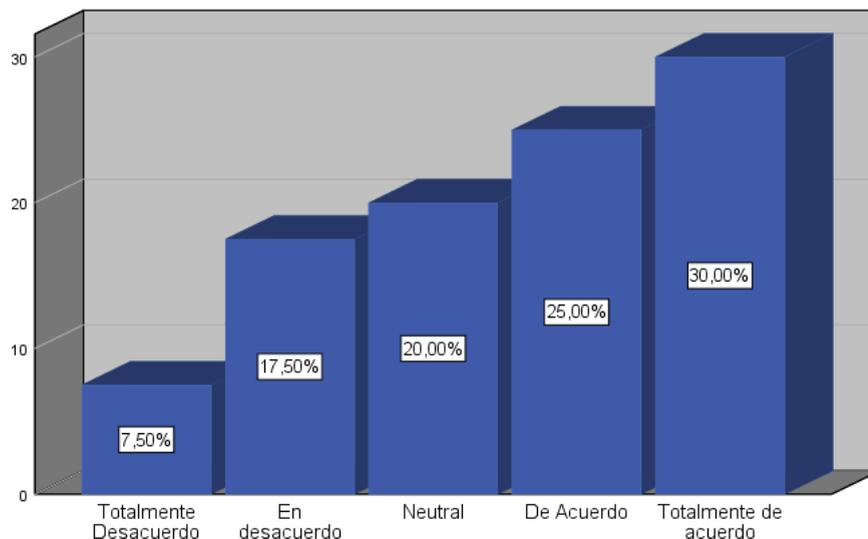
neutral sobre cuidar los intereses de sus clientes en la municipalidad, 12 trabajadores haciendo un 30 % consideran estar de acuerdo sobre cuidar los intereses de sus clientes en la municipalidad, finalmente son 11 trabajadores haciendo un 27.5 % quienes están totalmente de acuerdo sobre cuidar los intereses de sus clientes en la municipalidad.

Tabla N° 25. *Comportamiento de los empleados.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	25,0
	Neutral	8	20,0	20,0	45,0
	De Acuerdo	10	25,0	25,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 25. *Comportamiento de los empleados.*



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 3 trabajadores haciendo un 7.5 % consideran estar totalmente en desacuerdo sobre el comportamiento de los empleados en la municipalidad, 7 trabajadores haciendo un 17.5 % consideran estar en desacuerdo sobre el

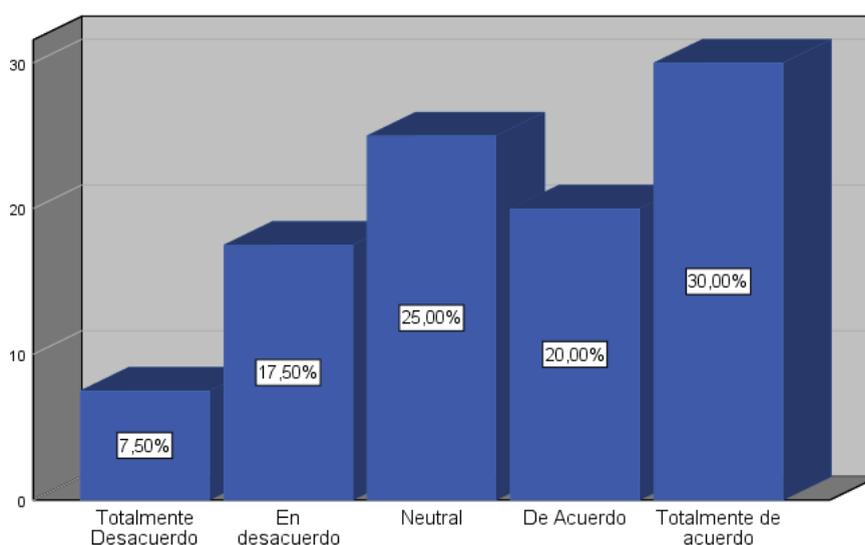
comportamiento de los empleados en la municipalidad, 8 trabajadores haciendo un 20 % consideran estar en una posición neutral sobre el comportamiento de los empleados en la municipalidad, 10 trabajadores haciendo un 25 % consideran estar de acuerdo sobre el comportamiento de los empleados en la municipalidad, finalmente son 12 trabajadores haciendo un 30 % quienes están totalmente de acuerdo sobre el comportamiento de los empleados en la municipalidad.

Tabla N° 26. Seguridad al realizar transacciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	25,0
	Neutral	10	25,0	25,0	50,0
	De Acuerdo	8	20,0	20,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 26. Seguridad al realizar transacciones.



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 3 trabajadores haciendo un 7.5 % consideran estar totalmente en desacuerdo sobre la seguridad al realizar transacciones en la municipalidad,

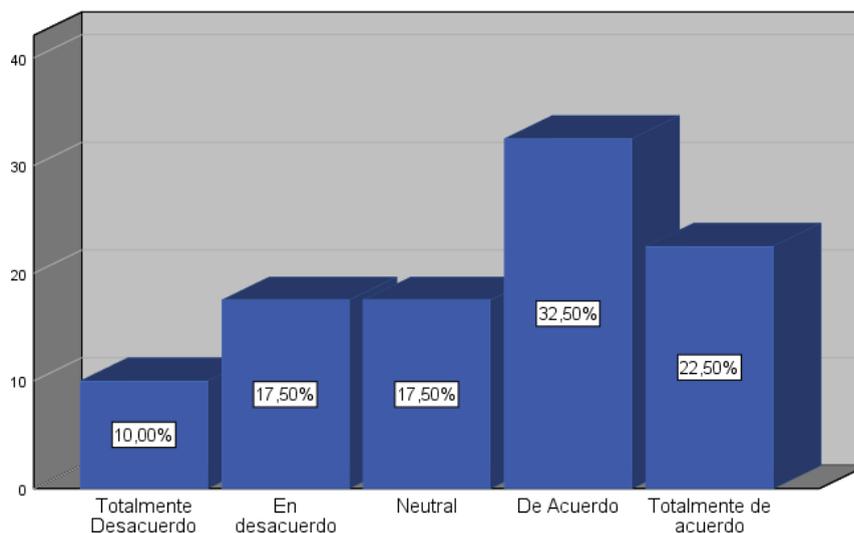
7 trabajadores haciendo un 17.5 % consideran estar en desacuerdo sobre la seguridad al realizar transacciones en la municipalidad, 10 trabajadores haciendo un 25 % consideran estar en una posición neutral sobre la seguridad al realizar transacciones en la municipalidad, 8 trabajadores haciendo un 20 % consideran estar de acuerdo sobre la seguridad al realizar transacciones en la municipalidad, finalmente son 12 trabajadores haciendo un 30 % quienes están totalmente de acuerdo sobre la seguridad al realizar transacciones en la municipalidad.

Tabla N° 27. *Conocimiento de los empleados para responder consultas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	25,0
	Neutral	9	22,5	22,5	47,5
	De Acuerdo	10	25,0	25,0	72,5
	Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura N° 27. *Conocimiento de los empleados para responder consultas.*



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador.

Interpretación:

De un total de 40 trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo se analizó lo siguiente; 3 trabajadores haciendo un 7.5 % consideran estar totalmente en desacuerdo sobre el conocimiento de los empleados para responder consultas en la municipalidad, 7 trabajadores haciendo un 17.5 % consideran estar en desacuerdo sobre el conocimiento de los empleados para responder consultas en la municipalidad, 9 trabajadores haciendo un 22.5 % consideran estar en una posición neutral sobre el conocimiento de los empleados para responder consultas en la municipalidad, 10 trabajadores haciendo un 25 % consideran estar de acuerdo sobre el conocimiento de los empleados para responder consultas en la municipalidad, finalmente son 11 trabajadores haciendo un 27.5 % quienes están totalmente de acuerdo sobre el conocimiento de los empleados para responder consultas en la municipalidad.

