

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS



TESIS
LA INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE COMAS,
2016

PRESENTADO POR
BACH. ADM. MERINO MISME, ALEJANDRA
BACH. ADM. SAENZ CAMAC, ELENA ZENAIDA
BACH. ADM. SILVA CARO, MARISELL

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN

LIMA – PERÚ
2016

Dedicatoria

A Dios, por darnos la fortaleza, estar junto a nosotras y permitirnos culminar una de nuestras primeras metas a pesar de los obstáculos en el camino.

A nuestros padres, por ser nuestro apoyo incondicional y darnos la confianza y oportunidad de demostrarles nuestra capacidad como futuros profesionales.

Y en general a todas aquellas personas que aportaron para contribuir en esta gran meta de obtener nuestro Título Profesional.

Agradecimiento

A Dios, por finalizar esta etapa de nuestras vidas y a nuestra universidad, por permitir convertirnos en profesionales y las experiencias vividas dentro de nuestra alma mater.

A nuestros maestros, quienes fueron parte de este proceso integral de formación, por su tiempo, dedicación y paciencia en la elaboración y culminación de nuestra tesis que perdurara en las futuras generaciones.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Resolución N° 838-2016-D/FCAYCE de la Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para obtener el título profesional bajo la modalidad CICLO DE TESIS, presentamos nuestro trabajo de investigación denominado: **“La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016”**, en el cual se determina la influencia de los componentes de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario.

Por lo que, señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente las autoras.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de figuras	viii
Índice de tablas	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Situación problemática	1
1.2. Problema de investigación	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Justificación	3
1.3.1. Justificación teórica	3
1.3.2. Justificación práctica	3
1.4. Objetivos	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.1.1. Antecedentes internacionales	6
2.1.2. Antecedentes nacionales	9
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1. Gestión administrativa	13

2.2.1.1. Antecedentes históricos de la administración	14
2.2.1.2. Teoría de la administración	15
2.2.1.3. Funciones de la administración	16
Planificación	16
Organización	17
Dirección	17
Control	18
2.2.1.4. Roles administrativos	20
2.2.1.5. Influencias sociales en la motivación	22
2.2.1.6. Administración por calidad	24
2.2.2. Satisfacción del usuario	28
2.2.2.1. Teoría	30
2.2.2.2. Cliente: Expectativas y percepciones del servicio	33
2.2.2.3. Servicio: Categorías y características del servicio	36
2.2.2.4. Calidad del servicio	42
2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción del usuario	43
2.2.2.6. Papel de los empleados en la entrega del servicio	45
2.3. Glosario de términos	46
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1 Hipótesis general	51
3.2 Hipótesis específica	51
3.3 Identificación de las variables	51
3.4 Operacionalización de las variables	53
3.5 Matriz de consistencia	
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
4.1 Tipo de investigación	54
4.2 Diseño de la investigación	54
4.3 Unidad de análisis	55
4.4 Población de estudio	55

4.5	Tamaño y selección de muestra	55
4.6	Técnicas de recolección de datos	56
4.7	Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información	57

CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1	Análisis e interpretación de resultados	59
5.2	Pruebas de hipótesis	91
5.3	Presentación de resultados	96
	Conclusiones	97
	Recomendaciones	99
	Bibliografía	100
	Anexos	104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Dinámica de la gestión	19
Figura N° 2: Tipos de redes	20
Figura N° 3: Interrelación de la estandarización	25
Figura N° 4: Zona de Tolerancia	34
Figura N° 5: Manual de atención al contribuyente	61
Figura N° 6: Manual de organización y funciones	62
Figura N° 7: Toma de decisiones	64
Figura N° 8: Equipos Tecnológicos	65
Figura N° 9: Recursos Materiales	66
Figura N° 10: Selección del personal	68
Figura N° 11: Capacitación del personal	69
Figura N° 12: Grado de motivación	70
Figura N° 13: Trabajo en equipo	71
Figura N° 14: Calidad de Servicio	72
Figura N° 15: Retroalimentación	74
Figura N° 16: Nivel de desempeño	75
Figura N° 17: Atención de reclamos	76
Figura N° 18: Tiempo de espera	78
Figura N° 19: Competencias	79

Figura N° 20: Equipos modernos	80
Figura N° 21: Condición de instalaciones	82
Figura N° 22: Apariencia del personal	83
Figura N° 23: Información precisa	84
Figura N° 24: Índice de Confianza	86
Figura N° 25: Efectividad del servicio	87
Figura N° 26: Amabilidad	88
Figura N° 27: Comprensión de necesidades	90
Figura N° 28: Atención personalizada	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Tabla comparativa entre el jefe y el líder	27
Tabla N° 2: Matriz de operacionalización	53
Tabla N° 3: Cuestionario N°1	60
Tabla N° 4: Cuestionario N°2	60
Tabla N° 5: Manual de atención al contribuyente	61
Tabla N° 6: Manual de organización y funciones	62
Tabla N° 7: Toma de decisiones	64
Tabla N° 8: Equipos Tecnológicos	65
Tabla N° 9: Recursos Materiales	66
Tabla N° 10: Selección del personal	67
Tabla N° 11: Capacitación del personal	69
Tabla N° 12: Grado de motivación	70
Tabla N° 13: Trabajo en equipo	71
Tabla N° 14: Calidad de Servicio	72
Tabla N° 15: Retroalimentación	74
Tabla N° 16: Nivel de desempeño	75
Tabla N° 17: Atención de reclamos	76
Tabla N° 18: Tiempo de espera	77
Tabla N° 19: Competencias	79

Tabla N° 20: Equipos modernos	80
Tabla N° 21: Condición de instalaciones	81
Tabla N° 22: Apariencia del personal	83
Tabla N° 23: Información precisa	84
Tabla N° 24: Índice de Confianza	85
Tabla N° 25: Efectividad del servicio	87
Tabla N° 26: Amabilidad	88
Tabla N° 27: Comprensión de necesidades	89
Tabla N° 28: Atención personalizada	90
Tabla N° 29: Prueba de Normalidad	92
Tabla N° 30: Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción al usuario	93
Tabla N° 31: Relación entre planificación y la satisfacción al usuario	93
Tabla N° 32: Relación entre organización y la satisfacción al usuario	94
Tabla N° 33: Relación entre dirección y la satisfacción al usuario	94
Tabla N° 34: Relación entre control y la satisfacción al usuario	95

RESUMEN

La investigación desarrollada es de tipo descriptivo-correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, el objetivo principal fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario, en donde se consideró cuatro dimensiones por cada variable. El estudio se aplicó de forma aleatoria simple a 384 usuarios de la Municipalidad de Comas y el método usado para la recolección de datos, fue la encuesta.

