



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES Y
JURÍDICAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MARKETING ESTRATÉGICO**

TESIS

**GESTIÓN GUBERNAMENTAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL
PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO
HUALLO, PROVINCIA DE CHINCHEROS – APURIMAC, 2020.**

PRESENTADO POR:

Bach. LORENA MAIBETH RAMIREZ LLOCCLA

Bach. GERARDINA CCASANI GOMEZ

ASESOR:

Dr. JULIO CESAR LUJAN MINAYA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA – PERÚ

2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	ii
ÍNDICE DE TABLAS.....	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Definición del problema.....	3
1.2.1. Problema principal.	3
1.2.2. Problemas secundarios.	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos.	4
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación	4
1.4.1. Justificación de la Investigación.	4
1.4.2. Limitaciones de la investigación	5
1.5. Variables	5
1.6. Hipótesis de la investigación.....	6
1.6.1. Hipótesis principal.	6
1.6.2. Hipótesis secundarias.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.2. Bases teóricas.....	8
2.3. Marco conceptual.....	14
CAPÍTULO III: MÉTODO	17
3.1. Tipo de investigación	17
3.2. Diseño de investigación.....	17
3.3. Población y muestra.....	18
3.3.1. Población.....	18
3.3.2. Muestra.	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19

3.4.1. Instrumentos, materiales y equipo.	19
3.4.2. Estrategias en la recolección de datos.	20
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	20
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	21
4.1. Presentación de resultados por variables.....	22
4.2. Contratación de hipótesis.....	67
4.2.1. Hipótesis principal	68
4.2.2. Hipótesis secundaria	69
4.3. Discusión de resultados.....	71
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
5.1. Conclusiones	74
5.2. Recomendaciones	75
BIBLIOGRAFÍA.....	76
ANEXOS.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	5
Tabla 2.....	22
Tabla 3.....	23
Tabla 4.....	24
Tabla 5.....	25
Tabla 6.....	26
Tabla 7.....	28
Tabla 8.....	28
Tabla 9.....	30
Tabla 10.....	31
Tabla 11.....	32
Tabla 12.....	33
Tabla 13.....	34
Tabla 14.....	35
Tabla 15.....	36
Tabla 16.....	38
Tabla 17.....	39
Tabla 18.....	40
Tabla 19.....	41
Tabla 20.....	42
Tabla 21.....	43
Tabla 22.....	44
Tabla 23.....	45
Tabla 24.....	47
Tabla 25.....	48
Tabla 26.....	49
Tabla 27.....	50
Tabla 28.....	51
Tabla 29.....	52
Tabla 30.....	53
Tabla 31.....	54
Tabla 32.....	56

Tabla 33.....	57
Tabla 34.....	58
Tabla 35.....	59
Tabla 36.....	60
Tabla 37.....	61
Tabla 38.....	63
Tabla 39.....	64
Tabla 40.....	65
Tabla 41.....	66
Tabla 42.....	68
Tabla 43.....	68
Tabla 44.....	69
Tabla 45.....	70
Tabla 46.....	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.....	23
Gráfico 2.....	24
Gráfico 3.....	25
Gráfico 4.....	26
Gráfico 5.....	27
Gráfico 6.....	28
Gráfico 7.....	29
Gráfico 8.....	30
Gráfico 9.....	31
Gráfico 10.....	33
Gráfico 11.....	34
Gráfico 12.....	35
Gráfico 13.....	36
Gráfico 14.....	37
Gráfico 15.....	38
Gráfico 16.....	39
Gráfico 17.....	40
Gráfico 18.....	42
Gráfico 19.....	43
Gráfico 20.....	44
Gráfico 21.....	45
Gráfico 22.....	46
Gráfico 23.....	47
Gráfico 24.....	48
Gráfico 25.....	50
Gráfico 26.....	51
Gráfico 27.....	52
Gráfico 28.....	53
Gráfico 29.....	54
Gráfico 30.....	55
Gráfico 31.....	56

Gráfico 32.....	58
Gráfico 33.....	59
Gráfico 34.....	60
Gráfico 35.....	61
Gráfico 36.....	62
Gráfico 37.....	63
Gráfico 38.....	65
Gráfico 39.....	66
Gráfico 40.....	67

RESUMEN

El presente trabajo de investigación partió del problema de la existencia de una relación entre la gestión gubernamental y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, de la provincia de Chincheros, región de Apurímac, es por ello que se ha planteado como objetivo general establecer la relación entre la gestión gubernamental y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, para lo cual se ha logrado establecer como unidad de análisis un total de 385 pobladores que se encontraban haciendo uso de los servicios de la municipalidad, ello a través de las técnicas del muestreo aleatorio simple con un tamaño de muestra probabilístico, luego del cual se aplicaron los cuestionarios para poder extraer información, tanto de la gestión gubernamental así como de la calidad de servicio.

Luego del procesamiento de la información, se ha logrado contrastar nuestras hipótesis planteadas, previamente se ha extraído los resultados de manera descriptiva para cada una de las variables de investigación, en el cual se da cuenta que existe una percepción muy baja en relación a la gestión gubernamental que se viene implementando en dicha municipalidad, y ello repercute directamente en la calidad de servicio al público, el mismo que luego de haber realizado el contraste estadístico del coeficiente de correlación de Pearson, a un nivel de significancia del 5%, se ha logrado concluir que si existe una relación entre la gestión gubernamental y la calidad de servicio en el gobierno local de Anco Huallo, y que las actividades de gestión gubernamental: planificación, organización y dirección también presentan una relación alta positiva con la calidad de servicio.

Palabras clave: Gestión gubernamental, calidad de servicio, planificación, organización, dirección

ABSTRACT

This research work started from the problem of the existence of a relationship between government management and the quality of service in the Municipality of Anco Huallo, in the province of Chincheros, Apurímac region, which is why it has been proposed as an objective general establish the relationship between government management and the quality of service in the District Municipality of Anco Huallo, for which it has been possible to establish as a unit of analysis a total of 385 residents who were making use of the services of the municipality. Through simple random sampling techniques with a probabilistic sample size, after which questionnaires were applied to extract information, both on government management as well as on the quality of service.

After processing the information, it has been possible to contrast our proposed hypotheses, previously the results have been extracted in a descriptive way for each of the research variables, in which it is realized that there is a very low perception in relation to management that is being implemented in said municipality, and this has a direct impact on the quality of service to the public, the same that after having carried out the statistical contrast of the Pearson correlation coefficient, at a significance level of 5%, it has been achieved conclude that if there is a relationship between government management and quality of service in the local government of Anco Huallo, and that government management activities: planning, organization and direction also present a high positive relationship with service quality.

Keywords: Government management, quality of service, planning, organization, direction

INTRODUCCIÓN

Dentro del marco normativo vigente en los gobiernos locales, se tiene un aspecto muy importante, el ya conocido presupuesto por resultados, el mismo que funciona como un aliciente a todas las municipalidades es que hayan logrado una buena calidad de servicio a los usuarios o público en general, y de esta manera establecer estándares de calidad en todas las acciones que se tengan como los lineamientos de política de gestión para lograr que los pobladores logren contar con la calidad de atención en todos los servicios ofrecidos por la Municipalidad.

Es por ello que nos planteamos como objetivo general Establecer la relación entre la gestión gubernamental y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, con lo cual se ha establecido que si existe relación alta positiva.

Es así que se da inicio con el planteamiento del problema, en el cual se presenta las particularidades de una gestión gubernamental, las razones para el estudio, para luego establecer los objetivos, la justificación, las variables y las hipótesis, todo ello dentro del Capítulo I. en el Capítulo II, se presenta todo el marco teórico necesario para lograr establecer el espacio cognoscitivo del trabajo de investigación, para con ello poder realizar una interpretación acertada a todos los resultados obtenidos. En el Capítulo III, se presente todo el marco metodológico para en el cual también se encuentra la forma de haber escogido el tamaño de la muestra y la utilización del tipo muestreo para lograr los resultados esperados. En el capítulo IV, se presentan los resultados de manera descriptiva de cada una de las variables de investigación, así como también la contrastación de las hipótesis y la discusión de los resultados. En el capítulo V se da paso a las conclusiones y recomendaciones, todo ello teniendo como lineamiento los objetivos de la investigación.

Con lo cual queda demostrado la relación que existe entre la gestión gubernamental y la calidad de servicio en la Municipalidad de Anco Huallo.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

Al querer mostrar la realidad problemática que envuelve al objeto de estudio, se observará el estudio y análisis entre el grado que puede existir de relación que en las oficinas administrativas y la calidad de servicio, que tendrá sustento en los estudios previos relacionados en nuestro tema y en lo que acontece en la municipalidad distrital de Anco Huallo - Chicnheros.

Los Municipios representan a los pueblos de una comprobada jurisdicción, promueven servicios públicos adecuados y un desarrollo sostenible, como lo indica el proceso de descentralización el gobierno local siendo este el responsable para realizar esta función; por tanto, el Gobierno Nacional no debe tener injerencia en dichas funciones de los gobiernos regionales o locales, si las mismas lo pueden desarrollar de manera óptima como se indica en la (Ley N° 27972, 2003). Esto es corroborado por la concepción de independencia de los municipios.

Esta aseveración no es percibida por los vecinos del distrito de Anco Huallo en Chicnheros, lo que no hace establecer que los gobiernos locales no son los medios directos de participación como lo establece la ley ya que constantemente los vecinos muestran su insatisfacción, todo ello también se ve

reflejado en el diagnóstico de la gestión municipal llevado a cabo por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) en el año 2015, en donde concluye que existe una ineficiencia en la gestión administrativa para conducir el desarrollo local, el mismo que está considerado como una debilidad dentro de la gestión municipal (Torres Tello, 2015)

Presentan problemas como la demarcación de sus territorios, ocasionando áreas en disputa, los servicios brindados no abastecen a los pobladores y son considerados de mala calidad, hecho que originan reclamos permanentes y la poca captación de tributos. Sin mencionar la falta de documentos normativos y en algunos casos la desactualización, al encontrar estas falencias es evidente que esta documentación no se estaría aplicando correctamente o en el peor de los casos se estaría obviando; también debemos mencionar que existe falta de autoridad, poco compromiso de responsabilidad y ausencia de coordinación hechos que originan que el trabajador no pueda coordinar y adecuadamente su trabajo, por el contrario de observa poco interés.

En estos tiempos en donde observamos y escuchamos noticias sobre la crisis institucional, por los que pasan la gran parte de los responsables de las comunas tienen problemas similares que se presenta en el distrito de Anco Huallo, crisis que ya tiene una larga data, solo es posible considerar al menos a la gestión administrativa como una alternativa para sacar adelante a una organización.

Asimismo, tenemos el estudio realizado por Paula Muñoz, en donde señala:

“Si las autoridades municipales, ya sea alcaldes, regidores o funcionarios, cumplieran su labor, el número de enfrentamientos sociales disminuiría significativamente en el país.» Así informa el diario El Comercio del 7 de marzo, al difundir el duodécimo Reporte de Conflictos de la Defensoría del Pueblo. «Esta es una de las conclusiones que podrían sacarse del informe», continúa. Dicho reporte da cuenta de la existencia de un total de 67 conflictos. El 73 por ciento de estos tiene como actores a las municipalidades, especialmente a las distritales, y el 43 por ciento se inicia por un cuestionamiento directo a sus autoridades. El 70 por ciento de los

conflictos han ocurrido en áreas rurales y el 82 por ciento en jurisdicciones donde la mayoría de la población vive bajo la línea de pobreza.”

(Muñoz, 2017)

Toda la problemática antes mencionada es resultado del desconocimiento y la práctica de una gestión administrativa eficiente y una mala administración municipal, aspecto que no se viene considerado en los gobiernos nacionales y locales del país, particularmente en el municipio distrital de Anco Huallo de la Jurisdicción de Chicheros en la región Apurímac, para conseguir una gestión adecuada se debe de optimizar el manejo de los recursos asignados a las municipalidades.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema principal.

¿Existe relación entre la gestión gubernamental y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chicheros - Apurímac, 2020?

1.2.2. Problemas secundarios.

- ¿Cuál es la relación existente entre la planificación y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chicheros - Apurímac, 2020?
- ¿Cuál es la relación existente entre la organización y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chicheros - Apurímac, 2020?
- ¿Cuál es la relación existente entre la dirección y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chicheros - Apurímac, 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Establecer la relación entre la gestión gubernamental y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chicheros, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Establecer la relación entre la planificación y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chincheros, 2020.
- Establecer la relación entre la organización y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chincheros, 2019.
- Establecer la relación entre la dirección y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chincheros, 2020.

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación

1.4.1. Justificación de la Investigación.

Se hace necesario elevar el nivel de la gestión municipal a través de una adecuada gestión gubernamental que repercuta en la calidad de los servicios que brinda a la ciudadanía, y con ello buscar el objetivo de generar calidad de vida a la población. Con ello se busca que los referentes en gestión local, puedan conocer cómo es que la población espera las mejoras en los servicios para tener en cuenta dentro de los niveles de satisfacción esperados en cada localidad.

Este trabajo estudio la gestión gubernamental y la gestión Municipal del Distrito de Anco Huallo, Provincia de Chincheros, esto permitirá mejorar la atención a los ciudadanos de la zona de estudio, dado que las municipalidades deben brindar los servicios que condicionen mejores estándares de vida para la población.

Los resultados obtenidos permitirán identificar falencias y mejorar todas las actividades que ejecutan los servidores del estado y servirán como guía para que los directivos del municipio puedan ampliar su panorama sobre la gestión administrativa y la repercusión que esta tiene con el esmero y calidad de trabajo los funcionarios servirán a la comunidad; esto coadyuvara a optimizar, diseñar nuevas estrategias y planes de acción ante circunstancias de riesgo, previniendo así futuros inconvenientes.

1.4.2. Limitaciones de la investigación

El estado de emergencia sanitaria, es un factor que no ha permitido haber realizado el estudio de manera más amplia buscando otros factores, asimismo limitó el acceso a las unidades de análisis. Del mismo modo las particularidades de la población que hacían que se deba explicar a cada uno el por qué del requerimiento de la información a través del cuestionario.

1.5. Variables

Variable 1: Para poder definir nuestra variable independiente consideramos la siguiente definición: toda función de administración en base a actividades organizadas y secuencia de actividades, faenas y dispositivos que condescienden manipular y guían al personal, materias primas y económicas de una compañía, a fin de conseguir sus logros planteados. (Sy Corvo, 2019)

Variable 2: Para la variable dependiente consideramos la siguiente definición: “La calidad de servicio al público es el acatamiento de los encargos prometidos por las compañías hacia sus compradores objetivos, medios en época (según los requerimientos del consumidor) y calidad (según las circunstancias estipuladas u ofrecimientos efectuados)” esta definición es brindada por: (Quijano, 2013)

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Gestión Gubernamental	Planeación	Uso de planes	Cuestionario Gestión Gubernamental
	Organización	Distribuye adecuadamente los recursos	P1, P2, P3 y P4 P5, P6, P7 y P8
	Dirección		P13, P14, P15 y P16 P17, P18, P19 y P20
Calidad de Servicio Público	Control	Guía el trabajo de la comuna	
		Control de calidad	
	de Pruebas físicas	Servicio adecuado	Cuestionario Calidad de Servicio
	al Fiabilidad	Confianza	P1, P2, P3, P4 y P5
Políticas personal	Interacción personal	Empatía	P6, P7, P8, P9 y P10
		Gestión	P11, P12, P13, P14 y P15 P16, P17, P18, P19 y P20

Fuente: Elaboración propia

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis principal.

La gestión gubernamental se relaciona positivamente con la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chincheros - Apurímac, 2020.

1.6.2. Hipótesis secundarias.

1. La planificación se relaciona positivamente con la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chincheros - Apurímac, 2020.
2. La organización se relaciona positivamente con la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chincheros - Apurímac, 2020.
3. La dirección se relaciona positivamente con la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chincheros - Apurímac, 2020.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional:

(Velázquez, 2009) En su trabajo de investigación: “Calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa”, cuyo objetivo principal es: Establecer la forma de corregir la aptitud de la gestión administradora y la relación que tiene entre ambas variables. Como segundo objetivo general se tiene: Elaborar un cuadro de Potestad Completo basado en las Variables Administrativas fundamentales obtener un mejor trato del personal hacia los clientes.

(Duchi & Andrade, 2001) en su trabajo de investigación titulado: “Los procesos de gestión administrativa y pedagógica del núcleo "Nataniel Aguirre" de Colomi, Cochabamba-Bolivia, La pesquisa muestra las prácticas administrativas y pedagógicas fundadas en la institución a raíz de la realización de la Reforma Educativa Boliviana (REB), procesos desplegados en el marco de la cogestión en función de la Red de ayuda y colaboración recíproca entre las autoridades educativas.

A nivel nacional:

(Espinoza, 2013) en su pesquisa titulada: “El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de chorrillos”,

donde indica que: la investigación experimenta el caso de la inspección intrínseca del trabajo administrativo; el cual forma como un elemento transcendental al interior de las organizaciones, reflejando indispensable referir con una adecuada metodología de inspección interna, esto debido a lo experto que deriva al calcular la validez y la producción al instante de establecerlos; con mayor importancia si se logra reunir las diversas diligencias primordiales que ellas cumplen

(Roldán, Balbuena, & Muñoz, 2010) En su trabajo de investigación titulado: “Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños”, en sus resultados nos indican que: habiendo presencia de una alta correspondencia entre la calidad de servicio apreciada por los interesados y su gran fidelización de compra. Las clientelas de los autoservicios limeños exteriorizaron una calificación compensada hacia la calidad de servicio afiliada, así como meritorios niveles de legalidad

(Tirado, 2016) con su trabajo de investigación: Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo - 2014, llega a las siguientes conclusiones: se ha demostrado confiabilidad de la hipótesis que establece que: “La Gestión Administrativa interviene de modo directo en la Calidad del Servicio al cliente y las mayores debilidades están relacionadas a la ausencia de una técnica transcendental, la delimitada servicio de capitales humanitarios y la débil gestión de recursos tecnológicos. Posteriormente recomienda optimizar la información con los directores; asimismo restaurar los programas de automatización, proporcionándoles un sostenimiento provisorio y conservar reformadas en la información que manejan, que asientan tomar fallos atinadas.