4.2 Contratación de Hipótesis y Prueba de Hipótesis

Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION ADMINISTRATIVA	,136	40	,059	,923	40	,010
CALIDAD DE SERVICIO	,137	40	,057	,923	40	,010

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Datos tomados del análisis SPSS.

Mediante la aplicación de la prueba de normalidad Shapiro Wilk para muestras menores a 50 datos se halla que las variables y dimensiones analizadas presentan una significancia menor a 0.05, deduciendo que tienen una distribución no normal. Por lo que se empleó la prueba no Paramétrica de Rho Spearman en la contratación de las hipótesis

Hipótesis general

HG: La gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021

			GESTION ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Nota. Datos tomados del análisis SPSS.

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,05 entonces se cuenta con suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se concluye que la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2020. De acuerdo a la presente tabla, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r = 0,995^*$. Entonces el grado de correlación es directamente proporcional positiva intensa y significativamente entre variables según los estándares integrados por la correlación de Spearman.

Hipótesis específicas

HE₁: La planeación de la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.

			PLANIFICACION	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	PLANIFICACION	Coeficiente de correlación	1,000	,981**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,981**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Nota. Datos tomados del análisis SPSS.

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,05 entonces se cuenta con suficiente evidencia estadística de ese modo se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la planeación de la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco

2020. De acuerdo a la presente tabla, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r= 0,981^*$. Entonces el grado de correlación es directamente proporcional positiva intensa y significativamente entre lo analizado según los estándares integrados por la correlación de Spearman.

HE₂: La organización de la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.

			ORGANIZACION	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	ORGANIZACION	Coeficiente de correlación	1,000	,997**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Nota. Datos tomados del análisis SPSS.

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,05 entonces se cuenta con suficiente evidencia estadística de ese modo se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la organización de la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2020. De acuerdo a la presente tabla, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r= 0,997^*$. Entonces el grado de correlación es directamente proporcional positiva intensa y significativamente entre lo analizado según los estándares integrados por la correlación de Spearman.

HE₃: La dirección de la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.

			DIRECCION	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DIRECCION	Coeficiente de correlación	1,000	,979**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Coeficiente de correlación	,979**	1,000	

CALIDAD DE	Sig. (bilateral)	,000	.
SERVICIO	N	40	40

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

Nota. Datos tomados del análisis SPSS.

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,05 entonces se cuenta con suficiente evidencia estadística de ese modo se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la dirección de la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2020. De acuerdo a la presente tabla, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r = 0,979^*$. Entonces el grado de correlación es directamente proporcional positiva intensa y significativamente entre lo analizado según los estándares integrados por la correlación de Spearman.

HE4: El control de la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.

		CONTROL	CALIDAD DE SERVICIO	
Rho de Spearman	CONTROL	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	40	
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,991**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Nota. Datos tomados del análisis SPSS.

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,05 entonces se cuenta con suficiente evidencia estadística de ese modo se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el control de la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2020. De acuerdo a la presente tabla, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r = 0,991^*$. Entonces el grado de correlación es directamente proporcional positiva intensa y significativamente entre lo analizado según los estándares integrados por la correlación de Spearman.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Contraste de resultados del trabajo de investigación

5.1.1 Discusión con los antecedentes

Campos & Loza (2011), en su tesis, “Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la Ciudad de la Barra en Mejora de la Calidad de Servicios y Atención a los Usuarios en el Año 2011 - Universidad Técnica del Norte, su objetivo principal Mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra, conocer los procesos administrativos que se dan dentro de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo y como estos inciden en la atención al usuario, la metodología empleada fue de tipo descriptivo, método inductivo y deductivo, contó con una población muestral de 302 participantes entre estudiantes y no estudiantes a quienes se les empleó encuestas, la técnica de 17 entrevista e instrumento el cuestionario , lo cual se obtuvo como resultado que la Biblioteca Pedro Moncayo debe mejorar en la calidad de sus servicios y que lo virtual se lo considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real, también se observó que los usuarios de la biblioteca municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta, y se presenta la necesidad de realizar un manual de gestión administrativa que nos ayude a implementar procesos y que los servicios que presta la biblioteca Municipal de Pedro Moncayo no son de calidad. Su marco teórico y las técnicas e instrumentos usados sirvieron para el desarrollo de esta presente investigación.”

De este modo con la reflexión del antecedente y su respectivo análisis, qué demostrado y graficado de manera directa con el resultado N° 17, 20 y 21; mediante las cuales podemos percibir lo importante y la interacción con los clientes, dado que estos deben conocer los servicios disponibles a las necesidades, sus derechos y sus beneficios, así como mantener una buena relación con los laboradores que presentan el servicio; para esto los administrativos deben manejar procesos y materiales adecuados para que den a conocer buena información y brinden un servicio de calidad.

Bendezu (2016), en su tesis, “Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Contribuyentes Sunat Huánuco 2016” planteó como objetivo, metodología y conclusión de la investigación, los siguientes aspectos, respectivamente: “Determinar el nivel de influencia de la calidad de servicios en la satisfacción del contribuyente en

la SUNAT oficina Huánuco durante el periodo de mayo a julio de año 2016. Es de nivel descriptivo y diseño no experimental de tipo transeccional correlacional con enfoque cuantitativo y cualitativo, se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos. Se obtuvo como resultados de la investigación que la calidad de servicios influye significativamente en la satisfacción del contribuyente, porque guarda relación directa entre ambas variables, para la satisfacción del cliente el elemento predominante es la calidad percibida, que la percepción de la 27 calidad del servicio tiene una especial importancia. Entre sus resultados se tiene; el 70% de los encuestados consideran que los funcionarios de la SUNAT le transmiten una confianza regular, el 20% de los encuestados consideran que los funcionarios de la SUNAT le transmiten una buena confianza y el 10% de los encuestados consideran que los funcionarios de la SUNAT le transmiten una confianza muy buena. El 40% de los encuestados consideran que la atención personalizada recibida de la SUNAT es Buena, así mismo otros 40 % de los encuestados consideran que la atención personalizada recibida de la SUNAT es Regular y el 10% de los encuestados consideran que la atención personalizada recibida de la SUNAT es Muy Buena”.

La reflexión que se realiza queda exployada en los resultados N° 22, 23, 24 y 25; ya que los aspectos importantes también a tener en cuenta son las emociones y reacciones que los empleados transmiten a los usuarios con el grado tiene que mostrar una atención individualizada, pisada y manteniéndose dentro de los lineamientos como requerimientos del usuario de este modo debe ser objetivo y cuidar sus actos para que el usuario tenga una buena calidad de servicio o atención.

5.1.2 Discusión con las bases teóricas

Huergo (2018), menciona en su trabajo a Claudia Villamayor y Ernesto Lamas, lo cual definen “gestión” como “una acción integral, referida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes puntos de vistas, perspectivas para avanzar eficientemente hacia objetivos trazados institucionalmente y que anhelaríamos que fueran cobijados de manera participativa y democrática” (pg.54)

Esta concepción queda reflejada Mediante los resultados N° 2, 6, 10 y 11; y eso para reflejar una calidad de servicio óptima y al alcance de los estándares del usuario se debe plantear un objetivo específico, específicas para el cumplimiento de

las metas, cómo demostrar una alta comunicación entre áreas, conocer bastante la estructura organizativa de la entidad para mejorar los procesos y generar eficiencia en la atención, cómo trabajar de manera integrada en trabajos en equipo.

Según Terry, (2016), “el éxito de las empresas está en función de una buena administración donde se requiere que los recursos humanos y físicos se complementen por ello toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus metas y objetivos. Los éxitos de las empresas están entrelazados en función de objetivos económicos, sociales y políticos donde se depositan netamente en la competencia del administrador.”