Al correlacionar las variables se obtuvo los siguientes resultados: existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.601$). De igual manera al correlacionar las dimensiones de la variable gestión administrativa con la variables satisfacción del usuario se encontraron correlaciones entre la planificación y la satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.201$), entre la organización y la satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.361$), entre la dirección y la satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.185$) y entre el control y la satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.682$) por lo tanto las hipótesis planteadas en nuestra investigación se aprueban rechazando la hipótesis nula.

Palabras clave: gestión, administración, satisfacción, usuario, control, planificación, dirección y organización.

ABSTRACT

The research develop is descriptive correlational design with a non-experimental cross-section, type the main objective was to determine the influence of administrative management in user satisfaction, where four dimensions for each variable was considered. The study was applied in a simple randomized way to 384 users of the Municipality of Comas and the method used for data collection, was the survey.

By correlating the variables the following results were obtained: there is a significant correlation between the administrative and user satisfaction ($p < 0.05$; $r = 0.601$). Similarly to correlate the size of the administrative management variable with the variables user satisfaction correlations between planning and user satisfaction were found ($p < 0.05$; $r = 0.201$) between the organization and user satisfaction ($p < 0.05$; $r = 0.361$) between management and user satisfaction ($p < 0.05$; $r = 0.185$) and between control and user satisfaction ($p < 0.05$; $r = 0.682$) therefore the assumptions made in our are rejected by rejecting the null hypothesis.

Key words: management, administration, satisfaction, user, control, planning, direction and organization.

INTRODUCCIÓN

Los cambios sociales y tecnológicos hacen más exigentes a los usuarios sobre los servicios demandados, donde la gestión administrativa es una de las estrategias que permite, administrar las demandas.

Es de gran importancia identificar los procesos que llevan a responder a las demandas de los servicios con un adecuado desempeño para alcanzar las metas establecidas, utilizando los recursos de manera eficaz y eficiente. El objetivo general de la investigación es determinar el nivel de influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016. El trabajo está organizado en cinco capítulos.

En el capítulo I, se estableció el planteamiento del problema, donde se considera cuál es la situación actual de la Municipalidad de Comas. Se abordó temas como cuál es el objetivo general y específico de nuestra investigación, los cuales están debidamente justificados de forma teórica y práctica.

En el capítulo II, abordamos los temas con relación al marco teórico, se realizó una exhaustiva búsqueda acerca de los antecedentes tanto nacionales como internacionales y de las bases teóricas para que nos permita realizar un mejor análisis del contexto situacional en el que se encuentra la Municipalidad de Comas, para poder establecer estrategias que mejoren la calidad del servicio ofrecido por la institución gubernamental.

En el capítulo III, planteamos la hipótesis y en base a ellas desarrollamos nuestra investigación, estableciendo la matriz de consistencia, el cual nos permitió sintetizar nuestra investigación en un recuadro para su interpretación.

En el capítulo IV, definimos cual es el tipo de investigación que realizamos, así como el diseño y la unidad de análisis. Como técnica de recolección de datos utilizamos la encuesta, la cual se aplicó a los usuarios de la Municipalidad de Comas.

En el capítulo V, se realizó el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta que se estructuro según la escala de Likert, para determinar la correlación entre las dimensiones de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario.

En la parte final presentamos las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Municipalidad de Comas, las cuales sirvan como contribución para la mejora y permitan tomar decisiones para la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios. Se presentan los anexos para su comprensión y sustento de nuestras recomendaciones.

CAPÍTULO I

Planteamiento Del Problema

1.1. Situación problemática

Comas es un pujante distrito de Lima Norte, basado en el emprendimiento de su gente, con gobernanza local y organizaciones sociales empoderadas, donde se ha reducido drásticamente la pobreza y su crecimiento urbano es ordenado, articulado, seguro y saludable en armonía con el ambiente, es reconocido como el destino de la gastronomía y centro de cultura viva en la metrópoli.

La Municipalidad de Comas es un gobierno local que promueve el desarrollo humano sostenible, suministra servicios y ordena el territorio. Tiene como misión trabajar en equipo promoviendo la participación democrática y el desarrollo local, es prestadora de servicios de calidad y promueve el desarrollo interno de sus pobladores.

Para poder cumplir con los objetivos establecidos por la Municipalidad, es necesario analizar cada una de sus funciones, no solo para medir la eficiencia y eficacia con la que se está trabajando sino también con la finalidad de medir cual es el nivel de satisfacción de los usuarios de este distrito.

Si bien es cierto, a la fecha se viene realizando diversas actividades que contribuyen con una mejora en la calidad de vida de las personas, también debemos aplicar estrategias que mejoren la percepción del servicio que se brinda en la organización. Hoy en día sabemos que es muy importante brindar un servicio de calidad, ya que esto contribuye con la productividad de cada institución u organización ya sea al corto, mediano o largo plazo.

La imagen de la administración de la Municipalidad de Comas se construye a través de la atención que brinda el personal de dicha entidad por lo tanto es clave contar con el personal, pero la realidad es otra, según lo analizado en la calificado y motivado Municipalidad de Comas, una de las causas de insatisfacción de los usuarios es la atención ineficiente que se brinda a los mismos, la falta de capacitación del personal no solo por la carencia de conocimientos sino también por la falta de capacitación. La falta de proactividad por parte del personal que se encuentra en los puestos administrativos es un factor determinante, ya que la mayoría de los usuarios no están bien orientados en cuanto a los trámites administrativos que deben realizar y terminan gestionando sus trámites en un área diferente a la que le corresponde.

La falta de comunicación entre las diversas áreas que constituye la Municipalidad, es otro factor que perjudica los trámites que realizan los usuarios, lo cual provoca una insatisfacción debido a que pierden tiempo y dinero al tener que realizar gastos innecesarios y demora en la gestión que están realizando.

1.2. Problema de investigación

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera el nivel de planificación de la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016?

- ¿De qué manera la eficiencia en la organización administrativa influye en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016?
- ¿De qué manera la dirección de la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016?
- ¿De qué manera el control administrativo influye en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016?

1.3. Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Según la teoría de **Henri Fayol**, quien fue uno de los principales contribuyentes al enfoque clásico de la administración, en la cual nos basamos ya que en esta teoría define la importancia de una gestión administrativa eficaz y eficiente, la cual nos permite alcanzar los objetivos establecidos a través de cinco reglas administrativas (planificación, organización, dirección, coordinación y control).

