

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL



**GESTIÓN GERENCIAL Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO – 2020**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

TESISTA:

ISIDRO LOYOLA SODY

ASESOR:

MG. CUENCA PEREZ FERNANDO

HUÁNUCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico de manera especial, a mis padres Teodolinda y Eusebio con respeto y admiración. A mi familia por su apoyo incondicional y permanente para alcanzar este nuevo logro.

Sody

AGRADECIMEINTO

Al Ing. José Luis Villavicencio Guardia, alcalde de la Municipalidad Provincial de Huánuco por brindarme las facilidades del caso

Al Mg. Cuenca Pérez, Fernando por su apoyo como asesor en las diferentes etapas del desarrollo de la presente investigación.

A los docentes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco por brindarnos los conocimientos en nuestra formación profesional.

El autor

RESUMEN

Este trabajo de investigación, se realizó con con la finalidad de determinar cómo se relaciona la gestión gerencial y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020. El trabajo comprende:

introducción, donde se señalan, la realidad problemática, trabajos previos, teorías, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos. Marco Metodológico, donde se precisan el diseño de estudio, variables y operacionalización de variable, la población compuesta de 3200 usuarios y la muestra de 246 usuarios, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, método de análisis de datos y aspectos éticos. Resultados, comprende la presentación, resultados de las frecuencias por dimensiones y variable (gestión gerencial); resultados de las frecuencias por dimensiones y variable (calidad de servicios), estudio correlacional por variables y dimensiones: gestión gerencial y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial. En la discusión, se detalla el proceso y contraste de la hipótesis general y específica, aporte científico de la investigación. Finalmente, se hace mención de las conclusiones, sugerencias, de la investigación, detallando las referencias bibliográficas y los anexos.

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

Palabras clave: Gestión gerencial, calidad de servicios y desarrollo social.

ABSTRACT

This research work was carried out with the purpose of determining how managerial management and the quality of user services are related in the Provincial Municipality of Huánuco, 2020. The work includes:

introduction, where the problematic reality, previous works, theories, formulation of the problem, justification of the study, hypothesis and objectives are indicated. Methodological Framework, where the study design, variables and variable operationalization, the population composed of 3200 users and the sample of 246 users, data collection techniques and instruments, validity and reliability, data analysis method and ethical aspects are specified. Results, includes the presentation, results of the frequencies by dimensions and variable (managerial management); results of the frequencies by dimensions and variable (quality of services), correlational study by variables and dimensions: managerial management and quality of services in the Provincial Municipality. In the discussion, the process and contrast of the general and specific hypothesis, scientific contribution of the research, is detailed. Finally, mention is made of the conclusions, suggestions, of the investigation, detailing the bibliographical references and the annexes.

The findings found show that there is a moderate significant relationship between the variables managerial management and quality of services in the Provincial Municipality of Huánuco with a bilateral significance of $p = 0.650$ and a value found of $\tau = 0.029$ "", that is to say that a positive moderate management management corresponds to a significant quality of services and poor management corresponds to a poor quality of services.

Keywords: Managerial management, quality of services and social development

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMEINTO..... | iii |
| RESUMEN..... | iv |
| ABSTRACT | v |
| INDICE | vi |
| INTRODUCCIÒN | x |
| CAPITULO I ASPECTOS BÀSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÒN. 12 | |
| 1.1 Fundamentaci3n del problema | 12 |
| 1.2 Justificaci3n e importancia de la investigaci3n..... | 15 |
| 1.3 Viabilidad de la investigaci3n | 15 |
| 1.4 Formulaci3n del problema | 16 |
| 1.4.1 Problema general | 16 |
| 1.4.2 Problemas espec3ficos | 16 |
| 1.5 Formulaci3n de objetivos | 17 |
| 1.5.1 Objetivo general | 17 |
| 1.5.2 Objetivos espec3ficos | 17 |
| CAPITULO II SISTEMA DE HIP3TESIS..... 18 | |
| 2.1 Formulaci3n de las Hip3tesis..... | 18 |
| 2.1.1 Hip3tesis general..... | 18 |
| 2.1.2 Hip3tesis espec3ficos..... | 18 |
| 2.2 Operacionalizaci3n de variables..... | 18 |
| 2.3 Definici3n operacional de las variables | 22 |
| CAPITULO III MARCO TE3RICO | 25 |
| 3.1 Antecedentes de investigaci3n..... | 25 |
| 3.1.1 A nivel internacional..... | 25 |
| 3.1.2 A nivel nacional | 25 |
| 3.1.3 A nivel local | 26 |
| 3.2 Bases te3ricas..... | 27 |
| 3.3 Bases conceptuales | 43 |

| | |
|--|-----|
| CAPITULO IV. MARCO METODOLÒGICO..... | 47 |
| 4.1. Ámbito de estudio | 47 |
| 4.2. Tipo y nivel de investigación..... | 47 |
| 4.2.1 Tipo de investigación..... | 47 |
| 4.2.2 Nivel de investigación..... | 47 |
| 4.3 Población y muestra | 47 |
| 4.3.1 Descripción de la población..... | 47 |
| 4.3.2. Muestra y método de muestreo..... | 48 |
| 4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión..... | 49 |
| 4.4. Diseño de investigación..... | 49 |
| 4.5. Técnicas e instrumentos..... | 49 |
| 4.5.1 Técnicas..... | 49 |
| 4.5.2 Instrumentos | 50 |
| 4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos | 52 |
| 4.7. Aspectos éticos..... | 52 |
| CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 53 |
| 5.1. Análisis descriptivo..... | 53 |
| 5.1.1. Presentación..... | 53 |
| 5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis..... | 70 |
| 5.3 Discusión de resultados..... | 85 |
| 5.4 Aporte científico de la investigación | 93 |
| CONCLUSIONES | 96 |
| SUGERENCIAS | 97 |
| REFERENCIAS..... | 98 |
| ANEXOS..... | 102 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Resultados de la planificación en la Municipalidad provincial de Huánuco. | 54 |
| Tabla 2. Resultados de la organización en la Municipalidad Provincial de Huánuco. | 55 |
| Tabla 3. Resultados de la dirección en la Municipalidad Provincial de Huánuco. | 57 |
| Tabla 4. Resultados del control en la Municipalidad Provincial de Huánuco. | 59 |
| Tabla 5. Resultados de la gestión gerencial en la Municipalidad Provincial de Huánuco. | 60 |
| Tabla 6. Resultados de calidad humana percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco. | 62 |
| Tabla 7. Resultados del aspecto organizativo percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco..... | 64 |
| Tabla 8. Resultados de personalización percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco. | 66 |
| Tabla 9. Resultados de aspectos tangibles percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco..... | 67 |
| Tabla 10. Resultados de calidad de servicios percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco..... | 69 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Resultados de la planificación en la Municipalidad Provincial de Huánuco..... | 54 |
| Gráfico 2. Resultados de la organización en la Municipalidad Provincial de Huánuco..... | 56 |
| Gráfico 3. Resultados de la dirección en la Municipalidad Provincial de Huánuco. | 58 |
| Gráfico 4. Resultados del control en la Municipalidad Provincial de Huánuco..... | 59 |
| Gráfico 5. Resultados de la gestión gerencial en la Municipalidad Provincial de Huánuco. . | 61 |
| Gráfico 6. Resultados de la calidad humana percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco. | 63 |
| Gráfico 7. Resultados del aspecto organizativo percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco. | 65 |
| Gráfico 8. Resultados de personalización percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco. | 66 |
| Gráfico 9. Resultados de aspectos tangibles percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco. | 68 |
| Gráfico 10. Resultados de calidad de servicios percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco. | 70 |

INTRODUCCIÓN

El Perú, los últimos años ha tenido un crecimiento sostenido, por la reforma y modernización del estado, trayendo consigo el crecimiento y la estabilidad del país. Estos grandes cambios han incidido considerablemente en la importancia de la gestión gerencial de la administración pública para gestionar adecuadamente los asuntos de interés público. El requerimiento de servicios públicos de calidad exige en gran medida a los gobiernos nacionales, regionales y locales, brindar una gestión eficiente y eficaz que aporte a la solución de los principales problemas de la sociedad.

En el Perú los funcionarios de los gobiernos locales en gran medida presentan problemas en la reducida capacidad de gestión, así como bajos niveles de eficiencia y eficacia en la toma de decisiones repercutiendo esto en un gobierno con debilidades gerenciales que no les permite proyectarse hacia la sociedad, ya que estas deficiencias afectan en la baja calidad de servicios que presta a la ciudadanía; es así que en este contexto es necesario comprender la necesidad de estudiar las variables que se relacionan con la gestión gerencial.

Según Koontz y Weihrich (2001), define el término de gestión como el proceso mediante “el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización”

Según Crosby (1988), la gerencia es “el arte de hacer que las cosas ocurran”. Esto quiere decir que la combinación de ambas se denomina gestión gerencial, donde se trata de hacer que las cosas ocurran mediante recursos básicos y valiosos.

Juran (citado en Hernández, Chumaceiro, Atencio 2009), define la calidad del servicio como: "La capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y demandas es la satisfacción que se le ofrece al cliente a través del servicio".

Para que las estrategias y políticas proyectadas en el más alto nivel de la institución sean efectivas, ellas deben ser utilizadas por medio de planes de acción que permitan el cumplimiento adecuado de las tareas necesarias para alcanzarlas.

La gestión gerencial es un proceso permanente que orienta las divisiones (gerencias, sub gerencias, etc.) de una empresa o de una entidad pública para la consecución de los objetivos definidos para cada una de ellas, por medio de los planes y programas establecidos para asegurar el correcto desarrollo de las actividades y facilitando que sus miembros contribuyan a la consecución de los objetivos establecidos y el control de que las acciones corresponden a los planes proyectados para alcanzarlo.

El trabajo básico en cualquier dirección es, por lo tanto, en la planificación, definición de objetivos, comunicación y motivación, medición y evaluación, desarrollo y capacitación de las personas y retroalimentación para la planificación.

Para lograr una gestión exitosa, uno de los aspectos esenciales es que la fuerza de trabajo esté bien motivada y esta solo se logra a través de la calidad de las relaciones individuales que cada uno de los trabajadores tiene con su jefe, y estas relaciones individuales deben basarse en la confianza, el respeto y la consideración.

Los trabajos sustanciales de cualquier tipo de gerencia son por lo tanto en función de la planificación, es decir definir objetivos, comunicar y motivar, medir y evaluar, desarrollar y organizar personas y finalmente retroalimentarlos a la planificación.

La Municipalidad Provincial de Huánuco, a pesar que sus autoridades vienen haciendo denodados esfuerzos por cumplir con los objetivos trazados este presenta problemas en la gestión y la calidad de servicios al usuario en las diferentes áreas y que repercuten en forma negativamente en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas que se hayan fijado. Si estos problemas se hacen repetitivos y no son superados en forma oportuna van a dar lugar a que no solo se agudicen las deficiencias existentes, sino que además se ocasionen problemas de mayor magnitud en el futuro. Con la utilización adecuada de la planificación, organización, dirección, control y las normas, posibilitara a la municipalidad Provincial de Huánuco un buen manejo de los recursos humanos, materiales y financieros, así como reflejar la transparencia de la gestión.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

Tener resultados positivos, con impacto social, la gestión gerencial juega un papel preponderante la cual es interpretado como calidad de servicios, que tan cerca o lejos se encuentra estas dos actividades dentro de una gestión institucional.

El Perú, los últimos años ha tenido un crecimiento sostenido, por la reforma y modernización del estado, trayendo consigo el crecimiento y la estabilidad del país. Estos grandes cambios han incidido considerablemente en la importancia de la gestión gerencial de la administración pública para gestionar adecuadamente los asuntos de interés público. El requerimiento de servicios públicos de calidad exige en gran medida a los gobiernos nacionales, regionales y locales, brindar una gestión eficiente y eficaz que aporte a la solución de los principales problemas de la sociedad.

En el Perú los funcionarios de los gobiernos locales en gran medida presentan problemas en la reducida capacidad de gestión, así como bajos niveles de eficiencia y eficacia en la toma de decisiones repercutiendo esto en un gobierno con debilidades gerenciales que no les permite proyectarse hacia la sociedad, ya que estas deficiencias afecta en la baja calidad de servicios que presta a la ciudadanía; es así que en este contexto es necesario comprender la necesidad de estudiar las variables que se relacionan con la gestión gerencial.

Según Koontz y Weihrich (2001), define el término de gestión como el proceso mediante “el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización”

Según Crosby (1988), la gerencia es “el arte de hacer que las cosas ocurran”. Esto quiere decir que la combinación de ambas se denomina gestión gerencial, donde se trata de hacer que las cosas ocurran mediante recursos básicos y valiosos.

Juran (citado en Hernández, Chumaceiro, Atencio 2009), define la calidad del servicio como: "La capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y demandas es la satisfacción que se le ofrece al cliente a través del servicio".

Para que las estrategias y políticas proyectadas en el más alto nivel de la institución sean efectivas, ellas deben ser utilizadas por medio de planes de acción que permitan el cumplimiento adecuado de las tareas necesarias para alcanzarlas.

La gestión gerencial es un proceso permanente que orienta las divisiones (gerencias, sub gerencias, etc.) de una empresa o de una entidad pública para la consecución de los objetivos definidos para cada una de ellas, por medio de los planes y programas establecidos para asegurar el correcto desarrollo de las actividades y facilitando que sus miembros contribuyan a la consecución de los objetivos establecidos y el control de que las acciones corresponden a los planes proyectados para alcanzarlo.

El trabajo básico en cualquier dirección es, por lo tanto, en la planificación, definición de objetivos, comunicación y motivación, medición y evaluación, desarrollo y capacitación de las personas y retroalimentación para la planificación.

Para lograr una gestión exitosa, uno de los aspectos esenciales es que la fuerza de trabajo esté bien motivada y esta solo se logra a través de la calidad de las relaciones individuales que cada uno de los trabajadores tiene con su jefe, y estas relaciones individuales deben basarse en la confianza, el respeto y la consideración.

Los trabajos sustanciales de cualquier tipo de gerencia son por lo tanto en función de la planificación, es decir definir objetivos, comunicar y motivar, medir y evaluar, desarrollar y organizar personas y finalmente retroalimentarlos a la planificación.

La Municipalidad Provincial de Huánuco, a pesar que sus autoridades vienen haciendo denodados esfuerzos por cumplir con los objetivos trazados este presenta problemas en la gestión y la calidad de servicios al usuario en las diferentes áreas y que repercuten en forma negativamente en el cumplimiento de los objetivos y metas

trazadas que se hayan fijado. Si estos problemas se hacen repetitivos y no son superados en forma oportuna van a dar lugar a que no solo se agudicen las deficiencias existentes, sino que además se ocasionen problemas de mayor magnitud en el futuro. Con la utilización adecuada de la planificación, organización, dirección, control y las normas, posibilitara a la municipalidad Provincial de Huánuco un buen manejo de los recursos humanos, materiales y financieros, así como reflejar la transparencia de la gestión.

De acuerdo a lo expuesto, se justifica la realización de esta investigación, para conocer como se viene desarrollando la gestión gerencial en la Municipalidad Provincial de Huánuco, en relación a la calidad de los servicios que presta a la población usuaria y buscando mejorar a nivel gerencial con otras instituciones del estado. Artículo de investigación: Damián Balois, Yuleisi Stefany (Universidad Cesar Vallejo PF 2020) Gestión por procesos y la calidad de atención en la oficina de abastecimientos en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019 La presente investigación centra su objetivo general en: determinar la relación existente entre la gestión por procesos y calidad de atención en la oficina de abastecimientos de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

Inga Medina, Pablo (Repositorio institucional – UCV) Gestión municipal y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018 La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital del Rímac, se tomó como referencia estos artículos de investigación por que tienen similitud en sus conclusiones a la tesis de investigación, ambos artículos de investigación están orientadas a la planificación, organización, dirección, control y su relación con la calidad de servicios como producto de una eficiente gestión gerencial.

1.2 Justificación e importancia de la investigación

Justificación práctica

El presente trabajo de investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre gestión gerencial y calidad de servicios, y contribuirá al mejoramiento de esta, toda vez que aportará teorías e información y cuyos resultados de esta investigación servirá como fuente de información, y de esta manera se podrá dar solución a los problemas que existen en la institución y por ende generara satisfacción en la comunidad usuaria.

Justificación teórica

El trabajo de investigación presenta diversos enfoques teóricos y se realizó por que existe la necesidad de conocer y sugerir mejoras en relación a la gestión gerencial y calidad de servicios de la municipalidad Provincial de Huánuco, ya que la ejecución y difusión de los resultados obtenidos en el presente estudio, tendrán un alcance representativo para diseñar estrategias que optimicen el fortalecimiento de la gestión gerencial y calidad de servicios al usuario en la municipalidad Provincial de - Huánuco.

Justificación metodológica

Enfocando el problema desde la perspectiva de la gestión gerencial y la calidad de servicios al usuario y habiendo utilizado el método científico, el trabajo podrá ser investigado por la ciencia una vez que sean demostrado su validez y confiabilidad y podrán ser utilizados en otros trabajos similares de investigación.

1.3 Viabilidad de la investigación

La investigación es viable por que logra definir la interrelación que existe entre la Gestión gerencial y la calidad de servicios, sobre todo visualizar sus características internas (debilidades y fortalezas), y su situación externa (amenazas y oportunidades), que nos permita conocer su situación actual real de una óptima gestión (gerente), que repercute en un impacto en una adecuada calidad de servicio (usuario).

La investigación establece un grado de compromiso y disposición de los participantes (público o privado) para con el logro del propósito de la investigación,

es factible por que se cuenta con la logística y los recursos para llevar a cabo la investigación.

La investigación dispone de un éxito partiendo de una serie de datos base de naturaleza empírica, medio ambiente, rentabilidad, necesidades de un mercado, factibilidad política, aceptación cultural, legislación, medio físico y flujo de caja.

La investigación será un éxito, porque ofrece información viable, porque este realmente aportara beneficios que se esperan de él, no se trata de una formalidad burocrática sino de una herramienta para la toma de decisiones estratégica.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión gerencial y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la planificación y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020?

¿Cómo se relaciona la organización y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020?

¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020?

¿Cómo se relaciona el control y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020?

1.5 Formulación de objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación de la gestión gerencial y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.

1.5.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación de la planificación y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.
- Establecer la relación de la organización y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.
- Establecer la relación de la dirección y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.
- Establecer la relación del control y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1 Formulación de las Hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

Existe relación de la gestión gerencial y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.

2.1.2 Hipótesis específicos

- Existe relación de la planificación y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020 se relacionan significativamente.
- Existe relación de la organización y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020 se relacionan significativamente.
- Existe relación de la dirección y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020 se relacionan significativamente.
- Existe relación del control y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020 se relacionan significativamente.

2.2 Operacionalización de variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | ÍNDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--|--|--|---------------|--|--------------------|
| Variable 1: Gestión Gerencial | En lo que respecta a gestión gerencial un artículo de Administración de empresas (2009). Define gestión es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización” y la gerencia es el arte de que las cosas ocurran. Esto quiere decir que la combinación de ambas es lo que se denomina gestión gerencial, donde se trata hacer que las cosas ocurran mediante recursos básicos y valiosos. | Proceso que consiste en guiar a las divisiones hacia el logro de los objetivos que será medido mediante un cuestionario compuesto por 20 preguntas, 5 para la planificación, 5 para la organización. 5 para la dirección y 5 para control. | Planificación | Objetivos de la gerencia. Interrelación de los objetivos de la gerencia, con los objetivos institución. Políticas de gestión. Plan estratégico. Implementación de la carrera administrativa. | Ordinal |
| | | | Organización | Apoyo del personal administrativo Manuales administrativos Puestos directivos suficientes Reglamento interno Reglamento interno de seguridad e higiene | |
| | | | Dirección | Reconocimientos. | |

| | | | | | |
|---|---|---|----------------|--|----------------|
| | | | | <p>Comunicación fluida a través de los canales.</p> <p>Manejo de conflictos</p> <p>Liderazgo</p> <p>Toma de decisiones</p> | |
| | | | Control | <p>Áreas administrativas cumple con planes estratégicos.</p> <p>Cumplimiento de objetivos</p> <p>Los funcionarios cumplen rendir cuentas de misión y objetivos</p> <p>Preparación periódica de informe de control.</p> <p>Evalúa resultados de su trabajo y equipo</p> | |
| Variable 2: Calidad de servicios | Juran (citado en Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009) define la calidad del servicio como: "La capacidad de satisfacer | Comportamientos observables de los usuarios de la organización que será medido mediante un cuestionario formado por | Calidad Humana | <p>El funcionario resuelve necesidades</p> <p>El funcionario Interés por conocer necesidades</p> <p>El funcionario es amable en la atención.</p> <p>El funcionario expresa claridad en la entrega de información</p> | Ordinal |

| | | | | |
|--|--|----------------------|---|--|
| <p>al cliente en sus necesidades, expectativas y demandas es la satisfacción que se le ofrece al cliente a través del servicio".</p> | <p>20 ítems 5 para calidad humana, 5 para aspecto organizativo, 5 para personalización, 5 para aspectos tangibles.</p> | | El funcionario genera confianza | |
| | | Aspecto organizativo | <p>Recursos materiales</p> <p>El tiempo de espera es adecuado</p> <p>Plazos establecidos en el TUPA.</p> <p>Cantidad de documentos solicitados en el trámite es adecuado</p> <p>Funcionarios preparados para el desempeño en el cargo</p> | |
| | | Personalización | <p>Contacto vía telefónica o email.</p> <p>Documentos e información</p> <p>Página Web</p> <p>Cabina de computadoras</p> <p>Personal exclusivo</p> | |
| | | Aspectos tangibles | <p>Equipos necesarios</p> <p>Espacios limpios</p> <p>Seguridad adecuada</p> <p>Servicios higiénicos aptos</p> <p>Señalizaciones de seguridad adecuado</p> | |

2.3 Definición operacional de las variables

Variable 1: Gestión gerencial

Definición conceptual

Administración de empresas (2009). Gestión es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización y la gerencia es el arte de que las cosas ocurran. Esto quiere decir que la combinación de ambas es lo que se denomina gestión gerencial, donde se trata hacer que las cosas ocurran mediante recursos básicos y valiosos.