Esta conceptualización se asocia bastante con los resultados N° 7, 8 y 9; ya que dentro de la institución para poner en práctica y ejecutar una buena planeación debe tenerse una buena organización y dirección dentro de los cuales indicadores clave deben ser la distribución responsable de los recursos para administrar información pertinente de acuerdo a las funciones del personal administrativo así como una motivación constante en su ambiente laboral para manejar de manera correcta con un liderazgo directivo óptimo.

Ayala (2018), citando a Philip Crosby Calidad es “hacer que la gente haga mejor una determinada acción u cosa desde la primera vez es decir que calidad es cumplir con las expectativas del cliente de acuerdo con las especificaciones con la que fue diseñado, satisfaciendo su necesidad”.

Con esta definición podemos explicar y reflejar los resultados N° 22, 23 y 24; ya que se relacionan bastante con la empatía y con la interacción del trabajador de manera directa con el cliente, está debe ser de confianza mostrando asertividad y proactividad en cuanto a las necesidades y sugerencias del usuario para que esté se sienta atendido y preocupado por el trabajador que lo está atendiendo.

CONCLUSIONES

Al desarrollar un análisis en el trabajo científico de investigación se logró conseguir resultados en orden a la temática y estudio realizado, por ello se llega a las siguientes conclusiones:

1. La gestión administrativa mantiene una relación directa con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021; por ende las distintas dimensiones de la gestión administrativa como planeación, organización, dirección y control, todos estos componentes deben estar sincronizados con la finalidad de brindar buenas relaciones al usuario, de tal manera este se sienta relacionado con la actividad de la institución, como también mostrar empatía en la atención y la seguridad deseada.
2. La planeación de la gestión administrativa mantiene una relación directa con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021; por ello uno de las problemáticas identificadas en el aspecto gerencial es la no concepción de las correctas funcionalidades en cada uno de los laboradores generando el descuido de sus verdaderas labores; trayendo consigo cuellos de botellas, fomento a la acumulación de la función, estrés, entre otros, a fin de conocer el camino por donde se debe direccionar la institución, tener la acción e integración de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión y el conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal para una atención más especializada como eficaz.
3. La organización de la gestión administrativa mantiene una relación directa con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021; dentro de la institución se debe evidenciar una buena comunicación para que de este modo los procesos puedan darse de modo eficaz.
4. La dirección de la gestión administrativa mantiene una relación directa con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021; por ende la institución debe reconocer las deficiencias que poseen las especificaciones de sus objetivos quién es cierto mantiene una buena relación entre ambas variables pero poner en práctica

acciones estratégicas para el mejoramiento de estas prácticas es de suma relevancia.

5. El control de la gestión administrativa mantiene una relación directa con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021; La identificación y evaluación del desempeño de los trabajadores también debe ir en torno a las adecuadas prácticas que se tienen por ello la entidad debe conocer los estándares y proponer identificadores para una mejor retroalimentación de sus procesos.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

Luego de una profunda observación y habiendo interpretado como entendido los resultados, se presenta las siguientes sugerencias con el objetivo de mejorar y potenciar el desarrollo de la marca en la empresa:

1. Se recomienda al personal administrativo mejorar positivamente la intervención en relación a sus responsabilidades directas ya que el manejo de la institución debe brindarse en orden a la experiencia y especialización de estos, según lo mencionado se podrá lograr una calidad en el servicio brindado.
2. Se recomienda al personal administrativo a que dentro de la institución se debe tomar conciencia sobre el uso adecuado de los recursos asignados para realizar la planificación, un aspecto importante previo a la toma de decisiones, así como la identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas.
3. Se recomienda al personal administrativo, poder conocer mejor la estructura organizativa de la entidad, así como integrar mejor la comunicación entre áreas para una óptima realización de responsabilidades como también tomar a consideración de la distribución responsable de recursos.
4. Se recomienda al personal administrativo, mantener una entidad y ambiente con motivación constante al personal administrativo, así como integrar un liderazgo directivo manteniendo el trabajo en equipos, y empaparse de manera más preocupada el comportamiento organizacional.
5. Se recomienda al personal administrativo, Evaluación de desempeño del personal poder conseguir de manera dinámica una evaluación de desempeño organizacional, así como determinar los estándares, objetivos y metas en la institución de manera que se pueda direccionar adecuadamente las labores e incrementar una adecuada supervisión de los Sistemas de la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas* . México: MCGRAW-HIL.
- Arias, F. G. (2012). *Proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Arroyo, J., Velásquez , A., Céspedes, S., Malo , M., Pedroza, J., Saco, A., & Zamora, V. (2015). *La Salud Hoy: Problemas y Soluciones*. Lima: © CENTRUM.
- Ayala, P. (2 de Junio de 2018). *Maestros de calidad*. Obtenido de <http://maestrosdelacalidadac103611.blogspot.com/>.
- Brown, B. B. (1989). *Calidad de servicio*. Madrid: Días de santos S.A.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: MCGRAW-HILL Interamericana.
- Córdova, R. (2012). *Proceso administrativo*. México: Red tercer milenio .
- Cortez, J. A. (Abril de 2008). *Lla importancia del desarrollo organizacional en una institución pública educación superior* . Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/390/index.htm>
- Drucker, P. (2006). *Innovador Maestro de la administración de empresa*. Bogotá: Universidad el bosque.
- Falcón, & Herrera. (2005). *Análisis de alto estadístico*. Caracas: Universidad Bolivariana de Venezuela.
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general* . Paris: H.Dunod et e. Pinat. Editeurs.
- Ferrando, M. G. (1993). *El análisis de la realidad social - Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Universidad.
- Goytia, M. C. (17 de Julio de 2018). *Calidad de los servicios públicos* . Obtenido de <http://studylib.es/doc/4592701/la-calidad-en-los-servicios-publicos.cdr>

- Guilló, J. J. (14 de Marzo de 2018). *Calidad total fuente total de ventaja competitiva*. Obtenido de <https://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>
- Guizar, R. (2013). *Desarrollo organizacional, principios y aplicaciones*. México: MCGRAW HILL INTERAMERICANA.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Método de la investigación*. México: Interamericano editores S.A.
- Huergo, J. (15 de Junio de 2018). *Procesos de gestión*. Obtenido de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario4/huergo3.pdf>
- Hurtado, D. (2008). *Principios de la administración*. Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de calidad*. España: Días de santos. Judger, R. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Koontz, Wehrich & Cannice. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: Mcgraw Hill.
- Levin, & Rubin. (2004). *Estadística para administración y economía*. México: Person Educación.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Lima: Esan cengage learning.
- LOVELOCK, C. (2009). *MARKETING DE SERVICIO PERSONAL, TECNOLOGÍA Y ESTRATEGIA*. MÉXICO: PEARSON EDUCACIÓN.
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. México: Patria.
- Ministerio de economía y finanzas, Ley orgánica de municipalidades
- Much, L. (22 de Julio de 2018). *Organización: Diseño de organización de alto rendimiento*. Obtenido de

<https://es.scribd.com/document/346972501/Organizacion-Lourdes-Much-Trillas-2006-Libro-Completo-1>

Robbins, S. &. (2005). *Administración*. México: Pearson .

RUBIO, M. F. (2012). *INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE CALIDAD*. MADRID: DELTA.

Sabino, C. (1992). *El proceso de la investigación*. Bogota:Panamericana.

Taylor, F. (1911). *Principios de la administración científica*. Nueva York y Londres: Harper & Brothers.