James Harrington y **Edward Deming** establecieron teorías basadas en la calidad, las cuales se enfocan en brindar un mejor servicio al cliente, mejorar la relaciones con los proveedores y con los empleados, a través de nuestra investigación se analizó cual es la influencia que ejerce la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2016.

1.3.2 Justificación practica

Estamos en una época en donde la calidad y la percepción de los usuarios es prioridad para la mayoría de las empresas y organizaciones que elaboran productos o brindan servicios.

La satisfacción de los usuarios se ve influenciada por diferentes variables, ya sea por la amabilidad del trabajador, la efectividad del servicio o por la limpieza que pueda existir en el establecimiento o local.

Por ello podemos afirmar que la calidad es un factor importante para la Municipalidad de Comas, definir cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios es determinante para medir la eficiencia con la que se viene trabajando bajo el régimen de la actual gestión municipal.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016.

1.4.2. Objetivos específicos

- Establecer la influencia del nivel de planificación de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016.
- Establecer la influencia de la eficiencia en la organización administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016.

- Establecer la influencia de la dirección de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016.
- Establecer la influencia del control administrativo en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Enrique R. (2009), determino la manera de optimizar la calidad de la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Itapúa, el segundo fue elaborar un cuadro de mando integral basado en las variables administrativas básicas. El método usado para la recolección de datos fue la encuesta, fue un estudio de nivel descriptivo, cuantitativo, de diseño no experimental, con una muestra de 896 personas. La importancia del estudio radica en la incorporación de modelos de gestión con capacidad superior que permitan manejar datos y recursos. La introducción de un mando integral con base en las variables administrativas resulto ser una herramienta válida para la optimización de la gestión administrativa.

Como conclusión de la investigación realizada, podemos mencionar que la desagregación de cada una de las variables permitió identificar el actual panorama de la gestión administrativa que en promedio solo reúne algunos elementos que le permiten alcanzar los objetivos establecidos. Validación del cuadro de mando con un promedio de 5, lo cual significa que si existió coherencia y pertinencia; la elaboración de un CMI con base a las variables administrativas es válido para optimizar la calidad.

Herbert A. (2010), afirmó que para medir la calidad de un servicio no es necesario realizar pruebas de laboratorio o de resistencia, sino a través del

desempeño de los trabajadores. El objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios, el estudio fue de tipo descriptivo, teniendo como muestra 120 casos.

Como resultado se obtuvo que los pacientes de este servicio se encontraron satisfechos, ya que se logró llenar sus expectativas. Como conclusiones se obtuvo que los pacientes que utilizan los servicios privados son la población urbana comprendida entre los 0 a 15 años y de 31 a 45 años. El proveedor de servicio más solicitado fue Alfa Visión.

Las recomendaciones a tener en cuenta, fueron que se siga gestionando la compra de servicios contratados para así descentralizar la atención y descongestionar las unidades policlínicas. Crear un sistema de evaluación que inspeccione y supervise los servicios contratados con el fin de que se siga garantizando la satisfacción de las expectativas de los usuarios.

José J. & Nelson A. (2011) baso su investigación en las promesas y compromisos que los gobernantes realizaban pero estas con el tiempo no eran cumplidas, frente a esta dificultad se planteó la intervención del área contable para que al participar activamente y realizando auditorias se puedan corregir los problemas detectados se implanto un plan de mejora, en el cual se describe propuestas que permitan realizar una gestión más eficiente y eficaz, que facilitando el control y desarrollo de las actividades administrativas, contables y operativas.

Luis S. (2012), realizó un estudio de tipo transversal, el cual utilizo como instrumento de investigación la encuesta. Compuesto por una muestra de 246 pacientes. La finalidad de la investigación fue conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios médicos ofrecidos por las diferentes instituciones de

seguridad social, siendo de gran aporte para poder definir áreas de mejora y conocer la percepción de la calidad del servicio brindado.

Factores como la temperatura, mobiliario y limpieza inciden de forma directa en la satisfacción del usuario. La calidad del servicio y los tiempos de espera también son otros factores que están ligados con la satisfacción del usuario.

Como conclusión de la investigación se determinó que no se formularon, no se aprobaron ni se difundieron los objetivos generales y específicos del control interno, tampoco se formularon indicadores de gestión por lo cual no se midieron los resultados de las actividades programadas, tampoco existe una reglamentación de las adquisiciones de bienes, los bienes del Patronato no se mantienen en lugares adecuados, sobrevaloración del patrimonio ya que se cuenta con bienes en mal estado y fuera de uso.

Gelsi M. (2012), tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción de los usuarios en función del servicio ofrecido por Mercal, como instrumento de investigación se utilizó las encuestas aplicadas a una muestra de 839 clientes, también se realizó entrevistas en grupo. Se utilizó CALSUPER, adaptación de SERVQUAL.

Como conclusión de la investigación se obtuvo que la percepción de los clientes es más baja que la expectativa, en cuanto a la dimensión expectativa, los usuarios afirman que el servicio supera lo esperado, en relación a la dimensión de fiabilidad. En el caso de los tiempos de espera, los clientes consideran que el servicio es peor de lo esperado.

Edwin C. (2013) se basó en la consideración como pilar de desarrollo social y económico a las pequeñas y mediana empresas del sector textil de la ciudad de Tucán. Un factor determinante de la investigación fue la deficiente gestión administrativa debido a que no estaban suficientemente capacitados, esto se ve reflejado en la rentabilidad de las actividades comerciales. El objetivo fue aplicar un sistema de gestión administrativa diseñado específicamente para esas Pymes, el tipo de investigación fue cualitativa, se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos.

Como conclusiones en la investigación se obtuvo que los empresarios no estaban capacitados, tampoco contaban con un plan administrativo pero a pesar de ello el gobierno establece políticas de promoción. Como recomendación se propuso un cambio en la visión de los empresarios y una capacitación al personal para que puedan realizar sus operaciones de compra y venta de mercadería de la manera más eficaz y eficiente posible.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Noemí Q. (2006), propuso un plan de mejora continua para la calidad en la gestión administrativa y de servicios internos de la Facultad de Ingeniería Civil de la Uni.

Consta de tres etapas fundamentales, primero se realizó una autoevaluación de la calidad utilizando el modelo europeo de Calidad EFQM, para esto realizaron preguntas a los integrantes de las áreas administrativas, y la evaluación la contrastaron con una evaluación externa a los usuarios. La población estuvo

compuesta por 67 administrativos y 16 jefes, de los cuales tomaron como muestra a 31 administrativos y 7 jefes.