Definición operacional

Proceso que consiste en guiar a las divisiones hacia el logro de los objetivos que será medido mediante un cuestionario compuesto por 20 preguntas, 5 para la planificación, 5 para la organización, 5 para la dirección, y 5 para el control.

Variable 2: Calidad de servicios

Definición conceptual

Juran (citado en Hernández, Chumacero, Atencia (2009) define la calidad del servicio como: “La capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y demandas es la satisfacción que se le ofrece al cliente a través del servicio.

Definición operacional

Comportamientos observables de los usuarios de la organización que será medido mediante un cuestionario formado por 20 ítems 5 para calidad humana, 5 para aspecto organizativo, 5 para personalización, 5 para aspectos tangibles.

Definición de variable

Las variables, son los conceptos que forman enunciados de un tipo particular denominado hipótesis. Fenómeno a la que se le va a evaluar su capacidad para influir,

incidir o afectar a otras variables. En investigación experimental se llama así, a la variable que el investigador manipula.

Una variable estadística es una característica que puede fluctuar y cuya variación es susceptible a adoptar diferentes valores, los cuales pueden medirse u observarse. Las variables adquieren valor cuando se relacionan con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis o de una teoría.

Definición de dimensiones

Las dimensiones son los elementos de las que se descompone o se desagrega una variable compleja para poder medirla.

Las dimensiones se identifican de acuerdo a los componentes, tipos o etapas de una variable compleja. La definición de las dimensiones depende del investigado.

La dimensión técnica de un proyecto engloba los aspectos relacionados con la aplicación de los conocimientos específicos para el desarrollo adecuado del proyecto. En consecuencia, para gestionar un proyecto, tomar decisiones y organizar equipos el director de proyectos debe la materia sobre la que está trabajando.

Operacionalización, dimensiones, indicadores y variables. El principal objetivo de las investigaciones cuantitativas es medir de la forma más exacta la realidad. La medición es la aplicación de un instrumento (en este caso serán los cuestionarios) para contar o cuantificar de algún modo observaciones de la realidad.

Definición de indicadores

Indicadores son datos con valores numéricos donde las funciones matemáticas trabajan. Por ejemplo, la columna que contiene los ingresos por venta es un indicador ya que puedes obtener un total o un promedio de los datos. Dimensiones: son datos cualitativos y no pueden ser sumados entre sí.

Un indicador es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa. También es

necesario elaborar indicadores que den cuenta de todas las dimensiones sobre las cuales el programa o las acciones de formación se han propuesto intervenir.

Los indicadores en investigación

El gran reto en una investigación es saber cómo vamos a medir las ideas o conceptos de nuestras hipótesis. Hay un protocolo a seguir para pasar de una pregunta de investigación a los indicadores, los cuales son elementos que nos permiten observar y medir la realidad.

Los indicadores representan un ámbito específico de una variable o de una dimensión de esta. El indicador nos “indica” la situación de una variable. Por ejemplo, la fiebre es un indicador cualitativo y el dato es 40° es un indicador cuantitativo de la variable “enfermedad”

Definición de escala de medición

Escalas de medición es una sucesión de medidas que permiten organizar datos en orden jerárquico. Las escalas de medición, pueden ser clasificadas de acuerdo a una degradación de las características de las variables. Estas escalas son: nominales, ordinales, intervales o racionales.

Se llaman unidades estadísticas o individuales a los componentes de una determinada población de datos centro del estudio estadístico. Cada uno de los individuos puede describirse según uno o varios caracteres. Cada uno de los caracteres estudiados puede presentar dos o más modalidades.

Por lo general, se distinguen cuatro escalas o niveles de medición: nominal, ordinal, intervalos y escalas de proporción, cociente o razón.

Las dos primeras (nominal y ordinal) se conocen como escalas categóricas, y las dos últimas (intervalo y razón) como escalas numéricas.

Una escala de medición es el conjunto de los posibles valores que una cierta variable pueda tomar. Por lo general, se distinguen cuatro escalas o niveles de medición: nominal, ordinal, intervalos y escala de proporción, cociente o razón.

CAPITULO III MARCO TEÒRICO

3.1 Antecedentes de investigación

3.1.1 A nivel internacional

Flores (2015). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, ha formulado la tesis para optar el grado académico de magister en gerencia empresarial denominado: “Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS Jinotega 2010-1013”. Concluye que se realizó una evaluación al proceso administrativo y gestión de la empresa, a fin de verificar si esta se está llevando correctamente, después del análisis, arribamos a la conclusión de que la Administración en la Cooperativa es muy limitada por el escaso conocimiento administrativo de los órganos de gobierno que trabajan en base a su experiencia y el mínimo de compromiso de cualquiera de ellos

3.1.2 A nivel nacional

Fasanando (2017). De la Universidad Cesar Vallejo ha formulado sus tesis para optar el grado de maestra en gestión financiera y tributaria denominado: “Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjuí 2016” concluye que en la determinación de la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, una correlación lineal de Pearson con un coeficiente de correlación lineal $r = 0,834$, lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables, podemos observar y responder en la hipótesis de que: existe una relación significativa positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Además, si observamos un coeficiente de decisión (0.697), explique que la gestión administrativa administra aproximadamente el 69,70% de la calidad del servicio para miembros o socios.

Jorge (2015). De la Universidad Cesar Vallejo, han formulado su tesis para optar el grado de magister en Administración de la educación denominado: Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo del CETPRO Corcovado UGEL 03 Lima, año 2014, concluye que existe una relación significativa ($p < .05$) y fuerte ($r = 0.835$), entre las variables gestión pedagógica y calidad de servicios. Esto significa que a mejor gestión pedagógica conllevara a una mejor calidad de servicios en el Centro Técnico Productivo “Corcovado” de la Red 07 de la UGEL 03-Lima, año 2014.

Damas y Oliva (2017). De la Universidad Cesar Vallejo, han formulado su tesis para optar el grado de doctor en Administración de la educación denominado: Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015, concluye que representan la existencia de una relación estadísticamente significativa con la variable X: Gestión Educativa Institucional, con variable Y: Satisfacción del alumno. Esto significa que cuando la educación institucional se maneja de manera eficiente, se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en mayor o menor medida.

Aparicio y Medina (2015). De la Universidad del Pacifico han formulado su tesis para obtener el grado de magister en desarrollo organizacional y dirección de personas denominado: “Habilidades gerenciales que demandan las empresas en el Perú: Análisis comparativo” donde concluye que con el propósito de lograr mayores niveles de competitividad, las compañías precisan contar con gerentes que les permita hacer frente a las nuevas exigencias en un mercado cada vez más activo y ser creadores de valor agregado, activos intangibles y ventajas competitivas. El resultado que consiguen las organizaciones y su sostenibilidad en un periodo a largo plazo depende en forma determinante del liderazgo gerencial, tal como lo perciben los decisores y expertos en RR.HH. entrevistados.

3.1.3 A nivel local

Quintana (2009). De la Universidad Nacional Hermilio Valdizàn ha formulado su tesis para optar el grado de magister gestión de negocios denominado: “La gestión estratégica y la competitividad en los servicios administrativos de la Corte Superior de

Justicia de Huánuco periodo 2008-2009”, estudio donde concluye que la calidad de gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, no están aplicando la calidad de servicio administrativo por lo que se encuentra con

un porcentaje de 71.08% debiéndose implementar capacitaciones y charlas y de esta manera mejorar la escala valorativa de regular que se encuentra para ser más competitivo y dar mejor atención al usuario. Asimismo indica que el nivel de organización en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, existe un flujo de trámite administrativo que califica la evaluación de manera desordenada al control interno, por lo que se debe de seguir implementando programas adecuados y con nueva tecnología y en lugares adecuados para los usuarios de esta manera hacer más eficiente la labor administrativa del personal y del control interno en la Corte Superior de Justicia de Huánuco debiéndose de implementar el círculo de calidad.

3.2 Bases teóricas

Gestión gerencial

a) Definiciones

Las definiciones de gestión gerencial son numerosas y variadas.

Crosby (1988), conceptualiza a la gerencia “como la habilidad o Arte de realizar que las cosas ocurran”. Krygier (1988), lo define como “un conjunto de conocimientos a utilizar en la dirección de una organización”. La gerencia es un proceso que compromete a la persona a desempeñar trabajos con un desempeño más destacado, con la intención de alcanzar determinados objetivos con gran eficiencia y eficacia, relacionados al objetivo de alcanzar los metas, usando la mejor técnica posible; Mintzberg (2000), la caracteriza como capacidad personal ingeniosa, con la adición de habilidades en su desempeño, es decir se dedica a trabajar a través de individuos y grupos para alcanzar los objetivos de la organización, sin embargo, como el término es relativamente nuevo, originario del dominio de la administración, que comienza con el surgimiento de la primera empresa con la revolución moderna.

Morris (1998), determina que “la gerencia en las organizaciones empresariales es esencial y básica, al comprender la obligación de mejorar el servicio; llevar a cabo con calidad los propósitos para los cuales la empresa fue formada, lo que implica cumplir con sus objetivos trazados”.

Según Haptom (1995), la señala como “el análisis de tarea, diseña la manera de realizarla, seleccionando para esto a los trabajadores más aptos, capacitándolos cuando el caso lo amerita, ofertarles estímulos para que realicen las tareas adecuadamente”

b) Funciones administrativas

En las organizaciones cada uno de las actividades deben ser planificadas, organizados, dirigidas y controlados, asimismo en relación a ello estas están constituidos por diversos recursos como son los recursos humanos, materiales, financieros, así como los tecnológicos, es así que las personas encargadas de gerenciar una organización o institución deben tener capacidades, habilidades y destrezas que les permita incorporar a toda la organización hacia el éxito esperado. De ello se evidencia que para conducir una organización es necesario que el gerente y/o director cuente con una alta preparación y percepción de las personas involucradas, es por ello que debe contar con las habilidades para motivar, liderar, negociar, establecer compromisos, planificando adecuadamente los acontecimientos que se desarrollan en el entorno de la organización.

En la vida cotidiana un gerente dentro de la organización ejecuta con frecuencia todo o algunas de las cuatro funciones básicas de la administración como son el de planificar, organizar, dirigir y controlar, los mismos que son fundamentales para el éxito de la organización.

Planificación:

Es uno de las funciones de la administración, que permite a la gestión gerencial proyectarse las acciones que se deben realizar a corto, mediano y largo plazo, sea esta una organización privada o pública para que ejecuten con éxito en el ámbito donde actúan, el cual permitirá administrar los recursos de la organización adecuadamente.

En este entorno Hapton, citado por Hernández y Pulido (2011), define “Planeación es reflexionar sobre la naturaleza fundamental de la organización y decidir cómo situarla o posicionarla en el ambiente, determinar objetivos de corto y largo plazo, definir métodos de la realización”.

Para Chiavenato (2007), “la planeación conduce a la determinación por adelantado de los objetivos, los cuales deben cumplirse y que debe hacerse para lograrlo, por lo tanto, define los planes para alcanzarle de la mejor manera posible”.

La planificación es una función administrativa que determina por anticipado e indicando acerca de cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos.

Según Robbins y Coulter (2005), la planificación radica en definir los objetivos de la organización, constituye una táctica global para alcanzarlos y desarrollar planes completos para unir y coordinar el trabajo de la organización. La planificación trata de los fines (lo que debe hacerse) y cómo de los recursos (cómo hacerlo).

Organización:

De acuerdo con Koontz, Weihrich y Cannice (2012), "organizar significa establecer una estructura para coordinar los esfuerzos humanos para que las personas puedan contribuir de forma eficaz y eficiente a los propósitos de la empresa. Esto constituye funciones determinantes, responsabilidades y rendimiento de cuentas”.

Chiavenato (2007). La organización significa "el acto de proceder para organizar, estructurar e integrar los recursos y órganos involucrados en la ejecución, así como establecer las relaciones entre ellos y los poderes de cada uno".

Dirección

La dirección es la función administrativa responsable de orientar la forma en que se dirigirá la empresa y / o la entidad para cumplir los objetivos establecidos, ya que la dirección está relacionada con la acción de cómo se deben implementarse los principios de planificación y organización

La dirección para que tenga éxito debe incluir dos aspectos básicos: orientar y motivar el comportamiento de sus empleados, incluyendo todos los planes y cargos establecidos

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012). La dirección es “el proceso mediante el cual se influye en las personas para que contribuyan a lograr los propósitos organizacionales, y está relacionada con la motivación, el liderazgo y la comunicación”.

Asimismo, Chiavenato (2007), La función de dirección se relaciona directamente con la manera de orientar la actividad de las personas que componen la organización para alcanzar el objetivo o los objetivos. La dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores y sus respectivos subordinados en todos los niveles de la organización. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, necesitan ser dinamizadas y complementadas con la orientación que se dé a las personas mediante la adecuada comunicación y habilidad de liderazgo y de motivación.

Control

Este principio se encarga de mantener la organización o empresa en orden y llevando a cabo todos los procesos de manera ordenada, asimismo el control sirve para conocer las irregularidades que se pudieran cometer en la empresa u organización y estos a la vez nos da facilidades para poder corregirlas oportunamente.

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012), “el control supone establecer normas, medir el desempeño y corregir las desviaciones indeseables”.

Según Robbins y Coulter (2005), “el control, es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa”

Calidad de servicios

Se entiende que los servicios y la calidad aparecen en el sistema económico. Los primeros complacen las necesidades de los clientes y/o usuarios mejor de lo que lo

harían ellos mismos, ya sea individuos u organizaciones; y la segunda busca la perfección en las organizaciones en el mundo actual globalizado.

A. Definiciones de servicios

Según Bell (1993), citado por Vargas y Aldana (2014), detalla “la sociedad de servicios como un juego entre personas”.

Para Norman (1984), citado por Vargas y Aldana (2014) menciona: “la característica esencial en el servicio se centra en los vínculos sociales que se generan en la empresa, las cuales se deben ampliar más allá de su propio ámbito”.

Según Albrecht (1994), citado por Vargas y Aldana (2014), el servicio es definido como el conjunto de tareas, procedimientos o hechos aislados o secuencia de procedimientos trabados, de duración y localización definida, realizados gracias a los medios humanos y materiales, y puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según cambios, procedimientos, y comportamientos que tienen un valor económico y por lo tanto, traen beneficios o satisfacción como factor de diferenciación.

Para Lamata (1958), citado por Vargas y Aldana (2014), el servicio es una “actividad o proceso producido por el hombre (producto) que soporta un valor de utilidad (resuelve un problema o satisface una necesidad) que puede o suele cambiarse por otros bienes o servicios o por su valor en moneda”.

Por su parte Lobos (1995), citado por Vargas y Aldana (2014), define el servicio como “aquello que se hace para satisfacer la expectativa de un cliente, o si prefiere, son todos los aspectos y actitudes e información que amplían la capacidad del cliente, de comprender el valor de algo esencial”.

Por su parte Cantú (2011), citado por Álvarez y otros (2014), menciona que “un servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario”.

Para Duque (2005), citado por Álvarez y otros (2014), el “Servicio es el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor”.

Para Kotler (1997), citado por Vargas y Aldana (2014), el servicio es “todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad. Su producción puede o no vincularse a un producto físico”.

Berry (1996), citado por Vargas y Aldana (2014) define el servicio como “una acción, una realización, un esfuerzo, la esencia tangible o intangible de o que se compra; es lo que en ultimo termino determina su clasificación como producto o servicio” y “un proceso, un conjunto de actividades encaminadas a atender y satisfacer al cliente, los productos son objetos, los servicios son realizaciones”.

Fisher y Navarro (1994), citado por Álvarez y otros (2014). Define como "un tipo de bien económico, constituye lo que el sector terciario llama, todos aquellos que trabajan y que no producen bienes proporcionar servicios". Asimismo, Fisher y Navarro (1994). Señala que "es el conjunto de actividades, beneficios o satisfacción ofrecidos para la venta o proporcionados en relación con la venta".

El servicio se entiende entonces como trabajo, actividad y / o beneficios que dan satisfacción a un consumidor.

B. Definiciones de calidad de servicios

Según Sosa (2006). Precisa que la calidad no es una cualidad de los productos ni de los servicios, sino una característica de las personas, se puede asegurar que: donde haya una persona haciendo algo, lo podrá hacer con mucha calidad, la gente de calidad produce productos de calidad y ofrece servicios de calidad.

Benavides (2003), establece que “es posible identificar la calidad con la existencia de unas características en el producto o servicio que lo doten de capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios”, lo primero que debemos conocer son las expectativas de los usuarios por medio de estudios técnicos, para después diseñar la fabricación del producto o prestación de un servicio.

Según Juran, citado en Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009) calidad en el servicio se define como: “la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio”.

Según Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009), “la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”.

Drucker (1990). "La calidad no es lo que se pone en un servicio, es lo que el cliente consigue de él y lo que está decidido a pagar"

Imai (1998). La calidad no solo se refiere a productos o servicios acabados, sino también a la calidad de los procesos relacionados con esos productos o servicios. La calidad pasa por todas las etapas del negocio de la empresa, es decir, por medio de todos los procesos de elaboración, diseño, fabricación, ventas y mantenimiento de los productos o servicios.

Karl Albrecht (1998) define: "Un servicio excelente es una calidad de servicio en comparación con los precios de la competencia tan altos a los ojos de los clientes que permite a la organización obtener tarifas más altas, lograr una participación de mercado además de los márgenes habituales y de ganancias más altos que de sus competidores".

Por otra parte, hay escritores que expusieron la subjetividad de la calidad en el servicio como:

Zeithaml, citado por Duque y Chaparro (2012) “la calidad dentro de los servicios está sujeta a la calidad percibida, que es subjetiva, y se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”.

En esta dirección, Grönroos (1994) menciona que “la propia intangibilidad de los servicios hace que éstos sean percibidos de manera subjetiva”.

Deming (1989). “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.

Juran (1990). “La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos.

1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”.

Ishikawa (1986). “De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”

Crosby (1988). “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

C. Medición de la calidad en el servicio

Según Kotler (1997); Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985); Lovelock (1983); Grönroos (1978), (1984) citados por Duque y Chaparro (2012). “La calidad de los productos tangibles puede medirse sin mucho esfuerzo, pero no es así con la calidad de los servicios debido a que esto implica las características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad”.

Las cualidades de productos y servicios, son las causas de las diferencias en la precisión de la calidad del servicio. Así, un servicio y producto no pueden ser evaluados de la misma manera. Para poder medir la calidad de servicios al cliente tenemos los siguientes modelos:

Escuela Nórdica

De acuerdo con Grönroos (1988, 1994), citado por Alvares y otros (2014) manifiesta que la calidad tiene vínculos con la imagen del negocio, afirma que la calidad distinguida por los consumidores es la adhesión de la calidad técnica (lo que es dado) y la calidad funcional (como es dada) relacionados con la imagen empresarial. La imagen empresarial es un componente básico para medir la calidad percibida.

De esta forma, el consumidor es influenciado por el efecto del servicio, pero asimismo también por la forma como lo recibe y por la imagen empresarial. Todo ello estudia perpendicularmente las divergencias entre el servicio esperado y la percepción del servicio.

El modelo nórdico propuesto por Grönroos toma ingredientes de un trabajo previo no publicado de Eiglier y Langeard en 1976, donde define y argumenta la calidad del servicio experimentado a través de la experiencia y evaluado en términos de dimensiones de calidad. (Grönroos 1988). Al mismo tiempo, la experiencia está conectada con actividades de mercado tradicionales, diseñando la calidad.

Se logra una excelente valoración de la calidad distinguida cuando la calidad experimentada cumple con las expectativas del cliente, es decir, satisface con todas las expectativas del cliente. Del mismo modo, describe cómo el exceso de expectativas crea problemas para evaluar la calidad.