2.2.Bases teóricas

Gestión Administrativa.

Para el desarrollo de nuestra exploración debemos mencionar y conocer algunas acepciones del término gestión y la conjunción de gestión administrativa estas son:

Según (Universidad Latina de Costa Rica, 2019) La administración es primordial en una sociedad y ayuda a mejorar todas las tareas para conseguir los objetivos planeado y acudir a la posibilidad de inconvenientes presentados y posibles a suscitarse dentro de la organización es se hace posible a través del proceso administrativo, que tiene como base a planear, organizar y controlar. Siguiendo este proceso se podrá tener las pautas necesarias para un adecuado desarrollo de la organización

Examinando y pensando la noción previa podemos afirmar que la gestión administrativa es un asunto básico para obtener, bosquejar y mejorar el entorno de trabajo de los individuos que interactúan de forma constante, para acatamiento de los objetivos del organismo.

Es por ello que adoptamos como un concepto acorde a lo investigado de que la gestión administrativa es la acción de conducir una organización para lograr el cumplimiento de metas monitoreando todos los procesos inherentes a ello.

Funciones de la gestión gubernamental

Las funciones administrativas según Fayol se comparten por niveles de toda la institución dicha distribución se da según las capacidades de los trabajadores, para asignarlos en los puestos que mejor se desarrolle, que serán guiados por el mando superior, todas la labores administrativas deberán tener una un manual donde se establezca cada una de las funciones del personal para no generar inconvenientes ni demoras dentro de la organización

Todo propósito que se establece en la organización tiene el propósito de brindar un enfoque normativo y eficaz para la dirección tiene unos contras como:

No se estipula las relaciones que no es encuentren establecida formalmente entre los directivos y los colaboradores dejando a la deriva las normas estipuladas de trabajo en la organización.

Puede ser muy estricto para la relación a las funciones de los gerentes en las sociedades y las estructuras modernas.

Ofrece una síntesis estructurada de las labores que deben llevar a cabo cualquier administrador como una mirada de su compromiso cotidiano. (Riquelme, 2019)

Es así que como función primordial de gestión gubernamental, es la de establecer los lineamientos básicos para el logro de las metas y establecer estrategias que permitan la mejora continua.

Para todas las actividades de la administración pública debemos conocer tareas que se desempeñan en ella y el proceso administrativo que hacemos mención en líneas previas como son desatollaremos a continuación:

- Planeación

Todas las actividades en la organización debe estar previamente estructuradas por anticipado, en este bosquejo se debe establecer las líneas que se seguirán para el acatamiento logros establecidos por la empresa, debe estar estipulado de forma detallada y previamente analizada con el fin marcar todas las pautas y que toda persona de la organización debe conocer y entender a cabalidad

Robbins y De Cenzo (p.6) testifican que planear comprende la parte medular y claves de la estructura, es mencionar una habilidad ordinaria y frecuente que debe ser clave para obtener los objetivos y el progreso de una comparación detallista en cuanto a los métodos para constituir y reorganizar las acciones. Fundar metas vale para no derrochar las actividades desarrolladas y para que los diferentes áreas de la empresa establezcan su vigilancia en los hechos de más trascendencia.

- Organización

Este método que aprueba un uso igualado de las fortunas cuyo fin es instituir una reciprocidad entre el trabajo y el personal que lo debe elaborar. Es un asunto en donde se comprueba qué es lo que debe formar para alcanzar un propósito establecido o planeado, fragmentando y regularizando las diligencias y abasteciendo los patrimonios.

- Dirección

La dirección es la guía que se da, a través de mandos jerárquicos de la organización para orientar el trabajo, donde se debe asignar y dirigir las

funciones previamente establecidas para el logro y de todos los propósitos establecidos en la empresa y siempre motivando a los colaboradores teniendo un buen liderazgo, motivando y siempre estando en constante comunicación

- **Control**

El control es el termómetro que ayuda a medir el cumplimiento de las tareas trazadas en la empresa para evaluar el logro de los resultados establecidos, el control permite identificar si se está cumpliendo a cabalidad todo lo establecido, caso contrario podrá ayudar a dar señales de alerta si no se estaría haciendo un adecuado trabajo.

Un control adecuado es clave para el buen manejo de las empresas, permite prevenir posibles riesgos y estar atenta para brindar soluciones, siempre debería existir un control de forma constante y permanente.

Un trabajo correcto y de calidad es el avance de las estructuras comunales depende, cada vez mayor de las personas que las componen. En un ambiente versátil y competitivo, la adaptación y el beneficio de las mejores ocasiones por parte de las compañías y de las entidades, la racionalización de sus diligencias y el perfeccionamiento de los productos.

Calidad de Servicio

También debemos mencionar y conocer que:

La calidad del servicio debe basarse en la forma de percepción que tienen los consumidores sobre el producto que consumen, es decir si el bien o servicio brindado está el logro de todos sus propósitos orientados en la empresa para que puedan ser vulnerados a posibles cambios por las funciones que pueda dar el público meta a este se conoce como valoración actitudinal del servicio, por esta afirmación podemos decir que la calidad no lo mide la empresa si no el mercado ellos dan y catalogan si existe o no calidad en el servicio es decir la calidad del servicio es establecida por el mercado, no el encargado de marketing, los contribuyentes y todos los involucrados. (Melara, 2018)

Para el análisis de nuestras dimensiones de nuestra segunda variable consideraremos la sucesión de comprobación SERVQUAL, es una

herramienta de uso habitual y muy combatido de la calidad de servicio; que se fundamenta en cinco extensiones de calidad en el servicio. (Hoffman & Beteson, 2012)

- **Fiabilidad:** es la extensión más significativa del SERVQUAL. Es la cabida que tiene la organización que proporciona el servicio para prometer de manera honesta, positiva y vigilante. Es asegurar el cumplimiento de lo prometido al momento de realizar la transacción desde las ofertas, las funciones del producto, los precios establecidos y sobre todo la calidad ofrecida.
- **Capacidad de respuesta:** es la cualidad adquirida por la entidad y la velocidad de respuesta inmediata para auxiliar a los compradores con acciones que permitan solucionar posibles inconvenientes, para ello el personal debe estar altamente capacitado y tener planes de contingencia que ayuden a contribuir con las soluciones inmediatas y dar respuestas que puedan minimizar o eliminar los inconvenientes
- **Seguridad:** es la forma de consumidor de expresar la confianza ante la organización, al dar a conocer sus problemas para que la empresa pueda dar respuesta de solución con el producto que ofrecen de la mejor forma siempre buscando los óptimos resultados. Que un cliente sienta que la empresa es segura es confirmar que confía dentro del ámbito de la entidad ya que se visualiza que la organización brinda credibilidad, honestidad, pureza y responsabilidad con sus clientes.
- **Empatía:** es la capacidad de conocer, entender, comprender y sobretodo saber la emociones de sus clientes, esto se logra con una secuencia de hechos en el trato personalizado, que ayuda a la organización trato a cada uno de sus clientes, para poder identificar sus necesidades, sus requerimientos y sobretodo tener la capacidad de adelantarse a sus exigencias Solicita una fuerte responsabilidad y está inmerso con el consumidor, identificando sus preferencias particulares y exigencias singulares de sus exigencias señaladas. (Castillo, 2016)

Es por ello que la calidad de servicio no es fácil de definir, puesto que ello implica una apreciación muy subjetiva, siendo que depende mucho de la

percepción de los usuarios de cómo es su forma de pensar respecto a aspectos más formales o más informales. Es así que para ello es necesario establecer algunos indicadores que se aproximen a conocer de cerca de cómo los usuarios establecen cómo es la calidad de servicio

Es así que podemos mencionar que la calidad de servicio es el grado en donde el cliente se siente satisfecho por el servicio ofrecido y está más allá de lo que el cliente esperaba recibir; con ello se reduce el malestar de los usuarios, logrando con ello que los servicios ofrecidos en la municipalidad sean los más idóneos y también ello repercute en los colaboradores, quienes se sentirán orgullosos de lograr dicha satisfacción.

Características del servicio al cliente

Larrea, P. (2012) menciona acerca de las características que cuenta la calidad del servicio al cliente.

- Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente; para toda empresa, antes de poder realizar una política de atención al cliente es importante conocer a profundidad las necesidades de los clientes de acuerdo a que segmento pertenece, con la finalidad de satisfacer sus necesidades.
- Flexibilidad y mejora continua, las necesidades del cliente están siempre en un cambio constante, por el cual, las empresas deberán tomar en cuenta, son la finalidad de preparar a sus colaboradores con la formación y capacitación adecuada para mantener la satisfacción del cliente.
- Orientación al trabajo y al cliente La atención directa al cliente está basado en dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, el cual deriva del trato directo con personas.
- Plantearse como meta de la atención al cliente la fidelización, considerando que es la base para poder lograr los demás objetivos.

Características de la satisfacción:

Según (Larrea, 2012), comenta que, considerando que la satisfacción del consumidor es el objetivo final de cualquier empresa, es necesario conocer las características que ésta presenta:

- Subjetiva: Una de las principales razones por lo que los clientes continúan consumiendo un producto o u servicio es porque las emociones cumplen un papel muy importante, motivo por el cual la atención al cliente debe ser cerebral y emocional.
- No es sencillamente modificable, es decir que, para conseguir que un cliente cambie de actitud con respecto a un servicio, es necesario que las siguientes experiencias que pueda tener pueda ser percibido de manera exitosa.
- No todos los clientes son iguales, es por eso que la dirección debe segmentar a los clientes para lograr la plena satisfacción.
- La satisfacción del cliente no está determinada exclusivamente por los factores humanos. No es bueno contemplar que la gestión de la atención al cliente debe centrarse en el componente humano, debido a que toda venta personal esta enlazada en un contexto comercial los cuales deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio al cliente.

2.3.Marco conceptual

Administración.

La administración es la ciencia que se encarga de conocer y entender a las organizaciones y la habilidad autorizada del de la secuencia de hechos de que se presenta con planear, organizar, dirigir y controlar de los capitales (personas, económicos, materia prima, competentes, del saber que se tiene, entre otros.) de una estructura, con el propósito de lograr de grandes beneficios potencial; de la misma forma el patrocinio puede ser sociable, monetario, según todos los objetivos trazados dentro de la organizaciones. (Gestión, 2019)

Calidad

El conocimiento de calidad transportado a las Administración Estatal es la forma de trabajo integro que desarrolla toda empresa de forma oficial para

facilitar las funciones que desarrolla y satisfacer las necesidades y perspectivas de los pobladores, al costo más bajo y económico. En la coyuntura, la buena y correcta prestación de servicios angostamente amarrada a la pronta respuesta de una entidad debemos emperezar hacer uso de las nievan tendencias tecnológicas, creando varios aumentos accesibles y rápidos los servicios a los habitantes. (ISOTOOLS, 2015)

Eficiencia.

Podemos definir la eficiencia como la concordancia entre las riquezas manejadas en un plan y los lucros obtenidos con el mismo. “Facilidad para conseguir todo lo necesario utilizando los mejores medios posibles”: del mismo modo al inverso, al conseguir más logros con menores o similares (Actualidad Empersarial , 2013)

Servicio

(Stanton W. & Walker, 2007), definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades"

Satisfacción

La satisfacción podemos utilizar lo escrito por (Hoffman & Beteson, 2012) como “sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad”. Dentro del mismo se hace referencia a lo que señala Philip Kotler (2001), define la satisfacción como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

Usuario

Se puede definir como quien usa ordinariamente una cosa. Si esto se lleva a campo de la información, puede decirse que se refiere a la persona que es, tanto productora como consumidora de información, independiente del lugar donde ésta se encuentre y del soporte en que esté presentada. (Melara , 2018)

Municipio

Se entiende como el “conjunto de habitantes de un mismo término jurisdiccional, regido en sus intereses vecinales por un ayuntamiento”. El vocablo “municipio” proviene del latín, siendo una palabra culta de ese idioma,

compuesta de dos locuciones: el sustantivo *munus*, que se refiere a cargas u obligaciones, tareas, oficios, entre otras varias acepciones, y el verbo *capere*, que significa tomar, hacerse cargo de algo, asumir ciertas cosas. De la conjunción de estas dos palabras surgió el término latino *municipium* (Sy Corvo, 2019).

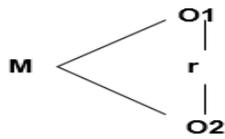
CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Tomando como referencia lo mencionado por (Hernandez, 2006) la presente investigación pertenece a la orientación cuantitativa, ya que se obtuvieron y analizaron los resultados para probar hipótesis, haciendo uso de los diversos mecanismos estadísticos y conocer los aspectos deseados de la población estudiada.

3.2. Diseño de investigación

Este trabajo de investigación es no experimental ya que se observan y estudian todas las acciones pertinentes que ayudaron a obtener información para el desarrollo del trabajo; dichas variables no han sido manipuladas, es transaccional, ya que la investigación se desarrolló en un periodo determinado, en este caso el año 2020. Y es correlacional porque mide el grado de relación entre dos variables (Hernandez, 2006)



Dónde:

M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación entre las variables de estudio.

3.3.Población y muestra

3.3.1. Población.

La población de la presente pesquisa estuvo integrada por todos los pobladores y de acuerdo al último censo nacional, el distrito de Anco Huallo tiene una metrópoli de 10,388 habitantes.

3.3.2. Muestra.

La muestra fue escogida del total de la población o universo, este número obtenido nos permitió realizar un análisis en la investigación.

Por ello se ha utilizado el cálculo correspondiente aplicando la siguiente formula:

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

Reemplazando:

$$n = \frac{(10388)(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (4599-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 354.62 = 355$$

Dónde:

n: es el tamaño de la muestra

Z: es el nivel de confianza: 1.96

p: es la variable positiva 50%

q: es la variable negativa: 50%

N: es el tamaño de la población

d: es la precisión o error: 5%

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las metodologías para la recopilación de testimonios nos permitieron obtener la información necesaria para su procesamiento y posterior análisis.

3.4.1. Instrumentos, materiales y equipo.

En relación a los materiales para la recolección de los antecedentes y todo el marco conceptual, utilizamos la práctica fundamentada en catalogas bibliográficas que tienen como intención estudiar documentos impresos. Estas fichas son apropiadas por ejemplo para la elaboración del marco teórico o aspectos conceptuales importantes para la investigación.

En relación a los instrumentos, los más usados son:

- La encuesta
- Entrevista
- Observación directa

Según Sampieri, los cuestionarios son los instrumentos que tienen mayor uso para poder obtener información en base a la recolección de datos. También hace referencia que las preguntas ayudan a obtener información sobre las variables a ser medidas.

Asimismo para la validación de los instrumentos, se utilizaron el estadístico Alpha de Cronbach, y con ello fue garantizada la calidad de los datos y los resultados obtenidos.

3.4.2. Estrategias en la recolección de datos.

La encuesta: es una de las metodologías más usadas para obtener información, pese a los posibles inconvenientes que se pueden presentar en su desarrollo, como respuestas que pueden originar su sesgo.

La técnica de la encuesta está basada en preguntas, que están hecha a base de ítems que son considerados necesarios para la obtención de la información.

Observación directa, la observación directa nos permitirá conocer, analizar, estudiar y entender de forma directa a nuestro objeto de estudio, ya que la información será primaria y contara con mucha credibilidad, siendo de gran ayuda para la investigación.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica que se aplicó para el procesamiento y análisis de los datos, fue el programa de SPSS, que nos permitió procesar la información obtenida, para su posterior análisis, interpretación y explicación de los resultados de las variables, para poder así aceptar o rechazar nuestras hipótesis planteadas.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para la validación del instrumento, se ha utilizado el estadístico Alpha de Cronbach, para los dos cuestionarios, siendo los valores obtenidos en la evaluación, los siguientes, ello a través de una prueba piloto, como corresponde:

Para el cuestionario de gestión gubernamental

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,851	,859	20

Para el cuestionario de Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,862	,544	20

Como los valores obtenidos (0.851 y 0.862) son superiores a 0.7 y menor a 0.9; ello implica que los instrumentos aplicados tienen un nivel de fiabilidad muy bueno, con lo cual, queda garantizado los resultados que se obtuvieron con la aplicación para el total de la muestra seleccionada.

4.1. Presentación de resultados por variables

A continuación, presentamos los resultados que se han obtenido en el presente trabajo de investigación.

Descripción sobre la gestión gubernamental y la calidad de servicio al público.

A continuación, presentamos los resultados obtenidos acerca de Gestión gubernamental y Calidad de Servicio de la Municipalidad de Anco Huallo.

P1. Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.

Tabla 2.

Servicios brindados debidamente planificados

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	178	46.2%
Indiferente	37	9.6%
De acuerdo	81	21.0%
Totalmente de acuerdo	89	23.1%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a saber si los servicios brindados están debidamente planificados para ofrecer un servicio de calidad en la Municipalidad de Anco Huallo, el 46.2% indica estar en desacuerdo, mientras que el 23.1% indicó estar totalmente de acuerdo, el 21% manifestó estar de acuerdo y solo el 9.6% dio a conocer una postura indiferente en relación al tema.