Terry, G. (1996). *Principios de la administración* . México: Continental

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistência

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Gestión Administrativa	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso adecuado de los recursos asignados para realizar la planificación. ✓ Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas. ✓ Participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión. ✓ Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		Organización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estructura organizativa de la entidad. ✓ Comunicación entre áreas. ✓ Distribución responsable de recursos.
<p>PG.- ¿Como la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo- Huánuco 2021?</p>	<p>OG.- Determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en el personal administrativo del de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo- Huánuco 2021</p>	<p>HG.- La gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.</p>		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivación constante ✓ Liderazgo directivo ✓ Trabajo en equipos ✓ Comportamiento organizacional
<p>PE1.- ¿Cómo la planeación de la gestión administrativa, se relaciona con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021?</p> <p>PE2.- ¿Cómo la organización de la gestión administrativa, se relaciona con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021?</p> <p>PE3.- ¿Cómo la dirección de la gestión administrativa, se relaciona con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021?</p> <p>PE4.- ¿Cómo el control de la gestión administrativa, se relaciona con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021?</p>	<p>OE1.- Establecer el nivel de relación entre la planeación de la gestión administrativa, y la calidad del servicio que en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021</p> <p>OE2.- Determinar el nivel de relación entre la organización de la gestión administrativa, y la calidad del servicio que en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.</p> <p>OE3.- Determinar el nivel de relación entre la dirección de la gestión administrativa, y la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.</p> <p>OE4.- Determinar el nivel de relación entre el control de la gestión administrativa, y la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.</p>	<p>PE1.- La planeación de la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.</p> <p>PE2.- La organización de la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.</p> <p>PE3.- La dirección de la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.</p> <p>PE4.- El control de la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo - Huánuco 2021.</p>		Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación de desempeño del personal ✓ Evaluación de desempeño organizacional ✓ Determinación de estándares o metas. ✓ Supervisión de los Sistemas de la entidad
			Calidad del Servicio	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desempeño del servicio. ✓ Información oportuna a los clientes.
				Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Modernidad de equipos. ✓ Presentación de los empleados. ✓ Atractivos materiales del servicio (folletos, revistas) ✓ Adecuados horarios de atención.
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención individualizada por parte de la organización. ✓ Atención personalizada por parte de los empleados de la organización. ✓ Se cuida los intereses de sus clientes.
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comportamiento de los empleados. ✓ Seguridad al realizar transacciones. ✓ Conocimiento de los empleados para responder consultas.

Anexo 02: Instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
C.P. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Cuestionario de la Variable: Mezcla Promocional



Estimado participante este cuestionario se realiza para evaluar y mejorar las actividades de la Municipalidad José Crespo Y Castillo, por favor marque con una (X), la alternativa que usted considere conveniente según el siguiente cuadro.

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Planeación					
1	¿Considera que la municipalidad emplea los recursos financieros al momento de realizar la planificación administrativa?					
2	¿Cree que la municipalidad identifica correctamente acciones o actividades en particular a realizar para cumplir correctamente las metas organizativas?					
	¿Cómo considera la integración por parte de la municipalidad a la totalidad del personal para la elaboración de los instrumentos de gestión?					
	¿Desde su perspectiva el personal de la municipalidad son conocedores de los instrumentos aplicados en la planificación?					
	Organización					
3	¿Considera que la municipalidad se encuentra utilizando adecuadamente la estructura organizativa para la organización de la entidad?					
4	¿Observa que dentro de la municipalidad existe o se practica una comunicación entre áreas?					
	¿Está conforme que la municipalidad realiza una distribución responsable?					
	Dirección					
5	¿Considera que la municipalidad realiza una motivación constante hacia sus laboradores?					
6	¿Cómo considera la integración de un liderazgo directivo dentro de los coordinadores y laboradores en la municipalidad?					
	¿Está conforme que la municipalidad hace uso del trabajo en					

	equipo de manera constante?					
	¿Considera que la municipalidad integra el comportamiento organizacional para la dirección administrativa?					
	Control					
7	¿Está conforme que la municipalidad evalúa constantemente el desempeño del personal?					
8	¿Está conforme que la municipalidad mantiene una evaluación adecuada del desempeño organizacional?					
9	¿La institución determina metas, estándares y objetivos para el correcto control de las actividades de gestión?					
	¿La municipalidad realiza una revisión de los sistemas de la entidad de manera constante?					



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

C.P. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Cuestionario de la Variable: Calidad de Servicio



Estimado participante este cuestionario se realiza para evaluar y mejorar las actividades de la Municipalidad José Crespo Y Castillo, por favor marque con una (X), la alternativa que usted considere conveniente según el siguiente cuadro.

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Fiabilidad					
1	¿Es común que la municipalidad evalúa y considera el desempeño del servicio?					
2	¿Está conforme que la municipalidad brinda la información oportuna hacia los clientes sobre los productos?					
	Elementos tangibles					
3	¿La municipalidad hace uso de la modernidad de equipos para mejorar intensivamente los procesos administrativos?					
4	¿Considera que la municipalidad realiza la presentación de los empleados durante los procesos en la gerencia?					
5	¿Considera que la municipalidad propicia la emisión de folletos o atractivos que muestren el servicio y gestión realizada?					
6	¿La municipalidad brinda adecuados horarios de atención para brindar un correcto servicio?					
	Empatía					
7	¿Los laboradores que se encuentran en la línea de atención muestran una atención individualizada en representación de la institución?					
8	¿Los laboradores que se encuentran en la línea de atención brindan una atención personalizada por cada cliente, permitiéndoles conocer de la calidad de atención en la institución?					
9	¿Los laboradores en la municipalidad mantienen como principal objetivo cuidar los intereses de sus clientes?					
	Seguridad					

10	¿Considera que la institución cuida y considera el comportamiento de los empleados hacia los clientes durante su atención?					
11	¿La municipalidad se preocupa y muestra atención en la seguridad de movimientos bancarios como transacciones en los diferentes procesos administrativos?					
12	¿Considera que la municipalidad emplea capacitaciones hacia sus empleados para mejorar la respuesta a consultas de sus usuarios?					

ANEXO 03. Formato de validación de los instrumentos por expertos

ANEXO 03.

Formato de validación de los instrumentos por expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión Administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Planeación								
1	¿Considera que la municipalidad emplea los recursos financieros al momento de realizar la planificación administrativa?	✓		✓		✓		
2	¿Cree que la municipalidad identifica correctamente acciones o actividades en particular a realizar para cumplir correctamente las metas organizativas?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo considera la integración por parte de la municipalidad a la totalidad del personal para la elaboración de los instrumentos de gestión?	✓		✓		✓		
4	¿Desde su perspectiva el personal de la municipalidad son conocedores de los instrumentos aplicados en la planificación?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2. Organización								
5	¿Considera que la municipalidad se encuentra utilizando adecuadamente la estructura organizativa para la organización de la entidad?	✓		✓		✓		
6	¿Observa que dentro de la municipalidad existe o se practica una comunicación entre áreas?	✓		✓		✓		
7	¿Está conforme que la municipalidad realiza una distribución responsable?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3. Dirección								
8	¿Considera que la municipalidad realiza una motivación constante hacia sus laboradores?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo considera la integración de un liderazgo directivo dentro de los coordinadores y laboradores en la municipalidad?	✓		✓		✓		
10	¿Está conforme que la municipalidad hace uso del trabajo en equipo de manera constante?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que la municipalidad integra el comportamiento organizacional para la dirección administrativa?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4. Control								
12	¿Está conforme que la municipalidad evalúa constantemente el desempeño del personal?	✓		✓		✓		
13	¿Está conforme que la municipalidad mantiene una evaluación adecuada del desempeño organizacional?	✓		✓		✓		

14	¿La institución determina metas, estándares y objetivos para el correcto control de las actividades de gestión?	✓		✓		✓	
15	¿La municipalidad realiza una revisión de los sistemas de la entidad de manera constante?	✓		✓		✓	
16	¿Considera que la municipalidad emplea los recursos financieros al momento de realizar la planificación administrativa?	✓		✓		✓	