Por último, diseñaron un plan de mejora continua de la calidad usando el modelo Balanced Scorecard. Como conclusiones podemos mencionar que el plan de mejora para la gestión administrativa y de servicios internos se encuentran alineados al Plan Estratégico 2006-2010 de la FIC, los procesos y el personal son los aspectos más débiles en todas las unidades analizadas. Se debe de poner énfasis en la capacitación y promoción del personal que labora en el centro de cómputo.

Carlos P. (2014) ,tuvo como propósito analizar la incidencia del Sistema integrado de Administración financiera para gobiernos locales (SIAFGL) en la eficacia de la gestión administrativa y financiera de las unidades administrativas de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel – Rioja – San Martín.

Se utilizó técnicas para recopilar información como las entrevistas y cuestionarios, tomando como muestra de 15 servidores públicos. El tipo de investigación fue descriptivo, el método fue aplicado. Se llegó a la conclusión que el personal no se encuentra capacitado y tampoco existen políticas vigentes para capacitar al personal sobre las funcionalidades del sistema. El SIAF-GL se convierte en una herramienta de apoyo a la gestión de la Municipalidad, se eliminara los malos manejos mejorando la calidad del servicio.

Se dieron recomendaciones como, elaborar y definir políticas de capacitación para el personal involucrado con el manejo del SIAF – GL por la unidad de recursos humanos, considerando que todo cambio implica esfuerzo y compromiso con los objetivos de la institución.

Fernando U. (2014), tuvo como objetivo principal establecer el nivel de influencia de la calidad del servicio al usuario y su satisfacción. Como instrumento de investigación se utilizó las encuestas considerando una población de 2000 usuarios de los que se determinó una muestra estadística de 390, dando como resultado que la calidad del servicio no es el adecuado.

También se llegó a la conclusión que la calidad del servicio a los funcionarios de orientación tributaria de la Intendencia Regional La Libertad – SUNAT influye negativamente en la satisfacción de los usuarios confirmándose la hipótesis propuesta en la presente investigación, dando como recomendación capacitar a los funcionarios del área de orientación al contribuyente.

Karen T. (2014), tuvo como finalidad sustentar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo. Se utilizó la encuesta como instrumento de investigación y se aplicó a una muestra de 4 y 91 trabajadores y profesionales agremiados respectivamente. Los resultados de las mismas han sido complementados con la aplicación de una entrevista realizada a la jefa administrativa y la propia observación directa de la infraestructura de las instalaciones. Para poder contrastar la hipótesis se utilizó un diseño de investigación no experimental, el diseño transversal o transaccional de tipo explicativo – correlacional. Dentro de las conclusiones señaladas destacaron que las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recurso humanos y la débil gestión de recurso tecnológicos.

Finalmente al formular las recomendaciones resaltaron la propuesta de reforzar las áreas débiles, debiendo capacitar al personal, mejorar la comunicación con los directivos, asimismo modernizar los programas de cómputo, dándoles un mantenimiento preventivo y mantener actualizadas las bases de datos que permitan tomar decisiones oportunas.

Mirtha G. (2014), se basó principalmente en estudiar la gestión administrativa y el nivel de eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.

Para la recolección de los datos trabajaron con tres poblaciones principales: el personal de la oficina, los presidentes de las juntas vecinales y los conductores de vehículos de la ciudad. En la recolección de datos utilizaron como instrumento la encuesta, la entrevista, análisis, documentos y observaciones; luego que lo procesaron y analizaron se pudo determinar que los objetivos de investigación fueron alcanzados con satisfacción. Para contrastar la hipótesis utilizaron el diseño de investigación no experimental, el diseño descriptivo transaccional o transversal de tipo correlacional entre las dos variables de estudio. La muestra fue de 1 jefe, 17 trabajadores, 25 coordinadores de juntas vecinales y 87 conductores de vehículos motorizados.

En coherencia con todos los postulados, los resultados permitieron concluir que los objetivos de investigación fueron alcanzados y la hipótesis fue confirmada, es decir que la gestión administrativa influye de manera directa en la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

Se define administración como un proceso a través del cual se diseña y mantiene un ambiente en el cual las personas trabajan de manera grupal y cumplen con las metas establecidas por la organización de manera eficaz. Organización se define como el conjunto de individuos que trabajan de forma grupal generando valor agregado en organizaciones con fines de lucro, la satisfacción de necesidades. Como funciones de la administración se considera cinco funciones gerenciales: Planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar **(Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.4)**.

Administrar significa realizar una adecuada toma de decisiones que guíen a la organización a través de las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar. Se espera que los trabajadores no solo cumplan con su función principal sino también puedan realizar labores administrativas aun sin ser su trabajo **(Don Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009, p.8)**.

Ramírez (2002), define la gerencia en su libro como “Gerencia puede definirse como el conjunto de acciones que desempeña un gerente para dirigir y representar los negocios de una empresa” (p.14). Es decir un gerente debe de contar con determinadas cualidades para que se pueda realizar una buena gestión administrativa en la cual se establezcan estrategias que permitan alcanzar los objetivos de manera eficaz y eficiente.

El ciclo del proceso administrativo se basa en el modelo Litchfield, el cual se desarrolla en cinco fases: Toma de decisiones, programación, comunicación,

control y evaluación. Sabemos que cada uno de los procesos administrativos está relacionado directamente con las actividades que ejecutan las personas, pues son quienes hacen administración **(Ramírez, 2002, p.47)**.

2.2.1.1. Antecedentes históricos de la administración

Estudiar los antecedentes históricos de la administración nos ayuda a interpretar mejor las teorías o prácticas administrativas realizadas actualmente y a lo largo de la historia, con ello podemos evaluar que alternativa se adecua mejor al contexto y naturaleza de la empresa. La administración es una práctica que se viene realizando desde hace varios siglos atrás **(Robbins y Coulter, 2014, p.26)**.

Los procesos de planificación, organización, dirección y control, han existido como tal durante miles de años, como registro de ello tenemos la creación de las pirámides en Egipto o la creación de la Gran Muralla China, las cuales implicaron el esfuerzo de coordinar el trabajo en equipo de cientos de personas para poder lograr la construcción de estos proyectos de gran alcance, sin duda alguna, había ya un gerente a la cabeza, el que se encargaba de la gestión de estos procesos con la finalidad de alcanzar el objetivo final **(Robbins y Coulter, 2014, p.26)**.