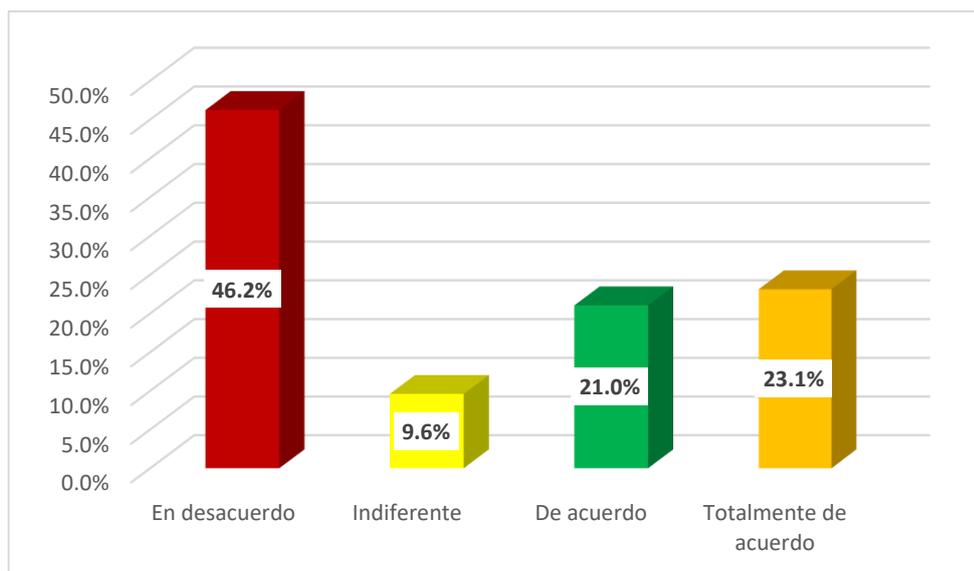


Gráfico 1.

Servicios brindados debidamente planificados

Fuente: Tabla 1

P2. La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.

Tabla 3.

Atención en la institución

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	180	46.8%
Indiferente	108	28.1%
De acuerdo	53	13.8%
Totalmente de acuerdo	44	11.4%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar, en la tabla anterior, se muestra si la atención en la Municipalidad de Anco Huallo proyecta a mejorar en el futuro, del cual se tiene

que el 46.8% menciona estar en desacuerdo, el 28.1% se muestra indiferente en relación al tema, el 13.8% señala estar de acuerdo y el 11.4% menciona estar totalmente de acuerdo.

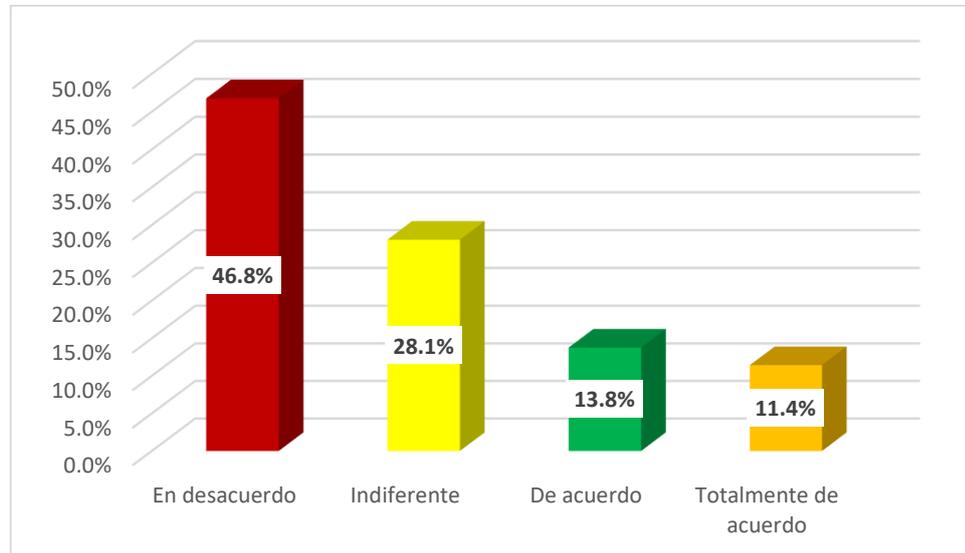


Gráfico 2.

Atención en la institución.

Fuente: Tabla 2

P3. El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.

Tabla 4.

Servicio brindado a los usuarios

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	211	54.8%
Indiferente	104	27.0%
De acuerdo	58	15.1%
Totalmente de acuerdo	12	3.1%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

El 54.8% de las personas encuestadas en la Municipalidad Anco Huallo, mencionan estar en desacuerdo respecto a que el servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado, el 27% señala ser indiferente al tema, el 15.1% se encuentra de acuerdo y el 3.1% menciona estar totalmente de acuerdo.

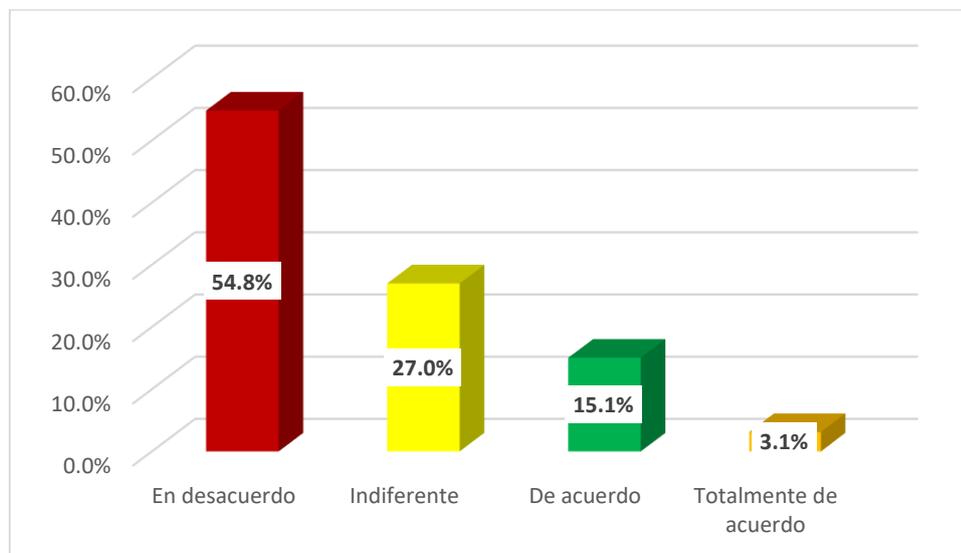


Gráfico 3.

Servicio brindado a los usuarios

Fuente: Tabla 3

P4. Al realizar algún trámite en esta institución, obtiene resultados óptimos.

Tabla 5.

Trámite con resultados óptimos

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	175	45.5%
Indiferente	58	15.1%

De acuerdo	56	14.5%
Totalmente de acuerdo	96	24.9%
<hr/>		
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Del total de la muestra de estudio encuestada en la Municipalidad Anco Huallo se tiene que el 45.5% se encuentra en desacuerdo que cuando al realizar algún trámite en esta institución, obtiene resultados óptimos; el 24.9% menciona estar totalmente de acuerdo, el 15.1% señala una postura indiferente respecto al tema y el 14.5% afirma estar de acuerdo.

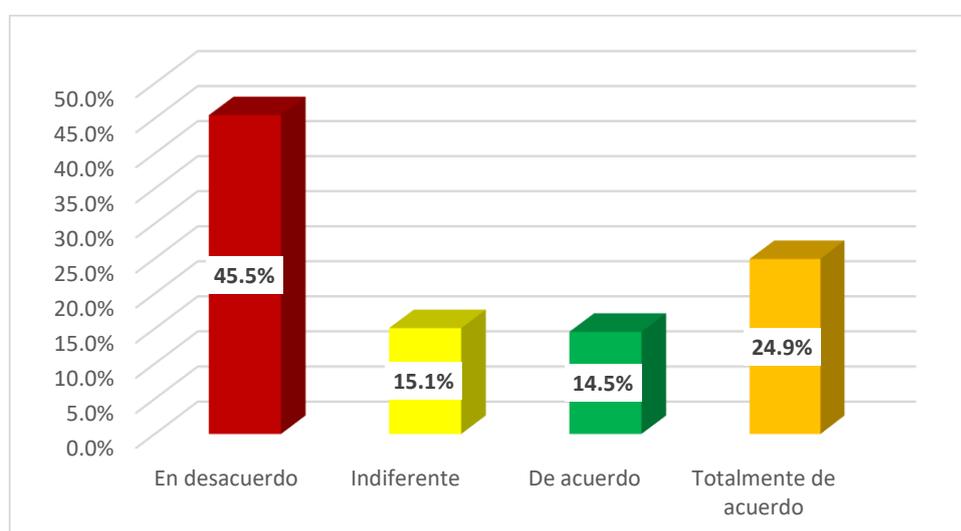


Gráfico 4.

Trámite con resultados óptimos

Fuente: Tabla 4

P5. Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.

Tabla 6.

Servicios prestados diseñados en forma estratégica

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	177	46.0%
Indiferente	101	26.2%
De acuerdo	59	15.3%
Totalmente de acuerdo	48	12.5%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a conocer si los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada, en la Municipalidad Anco Huallo el 46% indicó estar en desacuerdo, el 26.2% manifestó ser indiferente respecto a ello, el 15.3% señaló estar de acuerdo y el 12.5% indicó estar totalmente de acuerdo.

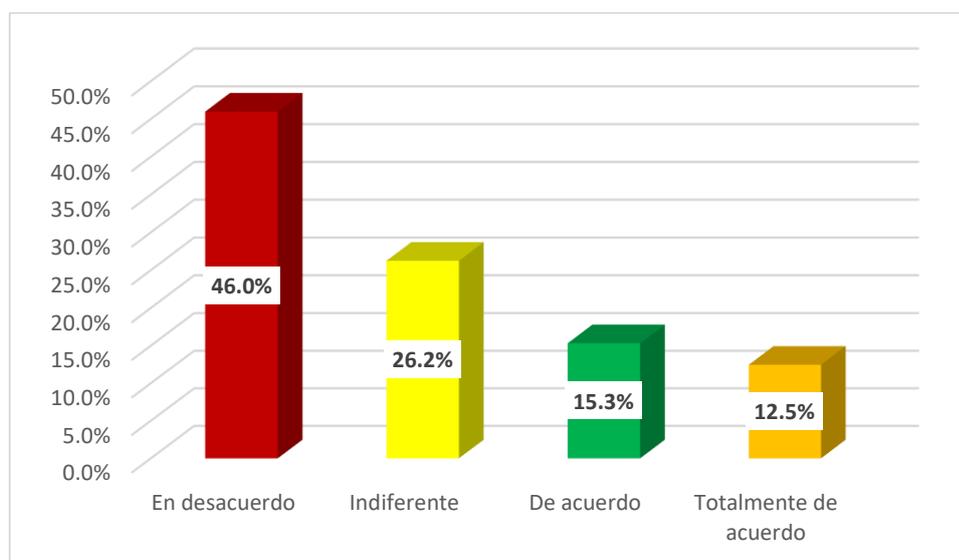


Gráfico 5.

Servicios prestados diseñados en forma estratégica

Fuente: Tabla 5

P6. La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.

Tabla 7.

Gestión brindada responde a estructuras y procesos administrativos

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	136	35.3%
Indiferente	203	52.7%
De acuerdo	46	11.9%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos en la Municipalidad Anco Huallo, el 52.7% indicó ser indiferente en relación al tema, el 35.3% manifestó estar en desacuerdo, en tanto el 11.9% indicó estar de acuerdo.

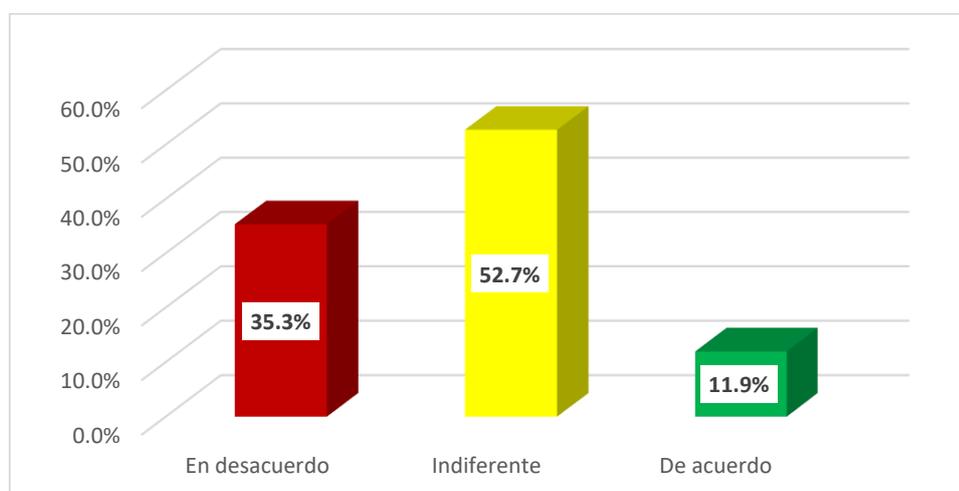


Gráfico 6.

Gestión brindada responde a estructuras y procesos administrativos

Fuente: Tabla 6

P7. Los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente sus funciones.

Tabla 8.

Los servidores cumplen responsablemente sus funciones

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	134	34.8%
Indiferente	122	31.7%
De acuerdo	52	13.5%
Totalmente de acuerdo	77	20.0%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

El 34.8% de las personas encuestadas en la Municipalidad Anco Huallo indicó estar en desacuerdo en que los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente sus funciones, el 31.7% manifestó ser indiferente a ello, en tanto el 20% afirmó estar totalmente de acuerdo y el 13.5% indicó estar de acuerdo.

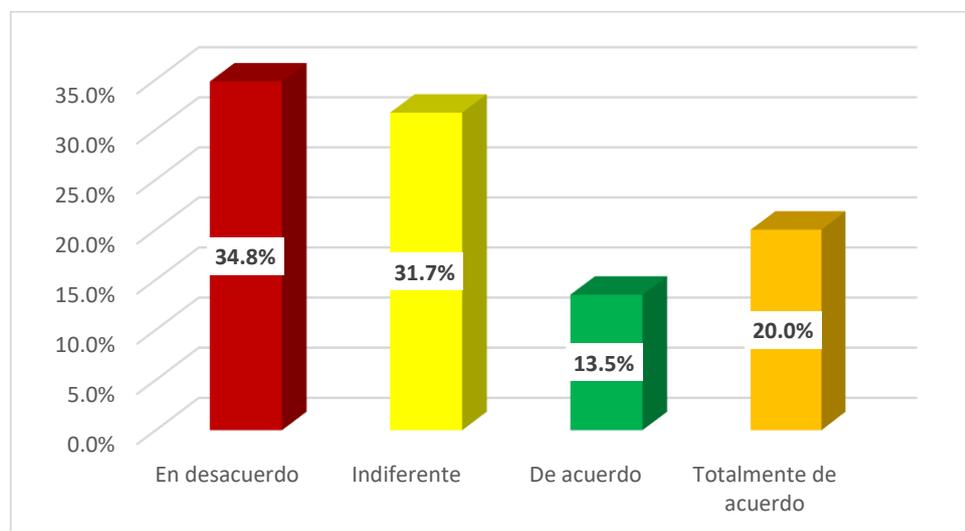


Gráfico 7.

Los servidores cumplen responsablemente sus funciones

Fuente: Tabla 7

P8. La municipalidad viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.

Tabla 9.

Adecuación a lineamientos de la simplificación administrativa

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	139	36.1%
Indiferente	196	50.9%
De acuerdo	50	13.0%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a saber si la municipalidad viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa, el 50.9% indicó estar en una postura indiferente en relación al tema, el 36.1% manifestó estar en desacuerdo y el 13% indicó estar de acuerdo.

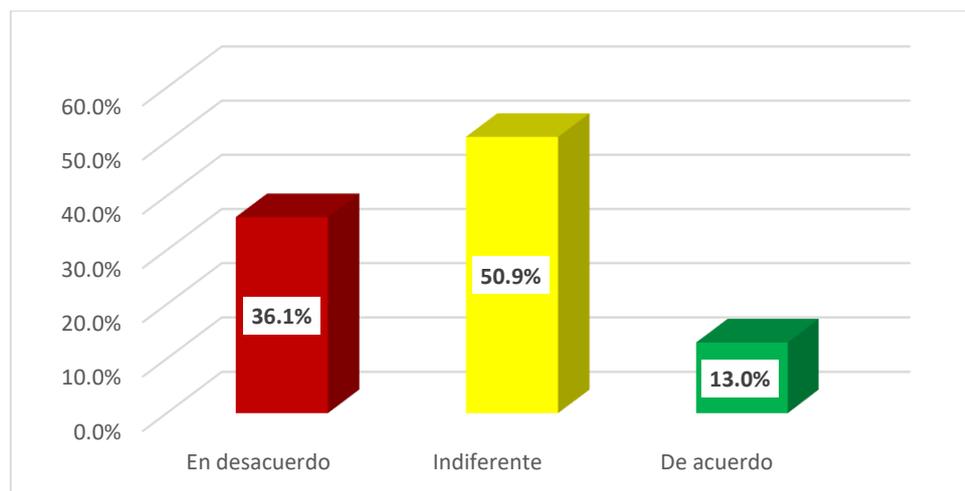


Gráfico 8.

Adecuación a lineamientos de la simplificación administrativa

Fuente: Tabla 8

P9. La municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que se brinde una debida atención a los usuarios.

Tabla 10.

La municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	179	46.5%
Indiferente	100	26.0%
De acuerdo	73	19.0%
Totalmente de acuerdo	33	8.6%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

El 46.5% de las personas encuestadas en la Municipalidad Anco Huallo indicó estar en desacuerdo en que la misma cuente con los recursos humanos necesarios para que se brinde una debida atención a los usuarios, el 26% manifestó ser indiferente al tema, el 19% mencionó estar de acuerdo y el 8.6% indicó estar totalmente de acuerdo.