Fuente: Elaboración propia

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Fiabilidad							
17	¿Es común que la municipalidad evalúa y considera el desempeño del servicio?	✓		✓		✓		
18	¿Está conforme que la municipalidad brinda la información oportuna hacia los clientes sobre los productos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Elementos Tangibles							
21	¿La municipalidad hace uso de la modernidad de equipos para mejorar intensivamente los procesos administrativos?	✓		✓		✓		
22	¿Considera que la municipalidad realiza la presentación de los empleados durante los procesos en la gerencia?	✓		✓		✓		
23	¿Considera que la municipalidad propicia la emisión de folletos o atractivos que muestren el servicio y gestión realizada?	✓		✓		✓		
24	¿La municipalidad brinda adecuados horarios de atención para brindar un correcto servicio?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. Empatía							
25	¿Los laboradores que se encuentran en la línea de atención muestran una atención individualizada en representación de la institución?	✓		✓		✓		
26	¿Los laboradores que se encuentran en la línea de atención brindan una atención personalizada por cada cliente, permitiéndoles conocer de la calidad de atención en la institución?	✓		✓		✓		
27	¿Los laboradores en la municipalidad mantienen como principal objetivo cuidar los intereses de sus clientes?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4. Seguridad							
29	¿Considera que la institución cuida y considera el comportamiento de los empleados hacia los clientes durante su atención?	✓		✓		✓		

30	¿La municipalidad de preocupa y muestra atención en la seguridad de movimientos bancarios como transacciones en los diferentes procesos administrativos?	✓		✓		✓	
31	¿Considera que la municipalidad emplea capacitaciones hacia sus empleados para mejorar la respuesta a consultas de sus usuarios?	✓		✓		✓	

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia).....

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JUVENAL AUGERTO OLIVEROS DAUÍDA

DNI: 22428396

Especialidad del validador: Dr. Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Huánuco 04 de Abril del 2022



Firma del Experto Informante.

ANEXO 03.

Formato de validación de los instrumentos por expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión Administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Planeación							
1	¿Considera que la municipalidad emplea los recursos financieros al momento de realizar la planificación administrativa?	✓		✓		✓		
2	¿Cree que la municipalidad identifica correctamente acciones o actividades en particular a realizar para cumplir correctamente las metas organizativas?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo considera la integración por parte de la municipalidad a la totalidad del personal para la elaboración de los instrumentos de gestión?	✓		✓		✓		
4	¿Desde su perspectiva el personal de la municipalidad son conocedores de los instrumentos aplicados en la planificación?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera que la municipalidad se encuentra utilizando adecuadamente la estructura organizativa para la organización de la entidad?	✓		✓		✓		
6	¿Observa que dentro de la municipalidad existe o se practica una comunicación entre áreas?	✓		✓		✓		
7	¿Está conforme que la municipalidad realiza una distribución responsable?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Considera que la municipalidad realiza una motivación constante hacia sus laboradores?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo considera la integración de un liderazgo directivo dentro de los coordinadores y laboradores en la municipalidad?	✓		✓		✓		
10	¿Está conforme que la municipalidad hace uso del trabajo en equipo de manera constante?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que la municipalidad integra el comportamiento organizacional para la dirección administrativa?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4. Control	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Está conforme que la municipalidad evalúa constantemente el desempeño del personal?	✓		✓		✓		
13	¿Está conforme que la municipalidad mantiene una evaluación adecuada del desempeño organizacional?	✓		✓		✓		

14	¿La institución determina metas, estándares y objetivos para el correcto control de las actividades de gestión?	✓		✓		✓	
15	¿La municipalidad realiza una revisión de los sistemas de la entidad de manera constante?	✓		✓		✓	
16	¿Considera que la municipalidad emplea los recursos financieros al momento de realizar la planificación administrativa?	✓		✓		✓	

Fuente: Elaboración propia

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Fiabilidad							
17	¿Es común que la municipalidad evalúa y considera el desempeño del servicio?	✓		✓		✓		
18	¿Está conforme que la municipalidad brinda la información oportuna hacia los clientes sobre los productos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿La municipalidad hace uso de la modernidad de equipos para mejorar intensivamente los procesos administrativos?	✓		✓		✓		
22	¿Considera que la municipalidad realiza la presentación de los empleados durante los procesos en la gerencia?	✓		✓		✓		
23	¿Considera que la municipalidad propicia la emisión de folletos o atractivos que muestren el servicio y gestión realizada?	✓		✓		✓		
24	¿La municipalidad brinda adecuados horarios de atención para brindar un correcto servicio?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Los laboradores que se encuentran en la línea de atención muestran una atención individualizada en representación de la institución?	✓		✓		✓		
26	¿Los laboradores que se encuentran en la línea de atención brindan una atención personalizada por cada cliente, permitiéndoles conocer de la calidad de atención en la institución?	✓		✓		✓		
27	¿Los laboradores en la municipalidad mantienen como principal objetivo cuidar los intereses de sus clientes?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4. Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
29	¿Considera que la institución cuida y considera el comportamiento de los empleados hacia los clientes durante su atención?	✓		✓		✓		

30	¿La municipalidad de preocupa y muestra atención en la seguridad de movimientos bancarios como transacciones en los diferentes procesos administrativos?	✓		✓		✓	
31	¿Considera que la municipalidad emplea capacitaciones hacia sus empleados para mejorar la respuesta a consultas de sus usuarios?	✓		✓		✓	

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia).....

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Doctor en Administración Jorge Luis Jesús Aquino

DNI: 43333660

Especialidad del validador Doctor en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Huánuco 04 de Abri/ del 2022


Firma del Experto Informante.

9

ANEXO 03.

Formato de validación de los instrumentos por expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión Administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Planeación							
1	¿Considera que la municipalidad emplea los recursos financieros al momento de realizar la planificación administrativa?	✓		✓		✓		
2	¿Cree que la municipalidad identifica correctamente acciones o actividades en particular a realizar para cumplir correctamente las metas organizativas?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo considera la integración por parte de la municipalidad a la totalidad del personal para la elaboración de los instrumentos de gestión?	✓		✓		✓		
4	¿Desde su perspectiva el personal de la municipalidad son conocedores de los instrumentos aplicados en la planificación?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera que la municipalidad se encuentra utilizando adecuadamente la estructura organizativa para la organización de la entidad?	✓		✓		✓		
6	¿Observa que dentro de la municipalidad existe o se practica una comunicación entre áreas?	✓		✓		✓		
7	¿Está conforme que la municipalidad realiza una distribución responsable?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Considera que la municipalidad realiza una motivación constante hacia sus laboradores?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo considera la integración de un liderazgo directivo dentro de los coordinadores y laboradores en la municipalidad?	✓		✓		✓		
10	¿Está conforme que la municipalidad hace uso del trabajo en equipo de manera constante?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que la municipalidad integra el comportamiento organizacional para la dirección administrativa?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4. Control	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Está conforme que la municipalidad evalúa constantemente el desempeño del personal?	✓		✓		✓		
13	¿Está conforme que la municipalidad mantiene una evaluación adecuada del desempeño organizacional?	✓		✓		✓		

14	¿La institución determina metas, estándares y objetivos para el correcto control de las actividades de gestión?	✓		✓		✓	
15	¿La municipalidad realiza una revisión de los sistemas de la entidad de manera constante?	✓		✓		✓	
16	¿Considera que la municipalidad emplea los recursos financieros al momento de realizar la planificación administrativa?	✓		✓		✓	

Fuente: Elaboración propia

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Fiabilidad							
17	¿Es común que la municipalidad evalúa y considera el desempeño del servicio?	✓		✓		✓		
18	¿Está conforme que la municipalidad brinda la información oportuna hacia los clientes sobre los productos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿La municipalidad hace uso de la modernidad de equipos para mejorar intensivamente los procesos administrativos?	✓		✓		✓		
22	¿Considera que la municipalidad realiza la presentación de los empleados durante los procesos en la gerencia?	✓		✓		✓		
23	¿Considera que la municipalidad propicia la emisión de folletos o atractivos que muestren el servicio y gestión realizada?	✓		✓		✓		
24	¿La municipalidad brinda adecuados horarios de atención para brindar un correcto servicio?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Los laboradores que se encuentran en la línea de atención muestran una atención individualizada en representación de la institución?	✓		✓		✓		
26	¿Los laboradores que se encuentran en la línea de atención brindan una atención personalizada por cada cliente, permitiéndoles conocer de la calidad de atención en la institución?	✓		✓		✓		
27	¿Los laboradores en la municipalidad mantienen como principal objetivo cuidar los intereses de sus clientes?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4. Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
29	¿Considera que la institución cuida y considera el comportamiento de los empleados hacia los clientes durante su atención?	✓		✓		✓		

30	¿La municipalidad de preocupa y muestra atención en la seguridad de movimientos bancarios como transacciones en los diferentes procesos administrativos?	✓	✓	✓		
31	¿Considera que la municipalidad emplea capacitaciones hacia sus empleados para mejorar la respuesta a consultas de sus usuarios?	✓	✓	✓		

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia).....