Asimismo, Grönroos (1994), citado por Alvares y otros (2014), menciona que "la experiencia de calidad está influenciada por la imagen de la empresa / local y al mismo tiempo con otros dos elementos: calidad técnica y calidad funcional". La calidad técnica siempre se centra en un servicio técnicamente específico y da como resultado un resultado aceptable. Se preocupa por todo lo que concierne al apoyo físico, el material, la organización interna. Eso es lo que Grönroos llama la dimensión "qué". Lo que el consumidor recibe en cambio, la calidad funcional es responsable de cómo se trata al consumidor en el desarrollo del proceso de producción del servicio. En palabras de Grönroos, es la dimensión de "cómo". Cómo el consumidor recibe el servicio.

Según cómo perciban los consumidores a la empresa, esto es lo que se llama la imagen de la compañía de la compañía. Es la percepción de la calidad técnica y funcional de los servicios prestados por una institución y / u organización y, por lo tanto, afecta la percepción general del servicio que se presta.

Grönroos afirma que el nivel de calidad total o general que es diferente no está fijado por el nivel objetivo de las dimensiones de calidad técnica y funcional,

sino por las diferencias que hay entre la calidad esperada y la experiencia, a esto se llama el paradigma de la des confirmación.

Escuela americana

Asimismo, podemos nombrar a la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry fue llamada SERVQUAL. Es, sin lugar a duda, una de las fórmulas más utilizada por los académicos hasta ahora, dado el incremento de artículos en el área que usan su escala.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), citado por Alvares y otros (2014) dejaron el paradigma de la des confirmación, como Grönroos, para desarrollar un instrumento que permita medir la calidad de servicio percibida por los consumidores.

Después de algunas investigaciones desarrolladas, sobre la base del concepto de calidad de servicio percibido, ellos desarrollaron un instrumento que cuantificaría la calidad del servicio y lo llamaban SERVQUAL.

El mecanismo diseñado les permitió abordar la medición evaluando todo por separado las expectativas y percepciones de un cliente en función de las opiniones del consumidor en la investigación.

Los comentarios combinados apuntan a diez dimensiones hechos por los investigadores y con una trascendencia relativa que confirman que depende del tipo de servicio y / o cliente.

En sus inicios se identificaron diez elementos determinantes de la calidad de servicio:

Componentes tangibles: Las apariencias de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.

- Fiabilidad:** Es decir la capacidad de realizar el servicio prometido de una forma más fiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta:** Es decir la voluntad de ayudar y apoyar a los clientes, brindándoles un servicio rápido.
- Profesionalidad:** Posesión de las habilidades necesarias y el conocimiento de los procesos de prestación del servicio.
- Cortesía:** La consideración de la persona de contacto, respeto y amabilidad.
- Credibilidad:** La realidad, la fe y la honestidad del servicio prestado.
- Seguridad:** Ausencia de riesgos o dudas.
- Accesibilidad:** disponible y fácil de contactar.
- Comunicación:** Mantener informado a los clientes, usar un lenguaje que puedan entender y escucharlos.
- Comprender al cliente:** Hacer el esfuerzo necesario para conocer a los clientes y percibir sus necesidades.

Después de las opiniones adversas recibidas, se dieron cuenta que esas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), citado por Alvares y otros (2014), realizaron estudios estadísticos, y encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que esto a su vez permitió reducirlos a cinco.

- Confianza o empatía:** Se refirió a la muestra de interés y nivel de atención individualizada ofrecidas por las empresas a sus clientes (agrupa los criterios anteriores de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).
- Fiabilidad:** Capacidad de ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Responsabilidad:** Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su capacidad de inspirar credibilidad y confianza (agrupa las dimensiones anteriores de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).

- Capacidad de respuesta: Actitud para ayudar a los clientes y proporcionarles un servicio rápido.
- Tangibilidad: Aspecto de las instalaciones físicas, sus equipamientos, personal y materiales de comunicación.

Mediante los procedimientos estadísticos, se agrupan variables que consienten generalizar de la mejor manera, el modelo, lo que le da una mayor representatividad. Por lo tanto, evaluar la calidad percibida es causada por estas dimensiones generales y definir esta visión depende de la diferencia entre las expectativas del consumidor y las percibidas.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), citado por Alvares y otros (2014) define como el vacío o brecha como una serie de discrepancias o irregularidades en las percepciones de la calidad de los administradores de servicios y los datos asociados con el servicio prestado a los consumidores. Estas imperfecciones son los factores que afectan la imposibilidad de ofrecer un servicio de alta calidad.

D. Teorías de la calidad y servicios.

Deming, W. Edwards. (1900-1993), fue un estadístico americano que fundó una de las principales bases del control estadístico de la calidad, en 1927, conoció al Dr. Shewhart, con quien trabajó de cerca, y dio una serie de cursos sobre control estadístico de procesos en Stanford Universidad. Sus principales contribuciones fueron:

Los 14 puntos de Deming.

1. Crear consistencia con la finalidad de mejorar el producto y el servicio, con el objetivo de tornarse competitivo, quedarse en el negocio y suministrar empleos.
2. Establecer la nueva filosofía. Estamos en una nueva era económica y los diferentes objetivos deben ser conscientes del desafío, deben aprender su responsabilidad y tomar el liderazgo para el cambio.
3. Dejar de supeditarse de la inspección para lograr la calidad. Elimina la necesidad de una inspección masiva, incorporando la calidad en el interior del

producto en primer lugar, desde el buen entrenamiento de los empleados hasta la postventa.

4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio. En su lugar minimice el valor total. Dirigirse a tener un único proveedor para cualquier producto o artículo, con un nexo a largo plazo de lealtad y confianza.

5. perfeccionar constantemente y siempre el procedimiento de producción y servicio, para mejorar la calidad y la productividad, y de esta manera reducir los costos de forma continua.

6. Procedimientos modernos de capacitación. Es de vital importancia actualizar el entrenamiento para sacar provecho tanto de las máquinas, así como de las herramientas y materias primas.

7. Imponer métodos de liderazgo. El propósito de la supervisión debe ser en ayudar a las personas, a las máquinas y aparatos a hacer un mejor trabajo. La función supervisora de la gestión requiere de una revisión, así como la supervisión de los operarios.

8. Desterrar el miedo, de forma que todos puedan trabajar efectivamente para la empresa.

9. Quebrar las vallas entre los departamentos. Las personas que se dedican a la investigación, diseño, ventas y producción deben trabajar en equipo, prever los problemas de producción y en el transcurso del uso del producto que pueda surgir, con el producto o servicio.

10. Suprimir las consigas, advertencias y objetivos para demandar la mano de obra de cero defectos y nuevas escalas de productividad. Estas advertencias sólo crean relaciones más adversas, ya que la mayoría de los orígenes de la baja calidad y baja productividad pertenecen al sistema y de tal modo que están más allá de las posibilidades de la fuerza de trabajo.

11. Este artículo se descompone en dos:

a) Suprimir los patrones de trabajo (cuotas) en plan Reemplazar por el liderazgo.

b) Suprimir la gestión por objetivos. Suprimir la gestión por números, por objetivos numéricos. Reemplazar e lidera

12. Dos posiciones expuestas:

a) Suprimir los obstáculos que despojan a los trabajadores de su derecho a estar orgulloso de su trabajo. El compromiso de los supervisores debe pasar de simple números a la calidad.

b) Suprimir las barreras que despojan a la gerencia y a los ingenieros el derecho a estar orgullosos de su trabajo. Esto significa entre otras cosas, la eliminación de la calificación anual o por méritos y la gestión por objetivos.

13. Instituir un estricto programa de entrenamiento y superación Personal. El desarrollo del conocimiento dentro del personal, será de mucha importancia para mejorar su rendimiento dentro de la empresa.

14. Poner a trabajar a todo el personal de la empresa para lograr el cambio. La transformación es el trabajo de todos, es decir, involucrar a todos para que sigan la calidad.

Juran, Joseph M. ingeniero, abogado y consejero rumano, y al mismo tiempo un americano nacionalizado que empezó sus seminarios administrativos en Japón en 1954, asimismo recibió la Orden del Tesoro Sagrado, concedida por el Emperador de Japón, por el "desarrollo del control de calidad "en Japón y la promoción de la amistad entre Estados Unidos y Japón." Entre sus publicaciones hay once volúmenes, entre los que se destaca: "Manual de control de calidad de Juran", "Juro y liderazgo por la calidad", y " Juan y la planificación para la calidad".

La teoría de Juran se compone de cinco fases, que son:

1) Determinar el costo de tener mala calidad.

Al reconocer completamente el costo que nos haría tener una mala calidad, concientizar a todos para procurar alcanzar siempre la mejor calidad en todos los aspectos.

2) Personalizar el artículo para el uso.

Elaborar un producto o servicio ideal que complazca las necesidades del cliente plenamente. Se aplica de dos formas:

- a) El efecto básico es acusado en las ventas, generalmente los costos de mayor calidad cuestan más.
- b) El efecto básico se carga a los costos, usualmente los costos de mayor calidad son menores.
- 3) Lograr cumplimiento de las especificaciones. Mantener el trato permanente con el cliente final para conocer si sus expectativas se han cumplido con el artículo o servicio ofrecido.
- 4) Mejorar proyectos a través de proyectos. Se refiere a hacer un producto fabricado o servicio con la mejor calidad posible y hacer que se exceda el siguiente servicio o calidad del producto
- 5) La calidad es el más destacado negocio. Invertir en la calidad es un excelente negocio, por los extraordinarios resultados que trae consigo, como son: ser más competitivos, aumentar las utilidades, satisfacer al cliente, disminuir el desperdicio, etc.

Ishikawa, Kaoru. (1915-1989), fue un ingeniero, profesor, consultor y autor japonés; presidente del Instituto Tecnológico de Musashi en Tokio y presidente del Representante japonés ante ISO.

La Teoría de Ishikawa se compone de cinco puntos a continuación descritos:

- 1). Primero es la calidad, y no a las ganancias a corto plazo.
- 2). Rumbo dirigido al consumidor.
- 3). El proceso siguiente es el cliente.
- 4). Respeto por la humanidad.
- 5). Administración interfuncional.

Crosby, Philip B. Es presidente de su empresa de consultoría de gestión y Quality College of Winter Park, Florida. Durante un periodo de 14 años fue vicepresidente y

jefe del control de calidad en la empresa "International Telephone and Telegraph". Es más conocido como el creador de conceptos: "Deficiencias cero" así como "Aprovecha el día", como representante de un grupo de líderes que tienen la apreciación de que los problemas en los negocios estadounidenses se deben a una mala gestión y no por malos trabajadores.

Asimismo, refiere, entre otras cosas, que el inconveniente de la gestión de la calidad no radica en lo que las personas no saben al respecto, sino en lo que creen que saben. En cuanto a la calidad, todos son partidarios de lo que todos piensan que entiende, todos piensan que es suficiente para seguir sus propias actitudes naturales y que la mayoría de las personas siente que todos los problemas en estas áreas son causados por otras personas.

También esclarece que hay cinco suposiciones erróneas que la gestión tiene en las organizaciones que hacen que su programa de calidad falle:

- Creer en que la calidad significa calidad, brillo, lujo o peso. Las dificultades de calidad son un problema que no coinciden con los requisitos.
- Creer que la calidad es intangible y por lo tanto no se puede medir. De hecho, que la calidad si se puede medir con precisión y con uno de los medidores más antiguos y más respetados como es el dinero. La calidad se mide por el valor de la calidad, que es el valor causado por el incumplimiento de los requisitos.
- Creer en que existe una "economía" de calidad. Debe de recordarse que definitivamente es más barato hacer las cosas por primera vez, o desde el inicio hasta el final.
- Creer que todos los problemas de calidad son ocasionados por trabajadores, especialmente de aquellos que trabajan en el área de producción.
- La calidad es originaria de la sección o departamento de calidad. Esta área tiene una función de orientación y supervisión, mas no debe hacer el trabajo de otros porque, entonces, no eliminará sus malos hábitos.

Para Crosby, los cambios de mejora de la calidad deben de partir de una disposición de la alta administración y de una filosofía de la cual todas las personas involucradas

de la organización entiendan sus propósitos. Y para lograr esta reforma, Crosby se basa en cuatro principios:

1. “Calidad se define como cumplir con los requisitos”. Todos los integrantes de la empresa deben estar conscientes de que todo se debe hacer bien a la primera vez.
2. “El sistema de calidad es la prevención”. Es más sencillo y menos caro prevenir las cosas que corregirlas.
3. “El estándar de realización es cero defectos”. Es admitir en serio los requisitos, es realizar de las cosas bien y a la primera vez, es realizar lo acordado en el momento acordado.
4. “La medida de la calidad es el precio del cumplimiento”. El adiestramiento tiene que ser un proceso frecuente, para que todos comprendan los cuatro principios del proceso de mejoramiento de la calidad y lo que conlleva promover la calidad dentro de la organización.

3.3. Bases conceptuales

En las organizaciones cada uno de las actividades deben ser planificadas, organizados, dirigidas y controlados, asimismo en relación a ello estas están constituidos por diversos recursos como son los recursos humanos, materiales, financieros, así como los tecnológicos, es así que las personas encargadas de gerenciar una organización o institución deben tener capacidades, habilidades y destrezas que les permita incorporar a toda la organización hacia el éxito esperado. De ello se evidencia que para conducir una organización es necesario que el gerente y/o director cuente con una alta preparación y percepción de las personas involucradas, es por ello que debe contar con las habilidades para motivar, liderar, negociar, establecer compromisos, planificando adecuadamente los acontecimientos que se desarrollan en el entorno de la organización.

En la vida cotidiana un gerente dentro de la organización ejecuta con frecuencia todo o algunas de las cuatro funciones básicas de la administración como son el de

planificar, organizar, dirigir y controlar, los mismos que son fundamentales para el éxito de la organización.

Planificación:

Es uno de las funciones de la administración, que permite a la gestión gerencial proyectarse las acciones que se deben realizar a corto, mediano y largo plazo, sea esta una organización privada o pública para que ejecuten con éxito en el ámbito donde actúan, el cual permitirá administrar los recursos de la organización adecuadamente. En este entorno Hapton, citado por Hernández y Pulido (2011), define “Planeación es reflexionar sobre la naturaleza fundamental de la organización y decidir cómo situarla o posicionarla en el ambiente, determinar objetivos de corto y largo plazo, definir métodos de la realización”.

Para Chiavenato (2007), “la planeación conduce a la determinación por adelantado de los objetivos, los cuales deben cumplirse y que debe hacerse para lograrlo, por lo tanto, define los planes para alcanzarle de la mejor manera posible”.

La planificación es una función administrativa que determina por anticipado e indicando acerca de cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos.

Según Robbins y Coulter (2005), la planificación radica en definir los objetivos de la organización, constituye una táctica global para alcanzarlos y desarrollar planes completos para unir y coordinar el trabajo de la organización. La planificación trata de los fines (lo que debe hacerse) y cómo de los recursos (cómo hacerlo).

Organización:

De acuerdo con Koontz, Weihrich y Cannice (2012), "organizar significa establecer una estructura para coordinar los esfuerzos humanos para que las personas puedan contribuir de forma eficaz y eficiente a los propósitos de la empresa. Esto constituye funciones determinantes, responsabilidades y rendimiento de cuentas”.

Chiavenato (2007). La organización significa "el acto de proceder para organizar, estructurar e integrar los recursos y órganos involucrados en la ejecución, así como establecer las relaciones entre ellos y los poderes de cada uno".

Dirección:

La dirección es la función administrativa responsable de orientar la forma en que se dirigirá la empresa y / o la entidad para cumplir los objetivos establecidos, ya que la dirección está relacionada con la acción de cómo se deben implementarse los principios de planificación y organización

La dirección para que tenga éxito debe incluir dos aspectos básicos: orientar y motivar el comportamiento de sus empleados, incluyendo todos los planes y cargos establecidos

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012). La dirección es “el proceso mediante el cual se influye en las personas para que contribuyan a lograr los propósitos organizacionales, y está relacionada con la motivación, el liderazgo y la comunicación”.

Asimismo, Chiavenato (2007), La función de dirección se relaciona directamente con la manera de orientar la actividad de las personas que componen la organización para alcanzar el objetivo o los objetivos. La dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores y sus respectivos subordinados en todos los niveles de la organización. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, necesitan ser dinamizadas y complementadas con la orientación que se dé a las personas mediante la adecuada comunicación y habilidad de liderazgo y de motivación.

Control:

Este principio se encarga de mantener la organización o empresa en orden y llevando a cabo todos los procesos de manera ordenada, asimismo el control sirve para conocer las irregularidades que se pudieran cometer en la empresa u organización y estos a la vez nos da facilidades para poder corregirlas oportunamente.

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012), “el control supone establecer normas, medir el desempeño y corregir las desviaciones indeseables”.

Según Robbins y Coulter (2005), “el control, es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito de estudio

Es la Municipalidad provincial de Huánuco está ubicado en el jirón General prado N.º 750 frente a la plaza de armas de la ciudad se encuentra a 1800 m s.n.m. teléfono N.º 062-516000.

4.2. Tipo y nivel de investigación

4.2.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de tipo explicativo, porque me permitió caracterizar a la población sujeta a la medición, mediante el cual se obtuvieron datos precisos para realizar los cálculos estadísticos.

Según Arias (2012). La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

4.2.2 Nivel de investigación

Es correlacional, y según Arias (2012), su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Descripción de la población

Según Hernández y otros (2014), sostienen: “población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Para el enfoque cuantitativo,

las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”.

En el presente trabajo investigación la población estará constituida por los usuarios de la Municipalidad provincial de Huánuco. Los usuarios atendidos

diariamente de lunes a viernes en las instalaciones de la municipalidad son de 800 personas y multiplicados por 4 semanas hacen un total de 3200 atenciones mensuales.

Población usuaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco- 2020.

| CONDICIÓN | TOTAL Fi | % |
|------------------|---------------------|-------------|
| Usuarios | 3200 | 100 |
| TOTAL | 100 | 100% |

Fuente: Oficina de tramite documentario de la Municipalidad provincial de Huánuco

4.3.2. Muestra y método de muestreo

Hernández y otros (2014). Definen la muestra como “un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta”. La muestra es probabilística se determinará mediante la siguiente fórmula:

Dónde:

N: Población : 3,200

p: Probabilidad de éxito: 0.5

q: Probabilidad de fracaso: 0.5

E: Nivel de precisión o error estimado: 0.06

Z: Limite de confianza: 1.96

Reemplazando datos, se tiene:

$$n = 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 3,200 \quad .$$

$$(3,200 - 1) 0.06^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5$$

$$n = 3.073.28 \quad .$$

$$11.5164 + 0.9604$$

$$n = 246$$

4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

Criterio de inclusión

Son personas con características que ayudan a los investigadores a decidir qué personas son candidatos para participar en un en una investigación. Por ejemplo, determinadas personas que si se identifican con la investigación.

Criterio de exclusión

Son características que sirven a los investigadores para determinar que personas no puede participar en una investigación. Un ejemplo, serían aquellas personas que no se identifican con la investigación.

4.4. Diseño de investigación

Es descriptivo y correlacional

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnicas

Según Arias (2012). Se entenderá por técnica de investigación, “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”.

Las técnicas sirven como un medio auxiliar al método científico, en la investigación llevada a cabo, se utilizó la técnica de la encuesta.

Según Arias (2012). Se define la encuesta como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”.

4.5.2 Instrumentos

Según Arias (2012). Un instrumento de recolección de datos “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. En la presente investigación se utilizó dos instrumentos:

Un cuestionario para medir la variable de gestión gerencial conformada por 20 preguntas, siendo sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control

Un cuestionario para medir la variable de la calidad de servicios conformado por 20 preguntas, siendo sus dimensiones: calidad humana, aspecto organizativo, personalización, aspectos tangibles.

Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Según Hernández y otros (2014). “La validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir”.

Una vez elaborado los instrumentos de recolección de datos, para su validación se utilizó la opinión y juicio del informe de expertos, así como del doctor responsable del curso.

Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Según Hernández y otros (2014). La confiabilidad “es el Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de medición de los usuarios se sometió a un análisis de confiabilidad estimándose a través de un coeficiente que se ajustan a la investigación dado que el cuestionario está formulado por preguntas cerradas y la relación para el cálculo utilizamos el siguiente coeficiente:

En relación a la gestión gerencial en la Municipalidad Provincial de Huánuco, se puede observar en el cuadro un alfa de Cronbach de 0.867, quiere decir que está dentro de los valores esperados, por lo que se considera al instrumento confiable.

Estadística de fiabilidad de la variable 1

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-------------------------|
| Alfa de Cronbach | N.º de elementos |
| 0,867 | 20 |

En relación a la calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco, se puede observar en el cuadro de alfa de cronbach de 0.790, quiere decir que está dentro de los valores esperados, por lo que se considera al instrumento confiable.