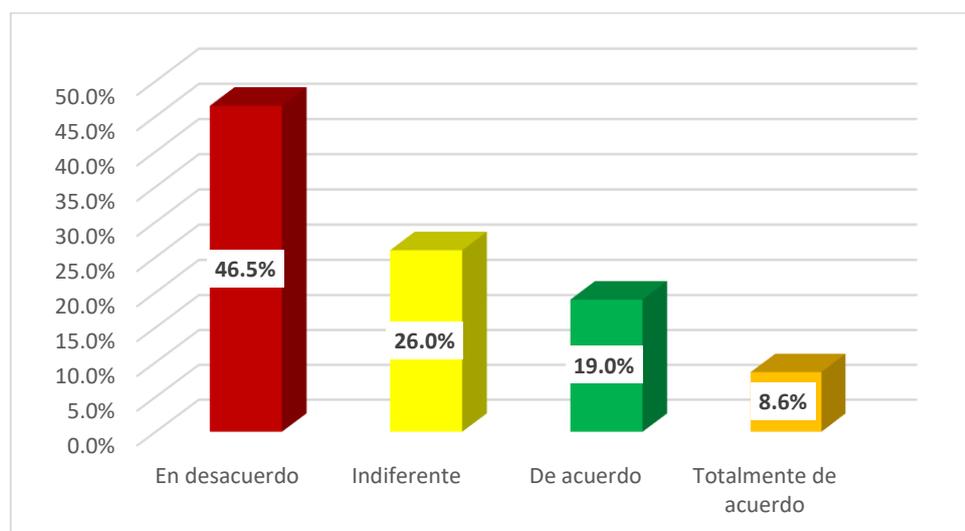


Gráfico 9.

La municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios

Fuente: Tabla 9

P10. La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.

Tabla 11.

La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	49	12.7%
Indiferente	208	54.0%
De acuerdo	88	22.9%
Totalmente de acuerdo	40	10.4%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Del total de la muestra de estudio en la Municipalidad Anco Huallo en relación a saber si la misma cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios, se puede observar que la mayor frecuencia de 54% menciona ser indiferente al tema, el 22.9% señala estar de acuerdo, mientras que el 12.7% afirma estar en desacuerdo y por último 10.4% menciona estar totalmente de acuerdo.

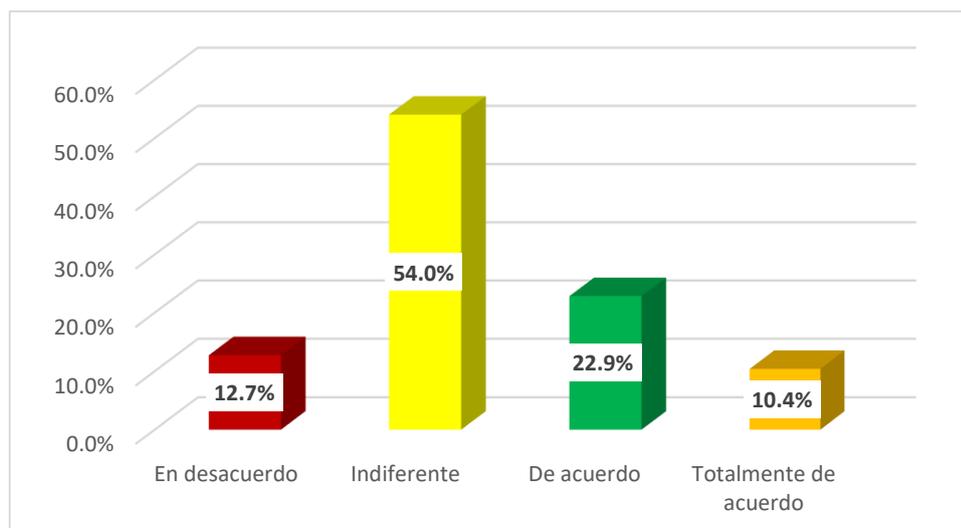


Gráfico 10.

La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura

Fuente: Tabla 10

P11. Esta institución cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.

Tabla 12.

La institución cuenta con presupuesto suficiente

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	165	42.9%
Indiferente	115	29.9%
De acuerdo	54	14.0%
Totalmente de acuerdo	51	13.2%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a saber si esta institución cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios, el 42.9% indica estar en desacuerdo, mientras que

el 29.9% indicó ser indiferente respecto a ello, el 14% manifestó estar de acuerdo y el 13.2% mencionó estar totalmente de acuerdo.

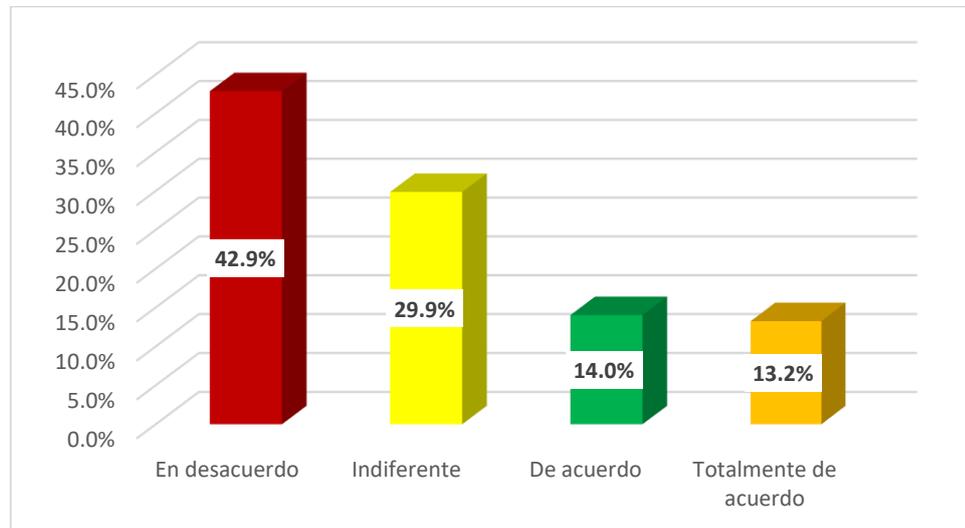


Gráfico 11.

La institución cuenta con presupuesto suficiente

Fuente: Tabla 11

P12. Los procedimientos de gestión para abastecer de insumos al municipio son adecuados.

Tabla 13.

Procedimientos de gestión para abastecer de insumos

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	200	51.9%
Indiferente	77	20.0%
De acuerdo	75	19.5%
Totalmente de acuerdo	33	8.6%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar, en la tabla anterior, se muestra si los procedimientos de gestión para abastecer de insumos al municipio son adecuados, a lo que el encuestado de la Municipalidad Anco Huallo en un 51.9% menciona estar en desacuerdo, el 20% indica ser indiferente respecto a ello, el 19.5% señala estar de acuerdo y el 8.6% menciona estar totalmente de acuerdo.

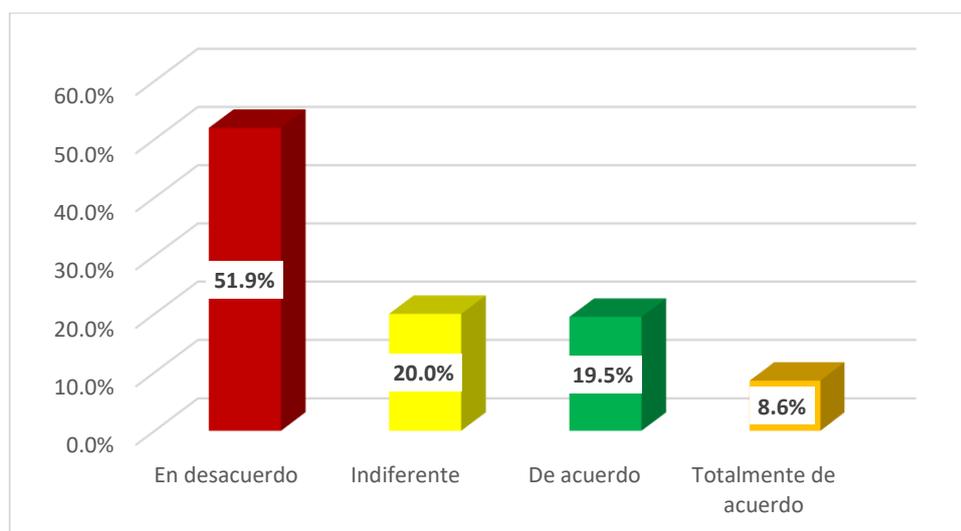


Gráfico 12.

Procedimientos de gestión para abastecer de insumos

Fuente: Tabla 12

P13. Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención a los usuarios.

Tabla 14.

Procedimientos administrativos en diferentes oficinas

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	171	44.4%
Indiferente	97	25.2%
De acuerdo	75	19.5%

Totalmente de acuerdo	42	10.9%
<hr/>		
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a saber si los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas de la Municipalidad Anco Huallo son los adecuados para una buena atención a los usuarios; el 44.4% indicó estar en desacuerdo, el 25.2% manifestó una postura indiferente a ello, el 19.5% señaló estar de acuerdo y el 10.9% indicó estar totalmente de acuerdo.

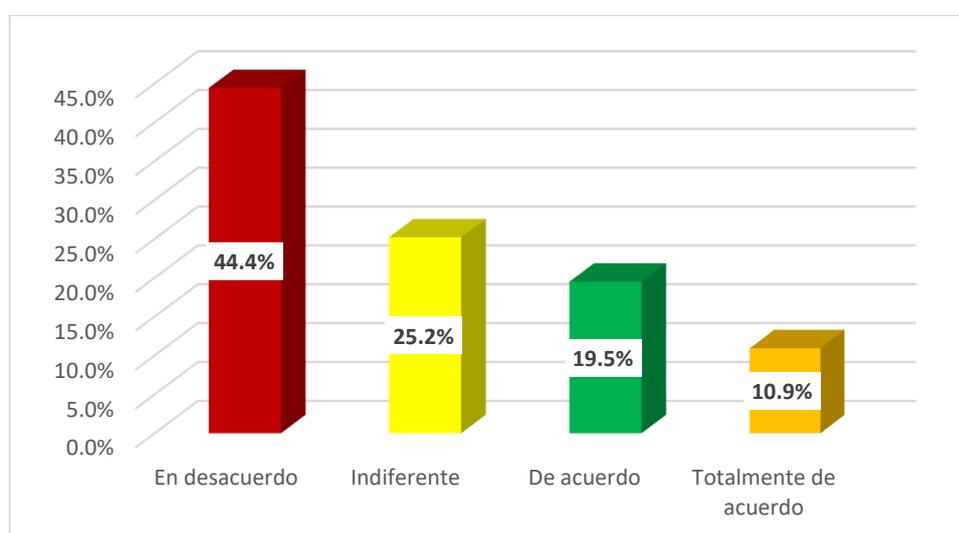


Gráfico 13.

Procedimientos administrativos en diferentes oficinas

Fuente: Tabla 13

P14. En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención al usuario.

Tabla 15.

Adecuada conducción del servicio de atención al usuario

Condición	Frecuencia	%
-----------	------------	---

Totalmente en desacuerdo	33	8.6%
En desacuerdo	143	37.1%
Indiferente	106	27.5%
De acuerdo	49	12.7%
Totalmente de acuerdo	54	14.0%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a saber si en la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención al usuario, el 37.1% indicó estar en desacuerdo, el 27.5% manifestó ser indiferente a ello, el 14% señaló estar totalmente de acuerdo, el 12.7% señaló estar de acuerdo, en tanto el 8.6% indicó estar totalmente en desacuerdo.

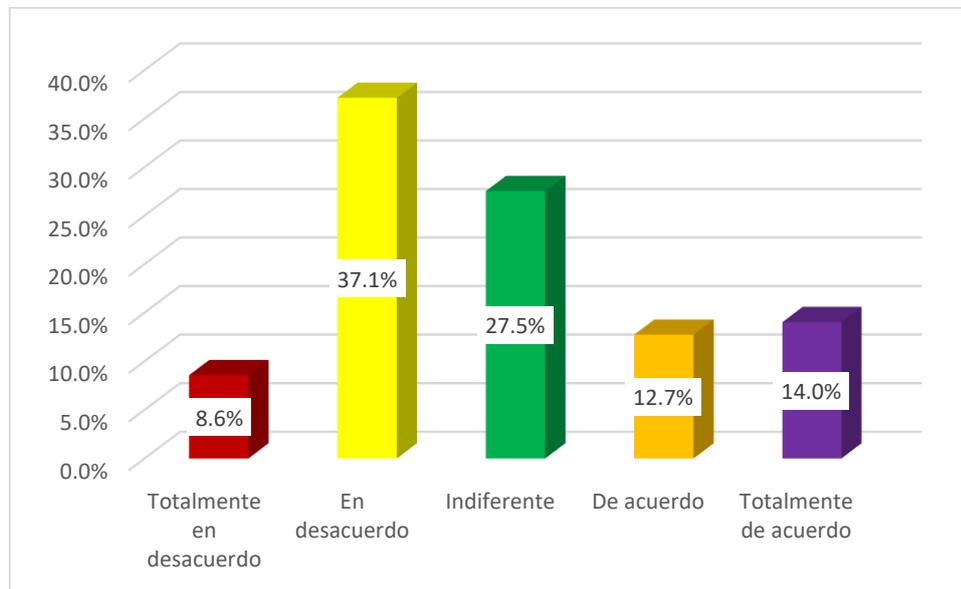


Gráfico 14.

Adecuada conducción del servicio de atención al usuario

Fuente: Tabla 14

P15. Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.

Tabla 16.

Adecuada orientación para los trámites

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	212	55.1%
Indiferente	86	22.3%
De acuerdo	54	14.0%
Totalmente de acuerdo	33	8.6%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

El 55.1% de las personas encuestadas en la Municipalidad Anco Huallo indicó estar en desacuerdo en que recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza, el 22.3% manifestó ser indiferente en relación a ello, en tanto el 14% afirmó estar de acuerdo y el 8.6% indicó estar totalmente de acuerdo.

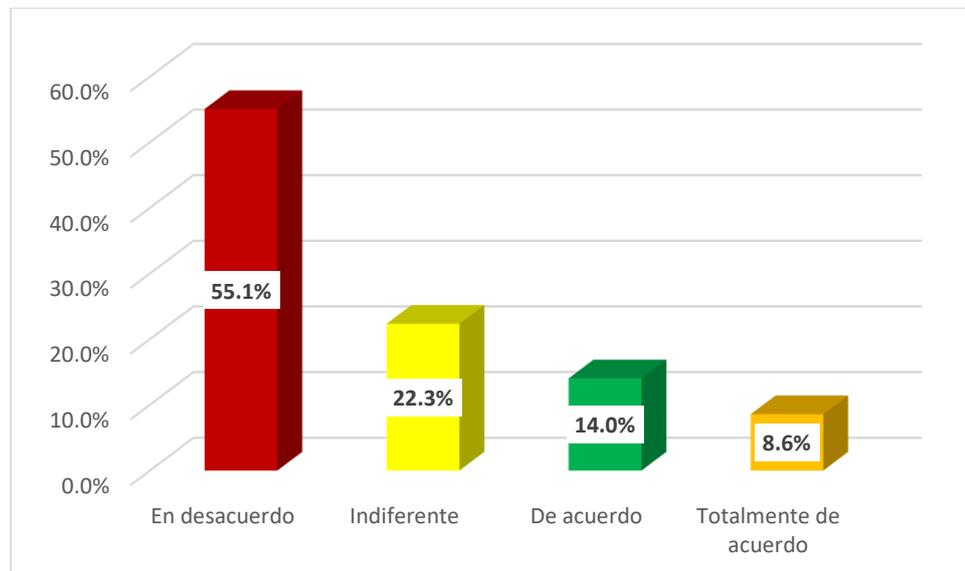


Gráfico 15.

Adecuada orientación para los trámites

Fuente: Tabla 15

P16. El liderazgo del alcalde promueve una atención de calidad.

Tabla 17.

Liderazgo del alcalde promueve una atención de calidad

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	260	67.5%
Indiferente	62	16.1%
De acuerdo	63	16.4%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Del total de la muestra de estudio encuestada en la Municipalidad Anco Huallo se tiene que el 67.5% señala estar en desacuerdo en que el liderazgo del alcalde promueve una atención de calidad; el 16.4% menciona estar de acuerdo y el 16.1% afirma una postura indiferente en relación a ello.

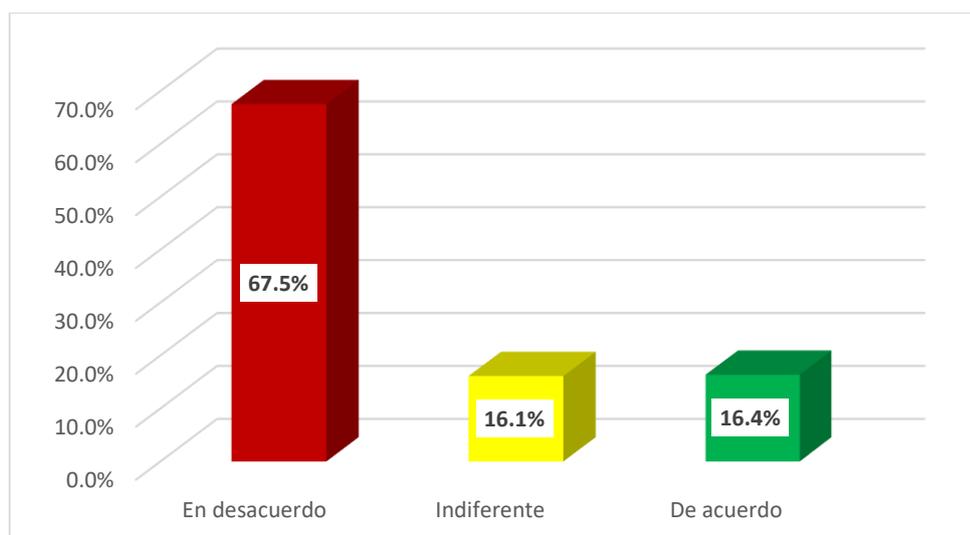


Gráfico 16.