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. ^① Rojas Matos, Juan Carlos

DNI: 40134310

Especialidad del validador. Gestión y Negociación con mención en Gestión de Proyectos

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Huánuco 04 de Abril del 2022



Firma del Experto Informante.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
 Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN DE DECANO N°0157-2022-UNHEVAL/FCAT.

Cayhuayna 13 de abril de 2022.

Vistos los documentos que se adjuntan en un (01) archivo virtual;

CONSIDERANDO:

Que con solicitud virtual presentado por los ex alumnos **LEANDRO ENRIQUE DURAND FLORES, JOSE LUIS MIGUEL PEREZ VILLAVICENCIO Y NOHEMÍ REBECA PUMAYALLI LICONA** de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas; de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; solicitan designación de Asesor de Tesis Colectiva y proponen al profesor, Dr. **AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA** para seguir con el trámite correspondiente al desarrollo de la tesis;

Que con Resolución de Consejo Universitario N° 3098-2019-UNHEVAL se aprobó las líneas de investigación alineadas a las áreas y sub áreas definidas por la OCDE y CONCYTEC, recomendadas por la SUNEDU;

Que en el Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 0734-2022-UNHEVAL, de fecha 07 de marzo de 2022, en el Art. 35° señala: "El interesado que va a obtener el Título Profesional... por la modalidad de tesis, debe solicitar al Decano de la Facultad, mediante solicitud, en el último año de estudios la designación de un Asesor de Tesis, adjuntando un (1) ejemplar del Proyecto de Tesis cuantitativa, cualitativa o mixto, aprobado en el desarrollo de la asignatura de tesis o similar, con el visto bueno del docente. Previamente deberá contar con la Constancia de Exclusividad del Tema que será expedida y remitido por la Unidad de Investigación de la Facultad. Asimismo, en el Capítulo I Del Asesor de Tesis, en el Artículo 58° señala "...El Asesor de Tesis debe ser docente ordinario de la UNHEVAL, con el grado de maestro o doctor, tener experiencia en el tema de investigación y estar registrado en DINA o REGINA en forma actualizada. ...";

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N°30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°001-2018-UNHEVAL de fecha 29.ENE.2018; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución de del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mélida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020,

SE RESUELVE:

- 1° **DESIGNAR** al profesor, Dr. **AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA**, como Asesor de Tesis Colectiva los ex alumnos **LEANDRO ENRIQUE DURAND FLORES, JOSE LUIS MIGUEL PEREZ VILLAVICENCIO Y NOHEMÍ REBECA PUMAYALLI LICONA** de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas; de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **DISPONER** a las tesis y al docente asesor que los trabajos de tesis estén debidamente alineados de acuerdo a las líneas de investigación de la UNHEVAL y de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, asimismo a las áreas y subáreas definidas por la OCDE y CONCYTEC, recomendadas por la SUNEDU.
- 3° **DISPONER** al docente Asesor de tesis designado para que apoye en la elaboración del Proyecto, desarrollo de tesis e informe final (borrador) de la tesis colectiva de los exalumnos precedentes.
- 4° **DAR A CONOCER** la presente Resolución al docente Asesor, interesada y a quienes corresponda.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dra. Mélida Sara Rivero Lazo
 DECANA

Distribución:

UIFCAT/Asesor de
 Tesis(1)/Interesados(3)/Archivo.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0222-2022-UNHEVAL/FCAT,

Cayhuayna, 09 de mayo de 2022

Visto los documentos que se acompañan en dos (02) folios, más el proyecto de tesis;

CONSIDERANDO:

Que con Resolución de Decano N°0157-2022-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 13.ABR.2022, se designó al profesor **Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA** como Docente Asesor de Tesis Colectiva de los ex alumnos **LEANDRO ENRIQUE DURAND FLORES, JOSÉ LUIS MIGUEL PEREZ VILLAVICENCIO Y NOHEMÍ REBECA PUMAYALLI LICONA** de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas; de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con solicitud vía correo electrónico dirigida a la Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, Dra. Mérida Sara Rivero Lazo, presentado por los ex alumnos **LEANDRO ENRIQUE DURAND FLORES, JOSÉ LUIS MIGUEL PEREZ VILLAVICENCIO Y NOHEMÍ REBECA PUMAYALLI LICONA** de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas; de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, solicitan designación de los miembros del Jurado Ad Hoc para la revisión y dictamen sobre su Proyecto de Tesis Colectiva: **"GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO-2021"**, adjuntan copia de la Resolución de designación de Asesor de tesis y el ejemplar del proyecto de Tesis;

Que con Resolución de Consejo Universitario N°0734-2022-UNHEVAL, de fecha 07.MAR.2022, se aprobó el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, instrumento legal en el cual, en el Artículo 38° señala: *"el tesista solicitará al Decano, mediante solicitud, la revisión por el Jurado de Tesis designado, adjuntando la copia de la resolución que aprueba el Proyecto de Tesis, adjuntando la copia de la resolución que aprueba el Proyecto de Tesis y cuatro (4) ejemplares del Borrador de Tesis, un ejemplar para cada miembro del Jurado"* Así mismo el Art. 39° señala: *"El Jurado estará compuesto de: Presidente, Secretario y Vocal; presidido por el docente de mayor categoría y antigüedad; Jurado de Tesis que emitirá un informe colegiado al Decano, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, acerca del Proyecto de Tesis, Si el Trabajo fuera declarado insuficiente, lo devolverá para que el tesista lo corrija en un plazo que no exceda los treinta (30) días hábiles"*;

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N°30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°003-2021-UNHEVAL de fecha 25.ENE.2021; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mérida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020;

SE RESUELVE:

- 1° **DESIGNAR** a los miembros del **Jurado Adhoc** para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Colectiva de los ex alumnos **LEANDRO ENRIQUE DURAND FLORES, JOSÉ LUIS MIGUEL PEREZ VILLAVICENCIO Y NOHEMÍ REBECA PUMAYALLI LICONA** de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas; de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, titulado: **"GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO-2021"** por los considerandos expuestos en la presente Resolución, conformados por los profesores siguientes:
Dr. **ROGER CÉSPEDES REVELO** Metodólogo
Mg. **JUAN CARLOS ROJAS MATOS** Especialista
- 2° **DISPONER** para que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, sea revisado y dictaminado por los miembros del Jurado Adhoc. Caso contrario serán reemplazados automáticamente.
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los miembros del Jurado, Asesor de tesis e interesado.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dra. Mérida Sara Rivero Lazo
DECANA

Distribución:
Jurado Adhoc (2) Docente Asesor
Interesados (3) Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
 Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

**CONSTANCIA DE APTO DE
 SIMILITUD N° 031-2022-FCAT-
 UNHEVAL-DUI**

De acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 0734-2022 UNHEVAL de fecha 07 de marzo de 2022 y en atención a la 4ta. Disposición Complementaria, donde estipula que los trabajos de investigación y tesis de pregrado deberán de tener una similitud máxima del 35%.