Estadística de fiabilidad de la variable 2

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-------------------------|
| Alfa de Cronbach | N.º de elementos |
| 0,790 | 20 |

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Se utilizó el software SPSS Estadísticas - 23 Para ello inicialmente los datos fueron procesados en la hoja de cálculo de Excel y posteriormente llevados al SPSS para obtener las frecuencias, porcentajes, coeficiente de correlación que hay entre la

gestión gerencial y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital e Amarilis. Asimismo, la hipótesis de la investigación fue procesada mediante el coeficiente de correlación Tau B de Kendall.

4.7. Aspectos éticos

El presente es una investigación que se sustenta en los principios de la ética profesional, es decir cuando los sujetos de estudio son personas, se realizó con el consentimiento previo.

Asimismo, se tuvo en cuenta, si las políticas públicas hacen posible el desarrollo de la investigación, si es posible estudiar el fenómeno en dicha entidad.

Por otra parte, en el aspecto bibliográfico se respetó al considerar la autoría de cada cita utilizando las normas de redacción APA, siendo nuestra investigación original y no copia de otras investigaciones.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

5.1.1. Presentación.

El diseño de investigación usado para el estudio de las variables Gestión gerencial y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huanuco-2020 fue el diseño descriptivo correlacional, presentamos los resultados estadísticos.

Resultados porcentuales de la variable gestión gerencial en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

La variable Gestión gerencial tuvo como dimensión: Planificación, organización, dirección y control. Se presentan las tablas y gráficos.

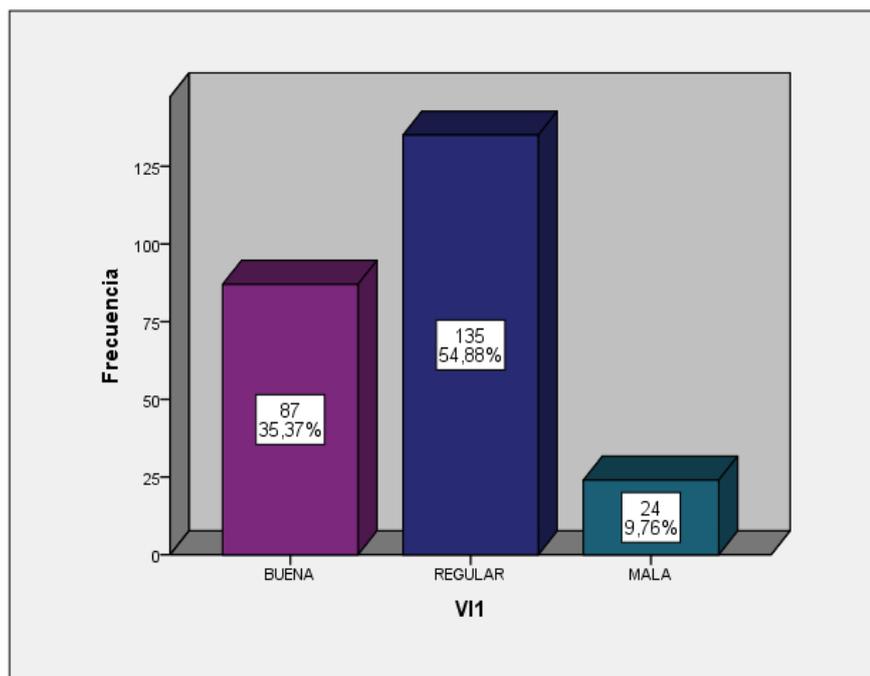
Tabla 1. Resultados de la planificación en la Municipalidad provincial de Huánuco.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BUENA | 87 | 35,37% | 35,37% | 35,4% |
| | REGULAR | 135 | 54,88% | 54,88% | 90,2% |
| | MALA | 24 | 9,76% | 9,76% | 100,0% |
| | Total | 246 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente : Resultado de la encuesta

Elaboración : Propia

Gráfico 1. Resultados de la planificación en la Municipalidad Provincial de Huánuco.



Elaboración: Propia

Fuente: Tabla N° 1

Interpretación.

En la tabla N° 1 y el gráfico N° 1 se observa que el 35,4% de usuarios opinan que la planificación en la Municipalidad Provincial de Huánuco es buena, el 54,9% opinan que es regular y el 9,8% mencionan que es mala. Si consideramos que la opinión regular y buena es mayor que la mala, concluiremos que la gestión gerencial en relación a la planificación es relativamente adecuada, cabe señalar que la planificación es una función administrativa muy importante dentro de una organización, que permite a la gestión gerencial proyectarse las acciones que deben realizar a corto, mediano y largo plazo y podemos decir al respecto que la Municipalidad Provincial de Huánuco tiene relativamente falencias que superar.

En el gráfico se observa la prevalencia del nivel regular seguida de la buena y finalmente mala.

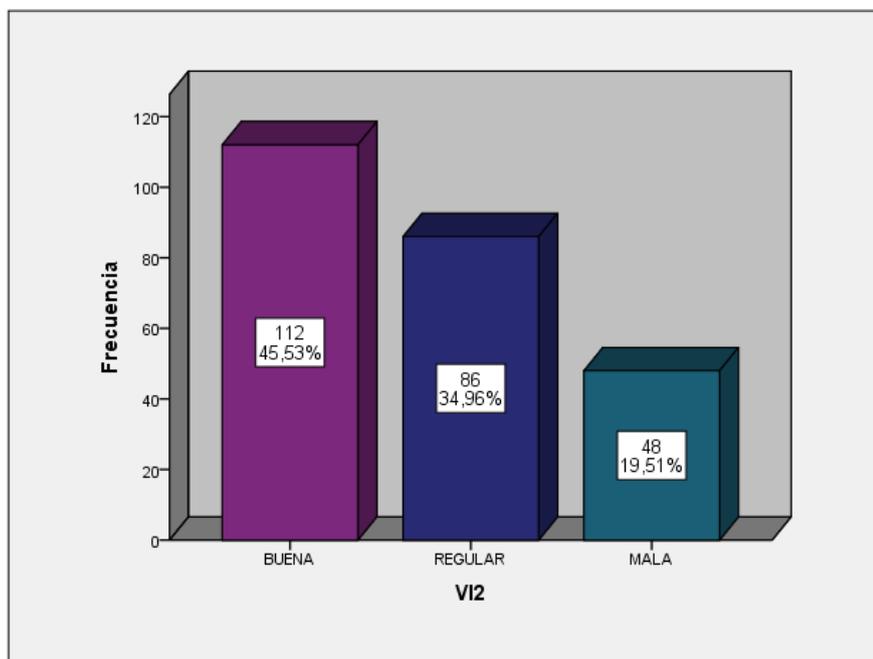
Tabla 2. Resultados de la organización en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BUENA | 112 | 45,53% | 45,53% | 45,5% |
| | REGULAR | 86 | 34,96% | 34,96% | 80,5% |
| | MALA | 48 | 19,51% | 19,51% | 100,0% |
| | Total | 246 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente : Resultado de la encuesta

Elaboración : Propia

Gráfico 2. Resultados de la organización en la Municipalidad Provincial de Huánuco



Fuente : Tabla N° 2

Elaboración : Propia

Interpretación.

En la tabla N° 2 y gráfico N° 2 se observa que el 45,5% de usuarios opinan que la organización en la municipalidad es buena, el 35,0% dicen opinan que es regular y el 19,5% mencionan que es mala. Si consideramos que la opinión buena es relativamente mayor que regular y mala, concluiremos que la gestión gerencial en el área de organización está encaminada correctamente.

Por otro lado, cabe señalar que la organización significa establecer una estructura para coordinar los aspectos humanos a fin de que las personas puedan contribuir en forma eficaz y efectiva a favor de los propósitos de la organización, en este caso podemos decir que la municipalidad Provincial de Huánuco en relación a organización se encuentra organizado adecuadamente, lo que conlleva a indicar que tienen una buena organización.

En el gráfico se observa la prevalencia del nivel buena, seguida del regular y finalmente mala.

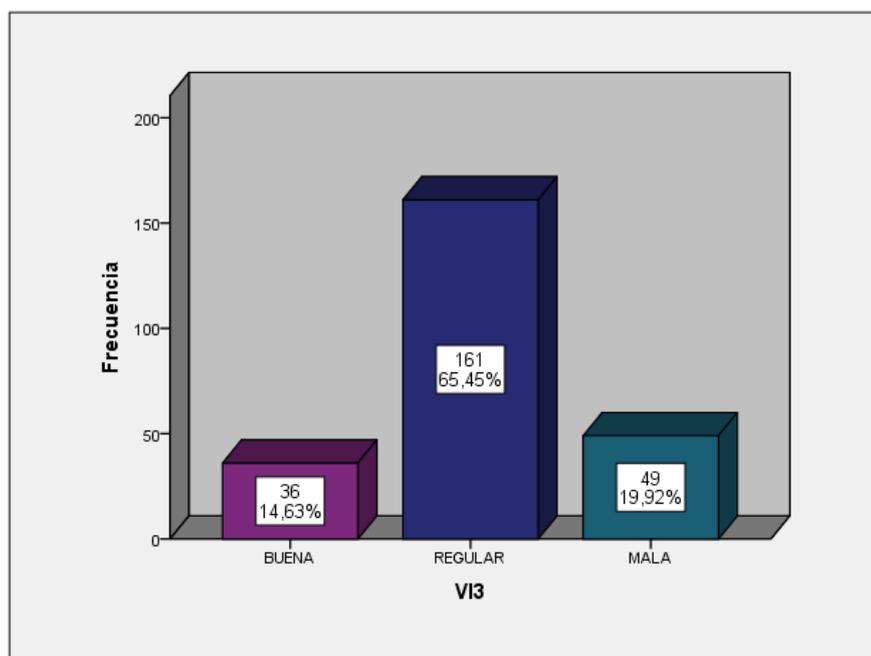
Tabla 3. Resultados de la dirección en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | BUENA | 36 | 14,63% | 14,63% | 14,6% |
| | REGULAR | 161 | 65,45% | 65,45% | 80,1% |
| | MALA | 49 | 19,92% | 19,92% | 100,0% |
| | Total | 246 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente : Resultado de la encuesta

Elaboración : Propia

Gráfico 3. Resultados de la dirección en la Municipalidad Provincial de Huánuco.



Fuente : Tabla N° 3

Elaboración: Propia

Interpretación.

En la tabla N° 3 y gráfico N° 3 se observa que el 14,6% de usuarios opinan que la dirección de la municipalidad es buena, el 65,4% opinan que es regular y el 19,9% mencionan que es mala. Si consideramos que la opinión regular es relativamente mayor que la buena y la mala, concluiremos que la gestión gerencial en el área de dirección no es la más adecuada.

Por otro lado, cabe señalar que la dirección es la función administrativa responsable de guiar la forma en que se va dirigir la organización y por lo que se puede decir que el área de la dirección de la municipalidad Provincial de Huánuco no está encaminado al logro de sus objetivos trazados.

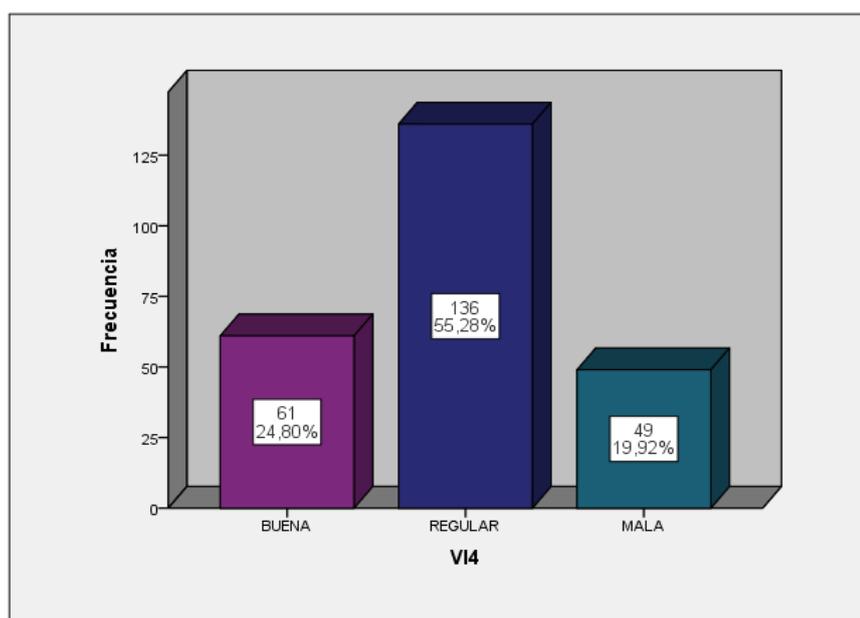
En el gráfico se observa la prevalencia del nivel regular seguida de mala y finalmente buena.

Tabla 4. Resultados del control en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | BUENA | 61 | 24,80% | 24,80% | 24,8% |
| | REGULAR | 136 | 55,28% | 55,28% | 80,1% |
| | MALA | 49 | 19,92% | 19,92% | 100,0% |
| | Total | 246 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente : Resultado de la encuesta

Elaboración : Propia

Gráfico 4. Resultados del control en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Fuente : Tabla N° 4

Elaboración: Propia

Interpretación

En la tabla N° 4 y grafico N° 4 se observa que el 24,8% de usuarios opinan que el área de control de la municipalidad es buena, el 55,3% dicen opinan que es regular y el 19,9% mencionan que es mala. Si consideramos que la opinión regular y buena es relativamente mayor que la mala, concluiremos que la gestión gerencial en el área de control no se está manejando correctamente todos los procesos que le compete a esta área.

Por otro lado, cabe señalar que el control es la función de la administración que se encarga de mantener la organización en orden y llevando a cabo todos los procesos de forma ordenada, asimismo sirve para conocer las irregularidades de la organización, por lo que deducimos según respuesta obtenidas, en la municipalidad se encuentra con un manejo poco acertado.

En el grafico se observa la prevalencia del nivel regular, seguida de buena y finalmente mala.

Tabla 5. Resultados de la gestión gerencial en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

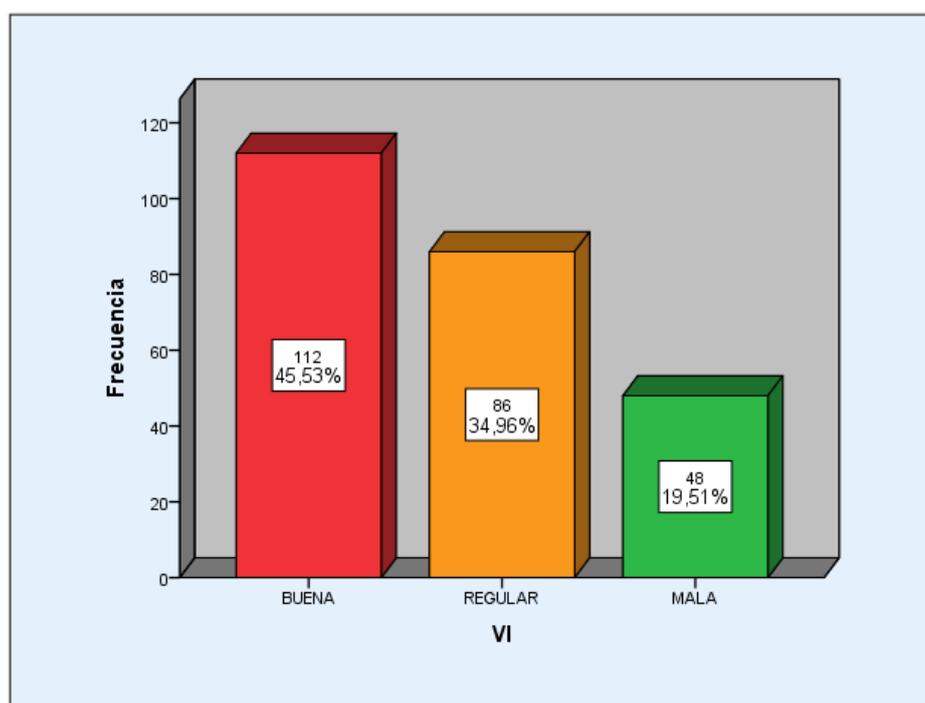
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BUENA | 112 | 45,53% | 45,53% | 45,5% |
| | REGULAR | 86 | 34,96% | 34,96% | 80,5% |
| | MALA | 48 | 19,51% | 19,51% | 100,0% |

| | | | |
|-------|-----|--------|--------|
| Total | 246 | 100,0% | 100,0% |
|-------|-----|--------|--------|

Fuente : Resultado de la encuesta

Elaboración : Propia

Gráfico 5. Resultados de la gestión gerencial en la Municipalidad Provincial de Huánuco.



Fuente : Tabla N° 5

Elaboración: Propia

Interpretación

En la tabla N° 5 y gráfico N° 5 se observa que el 45,5% de usuarios opinan que la gestión gerencial en la municipalidad es buena, el 35,0% dicen opinan que es regular y el 19,5% mencionan que es mala. Si consideramos que la opinión buena es relativamente mayor que la regular y mala, concluiremos que la gestión gerencial en relación a planificación, organización, dirección y control de la municipalidad Provincial de Huánuco está encaminada correctamente dentro de los estándares de un manejo gerencial adecuado

En el gráfico se observa la prevalencia del nivel bueno, seguida de regular y finalmente mala

Resultados porcentuales de la variable calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

La variable calidad de servicios estuvo dimensionada en: calidad humana, aspecto organizativo, personalización y aspectos tangibles, se presentan las tablas y gráficos.

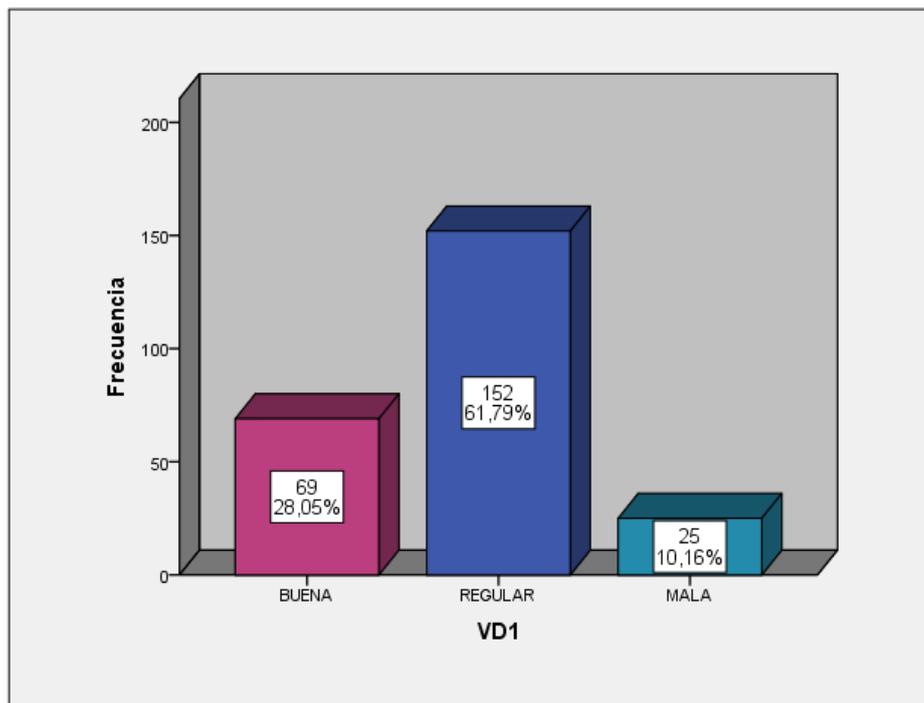
Tabla 6. Resultados de calidad humana percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BUENA | 69 | 28,05% | 28,05% | 28,0% |
| | REGULAR | 152 | 61,79% | 61,79% | 89,8% |
| | MALA | 25 | 10,16% | 10,16% | 100,0% |
| | Total | 246 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente : Resultado de la encuesta

Elaboración : Propia

Gráfico 6. Resultados de la calidad humana percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco.



Fuente : Tabla N° 6

Elaboración: Propia

Interpretación.

En la tabla N° 6 y gráfico N° 6 se observa que el 28,0% de usuarios opinan que la calidad humana percibida en la municipalidad es buena, el 61,8% opinan que es regular y el 10,2% mencionan que es mala. Si consideramos que la opinión buena y regular es relativamente mayor que la mala, concluiremos que la calidad de servicios en la municipalidad Provincial de Huánuco en relación a la calidad humana no es la más adecuada.