Liderazgo del alcalde promueve una atención de calidad

Fuente: Tabla 16

P17. Los resultados del servicio brindado son óptimos.

Tabla 18.

Resultados del servicio brindado óptimos

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	164	42.6%
Indiferente	96	24.9%
De acuerdo	61	15.8%
Totalmente de acuerdo	64	16.6%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a conocer si los resultados del servicio brindado son óptimos en la Municipalidad Anco Huallo, el 42.6% indicó estar en desacuerdo, el 24.9% manifestó ser indiferente respecto al tema, el 16.6% señaló estar totalmente de acuerdo y el 15.8% indicó estar de acuerdo.

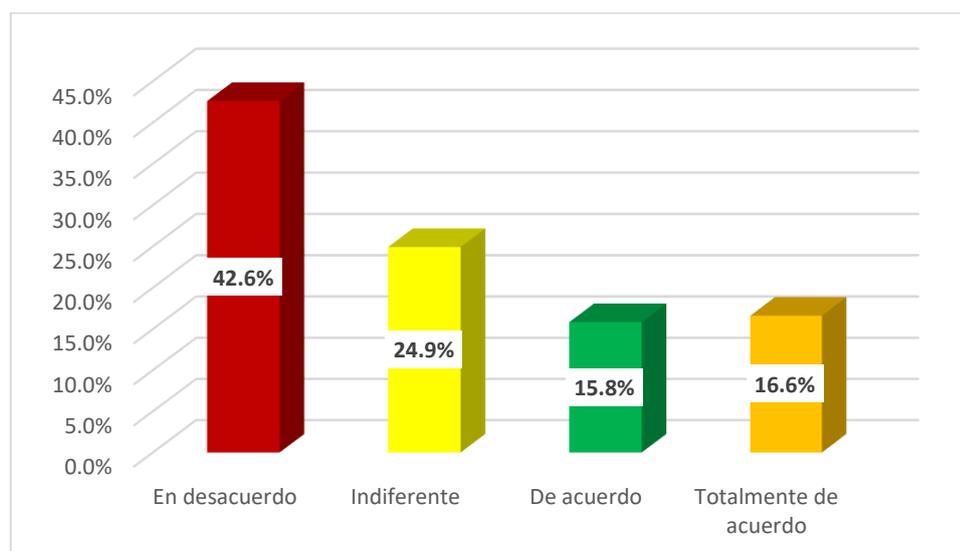


Gráfico 17.

Resultados del servicio brindado óptimos

Fuente: Tabla 17

P18. Los procedimientos administrativos están estandarizados.

Tabla 19.

Procedimientos administrativos estandarizados

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	165	42.9%
Indiferente	101	26.2%
De acuerdo	55	14.3%
Totalmente de acuerdo	64	16.6%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Del total de personas encuestada en la Municipalidad Anco Huallo se puede observar que el 42.9% menciona estar en desacuerdo en que los procedimientos administrativos están estandarizados, el 26.2% señala tener una postura indiferente respecto al tema, el 16.6% afirma estar totalmente de acuerdo y el 14.3% menciona estar de acuerdo.

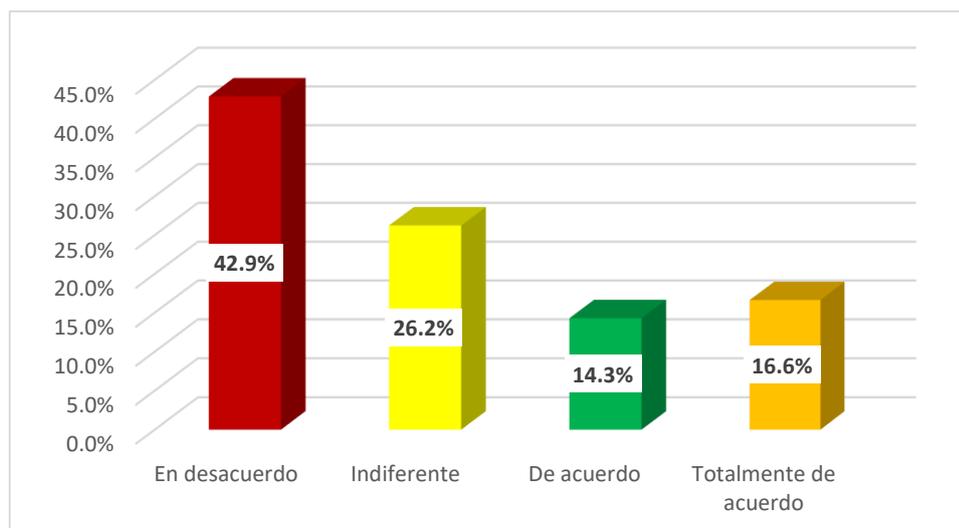


Gráfico 18.

Procedimientos administrativos estandarizados

Fuente: Tabla 18

P19. La municipalidad toma en cuenta la prevención de resultados.

Tabla 20.

La municipalidad toma en cuenta la prevención de resultados

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	217	56.4%
Indiferente	81	21.0%
De acuerdo	54	14.0%
Totalmente de acuerdo	33	8.6%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

El 56.4% de las personas encuestadas en la Municipalidad Anco Huallo indicó estar en desacuerdo respecto a que la municipalidad toma en cuenta la prevención de resultados, el 21% manifestó una postura indiferente a ello, el 14% mencionó estar de acuerdo y el 8.6% indicó estar totalmente de acuerdo.

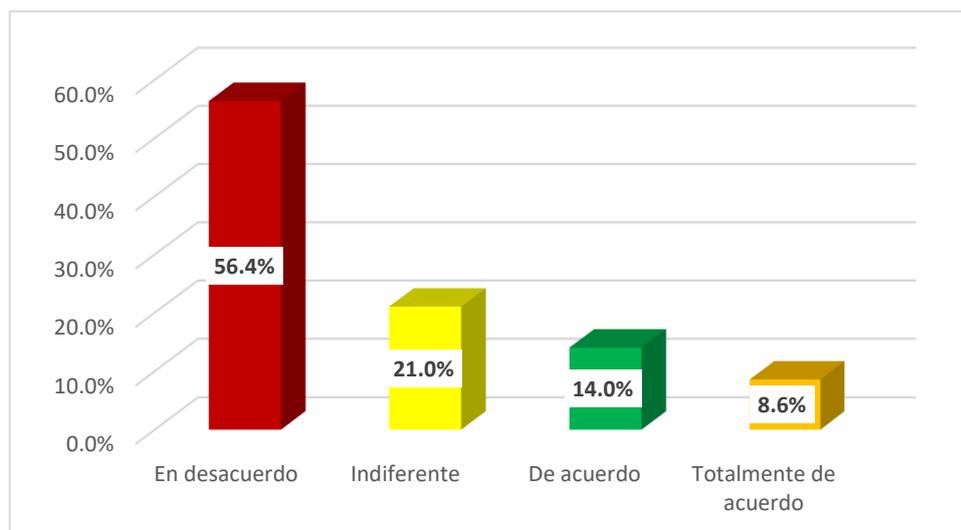


Gráfico 19.

La municipalidad toma en cuenta la prevención de resultados

Fuente: Tabla 19

P20. El municipio realiza mejoras en los procedimientos.

Tabla 21.

El municipio realiza mejoras en los procedimientos

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	149	38.7%
Indiferente	123	31.9%
De acuerdo	49	12.7%
Totalmente de acuerdo	64	16.6%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a conocer si la Municipalidad Anco Huallo realiza mejoras en los procedimientos, el 38.7% indicó estar en desacuerdo, el 31.9% manifestó una

postura indiferente respecto a ello, el 16.6% señaló estar totalmente de acuerdo y el 12.7% indicó estar de acuerdo.

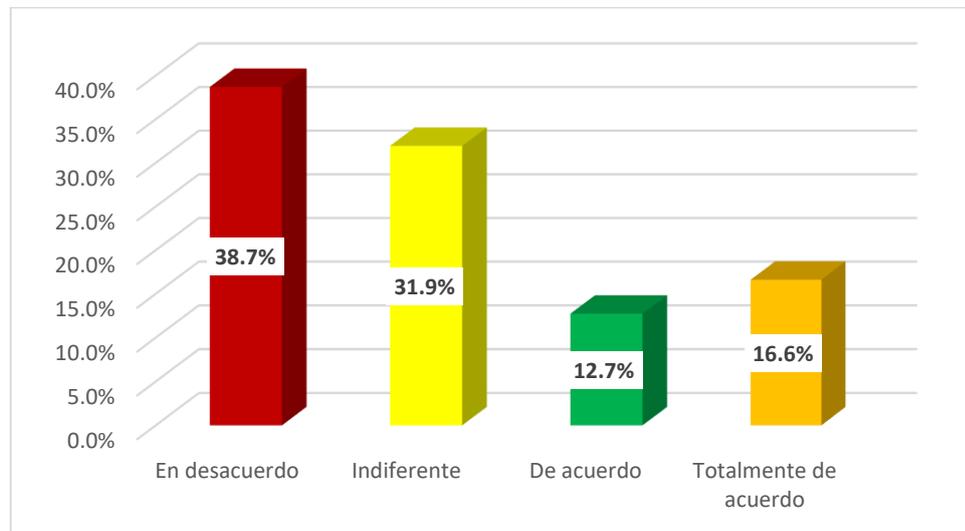


Gráfico 20.

El municipio realiza mejoras en los procedimientos

Fuente: Tabla 20

RESULTADOS PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO:

P1. Las oficinas de atención están acondicionadas con la tecnología necesaria para brindar una óptima atención al público.

Tabla 22.

Oficinas de atención acondicionadas con la tecnología necesaria

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	173	44.9%
Indiferente	100	26.0%
De acuerdo	57	14.8%
Totalmente de acuerdo	55	14.3%

Total	385	100.0%
-------	-----	--------

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a saber si las oficinas de atención están acondicionadas con la tecnología necesaria para brindar una óptima atención al público en la Municipalidad Anco Huallo; el 44.9% indica estar en desacuerdo, mientras que el 26% indica ser indiferente a ello, el 14.8% manifestó estar de acuerdo y solo el 14.3% señala estar totalmente de acuerdo.

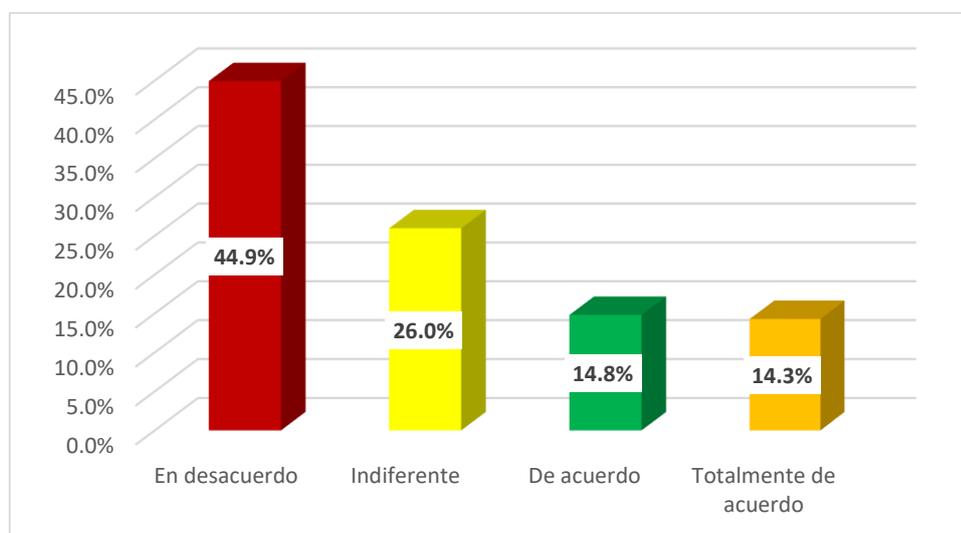


Gráfico 221.

Oficinas de atención acondicionadas con la tecnología necesaria

Fuente: Tabla 21

P2. El municipio cuenta con el equipamiento que se requiera para dar un servicio de calidad.

Tabla 23.

Equipamiento que se requiera para dar un servicio de calidad

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	230	59.7%

Indiferente	85	22.1%
De acuerdo	57	14.8%
Totalmente de acuerdo	13	3.4%
<hr/>		
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar, en la tabla anterior, se muestra si el municipio cuenta con el equipamiento que se requiera para dar un servicio de calidad, del cual se tiene que el 59.7% menciona está en desacuerdo, el 22.1% indica ser indiferente en relación al tema, el 14.8% señala estar de acuerdo y el 3.4% menciona estar totalmente de acuerdo.

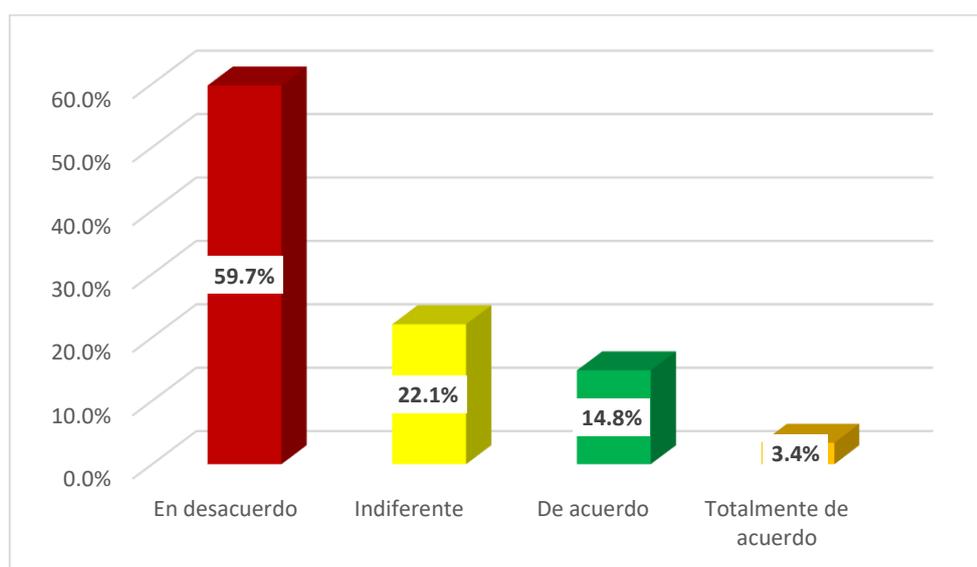


Gráfico 222.

Equipamiento que se requiera para dar un servicio de calidad

Fuente: Tabla 22

P3. El municipio cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios.

Tabla 24.

Infraestructura física segura para los usuarios

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	217	56.4%
Indiferente	109	28.3%
De acuerdo	46	11.9%
Totalmente de acuerdo	13	3.4%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

El 56.4% de las personas encuestadas en la Municipalidad Anco Huallo mencionan estar en desacuerdo con respecto a que el municipio cuente con una infraestructura física segura para los usuarios, el 28.3% indica ser indiferente en relación al tema, el 11.9% manifiesta estar de acuerdo y el 3.4% menciona estar totalmente de acuerdo.

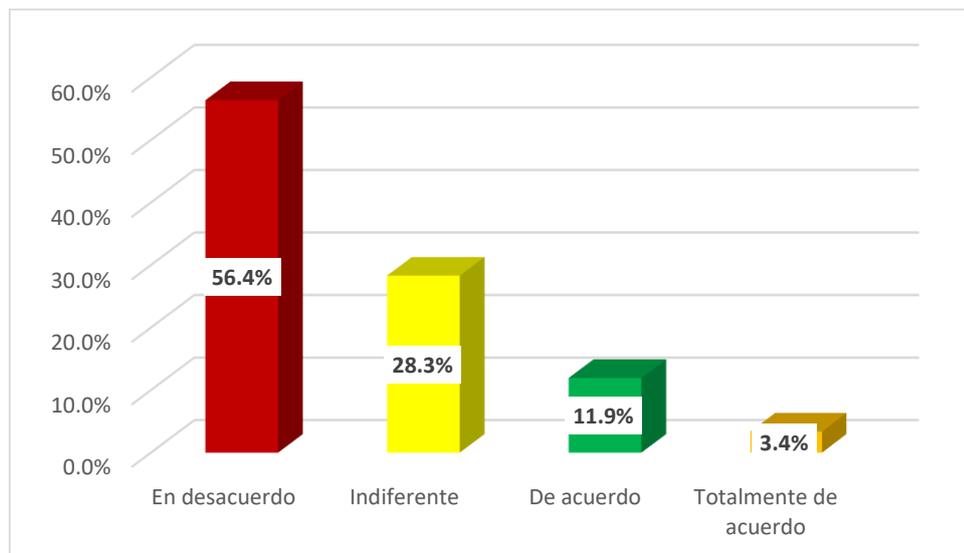


Gráfico 223.

Infraestructura física segura para los usuarios

Fuente: Tabla 23

P4. El municipio se destaca por su pulcritud y limpieza.

Tabla 25.

El municipio se destaca por su pulcritud y limpieza

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	163	42.3%
Indiferente	117	30.4%
De acuerdo	53	13.8%
Totalmente de acuerdo	52	13.5%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Del total de la muestra de estudio encuestada en la Municipalidad Anco Huallo se tiene que el 42.3% se encuentra en desacuerdo en que el municipio se destaque por su pulcritud y limpieza; el 30.4% menciona ser indiferente al tema, el 13.8% indica estar de acuerdo y el 13.5% afirma estar totalmente de acuerdo.