El Director de la Unidad de Investigación de la FCAT-UNHEVAL, hace **CONSTAR** que después de aplicado el Software Turnitin, se evidencia una similitud del **24%** encontrándose bajo los parámetros reglamentarios, en consecuencia se considera **APTO**, adjuntando el reporte de similitud.

Tesis para optar el título Profesional de Licenciado(a) en Administración

**"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE
 SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE CRESPO MY CASTILLO -
 2021"**

Tesista(s)

Bach. DURAND FLORES, Leandro Enrique
 Bach. PÉREZ VILLAVICENCIO, José Luis
 Miguel
 Bach. PUMAYALLI LICONA, Nohemí Rebeca

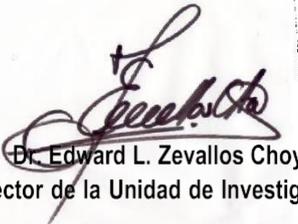
Asesor(a)

Dr. VALDIVIEZO ECHEVARRIA, Amancio
 Rodolfo

Se expide la presente constancia para fines pertinentes.

Huánuco, 16 de setiembre de 2022.




 Dr. Edward L. Zevallos Choy
 Director de la Unidad de Investigación



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N°0992019 SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0225-2022-UNHEVAL/FCAT.

Cayhuayna, 18 de mayo de 2022

Visto los documentos que se acompaña en un archivo virtual, más el ejemplar del proyecto de tesis;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N°0157 -2022-UNHEVAL/FCAT - D, de fecha 13. ABR. 2022, se designa al docente **Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO E CHEVARRÍA**, Docente Asesor de Tesis colectiva de los exalumnos, **LEANDRO ENRIQUE DURAND FLORES, JOSÉ LUIS MIGUEL PEREZ VILLAVICENCIO Y NOHEMÍ REBECA PUMAYALLI LICONA**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas;

Que, con Resolución DE DECANO 0222 -2022-UNHEVAL/FCAT., de fecha 09. MAY. 2022, se designó a los miembros del Jurado Adhoc para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis colectiva intitulado, **"GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO-2021"** presentado por los exalumnos, **LEANDRO ENRIQUE DURAND FLORES, JOSÉ LUIS MIGUEL PEREZ VILLAVICENCIO Y NOHEMÍ REBECA PUMAYALLI LICONA** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores, Dr. ROGER CÉSPEDES REVELO, Metodólogo y Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS, Especialista;

Que, mediante INFORMES/N, recepcionado el 13. MAY. 2022, emitido por el Dr. ROGER CÉSPEDES REVELO, Metodólogo e INFORMES/N-2022-D/F CAT/UNHEVAL/JCRM recepcionado el 17. MAY. 2022 emitido por el Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS, Especialista, en condiciones de miembros del Jurado AdHoc, habiendo revisado el proyecto de Tesis colectiva intitulado, **"GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO -2021"** presentado por los exalumnos, **LEANDRO ENRIQUE DURAND FLORES, JOSÉ LUIS MIGUEL PEREZ VILLAVICENCIO Y NOHEMÍ REBECA PUMAYALLI LICONA** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, emiten informes con opinión FAVORABLE y sugieren su aprobación, por encontrarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL;

Que, en concordancia al Art. 26° Inciso a) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UNHEVAL, Aprobado con Resolución Consejo Universitario N°0734-2022-UNHEVAL, el 07. MAR.2022, que expone: *"El Jurado de Tesis será designado considerando el récord de participación de los docentes de cada Escuela Profesional. El Jurado de Tesis estará integrado por tres (3) docentes ordinarios como titulares y un docente ordinario como accesorio, de los cuales dos docentes titulares de ben ser de la especialidad. El Jurado estará compuesto de: Presidente, Secretario y Vocal; presidido por el docente de mayor categoría y antigüedad; Jurado de Tesis que emitirá un informe colegiado al Decano, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, acerca del Proyecto de Tesis..."*. Asimismo, el Art. 25° inciso a) y b) señala: *"La tesis puede ser la continuación del Trabajo de Investigación que fue sustentado para la obtención del Grado Académico de Bachiller y la Presentación de solicitud y con el informe de conformidad del Asesor solicitando la designación de un Jurado Evaluador para su revisión; adjuntando cuatro (4) ejemplares del Borrador de Tesis, un ejemplar para cada miembro del Jurado, precisando además haber cumplido con el control antiplagio, cuya constancia de apto debe ser anexada por la Dirección Unidad de Investigación de la Facultad."*; y;

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°001-2018-UNHEVAL de fecha 29.ENE.2018; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mérida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del

14 de diciembre de 2020,

SE RESUELVE:

1° **APROBAR** el Proyecto de Tesis colectiva intitulado, **"GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO-2021"** presentado por los exalumnos, **LEANDRO ENRIQUE DURAND FLORES, JOSÉ LUIS MIGUEL PEREZ VILLAVICENCIO Y NOHEMÍ REBECA PUMAYALLI LICONA** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.

2° **INSCRIBIR**, el presente Proyecto en el libro de Proyectos de Tesis de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo. Asimismo, debe registrarse la exclusividad del tema en la Unidad de Investigación de la Facultad.

3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los interesados (as) y a quienes correspondan.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dra. Mérida Sara Rivero Lazo
DECANA FCAT



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
 Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-
 2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0357-2022- UNHEVAL/FCAT-D.

Cayua yna, 22 de agosto de 2022

Vistos los documentos que se acompañan en tres (03) archivos virtuales más el borrador de tesis;

CONSIDERANDO:

Que, con RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0970-2020-UNHEVAL, de fecha 27 de mayo de 2020; re suel ve: Aprob ar la Directiva de Asesoría y Su ste ntación virtual de prácticas pre profesionales, trabajos de in ve stiga ción y tesis en programas de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Hu á nu co / ... co mo co nse cu en cia del estado de em er gen cia que El Estado Peruano ha de clara do en todo el país, para prote ger la vida y la salud de sus ha bitan tes, en con se cu en cia de la comunidad uni ver si ta ria de la UN H EVAL; por lo expuesto en los co n si de ra nd o s de la pre sen te Resolución;

Que con Resolución de Decano N°015 7-202 2-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 13.ABR.2022, se designó al docente Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA, como docente Asesor de Tesis colectiva de los ex alumnos LEANDRO ENRIQUE DURAND FLORES, JOSÉ LUIS MIGUEL PEREZ VILLAVICENCIO Y NOHEMÍ REBECA

PUMAYALLI LICONA; de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con RESOLUCIÓN DE DECANO 0222-2022-UNHEVAL/FCAT, de fecha 09.MAY.2022, se designó a los miembros del Jurado Adhoc para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Colectiva intitulado, “GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO-2021”, presentado por los ex alumnos LEANDRO ENRIQUE DURAND FLORES, JOSÉ LUIS MIGUEL PEREZ VILLAVICENCIO Y NOHEMÍ REBECA

PUMAYALLI LICONA; de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores, Dr. ROGER CÉSPEDES REVELLO, Metrodólogo y Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS, Especialista;

Que, con RESOLUCIÓN DE DECANO N°0225-2022-UNHEVAL/FCAT de fecha 18.MAY.2022, se aprobó el Proyecto de Tesis Colectiva intitulado, “GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO - 2021”

presentado por los ex alumnos LEANDRO ENRIQUE DURAND FLORES, JOSÉ LUIS MIGUEL PEREZVILLAVICENCIO Y NOHEMÍ REBECA PUMAYALLI LICONA; de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con INFORME S/N emitido el 26.JUL.2022 emitido por Dr. ROGER CÉSPEDES REVELLO, Presidente, INFORME S/N -2022-D/F CAT/UNHEVAL/ARVE emitido el 27.JUL.2022 por el Dr. JUAN CARLOS MATOS, Secretario e INFORME N°012-2022-UNHEVAL/FCAT-JJA emitido el 04.AGO.2022 por el Dr. JORGE LUIS JESÚS AQUINO, Vocal en sus condiciones de miembros titulares del jurado de tesis, habiendo revisado el borrador de tesis, han dictaminado acerca de la suficiencia del trabajo del Borrador de Tesis Colectiva intitulado, “GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO-2021”, presentado por los ex estudiantes LEANDRO ENRIQUE DURAND FLORES, JOSÉ LUIS MIGUEL PEREZ VILLAVICENCIO Y

NOHEMÍ REBECA PUMAYALLI LICONA; de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con solicitud vía correo electrónico dirigido a la Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, Dra. Melida Sara Rivero Lazo; los ex estudiantes LEANDRO ENRIQUE DURAND FLORES, JOSÉ LUIS MIGUEL PEREZ VILLAVICENCIO Y NOHEMÍ REBECA PUMAYALLI LICONA; de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; solicitan se fije hora, lugar y fecha para la sustentación en acto público de Tesis Colectiva intitulado, “GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO

Y CASTILLO-2021” toda vez que los jurados han informado acerca de la suficiencia del trabajo de tesis; por lo que proponen que el acto público de sustentación sea el JUEVES 25 DE AGOSTO DE 2022, a las 18:00 horas; mediante la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL.