Existen dos acontecimientos significativos en la historia de la Administración, primero tenemos la publicación de “La riqueza de las naciones” de Adam Smith en 1776, en el cual se desarrolló los beneficios que atribuye la división del trabajo, en donde se planteó que si los procesos

se dividen en subtarear específicas, la productividad del empleado aumentaba evitando así los tiempos muertos de cambio entre una actividad y otra (**Robbins y Coulter, 2014, p.27**).

El segundo acontecimiento significativo, fue la Revolución Industrial, la cual se inició a finales del siglo XVII en donde las maquinas empezaron a reemplazar las actividades que realizaban los empleados, considerándose como más económico el proceso de producción en una fábrica que en los hogares, sin embargo era necesario la presencia de una persona que se ocupe por ejemplo de la previsión de la demanda, del stock de materias primas, era necesario la existencia de teorías formales, pero estas no se dieron sino hasta principios del siglo **XX** (**Robbins y Coulter, 2014, p.27**).

2.2.1.2. Teoría de la administración

Enfoque clásico de la administración

Henri Fayol, fue uno de los principales contribuyentes al enfoque clásico de la Administración, en 1916 publicó *Administration Industrielle et Générale*, en donde establece cinco reglas de la administración, la cual hoy en día consideramos solo cuatro funciones:

- Planeación: Plan evocado al futuro
- Organización: Provisión y asignación de recursos
- Dirección: Selección y evaluación del personal.
- Coordinación: Integración de todos los esfuerzos.

- Control: Supervisión de las demás funciones para la Consecución del objetivo (Schermerhorn, 2003, p.74).

Fayol, consideraba que la administración se debería de enseñar, estableciendo 14 principios que guiaban el proceso administrativo, de los cuales muchos de ellos, aun se siguen utilizando dentro del vocabulario administrativo, por ejemplo: principio de la cadena de mando escalonada, principio de la unidad de mando y el principio de la unidad de dirección (Schermerhorn, 2003, p.74).

2.2.1.3. Funciones de la administración

Planificación

La función de planificar se encarga de establecer las metas de la organización y los medios para alcanzarlos. Se considera tres razones por las cuales se establece una planificación:

- Curso de la organización en el futuro.
- Identificación de los recursos para alcanzar las metas.
- Asignación de tareas para cumplir con las metas (**Don Hellriegel et al., 2009, p.9**).

La función de planear se encarga de la elección de la misión y objetivos así como también de las acciones correspondientes para alcanzarlos, es un acto de tomar decisiones adecuadas que ayuden con el logro de la meta establecida. Existen varios tipos de planes, pero no existe

un plan como tal hasta la toma de decisiones, ya que solo sería un análisis o una propuesta, es decir no es un plan real (Koontz et al., 2012, p.30).

Organización

La función de organizar se encarga del proceso de la creación de una estructura en donde se detalla los departamentos y se describe los puestos que se han de establecer en la empresa, bajo esta consideración se coordina de manera eficaz y eficiente el uso de los recursos materiales, humanos y de información (Don Hellriegel et al., 2009, p.9).

La función de organizar es una parte de la administración en donde se establece una estructura de funciones, que los trabajadores de la organización deben de cumplir, estos lineamientos se dan con el fin de alcanzar las metas establecidas. Los trabajadores tienen un objetivo definido, el cual cumple una función importante en cada grupo, además también cuentan con los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones de manera eficaz y eficiente (Koontz et al., 2012, p.30).

Dirección

No es suficiente solo con establecer los planes y estructuras en donde se visualice la jerarquía dentro de una organización, sino también es importante motivar al personal o a terceros para que se puedan alcanzar las metas trazadas, siendo la dirección de un elemento muy importante a la hora de establecer los planes y de organizar (Don Hellriegel et al., 2009, p.10).

La función de dirigir es el acto de influenciar a los trabajadores para que puedan alinearse con los objetivos de la organización y así puedan

cumplir con las metas establecidas. Liderar significa tener seguidores, pero estos siguen solo a quienes satisfacen sus necesidades, por ende podemos afirmar que dirigir supone motivación, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación **(Koontz et al., 2012, p.31)**.

Control

La función de controlar, conlleva un monitoreo del desempeño dentro de la organización para así adoptar medidas correctivas que impliquen alcanzar las metas fijadas. Determinadas empresas como Nike, Amazon, entre otras utilizan el proceso de control para definir normas de desempeño, medición y comparación de desempeños, aplicación de medidas correctivas y modificación de normas si fuese imprescindible **(Don Hellriegel et al., 2009, p.10)**.

Controlar es la acción de medir y aplicar acciones correctivas del desempeño individual y organizacional para que así los hechos se adapten a los planes establecidos por la organización. Las actividades de la función controlar están ligadas con la medición de los logros, por ejemplo tenemos el presupuesto de gasto, registro de horas de trabajo perdidas que son algunos de los medios de control **(Koontz et al., 2012, p.31)**.

Hablar de la actividad empresarial, es mencionar las funciones administrativas. No siempre es necesario que estas se encuentren integradas para que se puedan alcanzar los objetivos establecidos. El control es la última etapa formal del proceso de gestión, el control se centra en actuar

para que los resultados generados en las fases que le preceden sean los deseados (Pérez, 2008, p.p.21-23).

Como primera exigencia de esta función es el establecimiento de los objetivos, aunque en común la mayoría de las empresas tengan como finalidad la rentabilidad, el crecimiento y la solvencia, esta varía en función de los intereses colectivos de cada organización, el proceso de controlar consiste en comparar lo real con lo planeado (Pérez, 2008, p.p.21-23).

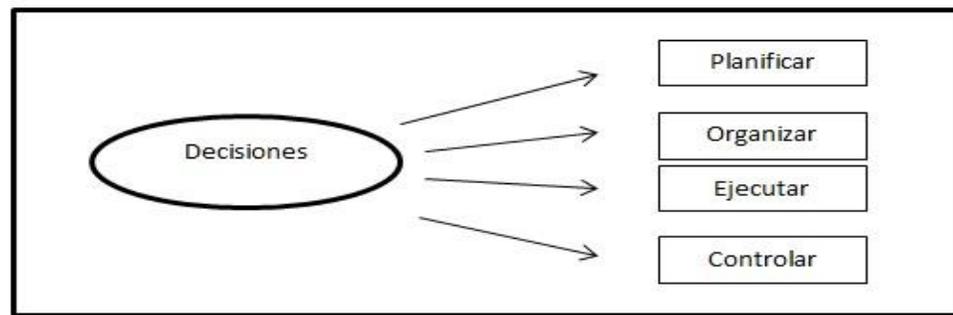


Figura 1. Dinámica de la gestión
Fuente: Juan F. Pérez-Carballo Veiga – *Control de la gestión empresarial* (2008)

La *Figura 1* nos explica la relación que existe entre los procesos básicos de la administración y la importancia del control sobre cada una de ellas, y sobre sí mismo, para que así se pueda tomar decisiones que permitan alcanzar los objetivos establecidos por la organización de manera eficaz y eficiente.