“La Calidad Humana implica el hecho que hombres y mujeres puedan satisfacer sus necesidades básicas de vida, en armonía con su entorno y que cada persona lo haga con los mejores recursos personales y sociales”. En la gráfica se observa la prevalencia del nivel regular, seguida de buena y finalmente de mala

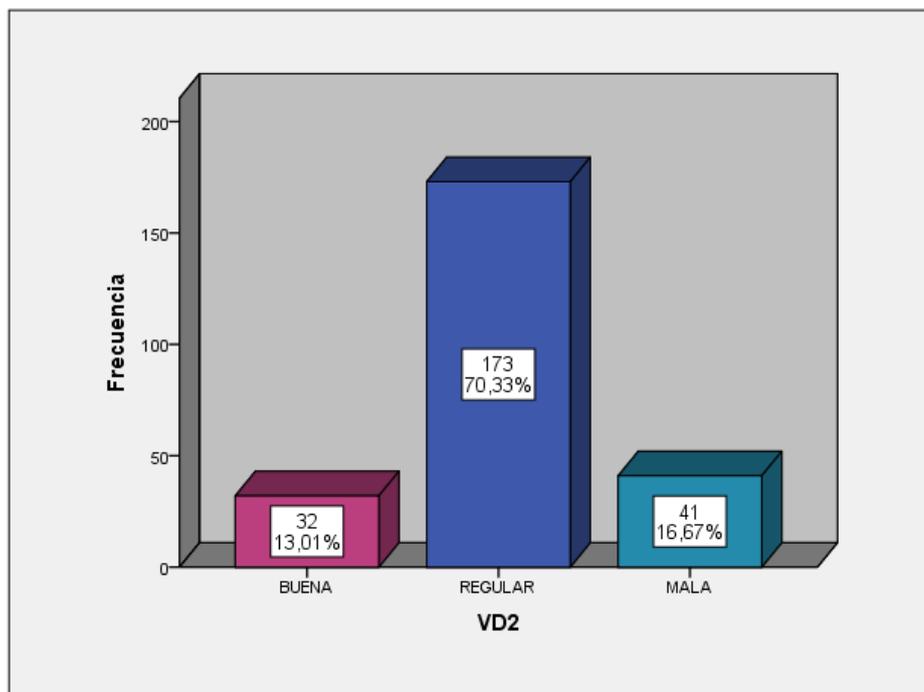
Tabla 7. Resultados del aspecto organizativo percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | BUENA | 32 | 13,01% | 13,01% | 13,0% |
| | REGULAR | 173 | 70,33% | 70,33% | 83,3% |
| | MALA | 41 | 16,67% | 16,67% | 100,0% |
| | Total | 246 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente : Resultado de la encuesta

Elaboración : Propia

Gráfico 7. Resultados del aspecto organizativo percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco.



Fuente : Tabla N° 7

Elaboración : Propia

Interpretación.

En la tabla N° 7 se observa que el 13,0% de usuarios opinan que el aspecto organizativo percibido en la municipalidad es bueno, el 70,3% dicen opinan que es regular y el 16,7% mencionan que es mala. Si consideramos que la opinión de regular y buena es relativamente mayor que la mala, concluiremos que el aspecto organizativo de servicios en la municipalidad Provincial de Huánuco no está encaminado correctamente.

El aspecto organizativo de una organización puede ser percibida como el ordenamiento adecuado de los diversos trabajos que se realizan dentro de ella y acorde con los estándares de calidad y en cumplimiento con los objetivos propuestos.

En el grafico se observa la prevalencia del nivel regular, seguida de mala y finalmente buena.

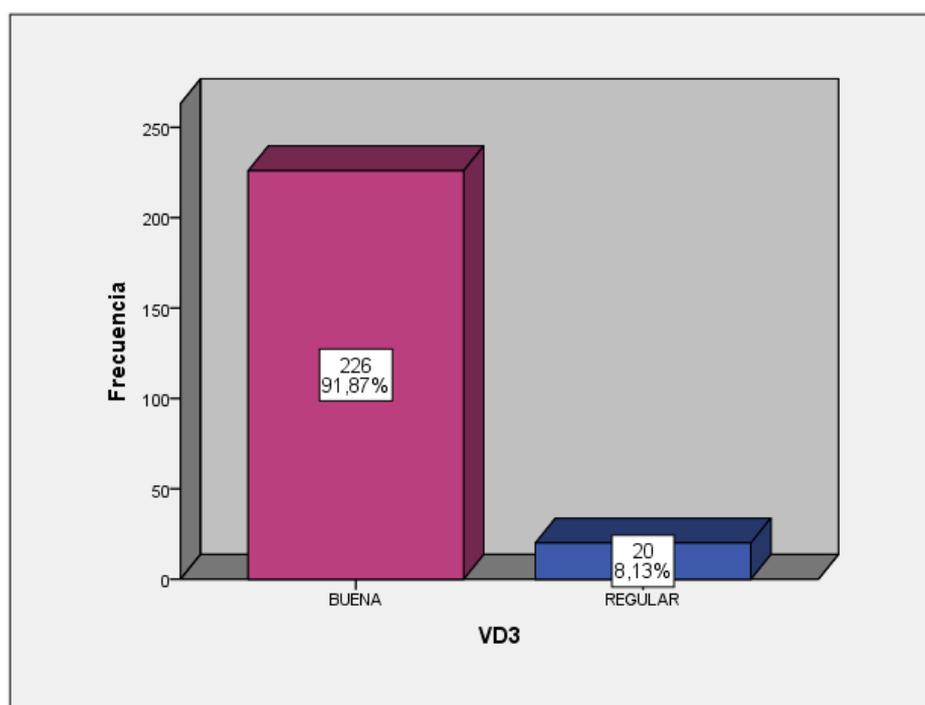
**Tabla 8. Resultados de personalización percibida por el usuario en la
Municipalidad Provincial de Huánuco.**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | BUENA | 226 | 91,87% | 91,87% | 91,9% |
| | REGULAR | 20 | 8,13% | 8,13% | 100,0% |
| | Total | 246 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente : Resultado de la encuesta

Elaboración : Propia

**Gráfico 8. Resultados de personalización percibida por el usuario en la
Municipalidad Provincial de Huánuco.**



Fuente : Tabla N° 8

Elaboración : Propia

Interpretación.

En la tabla N° 8 y grafico N° 8 se observa que el 91,9% de usuarios opinan que la personalización de los servicios percibido en la municipalidad es buena, el 8,1% opinan que es regular. Si consideramos que la opinión buena es relativamente mayor que la regular, concluiremos que la calidad de servicios en relación a personalización de servicios de la municipalidad Provincial de Huánuco está encaminada correctamente.

La personalización exige valorar a cada persona en su integridad y singularidad, y de modo especial en su carácter relacional.

En el grafico se observa la prevalencia del nivel buena, seguida del regular.

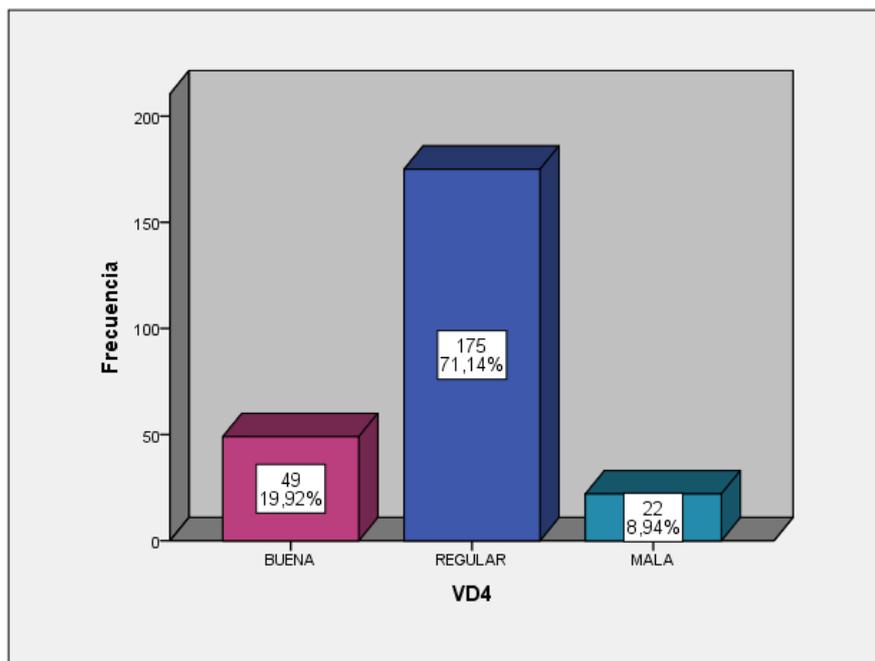
Tabla 9. Resultados de aspectos tangibles percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | BUEN | 49 | 19,92% | 19,92% | 19,9% |
| | REGULAR | 175 | 71,14% | 71,14% | 91,1% |
| | MALA | 22 | 8,94% | 8,94% | 100,0% |
| | Total | 246 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente : Resultado de la encuesta

Elaboración : Propia

Gráfico 9. Resultados de aspectos tangibles percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco.



Fuente : Tabla N° 9

Elaboración: Propia

Interpretación.

En la tabla N° 9 y gráfico N° 9 se observa que el 19,9% de usuarios opinan que aspectos tangibles percibido en la municipalidad es buena, el 71,1% dicen opinan que es regular y el 8,9% mencionan que es mala. Si consideramos que la opinión regular y buena es relativamente mayor que la mala, concluiremos que la calidad de servicios en la municipalidad Provincial de Huánuco en relación a los aspectos tangibles está relativamente correctamente.

Los aspectos tangibles de una entidad pública son muy importantes, porque facilita a los usuarios hacer uso con comodidad de las instalaciones u obtener información de forma más rápida con las tecnologías que tiene la institución.

Se dice que algo es tangible cuando se puede tocar y comprobar y, por extensión, cuando algo resulta evidente. En otras palabras, lo tangible es todo aquello que podemos percibir a través de nuestros sentidos.

En el grafico se observa la prevalencia del nivel regular, seguida de la buena y finalmente mala.

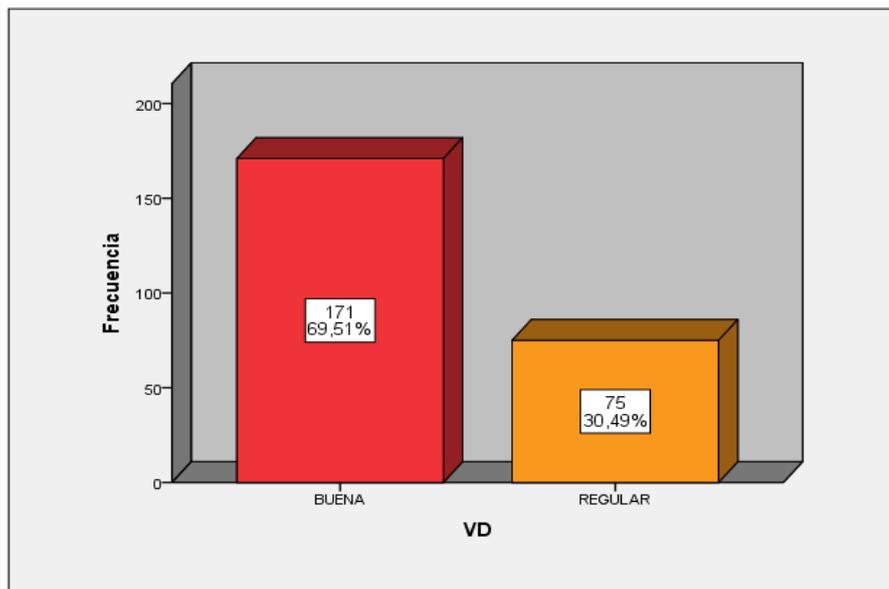
Tabla 10. Resultados de calidad de servicios percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | BUENA | 171 | 69,51% | 69,51% | 69,5% |
| | REGULAR | 75 | 30,49% | 30,49% | 100,0% |
| | Total | 246 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente : Resultado de la encuesta

Elaboración : Propia

Gráfico 10. Resultados de calidad de servicios percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco.



Fuente : Tabla N° 10

Elaboración : Propia

Interpretación.

En la tabla N° 10 se observa que el 69,5% de usuarios opinan que la calidad de servicios percibido en la municipalidad es buena, el 30,5% dicen opinan que es regular. Si consideramos que la opinión buena es relativamente mayor que la regular, concluiremos que la calidad de servicios en relación a la calidad humana, aspecto organizativo, personalización y aspectos tangibles en la municipalidad Provincial de Huánuco está de acorde a los estándares de calidad En el grafico se observa la prevalencia del nivel bueno, seguida del regular.

5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Estudio correlacional por variable y dimensiones: Gestión gerencial y calidad de servicios en la municipalidad Provincial de Huánuco.

El estudio correlacional se realizó con el propósito de analizar los objetivos propuestos al formular el problema general y los problemas específicos y las resoluciones de las

pruebas de hipótesis estadísticas a fin de verificar las hipótesis científicas formuladas como respuestas anticipadas al problema.

1) Correlación entre las variables gestión gerencial y calidad de Servicios.

Objetivo general.

Determinar cómo se relaciona la gestión gerencial y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021

Interpretación del coeficiente de correlación

Según Hernández y otros (2014)

| Valor | Significado |
|-------|-------------------------------------|
| 1.00 | Correlación positiva perfecta |
| 0.80 | Correlación positiva muy fuerte |
| 0.60 | Correlación positiva fuerte |
| 0.40 | Correlación positiva moderada |
| 0.20 | Correlación positiva débil |
| 0.00 | Probablemente no existe correlación |

Correlación entre variable Gestión Gerencial y Calidad de Servicios

| Correlaciones | | | |
|---------------|--------------------------------|-------------------|----------------------|
| | | GESTIÓN GERENCIAL | CALIDAD DE SERVICIOS |
| GESTIÓN | Coefficiente de Correlación de | 1 | ,029 |

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|------|------|
| GERENCIAL | Significación. (bilateral) | | ,650 |
| | N | 246 | 246 |
| CALIDAD DE SERVICIO | Coefficiente de Correlación de | ,029 | 1 |
| | Significación. (bilateral) | ,650 | |
| | N | 246 | 246 |

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

Interpretación

El resultado muestra $\tau = 0,029$ con una significación bilateral de $p = 0,650$ este p valor hallado es menor que $p < 0,01$ decisión para demostrar que el valor hallado $\tau = 0,029$ es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente indica una correlación positiva moderada, Por tanto, se logra determinar que existe una relación moderada entre las variables gestión gerencial y calidad de servicios.

Prueba de hipótesis para la variable gestión gerencial y calidad de servicios

Hipótesis general formulada:

La gestión gerencial y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, se relacionan significativamente

Prueba de hipótesis: Significancia estadística

a) Hipótesis Nula (H_0): No existe relación significativa entre gestión gerencial y calidad de servicios

$H_0: \tau = 0$

b) Hipótesis Alterna (H_0): Existe relación significativa entre gestión gerencial y calidad de servicios

$H_1: \tau \neq 0$

c) Nivel de significancia $\alpha = 99\%$ la Z crítica = 1,50

Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

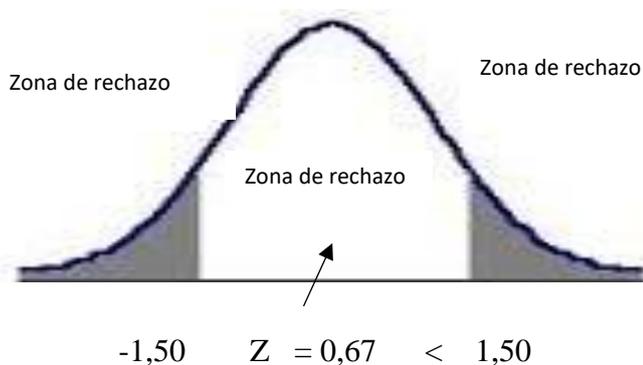
Reemplazando datos en la formula se tiene $Z = 0,67$

Donde:

Z crítica = 1,50

$\tau = 0,029$

$N = 246$



d) Regla de decisión $Z_{cal} > Z_{crítica}$ para aceptar H_0 ; se observa que $0,67 < 1,50$ el valor Z calculado cae en la región de aceptación, en consecuencia, aceptamos la hipótesis alterna.

e) **Toma de decisión**

Al aceptar la H_a , llegamos a la conclusión que la variable gestión gerencial y calidad de servicios están relacionados de manera significativa.

2) Correlación entre las dimensiones planificación y la calidad de servicios

Objetivo específico

Establecer cómo se relaciona la planificación y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco. -2021.

Interpretación del coeficiente de correlación

| Valor | Significado |
|-------|-------------------------------------|
| 1.00 | Correlación positiva perfecta |
| 0.80 | Correlación positiva muy fuerte |
| 0.60 | Correlación positiva fuerte |
| 0.40 | Correlación positiva moderada |
| 0.20 | Correlación positiva débil |
| 0.00 | Probablemente no existe correlación |

Correlación entre la dimensión planificación y calidad de servicios

| Correlaciones | | | |
|------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|------|
| | | CALIDAD DE PLANIFICACIÓN SERVICIO | |
| PLANIFICACIÓN | Coefficiente de Correlación | 1 | ,019 |
| | Significación. (bilateral) | | ,765 |
| | N | 246 | 246 |
| CALIDAD DE SERVICIO | Coefficiente de Correlación | ,019 | 1 |
| | Significación. (bilateral) | ,765 | |
| | N | 246 | 246 |

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

Interpretación

El resultado muestra $\tau = 0,019$ con una significación bilateral de $p = 0,765$ este p valor hallado es menor que $p < 0,01$ decisión para demostrar que el valor hallado $\tau = 0,019$ es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente indica una correlación positiva débil. Por tanto, se logra establecer que existe una relación débil entre planificación y calidad de servicios.

Prueba de hipótesis para planificación y calidad de servicios

Hipótesis específica:

La planificación y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021 se relacionan significativamente.

Prueba de hipótesis: Significancia estadística

a) Hipótesis Nula (H_0): No existe relación significativa entre planificación estratégica calidad de servicios

$$H_0: \tau = 0$$

b) Hipótesis Alternativa (H_1): Existe relación significativa entre planificación estratégica y calidad de servicios

$$H_1: \tau \neq 0$$

c) Nivel de significancia $\alpha = 99\%$ la $Z_{crítica} = 1,70$

Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

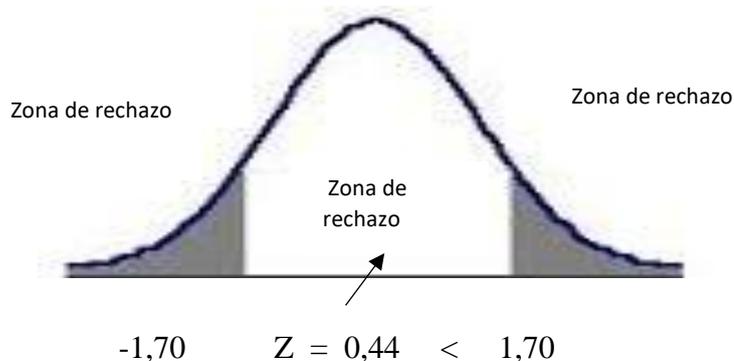
Reemplazando datos en la fórmula se tiene $Z=0,44$

Dónde:

$$Z_{\text{crítica}} = 1,70$$

$$\tau = 0,019$$

$$N = 246$$



d) Regla de decisión $Z_{\text{cal}} > Z_{\text{crítica}}$ para aceptar H_0 ; se observa que $0,44 < 1,70$ el valor Z calculado cae en la región de aceptación, en consecuencia, aceptamos la hipótesis alterna.

e) **Toma de decisión**

Al aceptar la H_a , llegamos a la conclusión que planificación estratégica y calidad de servicios están relacionados de manera significativa.

3) Correlación entre la dimensión organización y la calidad de servicios

Objetivo específico

Establecer cómo se relaciona la organización y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco. - 2017.

Interpretación del coeficiente de correlación

| Valor | Significado |
|-------|-------------------------------|
| 1.00 | Correlación positiva perfecta |

| | |
|------|-------------------------------------|
| 0.80 | Correlación positiva muy fuerte |
| 0.60 | Correlación positiva fuerte |
| 0.40 | Correlación positiva moderada |
| 0.20 | Correlación positiva débil |
| 0.00 | Probablemente no existe correlación |

Correlación entre la dimensión organización y calidad de servicios

| | | ORGANIZACIÓN | CALIDAD DE SERVICIO |
|----------------------------|----------------------------|--------------|---------------------|
| ORGANIZACIÓN | Coeficiente de Correlación | 1 | ,003 |
| | Significancia. (bilateral) | | ,958 |
| | N | 246 | 246 |
| CALIDAD DE SERVICIO | Coeficiente de Correlación | ,003 | 1 |
| | Significancia. (bilateral) | ,958 | |
| | N | 246 | 246 |

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

Interpretación:

El resultado muestra $\tau = 0,003$ con una significación bilateral de $p = 0,958$ este p valor hallado es menor que $p > 0,01$ decisión para demostrar que el valor hallado $\tau = 0,003$ es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente indica una correlación positiva débil. Por tanto, se logra establecer que existe una relación débil

entre organización y calidad de servicios.

Prueba de hipótesis para organización y calidad de servicios

Hipótesis específica formulada:

La organización y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco. - 2021 relacionan significativamente.