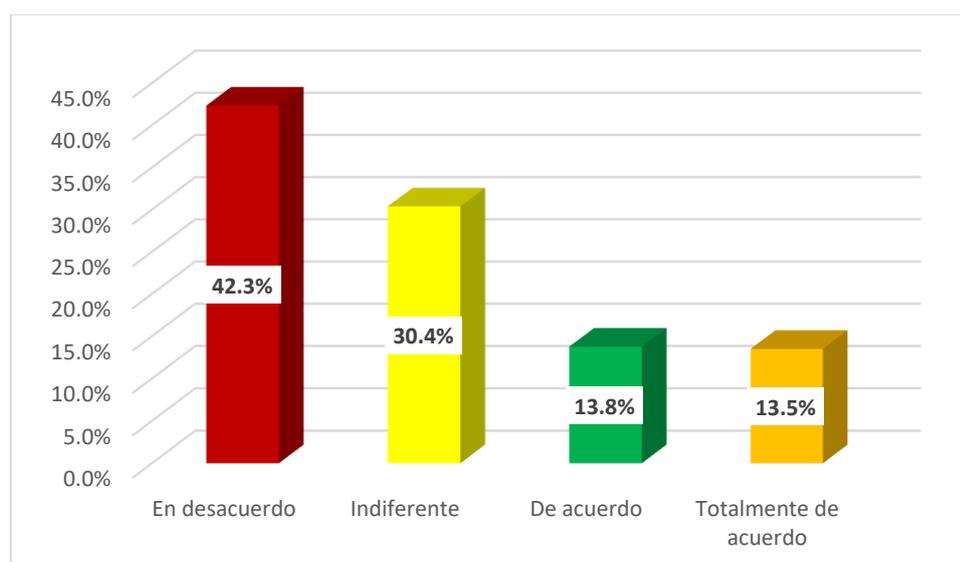


Gráfico 224.

El municipio se destaca por su pulcritud y limpieza

Fuente: Tabla 24

P5. Las áreas de atención al público se encuentran limpias.

Tabla 26.

Las áreas de atención al público se encuentran limpias

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	186	48.3%
Indiferente	90	23.4%
De acuerdo	50	13.0%
Totalmente de acuerdo	59	15.3%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a conocer si las áreas de atención al público se encuentran limpias en la Municipalidad Anco Huallo, el 48.3% indicó estar en desacuerdo, el 23.4% manifestó ser indiferente a ello, el 15.3% señaló estar totalmente de acuerdo y el 13% indicó estar de acuerdo.

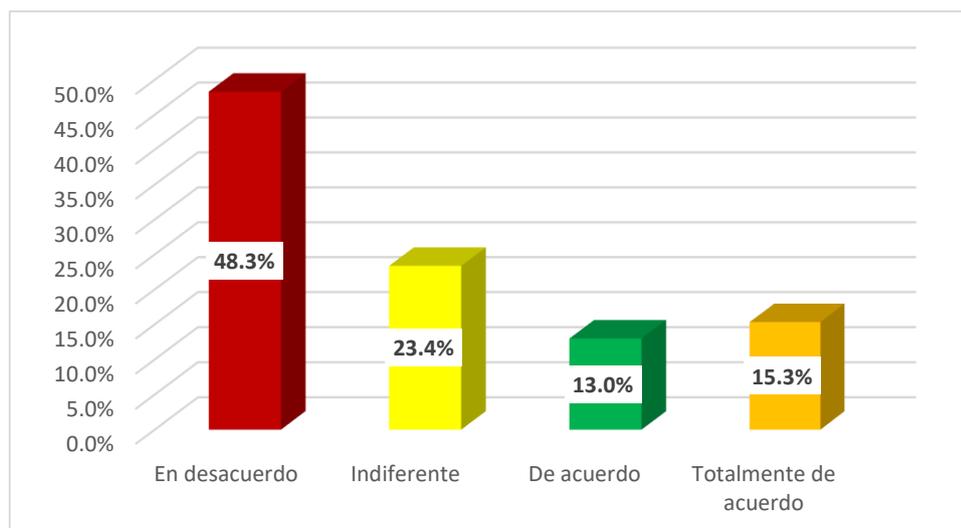


Gráfico 225.

Las áreas de atención al público se encuentran limpias

Fuente: Tabla 25

P6. Los servicios brindados son de calidad.

Tabla 27.

Servicios brindados de calidad

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	226	58.7%
Indiferente	75	19.5%
De acuerdo	33	8.6%
Totalmente de acuerdo	51	13.2%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a saber si los servicios brindados son de calidad en la Municipalidad Anco Huallo el 58.7% indicó estar en desacuerdo, el 19.5%

manifestó ser indiferente a ello, el 13.2% dio a conocer que se encuentra totalmente de acuerdo, en tanto el 8.6% indicó estar de acuerdo.

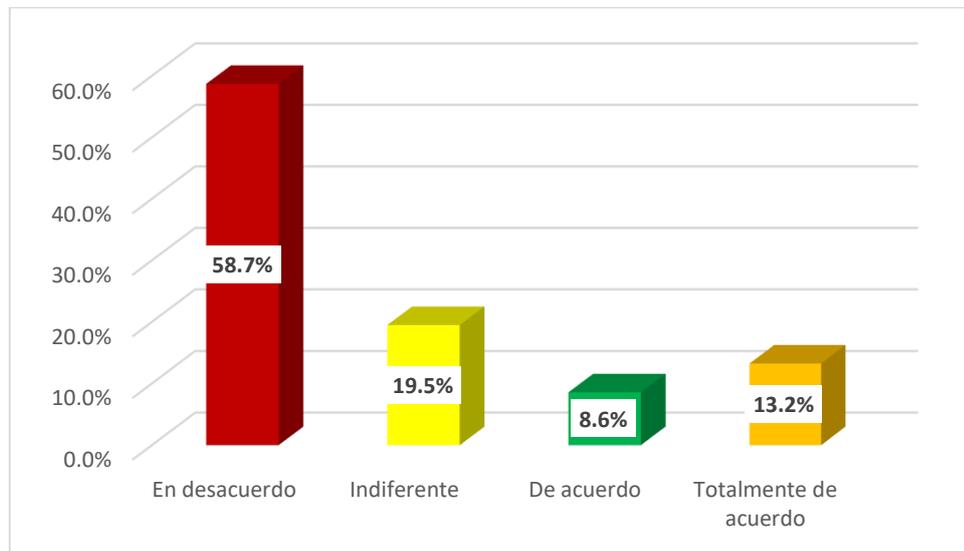


Gráfico 226.

Servicios brindados de calidad

Fuente: Tabla 26

P7. Cuando he efectuado un reclamo por algún error material se le ha atendido oportunamente.

Tabla 28.

Cuando efectuó un reclamo se le ha atendido oportunamente

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	174	45.2%
Indiferente	126	32.7%
De acuerdo	41	10.6%
Totalmente de acuerdo	44	11.4%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

El 45.2% de las personas encuestadas en la Municipalidad Anco Huallo indicó estar en desacuerdo respecto a que cuando efectuó un reclamo se le atendió oportunamente, el 32.7% manifestó ser indiferente a ello, en tanto el 11.4% afirmó estar totalmente de acuerdo y el 10.6% indicó estar de acuerdo.

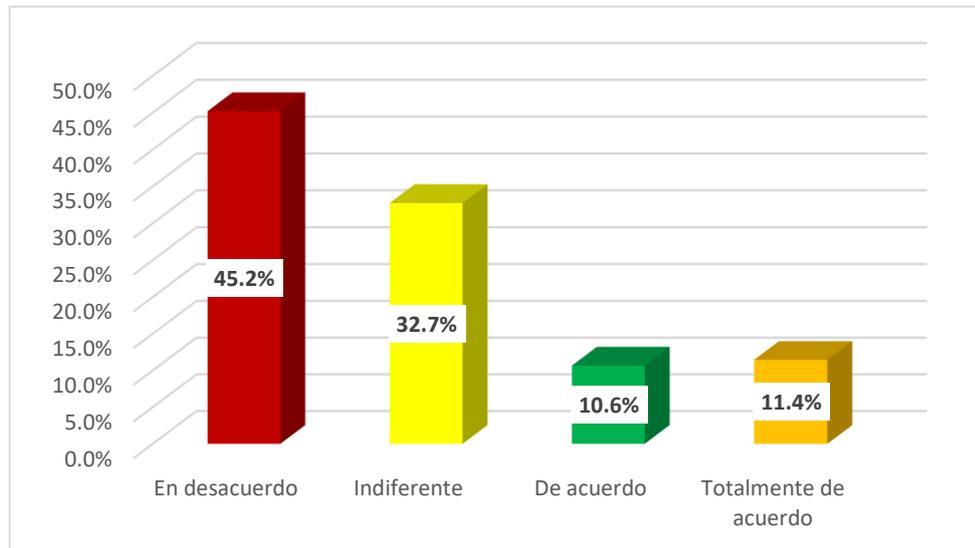


Gráfico 227.

Cuando efectuó un reclamo se le ha atendido oportunamente

Fuente: Tabla 27

P8. Al realizar un reclamo por devolución, se le ha atendido oportunamente.

Tabla 29.

Al realizar un reclamo por devolución, se le ha atendido oportunamente

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	212	55.1%
Indiferente	94	24.4%
De acuerdo	66	17.1%

Totalmente de acuerdo	13	3.4%
<hr/>		
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a saber si al realizar un reclamo por devolución, se le atendió oportunamente en la Municipalidad Anco Huallo el 55.1% indicó estar en desacuerdo, el 24.4% manifestó ser indiferente a tema, el 17.1% dio a conocer que se encuentra de acuerdo y el 3.4% indicó estar totalmente de acuerdo.

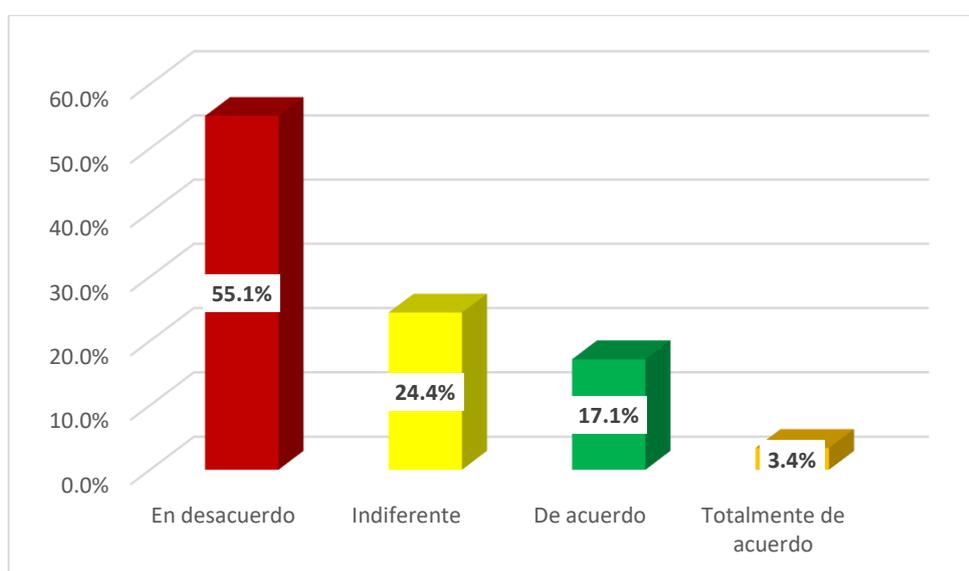


Gráfico 228.

Al realizar un reclamo por devolución, se le ha atendido oportunamente

Fuente: Tabla 28

P9. La atención que se le brinda en las ventanillas es inmediata a sus requerimientos.

Tabla 30.

La atención que se le brinda en las ventanillas es inmediata

Condición	Frecuencia	%
-----------	------------	---

En desacuerdo	289	75.1%
Indiferente	51	13.2%
De acuerdo	42	10.9%
Totalmente de acuerdo	3	0.8%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

El 75.1% de las personas encuestadas en la Municipalidad Anco Huallo indicó estar en desacuerdo en que la atención que se le brindó en las ventanillas fue inmediata a sus requerimientos, el 13.2% manifestó ser indiferente a ello, el 10.9% dio a conocer que se encuentra de acuerdo y el 0.8% indicó estar totalmente de acuerdo.

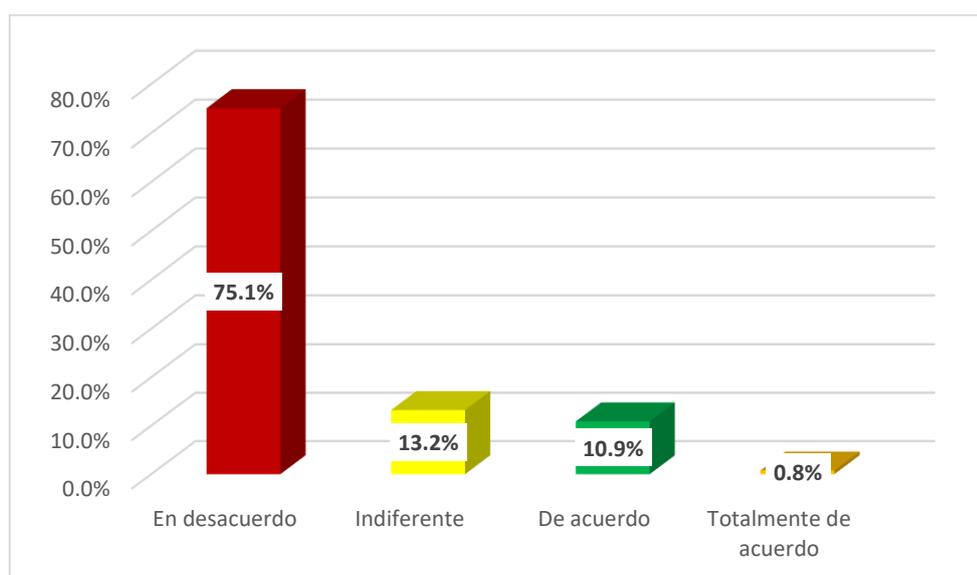


Gráfico 229.

La atención que se le brinda en las ventanillas es inmediata

Fuente: Tabla 29

P10. El tiempo de espera para ser atendido es tolerable.

Tabla 31.

El tiempo de espera para ser atendido es tolerable

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	189	49.1%
Indiferente	124	32.2%
De acuerdo	72	18.7%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Del total de la muestra de estudio en la Municipalidad Anco Huallo en relación a saber si el tiempo de espera para ser atendido es tolerable, se puede observar que la mayor frecuencia de 49.1% menciona estar en desacuerdo, mientras que el 32.2% afirma ser indiferente al tema y por último el 18.7% menciona estar de acuerdo.

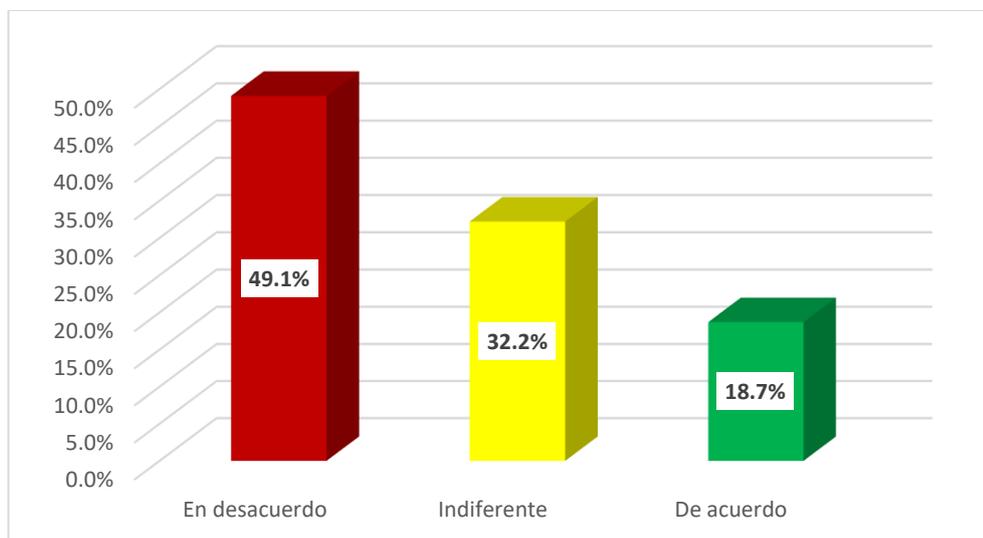


Gráfico 30.

El tiempo de espera para ser atendido es tolerable

Fuente: Tabla 30

P11. Los servidores municipales se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.

Tabla 32.

Servidores municipales se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	217	56.4%
Indiferente	108	28.1%
De acuerdo	51	13.2%
Totalmente de acuerdo	9	2.3%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a saber si los servidores municipales se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios en la Municipalidad Anco Huallo el 56.4% indica estar en desacuerdo, mientras que el 28.1% indicó ser indiferente a ello, el 13.2% señala estar de acuerdo y el 2.3% dio a conocer que se encuentra totalmente de acuerdo.