Según contexto podemos identificar dos tipos de control, uno automático que se basa en reglas preestablecidas y mecanizadas y el control no automático que se basa en analizar la situación y depende del criterio o el enfoque del decisor (Pérez, 2008, p.p.21-23).

2.2.1.4. Roles administrativos

El canadiense Henry Mintzberg, definió en tres categorías los roles administrativos, el cual en cada uno de ellos existen roles específicos, dando una suma total de 10 roles como se puede apreciar en el *Figura 2* (Hitt, Black y Porter, 2006, p.26).

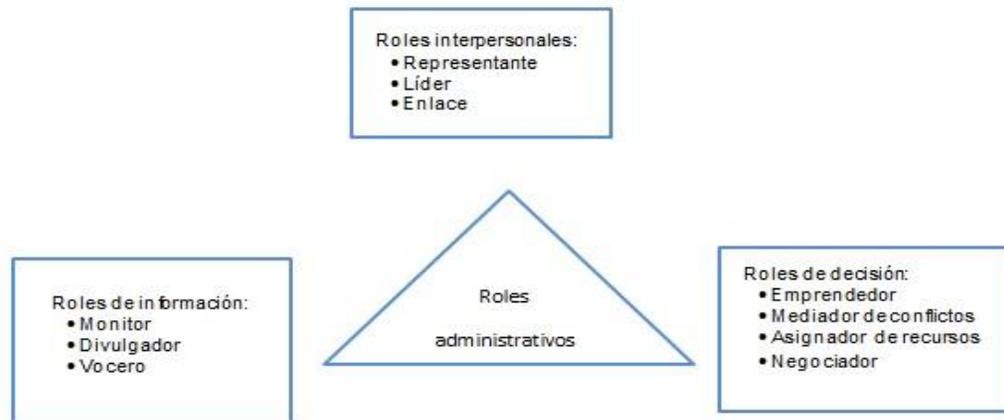


Figura 2. Tipos de roles,

Fuente: Michael A.Hitt, J. Stewart Black & Lyman W. Porter – Administración (2006)

Roles interpersonales

Como podemos apreciar en el *Figura 2* estos roles están compuestos por tres clases de conductas según la delegación de autoridad que se le brinda al administrador:

- Rol de representante: Enfocado en actividades protocolares, según un término militar se le considera como “portar la bandera” a esta función que implica una representación de la organización.
- Rol del líder: Implica autoridad o responsabilidad sobre el trabajo de otros, es guiar, dirigir al equipo de manera eficiente.

- Rol de enlace: Es el contacto entre el administrador y personas externas a la cadena de mando (Hitt et al., 2006, p.p.27-28).

Roles de información

En este tipo de rol destaca la importancia del internet, ya que es una forma de que el administrador encuentre contactos y los pueda mantener.

- Rol de monitor: Registro de información que le permita al administrador estar al tanto de los acontecimientos importantes que influyan sobre su unidad de trabajo o sobre su propia labor.
- Rol divulgador: Remite información necesaria para la continuación de los planes estratégicos en la empresa.
- Rol de vocero: Manifiesta los puntos de vista, visiones o perspectivas del equipo al que representa (Hitt et al., 2006, p.28).

Roles de decisión

Se relaciona con los requerimientos para la toma de decisiones.

- Rol emprendedor: Analizar y empezar nuevos proyectos, esto implica un porcentaje de riesgo el cual se puede reducir según la gestión que se realice.

- Rol mediador: Deben de contar con la aptitud o capacidad de saber manejar y afrontar los conflictos o disturbios, generalmente es un mediador o juez.
- Rol asignador: Determinar la distribución de los recursos que le hayan sido asignados a su área o unidad.
- Rol negociador: Capacidad para establecer acuerdos con personas de otras unidades o de otras empresas (**Hitt et al., 2006, p.p.28-29**).

2.2.1.5. Influencias sociales en la motivación

A menudo se analiza la motivación de forma individual, pero también es importante analizar cómo influye el contexto social dentro del ámbito laboral de las empresas, en este apartado se analizara la influencia de los grupos de trabajo, de los supervisores y subalternos así como también la cultura de la organización (**Hitt et al., 2006, p.434**).

• *Influencia del grupo de trabajo inmediato:*

Países como Asia y América Latina, tienen una cultura colectivista muy fuerte, siendo influenciados por el grupo al que pertenecen. Para que pueda existir esta influencia, el individuo debe de ser parte del grupo y busca la aceptación del mismo. En cada grupo se establecen normas o patrones de comportamiento que si por ejemplo, los objetivos de las organización están alineadas con esas normas o patrones la influencia en la motivación se incrementa, pero si por el contrario estas van en contra de esas normas, la influencia de la motivación disminuirá (**Hitt et al., 2006, p.434**).

• ***Influencia de supervisores y subalternos:***

La influencia que pueden ejercer los supervisores sobre los empleados está vinculada con las recompensas o los castigos que se apliquen en ellos según amerite su ineficiencia o productividad laboral. La motivación organizacional puede variar según las necesidades o expectativas de los individuos, en algunos puede incrementar y en otros puede disminuir aunque tengan en común al mismo supervisor (Hitt et al., 2006, p.435). En el caso de los subalterno, también pueden influir en la motivación de sus superiores, aunque esta no tenga la misma intensidad que la de los supervisores, pero se puede dar como forma de castigo ante la negativa de una recompensa o retribución por la labor realizada (Hitt et al., 2006, p.435).

• ***Influencia de la cultura de la organización:***

La cultura organizacional, también ejerce influencia sobre la motivación de los trabajadores, esto dependerá de las normas o patrones de conducta aceptados y adecuados por parte de la organización. Si un individuo desea seguir desarrollándose profesionalmente dentro de la organización, la cultura organizacional ejercerá mayor influencia sobre este. En el caso de las adquisiciones de dos o más empresas, saben que cada una maneja una cultura diferente, la cual de una u otra manera se busca la unificación de las mismas, ya que la implantación errada de una cultura sobre otra, puede ser desastroso (Hitt et al., 2006, p.p.435-436).