Prueba de hipótesis: Significancia estadística

a) Hipótesis Nula (H_0): No existe relación significativa entre organización y calidad de servicios

$$H_0: \tau = 0$$

b) Hipótesis Alternativa (H_1): Existe relación significativa entre organización y calidad de servicios

$$H_1: \tau \neq 0$$

c) Nivel de significancia $\alpha = 99\%$ la $Z_{crítica} = 2,45$

Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Reemplazando datos en la fórmula se tiene $Z=0,07$

Dónde:

$$Z_{crítica} = 2,45$$

$$\tau = 0,003$$

$$N = 246$$



d) Regla de decisión $Z_{cal} > Z_{crítica}$ para aceptar H_0 ; se observa que $0,07 < 2,45$ el valor Z calculado cae en la región de aceptación, en consecuencia, aceptamos la hipótesis alterna.

e) Toma de decisión

Al aceptar la H_a , llegamos a la conclusión que la organización y calidad de servicios están relacionados de forma positiva débil.

4) Correlación entre la dimensión dirección y la calidad de servicios

Objetivo específico

Establecer cómo se relaciona la dirección y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.

Interpretación del coeficiente de correlación

| Valor | Significado |
|-------|-------------------------------------|
| 1.00 | Correlación positiva perfecta |
| 0.80 | Correlación positiva muy fuerte |
| 0.60 | Correlación positiva fuerte |
| 0.40 | Correlación positiva moderada |
| 0.20 | Correlación positiva débil |
| 0.00 | Probablemente no existe correlación |

Correlación entre dirección y calidad de servicios

| Correlaciones | | | |
|-----------------------------|----------------------------|------------------|-----------------------------|
| | | DIRECCIÓN | CALIDAD DE SERVICIOS |
| DIRECCIÓN | Coeficiente de Correlación | 1 | ,100 |
| | Significación. (bilateral) | | ,117 |
| | N | 246 | 246 |
| CALIDAD DE SERVICIOS | Coeficiente de Correlación | ,100 | 1 |
| | Significación. (bilateral) | ,117 | |
| | N | 246 | 246 |

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

Interpretación

El resultado muestra $\tau = 0,100$ con una significación bilateral de $p = 0,117$ este p valor hallado es menor que $p > 0,01$ decisión para demostrar que el valor hallado $\tau = 0,100$ es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente indica una correlación positiva muy fuerte. Por tanto, se logra establecer que existe una relación muy fuerte entre la dirección de la gerencia y calidad de servicios.

Prueba de hipótesis para la dirección y calidad de servicios

Hipótesis específica formulada:

La dirección y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco- 2021 se relacionan significativamente.

Prueba de hipótesis: Significancia estadística

- a) Hipótesis Nula (H_0): No existe relación significativa entre dirección gerencial y calidad de servicios

$$H_0: \tau = 0$$

- b) Hipótesis Alterna (H_1): Existe relación significativa entre dirección y calidad de servicios.

$$H_1: \tau \neq 0$$

- c) Nivel de significancia $\alpha = 99\%$ la Z crítica = 0,73

Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

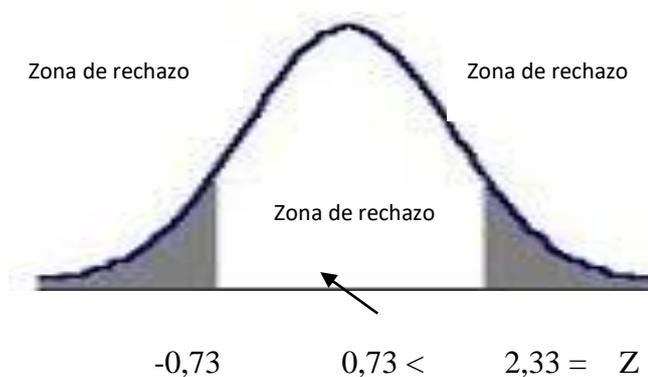
Reemplazando datos en la formula se tiene $Z=2,33$

Dónde:

$$Z \text{ crítica} = 0,73$$

$$\tau = 0,100$$

$$N = 246$$



- d) Regla de decisión $Z \text{ cal} > Z \text{ crítica}$ para aceptar H_0 ; se observa que $2,33 > 0,73$ el valor Z calculado cae en la región de rechazo, en consecuencia, aceptamos la

hipótesis alterna.

e) Toma de decisión

Al aceptar la Ha, llegamos a la conclusión que la dirección y calidad de servicios están relacionados de manera positiva muy fuerte y s

5) Correlación entre la dimensión control y la calidad de servicios

Objetivo específico

Establecer cómo se relaciona el control y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de -Huánuco, 2021.

Correlación entre control y calidad de servicios

| Correlaciones | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|----------------|-----------------------------|
| | | CONTROL | CALIDAD DE SERVICIOS |
| CONTROL | Coefficiente de Correlación | 1 | -,038 |
| | Significación (bilateral) | | ,548 |
| | N | 246 | 246 |
| CALIDAD DE SERVICIOS | Coefficiente de Correlación | -,038 | 1 |
| | Significación (bilateral) | ,548 | |
| | N | 246 | 246 |

Interpretación del coeficiente de correlación

| Valor | Significado |
|-------|-------------------------------------|
| 1.00 | Correlación positiva perfecta |
| 0.80 | Correlación positiva muy fuerte |
| 0.60 | Correlación positiva fuerte |
| 0.40 | Correlación positiva moderada |
| 0.20 | Correlación positiva débil |
| 0.00 | Probablemente no existe correlación |

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

Interpretación

El resultado muestra $\tau = -0,038$ con una significación bilateral de $p = 0,548$ este p valor hallado es menor que $p > 0,01$ decisión para demostrar que el valor hallado $\tau = -0,038$ es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente indica que probablemente no exista correlación. Por tanto, se logra establecer que no existe una relación entre el control de la gerencia y calidad de servicios.

Prueba de hipótesis para el control y calidad de servicios

Hipótesis específica formulada:

El control y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2020 se relacionan significativamente

Prueba de hipótesis: Significancia estadística

- a) Hipótesis Nula (H_0): No existe relación significativa entre el control gerencial y calidad de servicios

$$H_0: \tau = 0$$

b) Hipótesis Alternativa (H1): Existe relación significativa entre dirección gerencial y calidad de servicios

$$H_1: \tau \neq 0$$

c) Nivel de significancia $\alpha = 99\%$ la Z crítica = 1,35

Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

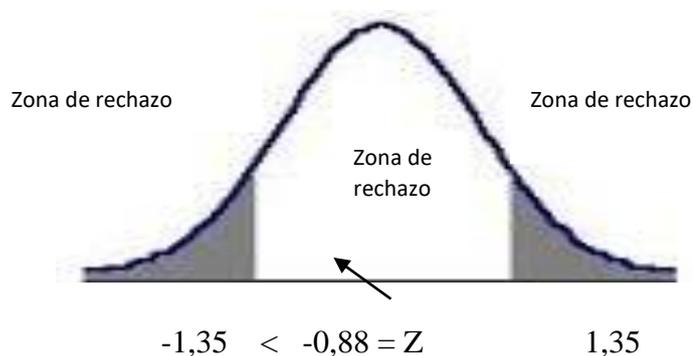
Reemplazando datos en la fórmula se tiene $Z = -0,88$

Dónde:

Z crítica = 1,35

$\tau = -0,038$

$N = 246$



d) Regla de decisión $Z_{cal} > Z_{crítica}$ para aceptar H_0 ; se observa que $-0,88 > -1,35$ el valor Z calculado cae en la región de rechazo, en consecuencia, aceptamos la hipótesis alterna.

e) **Toma de decisión**

Al aceptar la H_a , llegamos a la conclusión que el control gerencial y calidad de servicios no están relacionados de manera significativa.

5.3 Discusión de resultados

La investigación realizada, busca analizar la variable gestión gerencial y calidad de servicios en la municipalidad Provincial de Huánuco.

En relación a la hipótesis general se obtuvieron los siguientes resultados:

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación significativa moderada entre gestión gerencial y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco de $r= 0.029$ ”, es decir que una acertada gestión gerencial le corresponde una buena calidad de servicios y una deficiente gestión gerencial le corresponde una mala calidad de servicios. Esto quiere decir que si existe una buena gestión gerencial se brindarían una buena calidad de servicios con eficiencia y responsabilidad.

Estos resultados guardan relación y similares características con lo que sostiene Fasanando (2017), Jorge (2015). Ello es acorde a lo que en la investigación se halló.

Aparicio y Medina (2015). Sostiene que las compañías precisan contar con gerentes que les permita hacer frente a las nuevas exigencias en un mercado cada vez más activo y ser creadores de valor agregado, activos intangibles y ventajas competitivas. Este autor expresa que es necesario contar con un plantel técnico de gerentes con una alta preparación y que puedan hacer frente a los desafíos del mercado globalizado. Ello es acorde a lo que se halló en la investigación. Asimismo, Flores (2015). Sostiene que la Administración es muy limitada por el escaso conocimiento administrativo de los órganos de gobierno que trabajan en base a su experiencia y el mínimo de compromiso de cualquiera de ellos. El autor expresa que los órganos de gobierno solo trabajan en base a su experiencia mas no en base a una acción planificada. Ello se puede indicar que es acorde con la investigación hallada ya que para que una gestión gerencial sea exitosa los órganos de gobierno tienen que estar lo suficientemente preparados en diferentes materias administrativas y comprometidas para conducir una organización en base a criterios técnicos y no meramente a la intuición y/o experiencia. Asimismo,

Quintana (2009), manifiesta que la gestión estratégica y la competitividad en los servicios administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, no se están aplicando la calidad de servicio administrativo e indica para ello se deben de implementar capacitaciones y charlas, asimismo, el nivel de organización de la Corte Superior de Justicia de Huánuco los usuarios lo califican de manera desordenada al control interno. La gestión gerencial que viene desarrollando la municipalidad Provincial de Huánuco como podemos conocer a través de las respuestas recibidas por los usuarios son poco satisfactorias, esto se debe en gran medida por que sus directivos (gerentes) no están aplicando las herramientas necesarias como son la planificación, organización, dirección y control y centrándose solo a que la entidad camine por inercia sin tomar en cuenta que los usuarios son la razón de ser de un entidad municipal y que esperan recibir una atención de calidad en los servicios que presta, por otra parte

Asimismo, en lo que concuerda el estudio de los autores referidos a la variable de gestión se hace referencias muy importantes que guardan relación con lo que es la gestión gerencial y que según sus puntos de vista podemos mencionar a Crosby (1988), señala a la gerencia como la habilidad o arte de realizar que las cosas ocurran”. Krygier (1988), lo define como “un conjunto de conocimientos a utilizar en la dirección de una organización”. Por otra parte, Morris (1998) determina que “la gerencia en las organizaciones empresariales es esencial y básica, al comprender la obligación de mejorar el servicio; llevar a cabo con calidad los propósitos para los cuales la empresa fue formada, lo que implica cumplir con sus objetivos trazados”. Haptom (1995), la señala como “el análisis de tarea, diseña la manera de realizarla, seleccionando para esto a los trabajadores más aptos, capacitándolos cuando el caso lo amerita, ofertarles estímulos para que realicen las tareas adecuadamente”.

Todos los autores expresan desde diferentes ópticas y llegan a la misma conclusión que la gerencia es el arte de hacer las cosas aplicando los conocimientos de la planificación, organización, dirección y control.

En lo que respecta a la gestión gerencial, en el artículo de Administración de empresas (2009). Señala que la gestión gerencial es el proceso que consiste en orientar las divisiones de una empresa hacia los objetivos establecidos para cada una de ellas, a

través de planes y programas concretos para garantizar el correcto desarrollo de operaciones y actividades (planificación táctica), permitiendo que sus miembros contribuyan a la consecución de tales objetivos y para asegurar que las acciones correspondan a los planes proyectados para alcanzarlos. Este artículo hace referencia que si la gestión gerencial a través de sus directivos orienta adecuadamente a los departamentos de una empresa u organización utilizando planes y programas concretos logran el objetivo trazado. Ello es acorde a lo que se halló en la investigación

Asimismo, en lo que concuerda el estudio de los autores referidos a la variable de calidad de servicios se hace referencias muy importantes que guardan relación con lo que es la calidad de servicios y muchos autores coinciden en que la calidad por un servicio es básico e importante, ya que ello representa la imagen corporativa de una empresa o institución, es así Según Bell (1993, citado por Vargas y Aldana (2014), manifiesta que “la sociedad de servicios como un juego entre personas”.

Para Norman (1984), citado por Vargas y Aldana (2014) menciona: “la característica esencial en el servicio se centra en los vínculos sociales que se generan en la empresa, las cuales se deben ampliar más allá de su propio ámbito”.

Según Albrecht (1994), citado por Vargas y Aldana (2014), el servicio es definido como el conjunto de tareas, procedimientos o hechos aislados o secuencia de procedimientos trabados, de duración y localización definida, realizados gracias a los medios humanos y materiales, y puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según cambios, procedimientos, y comportamientos que tienen un valor económico y por lo tanto, traen beneficios o satisfacción como factor de diferenciación.

Para Lamata (1958), citado por Vargas y Aldana (2014), el servicio es una “actividad o proceso producido por el hombre (producto) que soporta un valor de utilidad (resuelve un problema o satisface una necesidad) que puede o suele cambiarse por otros bienes o servicios o por su valor en moneda”.

Por su parte Lobos (1995), citado por Vargas y Aldana (2014), define el servicio como “aquello que se hace para satisfacer la expectativa de un cliente.

Por su parte Cantú (2011), citado por Alvares y otros (2014), menciona que “un servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario”. Para Duque (2005) el “Servicio es el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor”.

Para Kotler (1997), citado por Vargas y Aldana (2014), el servicio es “todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad. Su producción puede o no vincularse a un producto físico”. Berry (1996), citado por Vargas y Aldana (2014) define el servicio como “una acción, una realización, un esfuerzo, la esencia tangible o intangible de lo que se compra; es lo que en ultimo termino determina su clasificación como producto o servicio” y “un proceso, un conjunto de actividades encaminadas a atender y satisfacer al cliente, los productos son objetos, los servicios son realizaciones”.

Fisher y Navarro (1994), citado por Alvarez y otros (2014). Define como "un tipo de bien económico, constituye lo que el sector terciario llama, todos aquellos que trabajan y que no producen bienes proporcionar servicios". Asimismo, Fisher y Navarro (1994). Señala que "es el conjunto de actividades, beneficios o satisfacción ofrecidos para la venta o proporcionados en relación con la venta".

El servicio se entiende entonces como trabajo, actividad y / o beneficios que dan satisfacción a un consumidor.

Según Sosa (2006). Precisa que la calidad no es una cualidad de los productos ni de los servicios, sino una característica de las personas, se puede asegurar que: donde haya una persona haciendo algo, lo podrá hacer con mucha calidad, la gente de calidad produce productos de calidad y ofrece servicios de calidad. Benavides (2003), establece que “es posible identificar la calidad con la existencia de unas características en el producto o servicio que lo doten de capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios”, lo primero que debemos conocer son las expectativas de los usuarios por medio de estudios técnicos, para después diseñar la fabricación del producto o prestación de un servicio.

Según Juran, citado en Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009), calidad en el servicio se define como: “la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio”.

Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009) “la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, con un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”.

Zeithaml, citado por Duque y Chaparro (2012) “la calidad dentro de los servicios está sujeta a la calidad percibida, que es subjetiva, y se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”.

En esta dirección, Grönroos (1994) menciona que “la propia intangibilidad de los servicios hace que éstos sean percibidos de manera subjetiva”.

Drucker (1990). "La calidad no es lo que se pone en un servicio, es lo que el cliente consigue de él y lo que está decidido a pagar".

Imai (1998). La calidad no solo se refiere a productos o servicios acabados, sino también a la calidad de los procesos relacionados con esos productos o servicios. La calidad pasa por todas las etapas del negocio de la empresa, es decir, por medio

de todos los procesos de elaboración, diseño, fabricación, ventas y mantenimiento de los productos o servicios.

Karl Albrecht (1998) definió: "Un servicio excelente es una calidad de servicio en comparación con los precios de la competencia tan altos a los ojos de los clientes que permite a la organización obtener tarifas más altas, lograr una participación de mercado además de los márgenes habituales y de ganancias más altos que de sus competidores.

Los diversos autores llegan a una misma conclusión que brindar un servicio eficiente, permite tener una calidad de servicios y para ello se requiere de una cultura

organizacional, y que la alta dirección se encuentre comprometido con la institución.

En relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En relación a la primera hipótesis específica, a partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa específica que establece que existe relación significativa débil entre La planificación y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco de $r= 0.019$ ”, es decir a una buena planificación le corresponde una buena calidad de servicios y una deficiente planificación le corresponde una deficiente calidad de servicios.

Al respecto la planificación guarda estrecha relación con la calidad servicios que brinda la municipalidad Provincial de Huánuco. Hapton, citado por Hernández y Pulido (2011), señala que la “Planeación es reflexionar sobre la naturaleza fundamental de la organización y decidir cómo situarla o posicionarla en el ambiente, determinar objetivos de corto y largo plazo, definir métodos de la realización”. Para Chiavenato (2007), “la planeación conduce a la determinación por adelantado de los objetivos, los cuales deben cumplirse y que debe hacerse para lograrlo, por lo tanto, define los planes para alcanzarle de la mejor manera posible” La planificación es una función administrativa que determina por anticipado e indicando acerca de cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos. Robbins y Coulter (2005), la planificación radica en definir los objetivos de la organización, constituye una táctica global para alcanzarlos y desarrollar planes completos para unir y coordinar el trabajo de la organización. La planificación trata de los fines (lo que debe hacerse) y cómo de los recursos (cómo hacerlo). Como se puede apreciar lo manifestado por los diversos autores guardan relación con respecto a lo hallado en la investigación que la planeación es muy importante y necesaria para lograr metas u objetivos establecidos o trazados y de esta manera ponderar los resultados a corto, mediano y largo plazo, minimizando los riesgos, y reduciendo el costo para lograr estabilidad y permanencia en el mercado.

En relación a la segunda hipótesis específica, a partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa específica que establece que existe relación significativa débil entre La organización y la calidad de servicios al usuario en la

Municipalidad Provincial de Huánuco. de $r= 0.003$ ”, es decir a una buena organización le corresponde una buena calidad de servicios y una deficiente organización le corresponde una deficiente calidad de servicios. Esto quiere decir que depende mucho de una buena organización para que la calidad servicios que brinda la municipalidad sea eficiente.

De acuerdo con Koontz, Weihrich y Cannice (2012), "organizar significa establecer una estructura para coordinar los esfuerzos humanos para que las personas puedan contribuir de forma eficaz y eficiente a los propósitos de la empresa. Esto constituye funciones determinantes, responsabilidades y rendimiento de cuentas". Para Chiavenato (2007). La organización significa "el acto de proceder para organizar, estructurar e integrar los recursos y órganos involucrados en la ejecución, así como establecer las relaciones entre ellos y los poderes de cada uno".

Como se puede apreciar lo manifestado por los autores guardan relación con lo hallado en la investigación que la organización en una empresa o institución es importante porque permite lograr los objetivos trazados, suministrando los métodos para que puedan desempeñar los trabajos con mucha eficiencia y con un mínimo de esfuerzo, reduciendo los costos e incrementa la productividad y asimismo delimita las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización.

En relación a la tercera hipótesis específica, a partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa específica que establece que existe relación significativa muy fuerte, entre La dirección de la gerencia y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco de $r= 0.100$ ”, es decir una dirección eficiente le corresponde una buena calidad de servicios y una deficiente dirección le corresponde una deficiente calidad de servicios. Esto quiere decir que depende mucho de una buena dirección para que la calidad servicios que brinda la municipalidad sea eficiente.

Al respecto Koontz, Weihrich y Cannice (2012), señala que la dirección es “el proceso mediante el cual se influye en las personas para que contribuyan a lograr los propósitos organizacionales, y está relacionada con la motivación, el liderazgo y la comunicación”. Y asimismo Chiavenato, (2007), señala que la función de dirección se

relaciona directamente con la manera de orientar la actividad de las personas que componen la organización para alcanzar el objetivo o los objetivos. La dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores y sus respectivos subordinados en todos los niveles de la organización. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, necesitan ser dinamizadas y complementadas con la orientación que se dé a las personas mediante la adecuada comunicación y habilidad de liderazgo y de motivación.

Como se puede apreciar lo manifestado por los autores guardan relación con lo hallado en la investigación que la dirección es trascendental en una organización porque permite poner en marcha todo lo establecido durante la fase de la planeación y organización, y a la vez se logra formas de conductas más deseables en la estructura organizacional, por otro lado una dirección eficiente permite elevar la moral de los empleados y hacer más eficientes los niveles de productividad en la empresa o institución.