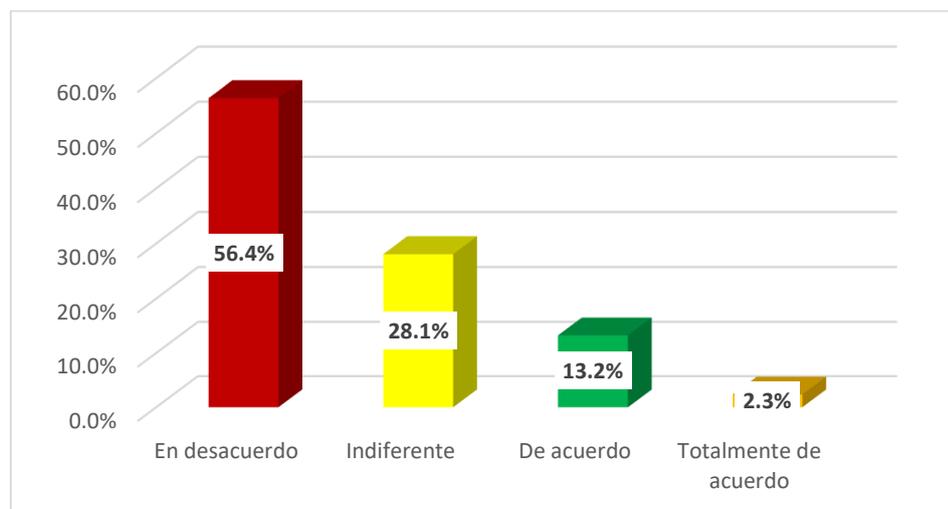


Gráfico 31.

Servidores municipales se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios

Fuente: Tabla 31

P12. El trato brindado por los trabajadores a los usuarios es cordial y respetuoso.

Tabla 33.

El trato brindado por los trabajadores a los usuarios es cordial y respetuoso

Condición	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	13	3.4%
En desacuerdo	176	45.7%
Indiferente	102	26.5%
De acuerdo	68	17.7%
Totalmente de acuerdo	26	6.8%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar, en la tabla anterior, se muestra si el trato brindado por los trabajadores a los usuarios es cordial y respetuoso, a lo que un 45.7% menciona estar en desacuerdo, el 26.5% indica ser indiferente a ello, el 17.7% señala estar de acuerdo, mientras que el 6.8% afirma estar totalmente de acuerdo y el 3.4% menciona estar totalmente de desacuerdo.

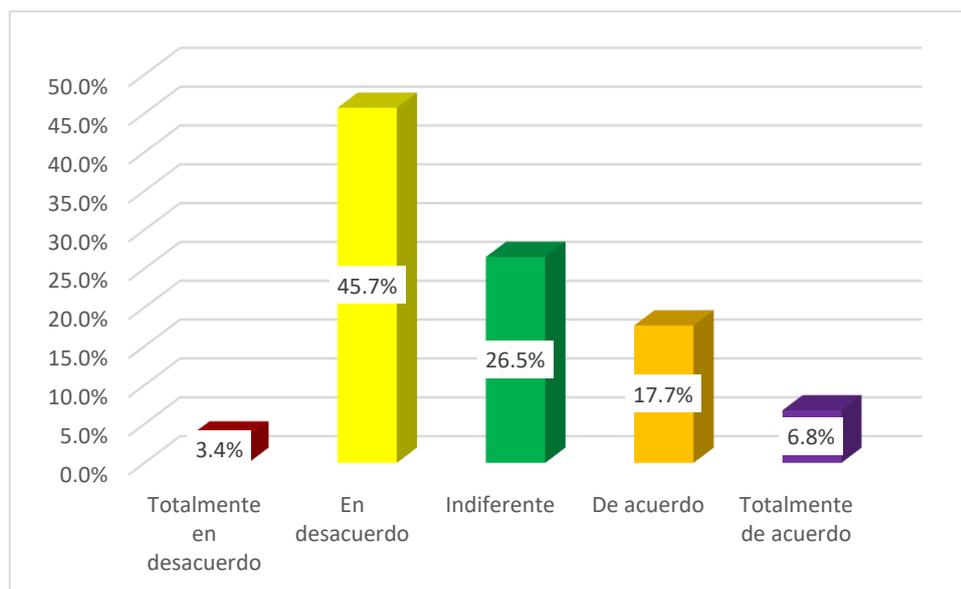


Gráfico 32.

El trato brindado por los trabajadores a los usuarios es cordial y respetuoso

Fuente: Tabla 32

P13. Los usuarios reciben de manera clara y precisa la información de los servidores públicos.

Tabla 34.

Los usuarios reciben de manera clara y precisa la información

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	38	9.9%
Indiferente	203	52.7%
De acuerdo	85	22.1%
Totalmente de acuerdo	59	15.3%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a saber si los usuarios reciben de manera clara y precisa la información de los servidores públicos, el 52.7% indicó ser indiferente al tema, el 22.1% manifestó estar de acuerdo, el 15.3% dio a conocer que se encuentra totalmente de acuerdo y el 9.9% indicó estar en desacuerdo.

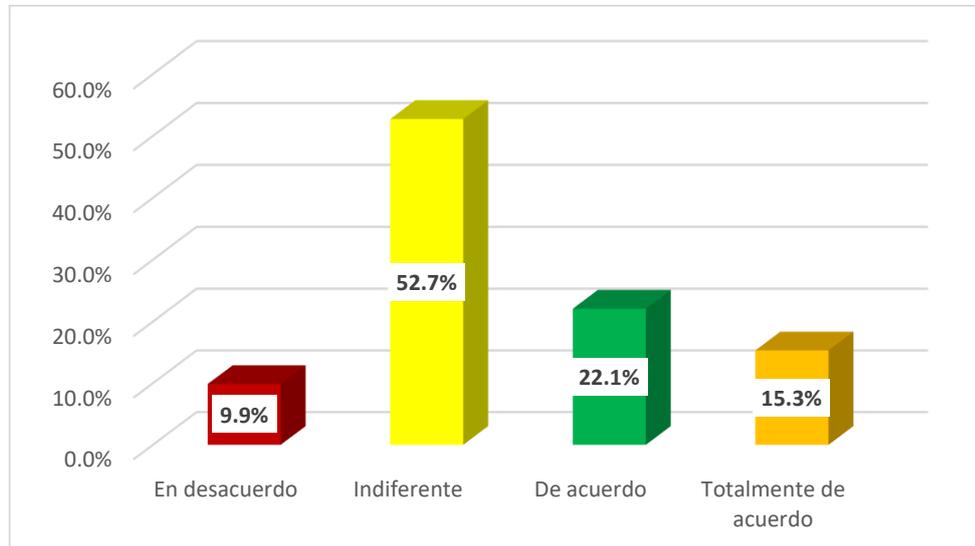


Gráfico 33.

Los usuarios reciben de manera clara y precisa la información

Fuente: Tabla 33

P14. La municipalidad goza de la confianza de los ciudadanos.

Tabla 35.

La municipalidad goza de la confianza de los ciudadanos

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	246	63.9%
Indiferente	76	19.7%
De acuerdo	45	11.7%
Totalmente de acuerdo	18	4.7%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a saber si la municipalidad goza de la confianza de los ciudadanos, un 63.9% indicó estar en desacuerdo, el 19.7% manifestó ser indiferente respecto a ello, el 11.7% dio a conocer que se encuentra de acuerdo, en tanto el 4.7% indicó estar totalmente de acuerdo.

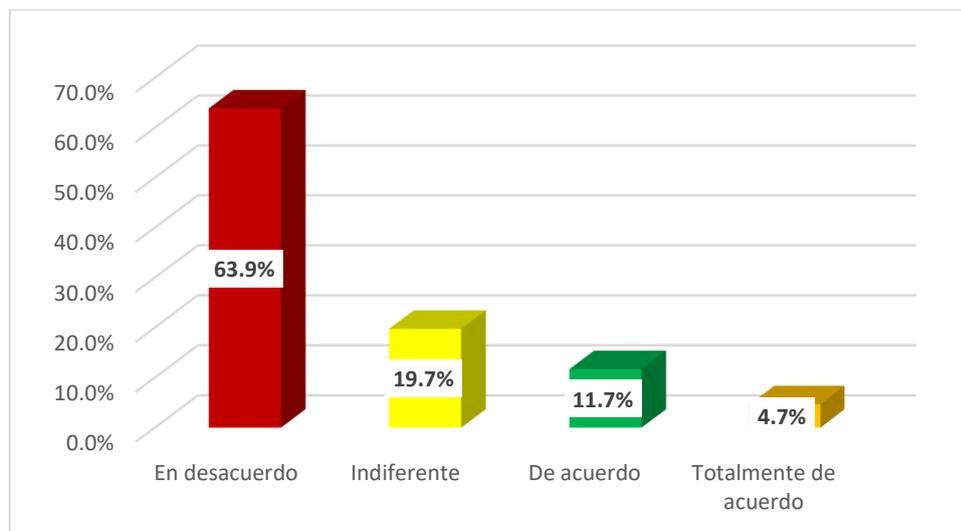


Gráfico 34.

La municipalidad goza de la confianza de los ciudadanos

Fuente: Tabla 34

P15. Usted percibe que los trabajadores están calificados para la atención de los servicios brindados a los usuarios.

Tabla 36.

Percibe que los trabajadores están calificados para la atención de los servicios

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	185	48.1%

Indiferente	94	24.4%
De acuerdo	52	13.5%
Totalmente de acuerdo	54	14.0%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

El 48.1% de las personas encuestadas en la Municipalidad Anco Huallo indicó estar en desacuerdo en que percibe que los trabajadores están calificados para la atención de los servicios brindados a los usuarios, en tanto el 24.4% afirmó ser indiferente a ello, el 14% afirmó estar totalmente de acuerdo y el 13.5% indicó estar de acuerdo.

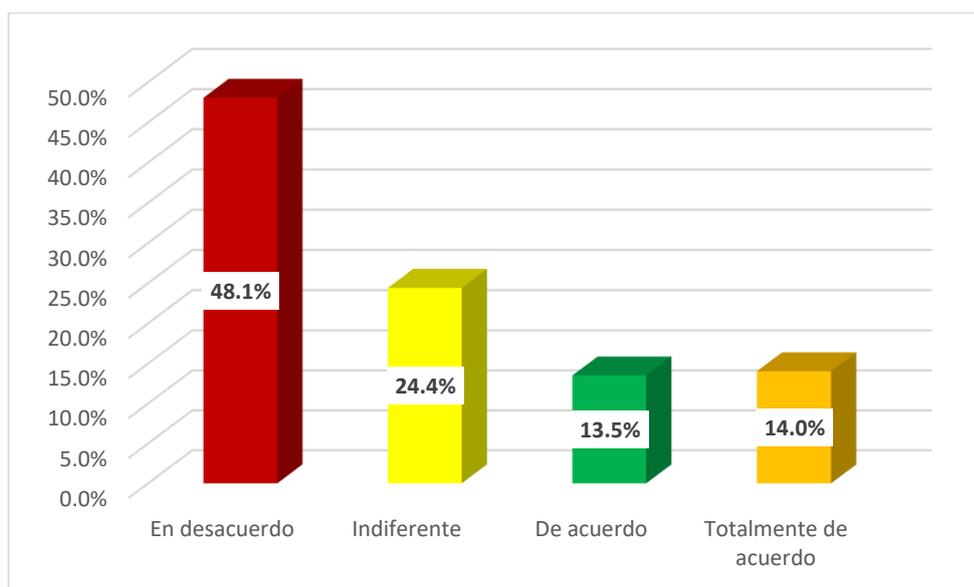


Gráfico 35.

Percibe que los trabajadores están calificados para la atención de los servicios

Fuente: Tabla 35

P16. La calidad de los servicios que brinda la municipalidad es óptima.

Tabla 37.

La calidad de los servicios que brinda la municipalidad es óptima

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	200	51.9%
Indiferente	68	17.7%
De acuerdo	89	23.1%
Totalmente de acuerdo	28	7.3%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Del total de la muestra de estudio encuestada en la Municipalidad Anco Huallo se tiene que el 51.9% señala estar en desacuerdo en que la calidad de los servicios que brinda la municipalidad es óptima, el 23.1% menciona estar de acuerdo, el 17.7% indica ser indiferente al tema y solo el 7.3% afirma estar totalmente de acuerdo.

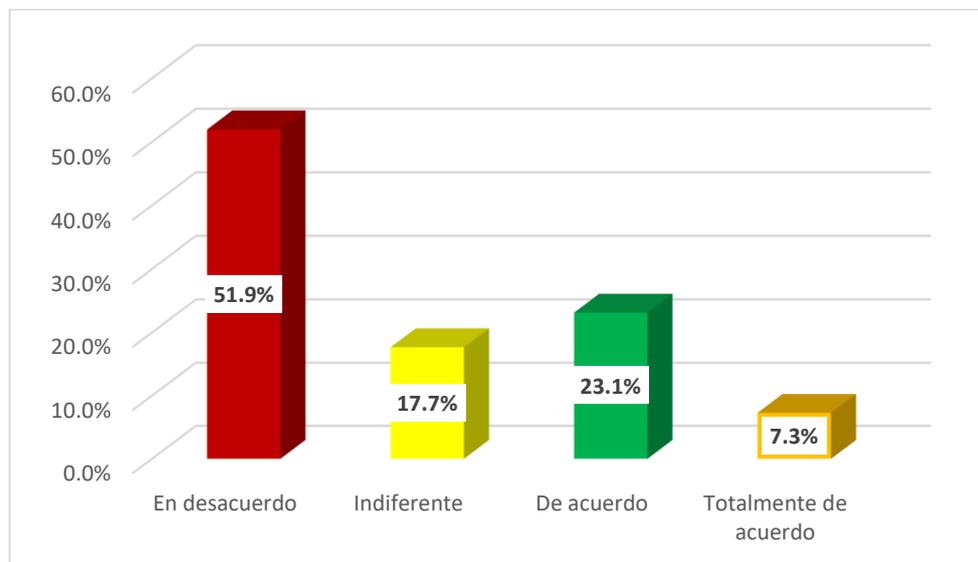


Gráfico 36.

La calidad de los servicios que brinda la municipalidad es óptima

Fuente: Tabla 36

P17. La municipalidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación.

Tabla 38.

La municipalidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	172	44.7%
Indiferente	116	30.1%
De acuerdo	40	10.4%
Totalmente de acuerdo	57	14.8%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a conocer si la municipalidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación; el 44.7% indicó que estar en desacuerdo, el 30.1% manifestó ser indiferente con respecto a ello, el 14.8% dio a conocer que se encuentra totalmente de acuerdo y el 10.4% indicó estar de acuerdo.

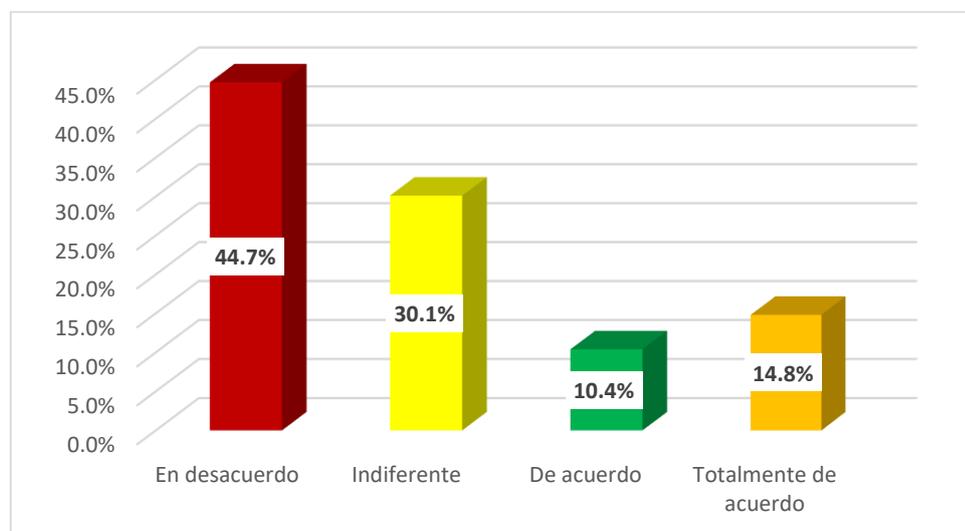


Gráfico 37.

La municipalidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación

Fuente: Tabla 37

P18. El trámite documentario que usted realiza tiene estándares de calidad.

Tabla 39.

El trámite documentario que usted realiza tiene estándares de calidad

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	181	47.0%
Indiferente	89	23.1%
De acuerdo	66	17.1%
Totalmente de acuerdo	49	12.7%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas en la Municipalidad Anco Huallo se puede observar que el 47% menciona estar en desacuerdo en que el trámite documentario que realiza tiene estándares de calidad, el 23.1% señala ser indiferente respecto a ello, el 17.1% afirma estar de acuerdo y el 12.7% menciona estar totalmente de acuerdo.

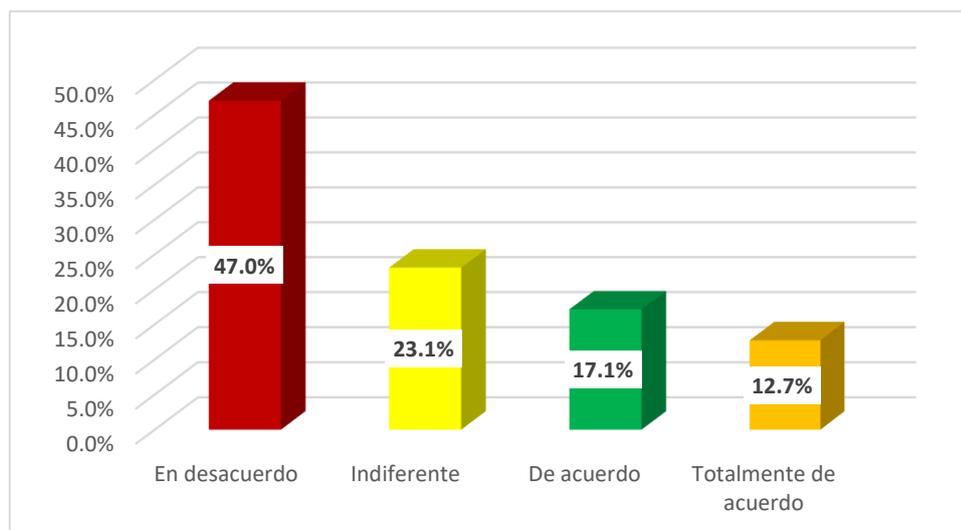


Gráfico 38.