2.2.1.6. Administración por calidad

Los tiempos van cambiando y con ello los enfoques, ya no se trata de administrar como en los tiempos de Taylor, en el cual los seres humanos eran solo elementos que intervenían en el proceso de producción (Sosa, 2014, p.53).

Planeación

Sosa (2014), afirma que “la falta de planeación y la mala suerte van juntas, así que definir la planeación es trazar el camino antes de empezar a construirlo” (p.53). El proceso de planeación, es la base o el cimiento de toda organización, ya que en ella se establece los objetivos y las estrategias que se han de utilizar para poder alcanzarlos. Existen tres tipos de planeación:

- *Planeación integral*: Conocida también como estandarización, ya que en esta etapa se alinean o unifican los procedimientos, el cual se considera como el plan central o fundamental de toda organización. Con la estandarización se documenta, se norma el “qué hacer” de los trabajadores que laboran en una organización o empresa, la cual está conformada por

- los siguientes planes: Objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, métodos, normas, presupuestos, programas, manuales (Sosa, 2014, p.54).

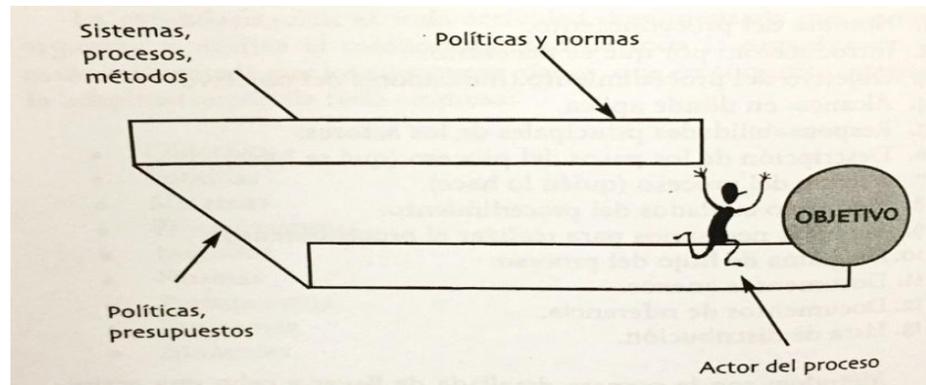


Figura 3. Interrelación de la estandarización,
Fuente: Sosa Pulido, Demetrio – Administración por calidad (2014)

En la Figura 3 podemos apreciar la interrelación que existen entre los planes que conforman la estandarización, todo ellos tienen un fin común, alcanzar el objetivos establecidos en la organización, aunque cada plan sea independiente, tienen el mismo objetivo, por ello el trabajo en equipo es fundamental (Sosa, 2014, p.56).

- *Planeación operativa*: El objetivo principal de este tipo de planeación, es determinar cómo ha de funcionar el negocio en un corto plazo y cuáles serán los resultados esperados, es decir se trata de una proyección en el cual se establecen los objetivos, metas y presupuestos para el siguiente año operacional teniendo en cuenta los resultados obtenidos en ejercicios anteriores y en el ejercicio actual (Sosa, 2014, p.65).
- *Planeación estratégica*: Este tipo de planificación proyecta a la empresa a considerar en su entorno algún cambio significativo parcial o total, la

proyección se puede dar en el mercado, en los servicios o productos que se ofrecen, nuevas tecnologías, etc. Nos encontramos en una era en donde los mercados son muy volubles y vulnerables ante cualquier acontecimiento (Sosa, 2014, p.71).

Organización

Desde una perspectiva más humana, la organización se puede definir como un conjunto de personas que comparten entre sí, los mismos valores y principios, alcanzando los objetivos establecidos a través del trabajo en equipo (Sosa, 2014, p.79).

Una organización debe mantener el equilibrio entre personas, tecnologías y sistemas, si alguno de estos elementos falla, los resultados también fallaran, los resultados serán diferentes a los esperados, siempre deben de estar motivadas las personas, la tecnología debe facilitar el trabajo al personal y los sistemas permiten aplicar a los empleados su habilidad para ofrecer productos o servicios de calidad (Sosa, 2014, p.79).

Dirección

Uno de los principales cambios se da en el estilo de liderazgo, el cual se modifica a través de un cambio en el patrón de comportamiento que se debe de ir desarrollando para que así se pueda mejorar la calidad y productividad de la organización, esto va depender de la voluntad de cambio que tenga cada uno de nuestros empleados o colaboradores, el éxito de la calidad radica en el compromiso del personal (Sosa, 2014, p.91).

Tabla 1:

Tabla comparativa entre el jefe típico y el líder

	El jefe típico		El líder
1	Sus trabajadores están al servicio de él.	1	Está al servicio de sus trabajadores.
2	Da órdenes, vigila a su personal.	2	Da orientación, ayuda y apoyo.
3	Castiga, regaña y reprime.	3	Corrige y enseña.
4	Hace que su gente trabaje	4	Logra resultados a través de su gente.
5	Presenta quejas porque no se pudo hacer algo.	5	Resuelve problemas y presenta resultados.
6	Se mantiene por encima de su gente.	6	Forma gente.
7	Tiene habilidad y práctica, no la comparte pues es su única posesión.	7	Es un experto técnicamente especialista en su trabajo, sabe el cómo y por qué y lo comparte.
8	Trabaja con individuos (divide y vencerás)	8	Forma equipos, la suma de las voluntades genera sinergia.
9	Es el jefe del que hay que cuidarse.	9	Es el especialista al que se le pide ayuda y consejo.
10	Se lleva el mérito de los resultados.	10	Comparte los méritos.

Fuente: Sosa Pulido, Demetrio – Administración por calidad (2014)

Como podemos apreciar en la *tabla 1*, el liderazgo es la manera como nos interrelacionamos con nuestros empleados, si deseamos obtener un compromiso por parte de ellos, debemos de cumplir con ciertas características que nos permitan trabajar en equipo para así poder cumplir con los objetivos establecidos (Sosa, 2014, p.92).

• Control

El proceso de control nos permite asegurar el logro de los objetivos y de las metas, se puede decir que si logramos alcanzar o llegar a la meta establecida es que se ha sido capaz de controlar los procesos que conllevan a obtener

dicho resultado, a través de una gestión eficiente. Un sistema de control debe de contar con las siguientes características:

- Debe de ser realizado por quien realiza el trabajo.
- Establecer parámetros de control.
- Contar con autoridad.
- Objetivos claros.
- Estar bien capacitados.
- Contar con equipos y materiales adecuados (Sosa, 2014, p.100).