En relación a la cuarta hipótesis específica, a partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa específica que establece que no existe relación significativa entre el control y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco de $r = -0.038$ ”, es decir a un buen control le corresponde una buena calidad de servicios y un deficiente control le corresponde una deficiente calidad de servicios. Esto quiere decir que depende mucho de un buen control para que la calidad servicios que brinda la municipalidad sea eficiente.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), manifiestan al respecto que “el control supone establecer normas, medir el desempeño y corregir las desviaciones indeseables”. Robbins y Coulter (2005), manifiesta que “el control, es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa”

Los autores expresan que el control es de vital importancia para llevar a cabo un buen desempeño del objetivo a las metas que se persiguen. Asimismo, esta nunca debe considerarse como algo negativo en carácter, ya que a través dicha función se logra lo planeado, el control nunca debe ser un obstáculo o impedimento, es una necesidad

administrativa.

5.4 Aporte científico de la investigación

Todos los autores expresan desde diferentes ópticas y llegan a la misma conclusión que la gerencia es el arte de hacer las cosas aplicando los conocimientos de la planificación, organización, dirección y control.

Estos resultados tienen relación y similares características con lo que sostiene Fasanando (2017), Jorge (2015), Elera (2010) quienes señalan que una gestión con un manejo adecuado tiene mucho que influir en la calidad de servicios; estos autores expresan que si una gestión es buena entonces existirá una buena calidad de servicios. Ello es acorde a lo que en la investigación se halló.

a) Se determinó que la hipótesis alternativa general establece que si existe una relación significativa y moderada entre gestión gerencial y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco de $r= 0.029$ ”, es decir que una acertada gestión gerencial le corresponde una buena calidad de servicios y una deficiente gestión gerencial le corresponde una mala calidad de servicios. Esto quiere decir que si existe una buena gestión gerencial se brindaran una buena calidad de servicios con eficiencia y responsabilidad.

A través del análisis de evidencias es necesario recomendar de acuerdo a lo hallado en la investigación, contar con un plantel técnico de gerentes con una alta preparación y que puedan hacer frente a los desafíos del mercado globalizado.

b) En relación a la hipótesis específica 1, a partir de los hallazgos encontrados se determinó, la hipótesis alterna, donde la planificación estratégica y calidad de servicios al usuario en la Municipalidad provincial de Huánuco están relacionados de manera significativa positiva débil, $r= 0,019$, nos indica que cuanto mejor se planifique, mejor será la calidad de servicios al usuario, por otro lado, una deficiente planificación será menor la calidad de servicios.

A través del análisis de evidencias es necesario recomendar que se debe priorizar la ejecución del plan en la cual están establecidas todas las políticas institucionales que deben cumplirse a corto, mediano, o largo plazo, mejorando la calidad de servicios a la población.

c) En relación a la hipótesis específica 2, a partir de los hallazgos encontrados se determinó la hipótesis alterna establece que si existe relación significativa débil entre La organización y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco. de $r= 0.003$ ”, es decir a una buena organización le corresponde una buena calidad de servicios y una deficiente organización le corresponde una deficiente calidad de servicios. Esto quiere decir que depende mucho de una buena organización para que la calidad servicios que brinda la municipalidad sea eficiente.

A través del análisis de evidencias es necesario recomendar, debe implementarse una estructura definida para coordinar los esfuerzos humanos orientadas contribuir de forma eficaz y eficiente a los propósitos.

d) En relación a la hipótesis específica 3, a partir de los hallazgos encontrados se determinó la hipótesis alternativa específica, que establece que, si existe relación significativa muy fuerte, entre La dirección de la gerencia y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco de $r= 0.100$ ”, es decir una dirección eficiente le corresponde una buena calidad de servicios y una deficiente dirección le corresponde una deficiente calidad de servicios. Esto quiere decir que depende mucho de una buena dirección para que la calidad servicios que brinda la municipalidad sea eficiente.

A través del análisis de evidencias es necesario recomendar de acuerdo a lo hallado en la investigación que una dirección es trascendental en una organización porque permite poner en marcha todo lo establecido durante la fase de la planeación y organización.

En relación a la hipótesis específica 4, a partir de los hallazgos encontrados se determinó, la hipótesis alterna, que establece que no existe relación significativa entre el control y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco de $r= -0.038$ ”, es decir a un buen control le corresponde una buena calidad

de servicios y un deficiente control le corresponde una deficiente calidad de servicios. Esto quiere decir que depende mucho de un buen control para que la calidad servicios que brinda la municipalidad sea eficiente.

A través del análisis de evidencias es necesario recomendar de acuerdo a lo hallado en la investigación, realizar seguimiento y evaluaciones rutinarias a las actividades como parte del control, para garantizar el cumplimiento de los planes y políticas institucionales y corregir oportunamente, consiguiendo una buena calidad de servicios al usuario.

CONCLUSIONES

- a. Existe una relación significativa entre la gestión gerencial y la calidad de servicios al usuario, al determinar una correlación de $r= 0.029$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada, nos indica que cuanto mejor sea la gestión gerencial, mejor será la calidad de servicios al usuario, por otro lado, una mala gestión gerencial será menor la calidad de servicios.
- b. Existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicios al usuario, al establecer una correlación de $r= 0.019$, lo que significa que existe una correlación positiva débil, nos indica que cuanto mejor se planifique, mejor será la calidad de servicios al usuario, por otro lado, una deficiente planificación será menor la calidad de servicios.
- c. Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicios al usuario, al establecer una correlación de $r= 0.003$, lo que significa que existe una correlación positiva débil, nos indica que cuanto mejor se organice, mejor será la calidad de servicios al usuario, por otro lado, una deficiente organización será menor la calidad de servicios.
- d. Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicios al usuario, al establecer una correlación de $r= 0.100$, lo que significa que existe una correlación positiva muy fuerte, nos indica que cuanto mejor se dirija, mejor será la calidad de servicios al usuario, por otro lado, una deficiente dirección será menor la calidad de servicios.
- e. Existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicios al usuario, al establecer una correlación de $r= -0.038$, lo que significa que probablemente no existe una correlación, por lo tanto, se logra establecer que no existe una relación entre el control de la gerencia y la calidad de servicios, nos indica que en un deficiente control será menor la calidad de servicios. Que cuanto mejor es el control, mejor será la calidad de servicios al usuario.

SUGERENCIAS

- a. Al alcalde de la Municipalidad Provincial de Huánuco se le sugiere establecer un sistema de liderazgo que motive y genere un compromiso de trabajo entre los directivos y el personal administrativo.
- b. Al alcalde de la municipalidad se sugiere fomentar la participación de los directivos y personal administrativo en la elaboración de planes y programas relacionados con la función desempeñada por cada uno de ellos.
- c. A las autoridades de la Municipalidad Provincial de Huánuco a través de su alcalde y directivos se le sugiere implementar las capacitaciones destinados a perfeccionar a los gerentes y personal administrativo para mejorar sus capacidades gerenciales y de servicio.
- d. Al alcalde de la Municipalidad Provincial de Huánuco se le sugiere fomentar la participación de la comunidad usuaria a fin de que hagan llegar sus propuestas para ser tomadas en cuenta en relación a la gestión y a los servicios.
- e. A los directivos de la Municipalidad se sugiere que se realicen estudios más detallados para conocer el nivel de satisfacción del usuario por cada servicio, con la finalidad de conocer en sus reales dimensiones del servicio que se presta.

REFERENCIAS

Aparicio, M. y Medina, J. (2015) “Habilidades gerenciales que demandan las empresas en el Perú: Análisis comparativo”. Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico - Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20e%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%ABlica%20de%20Callao.pdf

Arias, F.G. (2012). El proyecto de investigación. EPISTEME C.A. Recuperado de: <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Benavides, C. A. y Quintana, C. (2003). Gestión del conocimiento y la calidad total. Madrid: Díaz de Santos S.A.

Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. Mc Graw Interamericana. México, D.F. Recuperado de <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf>

Administración de empresas. Recuperado de <http://admindeempresas.blogspot.pe/2009/11/la-gestion-gerencial-concepto-e.html>

Álvarez, y otros, (2014). La calidad de los servicios en los clientes logísticos. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>

Albrecht, Karl (1998). Gerencia del servicio. Bogotá, Colombia: Leguis.

Crosby, P. B. (1988). Dinámica gerencial. México: McGraw - Hill.

Crosby, P. B. (1988). “La organización permanece exitosa”. México: McGraw-Hill.

Damas, G.E. y Oliva, J.G. (2017). “Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01, Distrito San Juan de Miraflores, Lima 2015”. Tesis de Doctor en administración de la educación, Universidad Cesar Vallejo - Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4884/Damas_VGE-%20Oliva_AJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Deming, W. E. (1989). “Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis”. Madrid: Díaz de Santos.

Duque O., E. J. y Chaparro P., C. R. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Criterio Libre, vol. 10, núm. 16, pp. 159-192.

Elera, R. (2010) “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución pública de Callao”. Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola - Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%ABlica%20de%20Callao.pdf

Fasanado, L. E. (2017). “Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui, 2016”. Tesis de Maestra en gestión financiera y tributaria publicada, Universidad Cesar Vallejo - Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1376/fasanando_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Florez, S. E. (2015). “Proceso administrativo y gestión en COPROABAS, JINOTEGA”. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua,

Managua. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

Hapton, D (1995). Administración. México: McGraw - Hill.

Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A. C. y Atencio Cárdenas, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 14, núm. 47, pp. 458-472.

Hernández, R. y otros, (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. Recuperado de <https://mega.nz/#!C0FVFZYK!cDfdG9u8oGDC2xoeU5Aa8mKVt416Msnac9JviYC4Bm0>

Imai, M. (1989). Kaizen, la clave de la ventaja competitiva japonesa. México, D.F.: CECSA.

Ishikawa, Kaoru. (1986). “¿Qué es control total de la calidad?”. Colombia: Editorial normal.

Jorge, C (2015). “Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo del CETPRO Corcovado Ugel 03 Lima, año 2014”. Tesis de Magister en administración de la educación publicada, Universidad Cesar Vallejo - Perú. Recuperado de <file:///C:/Users/usuario/Documents/CLASES%20DE%20BALAREZO/Gestion%20y%20calidad%20SERFOR.pdf>

Juran, J. M. (1990). “Juran y la planificación de la calidad”. Madrid: Díaz de Santos.

Koontz, H & Weihrich, H. (2001). “Administración: Una Perspectiva Global”; undécima edición; México: McGraw-Hill.

Koonntz H. Weihrich H. & Cannice M. (2012). Administración. 14ª Ed. México: Mc. Graw Hill. Recuperado de https://www.academia.edu/15364931/Administraci%C3%B3n_14_ed_-_Harold_Koontz_Weihrich_y_Cannice?auto=download

Kotler, P. (1997). Mercadotecnia. México: Prentice Hall.

Krygier, A. (1988). Consultores de Gerencia: ¿Terapeutas de las organizaciones? Gerente. Mayo. México: Continental.

Mego, O. (2011). Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011. Tesis Doctoral publicada. Universidad Nacional de Trujillo -Perú. Recuperado de. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/>

UNITRU /4821/TESIS%20DOCTORAL%20-%20ONESIMO %20MEGO % 20NU %C3%91EZ.pdf?sequence=1

Mintzberg, H. (2000). La Estructuración de las Organizaciones. Buenos Aires, Argentina. Paidós.

Robbins, S.P. y Coulter, M. (2005). Administración. 8va Edición: México Pearson Educación. Recuperado de <http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2016/02/Book-Administracion.pdf> Sabino, C. (1992). El proceso de investigación. Caracas: Panapo. Recuperado de: <https://investigacion-bge.jimdo.com/ebooks-digitales/>

Sosa, P. D. (2006). Administración por Calidad. México: Limusa.

Vargas, M.E. y Aldana de Vega, L. (2014). Calidad y servicio. 3ra. Edición. Universidad de la Sabana. Bogotá: ECOE.

Zeithaml Valarie A. Parasyrnab A y Berry Leonard L. (1993). Calidad total en la gestión de los servicios. Madrid: Díaz de Santos S.A.

Morris y Brandon. (1998). Reingeniería. Bogotá, Colombia. McGraw - Hill. Interamericana S.A.

Quintana, J. G. (2009). “La gestión estratégica y la competitividad en los servicios administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco periodo 2008-2009”. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizan Huánuco - Perú. (Acceso el 3 de agosto de 2017).

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión gerencial y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|--|---|--|--|--|
| <p>Problema general:</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión gerencial y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de – Huánuco, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la planificación estratégica y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de -Huánuco, 2020?</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>¿Determinar cómo se relaciona la gestión gerencial y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de – Huánuco, 2020?</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>- Establecer cómo se relaciona la planificación estratégica y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de - Huánuco, 2020.</p> | <p>Hipótesis general:</p> <p>La gestión gerencial y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de – Huánuco, 2020, se relacionan significativamente.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>- La planificación estratégica y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de - Huánuco, 2020 se relacionan significativamente.</p> <p>- La organización y la calidad de servicios al usuario en la</p> | <p>Variable 1:</p> <p>Gestión gerencial, que tiene como dimensiones:</p> <p>-Planificación</p> <p>-Dirección</p> <p>-Organización</p> <p>-Control</p> <p>Variable 2:</p> <p>Calidad de servicios, que tiene como</p> | <p>Tipo de investigación. Es descriptivo</p> <p>Diseño de investigación. El diseño empleado es descriptivo correlacional.</p> <p>Población. La población estuvo conformada por los usuarios que son un total de 3,200.</p> <p>La muestra</p> <p>La muestra es de tipo probabilística y estuvo</p> |

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| <p>¿Cómo se relaciona la organización y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de -Huánuco, 2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de -Huánuco, 2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona el control y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de -Huánuco, 2020?</p> | <p>-Establecer cómo se relaciona la organización y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de -Huánuco, 2020.</p> <p>Establecer cómo se relaciona la dirección y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de -Huánuco, 2020.</p> <p>-Establecer cómo se relaciona el control y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.</p> | <p>Municipalidad Provincial de -Huánuco, 2020 relacionan significativamente.</p> <p>La dirección y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de -Huánuco, 2020 se relacionan significativamente.</p> <p>-El control y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020 se relacionan significativamente</p> | <p>dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Calidad humana - Aspecto organizativo - Personalización - Aspectos tangible | <p>conformada por 246 usuarios</p> <p>Técnica e instrumento de recolección de datos. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se tuvo dos cuestionarios para medir a cada una de las variables.</p> |
|--|---|---|---|--|

ANEXO 02

"Año de la universalización de la salud"

Huánuco 19 noviembre de 2020

OFICIO N° 001 -2020-ATD/SIL.

SEÑOR: Ing. José Luis Villavicencio
Alcalde Provincial de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

ASUNTO: Solicito permiso para aplicación de instrumentos de toma de datos

Mediante el presente me dirijo a su representada para saludarlo cordialmente, sabiendo que es una persona comprometido en apoyo a estudiantes universitarios en esta oportunidad, solicito permiso para aplicar instrumentos de toma de datos en la modalidad de encuesta dirigidos a Gerentes y Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huánuco para la culminación de mi investigación de tesis titulado. "Gestión Gerencial y Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020", agradecerle de antemano por el apoyo y el compromiso con la educación e investigación de los maestrillos egresado de la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Agradeciendo por su atención y esperando contar con la aprobación del presente, me suscribo
De Ud.

Atentamente,


Sody Isidro Loyola
DNI: 80018872
Tesista



ANEXO 03



GERENCIA
DE RECURSOS
HUMANOS

SUB GERENCIA DE
GESTIÓN DE RECURSOS
HUMANOS

"Año de la Universalización de la Salud"

Huánuco, 23 de noviembre de 2020

CARTA N° 012- 2020 MPH-GRRHH/SGGRRHH.

Señor : Sody Isidro Loyola

ASUNTO : Aceptación de permiso para aplicar instrumentos de toma de datos.

REF. : Exp. de registro N°. 202022571 de fecha 19/11/2020

Por intermedio del presente, es grato dirigirme a Ud. con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Municipalidad Provincial de Huánuco, ha aceptado el permiso para aplicar instrumentos de Toma de Datos (Gerentes de la Institución) y a los usuarios que realizan tramites diversos ante la entidad para la realización de su trabajo de investigación titulado Gestión Gerencial y Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020. Desde el martes 24 de noviembre hasta el día miércoles 09 de diciembre de 2020.

Es propicia la oportunidad para expresar mi especial deferencia.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO

Eusebio M. Robles Llanos
Eusebio M. Robles Llanos
Sub Gerente de Gestión de Recursos Humanos

C.c.
ARCHIVO
EHL



ANEXO 04
CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID:

FECHA: /

/

TÍTULO:

“Gestión Gerencial y Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020”

OBJETIVO:

Determinar la relación de la gestión gerencial y la calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.

INVESTIGADOR: SODY ISIDRO LOYOLA

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme al concluir la entrevista.

FIRMAS DEL PARTICIPANTE O REPRESENTANTE LEGAL

Firma del participante:

Firma del investigador responsable:

HUÁNUCO, 2020

ANEXO 05

CUESTIONARIO N° 1: PARA MEDIR LA GESTIÓN GERENCIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO - HUÁNUCO, 2020

I. DATOS GENERALES

Sexo: _____ Fecha: _____

INSTRUCCIONES

Estimado usuario, el presente cuestionario es para realizar una investigación cuya finalidad es mejorar la gestión gerencial y calidad de servicios al usuario, para ello marque con una equis (X) o aspa la respuesta que considere conveniente con la mayor veracidad y objetividad posible.

De antemano le agradeceremos su colaboración

PLANIFICACIÓN

¿Conoce usted los objetivos de la Gerencia?

Sí () No () No opina ()

¿Cree usted que los objetivos de la gerencia están interrelacionados con los objetivos de la institución?

Sí () No () No opina ()

¿Cree usted que en la institución existe políticas que regulan la gestión de la gerencia?

Sí () No () No opina ()

¿Cree usted que la gerencia cuenta un plan estratégico con respecto a la forma de administrar, organizar, dirigir, controlar e integrar los recursos humanos para los siguientes cinco años?

Sí () No () No opina ()

¿Cree usted que existe algún plan promovido por la gerencia que permita fortalecer e

implementar la carrera administrativa dentro de la institución?

Sí () No () No opina ()

ORGANIZACIÓN

¿Cree usted que la gerencia cuenta con el apoyo de todo el personal de la institución?

Sí () No () No opina ()

¿Cree usted que la gerencia cuenta con manuales administrativos adecuados?

Sí () No () No opina ()

¿Cree usted que la gerencia de la institución cuenta con los puestos directivos suficientes para lograr los objetivos trazados?

Sí () No () No opina ()

¿Cree usted que la institución cuenta con un reglamento interno adecuado?

Sí () No () No opina ()

¿Cree usted que la institución cuenta con un reglamento de seguridad e higiene adecuado?

Sí () No () No opina ()

DIRECCIÓN

¿Cree usted que la institución hace reconocimientos apropiados a los funcionarios por su desempeño o desarrollo de sus competencias y habilidades?

Sí () No () No opina ()

¿Cree usted que la comunicación en la institución, fluye de manera adecuada a través de los canales correspondientes?

Sí () No () No opina ()

¿Cree usted que la gerencia maneja los conflictos que se presentan con los usuarios y compañeros de trabajo de manera adecuada?

Sí () No () No opina ()

¿Cree usted que la gerencia realiza reconocimientos por el buen desempeño laboral a su personal?

Sí () No () No opina ()

¿Cree usted que existe un buen liderazgo por parte de la gerencia municipal?

Sí () No () No opina ()

CONTROL

¿Cree usted que las áreas administrativas cumplen con los planes estratégicos en los plazos establecidos?

Sí () No () No opina ()

¿Cree usted que la gerencia realiza un seguimiento del cumplimiento de los objetivos por áreas?

Sí () No () No opina ()

¿Cree usted que la gerencia prepara periódicamente el informe de control de gestión que facilite la generación de alternativas para la toma de decisiones?

Sí () No () No opina ()

¿Cree usted que los funcionarios cumplen con rendir cuentas sobre la misión u objetivos que les haya sido encargado?

Sí () No () No opina ()

¿Cree usted que la gerencia evalúa los resultados de su trabajo y el de su equipo para mejorar la calidad de servicios?

Sí () No () No opina ()

ANEXO 06

CUESTIONARIO N° 2: PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIOS AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO - HUÁNUCO, 2020

I. DATOS GENERALES

Sexo: _____ Fecha: _____

II. INSTRUCCIONES

Estimado usuario, el presente cuestionario es para realizar una investigación cuya finalidad es mejorar la gestión gerencial y calidad de servicios al usuario, para ello marque con una equis (X) o aspa la respuesta que considere conveniente con la mayor veracidad y objetividad posible.

De antemano le agradeceremos su colaboración

CALIDAD HUMANA

¿El funcionario municipal resuelve sus necesidades correctamente?

Sí () No () No opina ()

¿El funcionario municipal demuestra interés por conocer sus problemas?

Sí () No () No opina ()

¿El funcionario municipal es amable en la atención brindada?

Sí () No () No opina ()

¿El funcionario municipal expresa claridad en la entrega de información de servicio requerido?

Sí () No () No opina ()

¿El funcionario municipal le genera confianza?

Sí () No () No opina ()

ASPECTO ORGANIZATIVO

Según su opinión ¿El funcionario municipal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?