El trámite documental que usted realiza tiene estándares de calidad

Fuente: Tabla 38

P19. Los servicios brindados por la municipalidad son fiables y proveen seguridad al usuario.

Tabla 40.

Los servicios brindados por la municipalidad son fiables y proveen seguridad al usuario

Condición	Frecuencia	%
En desacuerdo	201	52.2%
Indiferente	66	17.1%
De acuerdo	80	20.8%
Totalmente de acuerdo	38	9.9%
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

El 52.2% de las personas encuestadas en la Municipalidad Anco Huallo indicó estar en desacuerdo en que los servicios brindados por la municipalidad son

fiables y proveen seguridad al usuario, el 20.8% dio a conocer que está de acuerdo, el 17.1% mencionó ser indiferente a ello y el 9.9% indicó estar totalmente de acuerdo.

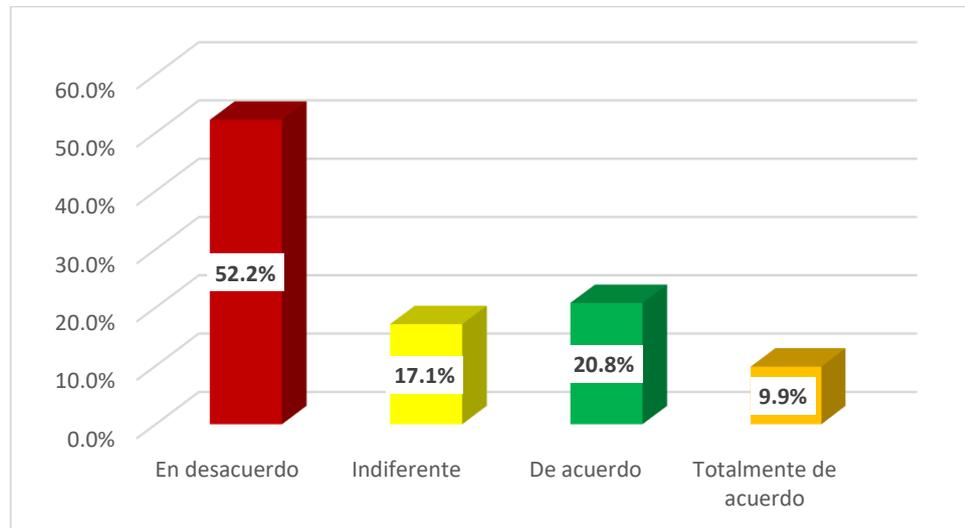


Gráfico 39.

Los servicios brindados por la municipalidad son fiables y proveen seguridad al usuario

Fuente: Tabla 39

P20. La municipalidad cumple con la vigencia de los plazos.

Tabla 41.

La municipalidad cumple con la vigencia de los plazos

Condición	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	5	1.3%
En desacuerdo	201	52.2%
Indiferente	87	22.6%
De acuerdo	37	9.6%

Totalmente de acuerdo	55	14.3%
<hr/>		
Total	385	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a conocer si la Municipalidad Anco Huallo cumple con la vigencia de los plazos; el 52.2% indicó estar en desacuerdo, el 22.6% manifestó ser indiferente a ello, el 14.3% señaló estar totalmente de acuerdo, el 9.6% dio a conocer que se encuentra de acuerdo y el 1.3% indicó estar totalmente en desacuerdo.

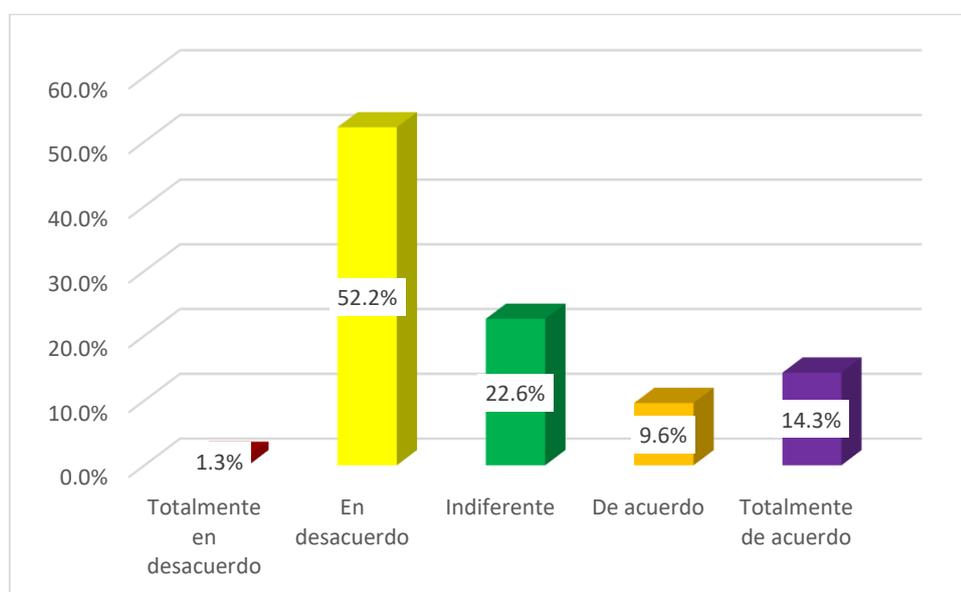


Gráfico 40.

La municipalidad cumple con la vigencia de los plazos

Fuente: Tabla 40

4.2. Contrastación de hipótesis

Siendo que lo que se desea conocer es si existe o no relación entre la gestión gubernamental y la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, es que el estadístico que mejor resultado ofrece es el coeficiente de Pearson, motivo por el cual se ha utilizado dicha metodología, para con ello poder evaluar nuestras variables y sus respectivos indicadores (Hernandez, 2006).

A continuación se presenta los valores para la identificación de las correlaciones entre dos variables:

Tabla 42

Valores de correlación de Pearson

Valor	Interpretación
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta negativa
De - 0,71 a - 0.90	Correlación alta negativa
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada negativa
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja negativa
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja positiva
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada positiva
De + 0,71 a 0.90	Correlación alta positiva
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta positiva

Fuente: (Hernandez, 2006)

4.2.1. Hipótesis principal

H₀: La gestión gubernamental no se relaciona positivamente con la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chincheros - Apurímac, 2020.

H₁: La gestión gubernamental se relaciona positivamente con la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chincheros - Apurímac, 2020.

Tabla 43

Correlación entre la variable gestión gubernamental y calidad de servicio al público

		V2 Calidad de servicio	V1 Gestión administrativa
V2 Calidad de servicio al público	Correlación de Pearson	1	,811
	Sig. (bilateral)		.000
	N	385	385
V1 Gestión gubernamental	Correlación de Pearson	,811	1

Sig. (bilateral)	.000	
N	385	385

Fuente: Encuestas

Como el valor del coeficiente de Pearson al 5% de error, es de 0.811, y el valor de p es menor que 0.05, rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, es decir que queda demostrado que la gestión gubernamental queda relacionado positivamente con la calidad de atención al público en la Municipalidad de Anco Huallo, es decir que si se mejora la gestión gubernamental, ello tendrá directo resultado en el incremento de la calidad de atención al público, y por otro lado también, si la gestión gubernamental es baja, la calidad de atención al público también será baja.

4.2.2. Hipótesis secundaria

Hipótesis secundaria 1.

H₀: La planificación no se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chincheros - Apurímac, 2020.

H₁: La planificación se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chincheros - Apurímac, 2020.

Tabla 44

Correlación entre la calidad de servicio al público y la planeación

		V2 Calidad de servicio	V1.D1 Gestión administrativa y Planeación
V2 Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,763
	Sig. (bilateral)		.000
	N	385	385
V1.D1 Gestión administrativa y Planeación	Correlación de Pearson	,763	1
	Sig. (bilateral)	.000	

N

385

385

Fuente: Encuestas

Se tiene que el valor de correlación de Pearson es de 0.763, el mismo que a un nivel de significancia del 95%, siendo el valor $p < 0.05$, aceptamos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia la planeación y la calidad de servicio al público si están relacionados de manera positiva.

Hipótesis secundaria 2.

H₀: La organización no se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chincheros - Apurímac, 2020.

H₁: La organización se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chincheros - Apurímac, 2020.

Tabla 45

Correlación entre la calidad de servicio al público y la organización

		V2 Calidad de servicio	V1.D1 Gestión administrativa y Organización
V2 Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,762
	Sig. (bilateral)		.000
	N	385	385
V1.D1 Gestión administrativa y Organización	Correlación de Pearson	,762	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	385	385

Fuente: Encuestas

Se tiene que el valor de correlación de Pearson es de 0.763, el mismo que a un nivel de significancia del 95%, siendo el valor $p < 0.05$, aceptamos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia la organización y la calidad de servicio al público si están relacionados de manera positiva.

Hipótesis secundaria 3.

H₀: La dirección no se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chincheros - Apurímac, 2020.

H₁: La dirección se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Provincia de Chincheros - Apurímac, 2020.

Tabla 46

Correlación entre la calidad de servicio al público y la dirección

		V2 Calidad de servicio	V1.D1 Gestión administrativa y Dirección
V2 Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,769
	Sig. (bilateral)		.000
	N	385	385
V1.D1 Gestión administrativa y Dirección	Correlación de Pearson	,769	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	385	385

Fuente: Encuestas

Se tiene que el valor de correlación de Pearson es de 0.763, el mismo que a un nivel de significancia del 95%, siendo el valor $p < 0.05$, aceptamos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia la dirección y la calidad de servicio al público si están relacionados de manera positiva.

4.3.Discusión de resultados

Se ha llevada a cabo la evaluación de las correlaciones a través del coeficiente de correlación del Pearson, en el cual para la hipótesis general, se ha tenido como resultado que las variables gestión gubernamental y calidad de servicio, tiene una relación alta positiva, puesto que su valor es de 0.811 y ésta se encuentra dentro del intervalo comprendido entre 0.71 a 0.90 que significa un nivel de relación alta positiva, es por ello que si una variable sube su valor, la

otra variable también su valor se incrementa, es así que si la gestión gubernamental se mejora y por ende obtiene mejores resultados, la calidad de atención al público también se mejora y los resultados de la población de la expectativa que tiene se incrementa, ello debido a la relación positiva que se tienen entre ambas variables.

Respecto a la planificación y la calidad de servicio, en la Municipalidad de Anco Huallo, se tiene que se ha demostrado la relación alta positiva entre la planificación dentro de las actividades de la gestión gubernamental y la calidad de servicio, con lo cual siendo esta una relación positiva, se tiene que si se mejora la planificación de las actividades en la gestión gubernamental, la calidad de servicio también se mejoraría, es por ello que la población da a conocer que los servicios brindados no están debidamente planificados, en consecuencia no se espera a la mejora de un futuro esperado. Ello debido a las respuestas obtenidas en las tablas 1, 2,3 y 4 en el cual se demuestra que el valor obtenido del coeficiente de Pearson 0.763 se encuentra dentro del nivel de relación alta positiva.

Con relación a la organización, se puede mencionar que también lleva una relación alta positiva, por el valor obtenido de 0.762 (coeficiente de Pearson), el que se encuentra dentro del nivel de relación alta positiva, para un margen de error del 5%. Es por ello que se tiene que las personas encuestadas, señalan que los servicios prestados no están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada, que la gestión brindada en la institución no responde a estructuras y procesos administrativos; es por ello que se tiene que si se presentaría una mejora en el nivel de organización en los servicios que presta la Municipalidad de Anco Huallo, inmediatamente se mejoraría la calidad de atención al público. Todo ello basado en los resultados presentados en las tablas 5, 6, 7 y 8.

Ahora bien, se tiene que la dirección es una de las cualidades que debe tener la gestión gubernamental para con ello lograr que los servicios prestados al público sean de la manera más adecuada posible logrando alcanzar los estándares de calidad que satisfagan las expectativas de la población de la

Municipalidad de Anco Huallo, es así que también se ha demostrado que la dirección y la calidad de atención al público, tiene una relación alta positiva, puesto que el valor del coeficiente de Pearson es de 0.769, a un nivel de error del 5%. En tal sentido se observó que la municipalidad no cuenta con los recursos humanos suficientes para una adecuada atención al público, no cuenta con una infraestructura idónea para la población y que su presupuesto no es el suficiente para poder atender la demanda de los pobladores del distrito de Anco Huallo; todo ello tendría una mejora si es que realmente existiría el interés de mejorar la gestión gubernamental con una adecuada dirección, organización y planificación, los mismos que no tiene los resultados esperados por parte de los pobladores del distrito mencionado.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Conforme se ha establecido en el objetivo general, queda demostrado la existencia de una correlación alta positiva entre la gestión gubernamental y la calidad de servicio al público, es decir se ha establecido que la relación que tienen ambas variables es de tipo alta positiva, conforme al valor del coeficiente de correlación de Pearson que es de 0.811, con un margen de error del 5%, dentro de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

La relación que tiene la planificación y la calidad de servicio en la Municipalidad de Anco Huallo, es de tipo alta positiva, es decir que si el valor o la mejora en la planificación de la gestión gubernamental, ésta se verá directamente en la respuesta de la calidad de servicio al público, debido al valor obtenido del coeficiente de Pearson que fue de 0.763, con un nivel de error del 5%.

El tipo de relación entre la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad de Anco Huallo, luego de haber obtenido el coeficiente de correlación de Pearson (0.762), se logró establecer que el nivel de relación que tienen es alta positiva, si una mejora la otra variable también, todo ello a un nivel de significancia del 5%.

La relación que tiene la dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad de Anco Huallo, es de tipo alta positiva, puesto que el valor obtenido del

coeficiente de Pearson fue de 0.769, con nivel de significancia del 5%, con lo cual también se tiene que si se presenta mejoras en la dirección de la gestión gubernamental, también se presentará mejoras en la calidad de servicio al público.

5.2. Recomendaciones

La responsabilidad de los directivos de la alta dirección de la Municipalidad, es la de establecer políticas que estén directamente relacionados con la mejora de la calidad de servicio al público, y esto se dará con la implementación de políticas orientadas al buen servicio en busca la calidad en cada actividad que se desarrolle dentro de la municipalidad, de manera que todos los servidores se identifiquen con dichos lineamientos, para lo cual tienen que realizar talleres de sensibilización.

La capacitación es un pilar fundamental en la gestión gubernamental, es por ello que se debe realizar un programa anual de capacitaciones a todo el personal y también al público usuario.

Lograr el compromiso de todos los servidores de la municipalidad para lograr una buena gestión gubernamental, a través de programas de incentivos y motivaciones.

Realizar campañas de acercamiento a la población para dar a conocer las políticas de acción para el desarrollo del distrito de Anco Huallo.

BIBLIOGRAFÍA

- Actualidad Empersarial . (28 de noviembre de 2013). *EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO*. Obtenido de Actualidad Empersarial : <http://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>
- Castillo, G. (2016). *Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, año 2015*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Duchi, M., & Andrade, B. (2001). *LOS PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PEDAGÓGICA DEL NÚCLEO "NATANIEL AGUIRRE" DE COLOMI, COCHABAMBA-BOLIVIA: HACIA UNA PERSPECTIVA DE REDES DE EIB EN SUSCAL CAÑAR-ECUADOR*. Cochabamba: UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN.
- Espinoza, d. (2013). *El control interno en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos*. Lima.
- Gestión. (2019). *La Administración - Descubre sus orígenes y cómo se aplica en las empresas del siglo XXI*. Obtenido de Gestión.org: <https://www.gestion.org/que-es-la-administracion/>
- Hernandez, R. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hoffman, D., & Beteson, J. (2012). *Marketing de servicios : conceptos, estrategias y casos*. México: Cengage Learning, c2012.
- ISOTOOLS. (02 de julio de 2015). *Consejos para la gestión de la calidad en la Administración Pública*. Obtenido de Blog Calidad y Excelencia : <https://www.isotools.org/2015/07/02/consejos-para-la-gestion-de-la-calidad-en-la-administracion-publica/>

- Ley N° 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Lima: Congreso de la República.
- Melara , M. (julio de 2018). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Muñoz, P. (2017). *A la Sombra de Zalamea, El Crimen de Ilave y la Piedra de Santa Anita*. Lima: PUCP.
- Quijano, V. (4 de octubre de 2013). *Paradigma del servicio*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/sjuarezlopez/vctor-quijsano-el-paradigma-del-servicio-al-cliente>
- Riquelme, M. (30 de Octubre de 2019). *Funciones Administrativas*. Obtenido de Web y y empresas: <https://www.webyempresas.com/que-son-las-funciones-administrativas/>
- Roldán, L., Balbuena, J., & Muñoz, Y. (2010). *CALIDAD DE SERVICIO Y LEALTAD DE COMPRA DEL CONSUMIDOR EN SUPERMERCADOS LIMEÑOS*. Lima: PONTIFICA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
- Sy Corvo, H. (octubre de 2019). *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos*. Obtenido de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Tirado, K. (2016). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Torres Tello, S. (2015). *Diagnóstico de la Gestión Municipal*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas - Dirección Nacional de Presupuesto Público .
- Universidad Latina de Costa Rica. (octubre de 2019). *Importancia De La Gestión Administrativa En Una Empresa*. Obtenido de <https://i.ulatina.ac.cr/blog/importancia-de-la-gesti%C3%B3n-administrativa-en-una-empresa>

Velázquez, E. (2009). “*CALIDAD DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ITAPÚA. AÑO 2 009*” . Encarnación: UNIVERSIDAD NACIONAL DE ITAPÚA .