"Año del Bicentenario de la Perú 200 años de libertad"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Consejo Universitario N°0734-2022 -UNHEVAL, de fecha 07.MAR.2022, Artículo 28° que señala: **"El Decano emitirá la resolución fijando el lugar, fecha y hora para la sustentación de Trabajo de Investigación**. Asimismo, el Artículo 29° señala: **"Los miembros del Jurado Evaluador pueden formular observaciones durante el acto de la sustentación del Trabajo de Investigación, que no impliquen cambios de la estructura del informe, debiendo el egresado llevar a dichas observaciones; de no existir observaciones, firmará en el Acta por cuadruplicado y por cada integrante..."**;

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°003-2021- UNHEVAL de fecha 25.ENE.2021; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018- UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mérida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020;

SE RE SU EL VE:

1° FIJAR hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación virtual utilizando la plataforma de videoconferencia CISCO, de la Tesis Colectiva intitulado, **"GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO-2021"**, presentado por los exestudiantes LEANDRO ENRIQUE DURAND FLORES, JOSÉ LUIS MIGUEL PEREZ VILLAVICENCIO Y NOHEMÍ REBECA PUMAYALLI LICONA; de la Carrera

Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; para el día JUEVES 25 DE AGOSTO DE 2022, a las 18:00 horas; mediante la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.

2° RECOMENDAR a los siguientes miembros del jurado calificador el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL y de acuerdo a la solicitud precedente, el Jurado Calificador queda conformado de la siguiente manera::

Dr. ROGER CÉSPEDES REVELO	PRESIDENTE
Dr. JUAN CARLOS ROJAS MATOS	SECRETARIO
Dr. JORGE LUIS JESÚS AQUINO VOCAL	

Dra. TOMASA VERÓNICA CAJAS BRAVO ACCESITARIO

3° DAR A CONOCER la presente Resolución a quienes correspondan y a los interesados.

Regístrese, comuníquese, archívese

Dra. Mérida Sara Rivero Lazo
DECANA FCAT



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
 UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
 Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS
 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 MODALIDAD DE TESIS**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veinticinco días del mes de agosto del año 2022, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron a través de la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL: <https://unheval.webex.com/unheval/j.php?MTID=m4df1626ad3dbbee1cb33fac049cc4470> a las dieciocho horas, y en mérito a la RESOLUCIÓN DE DECANO N°0357-2022-UNHEVAL/FCAT., de fecha 22.AGO.2022, con el cual se programó fijar hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis colectiva, en mérito a la RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N°0970-2020-UNHEVAL, de fecha 27 de mayo de 2020, resuelve: Aprobar la Directiva de Asesoría y Sustentación virtual de prácticas pre profesionales, trabajos de investigación y tesis en programas de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco/... como consecuencia del estado de emergencia que El Estado Peruano ha declarado en todo el país, para proteger la vida y la salud de sus habitantes, en consecuencia de la comunidad universitaria de la UNHEVAL; los miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis Colectiva intitulado, "GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO-2021" presentado por los exestudiantes LEANDRO ENRIQUE DURAND FLORES, JOSÉ LUIS MIGUEL PEREZ VILLAVICENCIO Y NOHEMÍ REBECA PUMAYALLI LICONA de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; siendo Asesor de la Tesis el docente **Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA**, designado con Resolución de Decano 0157-2022-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 13.ABR.2022 procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes docentes, designados con RESOLUCIÓN DE DECANO N°0322-2022-UNHEVAL/FCAT. del 25. JUL.2022. Quedando la conformación del Jurado examinador como sigue:

Dr. ROGER CÉSPEDES REVELO	PRESIDENTE
Dr. JUAN CARLOS ROJAS MATOS	SECRETARIO
Dr. JORGE LUIS JESÚS AQUINO	VOCAL
Dra. TOMASA VERÓNICA CAJAS BRAVO	ACCESITARIO

Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTA	Presidente	Secretario	Vocal	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
LEANDRO ENRIQUE DURAND FLORES	17	17	17	17	DIECISIETE
JOSÉ LUIS MIGUEL PEREZ VILLAVICENCIO	17	17	17	17	DIECISIETE
NOHEMÍ REBECA PUMAYALLI LICONA	17	17	17	17	DIECISIETE

OBSERVACIONES:

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas 19:33, en fe de lo cual firmamos.

Dr. Roger Céspedes Revelo
 PRESIDENTE

Dr. Juan Carlos Rojas Matos
 SECRETARIO

Dr. Jorge Luis Jesús Aquino
 VOCAL



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	X	Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado	
-----------------	---	-----------------------------	--	------------------	----------	--	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Escuela Profesional	ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Carrera Profesional	CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Grado que otorga	
Título que otorga	LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	-----
Nombre del programa	-----
Título que Otorga	-----

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	-----
Grado que otorga	-----

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	DURAND FLORES, LEANDRO ENRIQUE								
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	930651508	
Nro. de Documento:	74951087					Correo Electrónico:	leandrodurand@gmail.com		

Apellidos y Nombres:	PEREZ VILLAVICENCIO, JOSE LUIS MIGUEL								
Tipo de Documento:	DNI	x	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	951 357 745	
Nro. de Documento:	47740084					Correo Electrónico:	pvjoseluismiguel@gmail.com		

Apellidos y Nombres:	PUMAYALLI LICONA, NOHEMÍ REBECA								
Tipo de Documento:	DNI	x	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	968121371	
Nro. de Documento:	48260850					Correo Electrónico:	criselirebek@gmail.com		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	x	NO			
Apellidos y Nombres:	VALDIVIESO ECHEVARRIA, AMANCIO RODOLFO			ORCID ID:	https://orcid.org/0000-0003-3497-8413	
Tipo de Documento:	DNI	x	Pasaporte		Nro. de documento:	22408967

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	CÉSPEDES REVELO, ROGER
Secretario:	ROJAS MATOS, JUAN CARLOS
Vocal:	JESÚS AQUINO, JORGE LUIS
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	CAJAS BRAVO, TOMASA VERÓNICA


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE CRESPO Y CASTILLO - 2021.
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

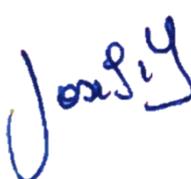
Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2022			
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)						
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>		
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:			
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):				SI	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:						

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

		
Firma:		
Apellidos y Nombres:	DURAND FLORES, LEANDRO ENRIQUE	Huella Digital
DNI:	74951087	
		
Firma:		
Apellidos y Nombres:	PEREZ VILLAVICENCIO, JOSE LUIS MIGUEL	Huella Digital
DNI:	47740084	
		
Firma:		
Apellidos y Nombres:	PUMAYALLI LICONA, NOHEMÍ REBECA	Huella Digital
DNI:	48260850	
Fecha: 07/11/2022		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.