Sí () No () No opina ()

¿El tiempo de espera desde el momento que llega hasta que finalmente lo atienden es adecuado?

Sí () No () No opina ()

¿Los trámites en general se cumplen en los plazos establecidos en el tupa?

Sí () No () No opina ()

¿La cantidad de documentos solicitados por la institución para realizar los trámites es lo más adecuada?

Sí () No () No opina ()

¿Considera usted que los funcionarios de la municipal están preparados para el desempeño en el cargo?

Sí () No () No opina ()

PERSONALIZACIÓN

¿Le gustaría que los funcionarios de la municipalidad le contactasen vía telefónica o email cuando su trámite se encuentra listo?

Sí () No () No opina ()

¿Le gustaría que los responsables de la municipalidad les den a conocer a través de medios como periódico, folletos, pancartas, etc. acerca de los documentos e información de ciertos procesos importantes para realizar su trámite?

Sí () No () No opina ()

¿Le gustaría que la municipalidad contase con una página web para verificar sus

trámites?

Sí () No () No opina ()

¿Le gustaría que la municipalidad contase con cabinas de computadoras para verificar sus trámites?

Sí () No () No opina ()

¿Le gustaría que la municipalidad contase con personal exclusivo en absolución de consultas?

Sí () No () No opina ()

ASPECTOS TANGIBLES

¿Usted cree que la municipalidad cuenta con el equipamiento necesario para agilizar sus trámites?

Sí () No () No opina ()

¿Usted cree que la municipalidad cuenta con seguridad adecuada?

Sí () No () No opina ()

¿Usted cree que la municipalidad cuente con baños apropiados para el uso de los usuarios?

Sí () No () No opina ()

¿Usted cree que la municipalidad cuente con la señalización adecuada para guiar correctamente a los usuarios hacia las oficinas y/o servicios higiénicos?

Sí () No () No opina ()

¿Usted cree que la municipalidad cuente con espacios adecuados para la atención al usuario? Sí () No () No opina ()

ANEXO 07

VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

| MATRIZ DE VALIDACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------|---|--|---------------------|----|----------|---|----|--|----|--|----|--|----|---------------------------------|
| TITULO DE TESIS: Gestión gerencial y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco. 2020 | | | | | | | | | | | | | | | |
| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ITEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | Observación y/o recomendaciones |
| | | | | si | no | No opina | relación entre la variable y la dimensión | | relación entre la dimensión y el indicador | | relación entre el indicador y el ítems | | relación entre el ítem y la oposición de respuesta | | |
| | | | | | | | si | no | si | no | si | no | si | no | |
| V1 Gestión gerencial | D1 planificación | Objetivos de la gerencia | Conoce los objetivos de la Gerencia. | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Interrelación de los objetivos de la gerencia, con los objetivos de la institución. | Los objetivos de la gerencia están interrelacionados con los objetivos de la institución. | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Políticas de gestión. | Cree usted que en la institución existe políticas que regulan la gestión de la gerencia. | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Plan estratégico. | La gerencia cuenta con un plan estratégico con respecto a la forma de administrar, organizar, dirigir, controlar e integrar los recursos humanos para los siguientes cinco años. | | | | X | | X | | X | | X | | |

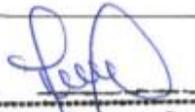
| | | | | | | | | | | | |
|--------------------|--|---|--|--|--|--|---|---|---|---|--|
| | | Implementación de la carrera administrativa | Plan promovido por la gerencia que permita fortalecer e implementar la carrera administrativa dentro de la institución. | | | | X | X | X | X | |
| D2 Organización | | Apoyo del personal administrativo | La gerencia cuenta con el apoyo de todo el personal de la institución. | | | | X | X | X | X | |
| | | Manuales administrativos | La gerencia cuenta con manuales administrativos adecuados. | | | | X | X | X | X | |
| | | Puestos directivos suficientes | La gerencia de la institución cuenta con los puestos directivos suficientes para lograr los objetivos trazados. | | | | X | X | X | X | |
| | | Reglamento interno | La institución cuenta con un reglamento interno adecuado. | | | | X | X | X | X | |
| | | Reglamento interno de seguridad e higiene | La institución cuenta con un reglamento de seguridad e higiene adecuado. | | | | X | X | X | X | |
| D3 Dirección | | Reconocimientos | La institución hace reconocimientos apropiados a los funcionarios por su desempeño o desarrollo de sus competencias y habilidades. | | | | X | X | X | X | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---------------|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|--|--|
| | | Comunicación fluida a través de los canales | La comunicación en la institución fluye de manera adecuada a través de los canales correspondientes. | | | | X | X | X | X | | |
| | | Manejo de conflictos | La gerencia maneja los conflictos que se presentan con los usuarios y compañeros de trabajo. | | | | X | X | X | X | | |
| | | liderazgo | La gerencia realiza reconocimientos por el buen desempeño laboral. | | | | X | X | X | X | | |
| | | Toma de decisiones | El liderazgo que ejerce es acogido por los compañeros de trabajo. | | | | X | X | X | X | | |
| D4 Control | | Áreas administrativas cumple con planes estratégicos. | Las áreas administrativas cumplen con los planes estratégicos en los plazos establecidos. | | | | X | X | X | X | | |
| | | Cumplimiento de objetivos. | La gerencia realiza un seguimiento del cumplimiento de los objetivos por área. | | | | X | X | X | X | | |
| | | Los funcionarios cumplen rendir cuentas de misión y objetivos. | La gerencia prepara periódicamente el informe de control de gestión que facilite la generación de alternativas para la toma de decisiones. | | | | X | X | X | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|----------------------|---|---|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
| | | Preparación periódica de informe de control. | Los funcionarios cumplen con rendir cuentas sobre la misión u objetivos que les haya sido encargado. | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | Evalúa resultados de su trabajo y equipo. | La gerencia evalúa los resultados de su trabajo y el de su equipo para mejorar la calidad de servicios. | | | | X | | X | | X | | X | |
| V2 Calidad de servicio | D5 Calidad humana | El funcionario resuelve necesidades. | El funcionario municipal resuelve sus necesidades correctamente. | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | El funcionario demuestra interés por conocer las necesidades. | El funcionario municipal demuestra interés por conocer sus problemas. | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | El funcionario es amable en la atención. | El funcionario municipal es amable en la atención brindada | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | El funcionario expresa claridad en la entrega de información. | El funcionario municipal expresa claridad en la entrega de información de servicio requerido. | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | El funcionario genera confianza. | El funcionario municipal le genera confianza. | | | | X | | X | | X | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|---|---|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| D 6 Aspectos administrativos | Recursos materiales. | Según su opinión ¿el funcionario municipal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar acabo su trabajo. | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | El tiempo de espera es adecuado | El tiempo de espera desde el momento que llega hasta que finalmente lo atienden es adecuado. | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Plazos establecidos en el TUPA. | Los tramites en general se cumplen en los plazos establecidos en la tupa. | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Cantidad de documentos solicitados en el trámite es adecuado. | La cantidad de documentos solicitados por la institución para realizar los trámites es lo más adecuada. | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Funcionarios preparados para el desempeño en el cargo. | Considera usted que los funcionarios de la municipalidad están preparados para el desempeño en el cargo. | | | | X | | X | | X | | X | | |
| D 7 Personalización | Contacto vía telefónica o email. | Cree que la municipalidad utiliza una tecnología de última generación. | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Documentos e información. | Le gustaría que los responsables de la municipalidad les de a conocer a través de medios como periódico, folletos, pancartas, etc. Acerca de los documentos e información de ciertos procesos importantes para realizar su trámite. | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|---|---|---|---|--|
| | Página web | Le gustaría que la municipalidad contase con una pagina web para verificar sus trámites. | | | | X | X | X | X | |
| | Cabina de computadoras | Le gustaría que la municipalidad contase con cabinas de computadoras para verificar sus trámites. | | | | X | X | X | X | |
| | Personal exclusivo | Le gustaría que la municipalidad contase con personal exclusivo en absolución de consultas. | | | | X | X | X | X | |
| D 8 Aspectos Tangibles. | Equipos necesarios | Usted cree que la municipalidad cuente con equipamiento necesario para agilizar sus trámites. | | | | X | X | X | X | |
| | Espacios limpios | Usted cree que la municipalidad cuente con seguridad adecuada. | | | | X | X | X | X | |
| | Seguridad adecuada | usted cree que la municipalidad cuente con baños apropiados para el uso de los usuarios. | | | | X | X | X | X | |
| | Servicios higiénicos aptos | Usted cree que la municipalidad cuente con la señalización adecuada para guiar correctamente a los usuarios hacia las oficinas y/o servicios higiénicos. | | | | X | X | X | X | |
| | Señalizaciones de seguridad adecuado | Usted cree que la municipalidad cuente con espacios adecuados para la atención al usuario. | | | | X | X | X | X | |



Mg. Fernando Cuenca Peres
 LICENCIADO EN ADMINISTRACION

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la gestión gerencial y calidad de servicios en la municipalidad Provincial de Huánuco – 2020.

OBJETIVO: validar o evaluar el cuestionario de gestión gerencial y calidad de servicios en la municipalidad Provincial de Huánuco.

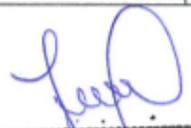
DIRIGIDO A: Los usuarios de la municipalidad Provincial de Huánuco.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Fernando Cuenca Pérez

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

| | | | | |
|------------------|--------|---------------------|--------------|-----------|
| Altamente valido | Valido | Regularmente válido | Baja validez | No válido |
|------------------|--------|---------------------|--------------|-----------|



Mg. Fernando Cuenca Peres
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la gestión gerencial y calidad de servicios en la municipalidad Provincial de Huánuco – 2020.

OBJETIVO: validar o evaluar el cuestionario de gestión gerencial y calidad de servicios en la municipalidad Provincial de Huánuco.

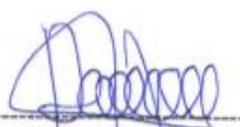
DIRIGIDO A: Los usuarios de la municipalidad Provincial de Huánuco.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Pedro Carlos Fano Acuña

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

| | | | | |
|------------------|--------|---------------------|--------------|-----------|
| Altamente valido | Valido | Regularmente válido | Baja validez | No válido |
|------------------|--------|---------------------|--------------|-----------|



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la gestión gerencial y calidad de servicios en la municipalidad Provincial de Huánuco – 2020.

OBJETIVO: validar o evaluar el cuestionario de gestión gerencial y calidad de servicios en la municipalidad Provincial de Huánuco.

DIRIGIDO A: Los usuarios de la municipalidad Provincial de Huánuco.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Bardonio Livia Corne

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

| | | | | |
|------------------|--------|---------------------|--------------|-----------|
| Altamente valido | Valido | Regularmente válido | Baja validez | No válido |
|------------------|--------|---------------------|--------------|-----------|



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la gestión gerencial y calidad de servicios en la municipalidad Provincial de Huánuco -- 2021.

OBJETIVO: validar o evaluar el cuestionario de gestión gerencial y calidad de servicios en la municipalidad Provincial de Huánuco.

DIRIGIDO A: Los usuarios de la municipalidad Provincial de Huánuco.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Alex Merlo Tarazona Chamorro

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gerencia Publica

VALORACIÓN:

| | | | | |
|------------------|--------|---------------------|--------------|-----------|
| Altamente valido | Valido | Regularmente válido | Baja validez | No válido |
|------------------|--------|---------------------|--------------|-----------|


 Alex Merlo Tarazona Chamorro
 ECONOMISTA
 CEH 0623

FIRMA DEL EVALUADOR

NOTA BIOGRÁFICA

SODY ISIDRO LOYOLA

Nació en la ciudad de Huánuco el 05 de abril de 1971 en el Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Provincia de Huánuco, Hijo de Don Eusebio Isidro Solorsano y Doña Teodolinda Loyola silva, con Domicilio en el Jr. Faustino Sánchez Carrión N.º 101 Amarilis - Provincia de Huánuco y Departamento de Huánuco.

SUS ESTUDIOS:

Escolaridad: Primaria: Institución Educativa Primaria de Menores “Marcos Duran Martel de Paucarbamba”; Secundaria: Gran Unidad Escolar “Leoncio Prado Gutiérrez” de Huánuco.

Estudio Superior: Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco – Facultad de Ciencias Administrativas, Obteniendo el título de Administrador de empresas luego realizo estudios de posgrado en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco obteniendo el Grado de Maestro en Gestión Pública Para el Desarrollo Social.

Formación Profesional: Realizo Practicas Pre Profesionales en la Empresa C & C SAN MARTIN S.R Ltda. en el 2014 trabajo en el Área de Logística en la Municipalidad Distrital de Amarilis, en el 2015 trabajo como Apoyo en la Dirección de Comunidades de la Dirección Regional de Agricultura, en el 2016 trabajo como Gestor Local en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS, en el 2017 trabajo como Especialista en Contrataciones con el Estado en la Dirección Regional de Energía y Minas e Hidrocarburos de Huánuco, en el 2017 trabajo como Especialista Administrativo I en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huánuco, en el 2018 trabajo como Especialista en Racionalización en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huánuco, en el 2019 trabajo como Gerente Municipal en el Distrito de Baños, Provincia de Lauricocha, Región Huánuco, en el año 2021 trabajo como Gerente Municipal en la Municipalidad Distrital de Tielacayan de la provincia de pasco.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día **lunes 11 DE OCTUBRE DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Tomasa Verónica CAJAS BRAVO
Dr. Jorge Luis JESUS AQUINO
Dr. Sebastian CAMPOS MEZA

Presidenta
Secretario
Vocal

Asesor de tesis: Mg. Fernando CUENCA PEREZ (Resolución N° 01737-2020-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Doña Sody ISIDRO LOYOLA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"GESTIÓN GERENCIAL Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO - 2020"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de QUINCE (15)
Equivalente a BUENO, por lo que se declara APROBADO
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:40 horas de 11 de octubre de 2021.

PRESIDENTE

DNI N° 08245126

SECRETARIO

DNI N° 47333660

VOCAL

DNI N° 22737894

Leyenda:
19 a 20: ExcelenteS
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 02440-2021-UNHEVAL/EPG)

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
 Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



RESOLUCIÓN N° 0182-2023-UNHEVAL/EPG-D

Cayhuayna, 27 de enero de 2023.

Visto, los documentos en (01) folio;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley Universitaria 30220, Artículo 45°, inciso 4°, para el Grado de Maestro: requiere haber obtenido el grado de Bachiller, la elaboración de una tesis o trabajo de investigación en la especialidad respectiva;

Que, con Resolución Consejo Universitario N° 720-2021-UNHEVAL, de fecha 29 de noviembre de 2021, se aprueba el Reglamento General modificado de la Escuela de Posgrado de la Unheval;

Que, el Art. 27° del Reglamento General modificado de la Escuela de Posgrado de la Unheval, estipula los requisitos para la obtención del grado de Maestro;

Que, con la Resolución N° 02440-2021-UNHEVAL/EPG-D, de fecha 29.SET.21., se fijó fecha y hora de sustentación de Tesis: "**GESTIÓN GERENCIAL Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO - 2020**"; a cargo del Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social, **Sody ISIDRO LOYOLA**;

Que, en la verificación de la documentación del expediente de grado de Maestro de del Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social, **Sody ISIDRO LOYOLA**, se visualiza en el Acta de Defensa de Tesis de Maestro, un error material en el uso de los artículos determinativos; por lo cual, se procede a la rectificación;

Estando a las atribuciones conferidas al Director de la Escuela de Posgrado por la Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL y por el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL;

SE RESUELVE:

1° RECTIFICAR en el **ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO**, donde dice: "**La aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Doña Sody ISIDRO LOYOLA**", y debe decir: "**El aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Don Sody ISIDRO LOYOLA**"; a cargo del Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social, **Sody ISIDRO LOYOLA**; por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.

2° DAR A CONOCER la presente Resolución al interesado.

Regístrese, comuníquese y archívese,

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
 ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
 DIRECTOR

Distribución
 Fólder personal
 Interesado
 Archivo

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN****ESCUELA DE POSGRADO****CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

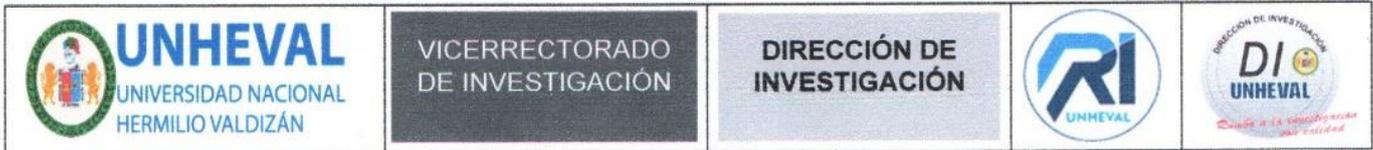
HACE CONSTAR:

*Que, la tesis titulada: **GESTIÓN GERENCIAL Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO - 2020**, realizado por el Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social **Sody ISIDRO LOYOLA**, cuenta con un **índice de similitud de 13%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233º del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).*

Cayhuayna, 22 de febrero de 2023.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO



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 | Segunda Especialidad | Posgrado: | Maestría | X | Doctorado |
|---|--|-----------|----------|---|-----------|
| Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU) | | | | | |
| Facultad | | | | | |
| Escuela Profesional | | | | | |
| Carrera Profesional | | | | | |
| Grado que otorga | | | | | |
| Título que otorga | | | | | |
| 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 | GESTION PUBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL | | | | |
| Grado que otorga | MAESTRO EN GESTION PUBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL | | | | |

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

| | | | | | |
|----------------------|--------------------|---|-----------|---------------------|----------------------------|
| Apellidos y Nombres: | ISIDRO LOYOLA SODY | | | | |
| Tipo de Documento: | DNI | X | Pasaporte | C.E. | Nro. de Celular: 962070844 |
| Nro. de Documento: | 80018872 | | | Correo Electrónico: | sodyisidro@gmail.com |
| Apellidos y Nombres: | | | | | |
| Tipo de Documento: | DNI | | Pasaporte | C.E. | Nro. de Celular: |
| Nro. de Documento: | | | | Correo Electrónico: | |
| Apellidos y Nombres: | | | | | |
| Tipo de Documento: | DNI | | Pasaporte | C.E. | Nro. de Celular: |
| Nro. de Documento: | | | | Correo Electrónico: | |

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: | CUENCA PEREZ, FERNANDO | | | ORCID ID: 0000-0002-6421-4791 | |
| Tipo de Documento: | DNI | X | Pasaporte | C.E. | Nro. de documento: 22415550 |

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

| | |
|-------------|-----------------------------|
| Presidente: | CAJAS BRAVO TOMASA VERONICA |
| Secretario: | JESUS AQUINO JORGE LUIS |
| Vocal: | CAMPOS MEZA SEBASTIAN |
| Vocal: | |
| Vocal: | |
| Accesitario | |

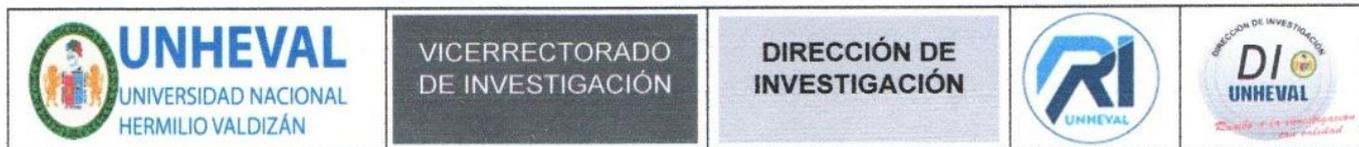

5. Declaración Jurada: *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

| |
|--|
| a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: <i>(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)</i> |
| GESTION GERENCIAL Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO, PERIODO 2020. |
| b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico o Título Profesional de: <i>(tal y como está registrado en SUNEDU)</i> |
| MAESTRO EN GESTION PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL |
| 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 Valdizán (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 Valdizán. |

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: <i>(Verifique la Información en el Acta de Sustentación)</i> | | 2021 | |
| Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: <i>(Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)</i> | Tesis | X | Tesis Formato Artículo |
| | Trabajo de Investigación | | Trabajo de Suficiencia Profesional |
| | Trabajo Académico | | Otros <i>(especifique modalidad)</i> |
| Palabras Clave: <i>(solo se requieren 3 palabras)</i> | GESTION GERENCIAL | CALIDAD DE SERVICIOS | PARA UN DESARROLLO SOCIAL |
| Tipo de Acceso: <i>(Marque con X según corresponda)</i> | Acceso Abierto | X | Condición Cerrada (*) |
| | Con Periodo de Embargo (*) | | Fecha de Fin de Embargo: |
| ¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? <i>(ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):</i> | SI | NO | X |
| 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: | ISIDRO LOYOLA SODY | | Huella Digital |
| DNI: | 80018872 | | |
| Firma: | | | |
| Apellidos y Nombres: | | | Huella Digital |
| DNI: | | | |
| Firma: | | | |
| Apellidos y Nombres: | | | Huella Digital |
| DNI: | | | |
| Fecha: 22/12/2022 | | | |

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.