2.2.2. Satisfacción del usuario

Es el nivel que experimenta el usuario después de haber utilizado un determinado producto o servicio. Es la causa que experimenta el usuario por el cual descubre y valora una experiencia. La satisfacción es una emoción del usuario ante una evaluación de la diferencia percibida entre su uso previa expectativa del producto y/o servicio, experimentando el contacto con la organización, una vez que ha probado el producto y/o servicio. La satisfacción de los usuarios influirá en sus futuras relaciones de la organización, se interesa en recomendarnos (**Vavra, 2006, p.25**).

La satisfacción del cliente se puede interpretar como aquella evaluación que se realiza respecto a un producto o un servicio, si este no cumplió con nuestras expectativas o necesidades, se considera que fracaso, es decir nos causó insatisfacción, la satisfacción se ve influida por las características del servicio o producto y por la percepción de calidad (**Zeithaml y Bitner, 2002, p.95**).

Hoy en día es muy importante tener en cuenta la satisfacción del usuario, debemos de considerar que sin clientes que atender no existirían las empresas, ya que no habrían necesidades u oportunidades de negocio, tampoco debemos de esperar a que los clientes se quejen , ya que la mayoría suele compartir su experiencia con otros potenciales clientes o usuarios lo cual a través del boca a boca se estaría generando una perdida para la empresa ya sea en el corto o largo plazo **(Hoffman y Bateson, 2012, p.p.288-289).**

Si tenemos una experiencia negativa pero se resuelve con eficacia, es un punto a favor de la empresa, ya que estaría generándose una comunicación positiva con el cliente y quizás así conseguir fidelizar al cliente, no debemos de considerar las quejas como un problema sino al contrario, considerarlos como una oportunidad **(Hoffman y Bateson, 2012, p.p.288-289).**

En este artículo se considera la definición brindada por Evrard, el cual define la satisfacción del cliente como “un estado psicológico resultado de un proceso de compra y de consumo”. La satisfacción del cliente está ligada a una transacción específica en comparación de la actitud hacia un producto o servicio que suele ser de manera general sin la necesidad de experimentar un proceso personal de compra o de consumo. Sin embargo en el caso de la percepción de la calidad de un servicio, resulta ser similar a la actitud hacia un servicio, ya que se realiza una apreciación de forma global.

La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente: La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sustenta que unas dimensiones de los

productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están concernidas con la insatisfacción del cliente.

Swan y Combs (1976), Maddox (1981), Bitner, Booms & Tetreault (1990), y Silvestro & Johnston (1990) estudian la teoría de los dos factores en el ámbito de la satisfacción del cliente. Ninguna de estas 4 investigaciones concluye que coexistan dimensiones que sólo causen satisfacción o que sólo originen insatisfacción, aunque si hay dimensiones relacionadas a la satisfacción o a la insatisfacción. Aunque todos estos estudios utilizan una técnica del suceso crítico, la investigación de los datos ejecutados (y por tanto, las dimensiones obtenidas), los productos y/o servicios experimentados y los segmentos de usuarios estudiados son distintos. **Carmona A., y Leal,A. (1998)**. Teoría de los factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 4(1), 53-80.

2.2.2.1. Teoría de la satisfacción del usuario

Teoría de W. Edward Deming

Deming afirma que no solo se deben resolver problemas grandes o pequeños, la dirección de una empresa debe garantizar y proteger a los inversionistas y a los puestos de trabajo ya que la misión de la institución es mejorar continuamente la calidad de los servicios o productos para que pueda posicionarse de una mejor manera en el mercado y asegurar su existencia. Deming ha propuesto a los directivos de diversas instituciones un sistema constituido por los catorce puntos:

- Ser constantes en el propósito de mejorar el producto o servicio, con el fin de llegar a ser competitivos y permanecer en el negocio.
- Adoptar la nueva filosofía de “conciencia de calidad”.
- Suprimir la dependencia de la inspección para lograr la calidad.
- Acabar con la práctica de hacer negocio sobre la base del precio
- Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio para mejorar la calidad
- Instituir la formación en el trabajo
- Implantar el liderazgo
- Desechar el miedo
- Derribar las barreras de dependencias
- Eliminar las metas numéricas que buscan nuevos niveles de productividad
- Eliminar cuotas numéricas y sustituirlas por liderazgo
- Eliminar las barreras que impiden al empleado gozar de su derecho a estar orgulloso de su trabajo
- Implantar un programa vigoroso de educación y auto-mejora.
- Involucrar a todo el personal de la organización para conseguir la transformación (Vargas y Aldana de Vega, 2006, p.35).

Teoría de H. James Harrington

Para los clientes la calidad es considerada la razón principal del éxito de las empresas, los clientes son la vida de todo negocio es decir, si

no hay clientes no hay negocio. El Dr. Harrington propone un proceso de mejoramiento que está constituido por un conjunto de actividades complementarias entre sí, y que confirman que todos los integrantes de la organización, empleados y directivos un entorno propicio ayuda para el mejoramiento de su desempeño (Harrington, 1993, p.6).

El proceso de mejoramiento está conformado por diez actividades básicas:

- Obtener el compromiso de la alta dirección.
- Instituir un consejo directivo de mejoramiento.
- Conseguir la intervención de mejoramiento.
- Asegurar la participación de los empleados en equipo.
- Lograr la colaboración individual.
- Crear equipos para el mejoramiento de los sistemas y procesos.
- Desarrollar actividades con la participación de los proveedores.
- Establecer actividades que aseguren la calidad.
- Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo, así como una estrategia de mejoramiento a largo plazo.
- Definir un sistema de reconocimientos (**Harrington, 1993, p.6**).

2.2.2.2. Cliente: Expectativas y percepciones del servicio

Expectativas del servicio:

Según un estudio realizado, se determinó que existen dos tipos de expectativas, una se conoce como servicio deseado y la otra como servicio adecuado. Se puede entender como servicio deseado aquel servicio que el cliente o usuario espera recibir, es una mezcla entre aquello que cree que puede ser y entre lo que debe de ser (**Zeithaml y Bitner, 2002, p.63**).

El servicio adecuado simboliza la expectativa mínima tolerable por parte del cliente para considerar como aceptable la experiencia del servicio brindado. En el caso del servicio deseado, las expectativas de los clientes guardan cierta relación en función de las categorías de servicio que existen pero en el caso del servicio adecuado, las expectativas varían según la empresa en una misma categoría (**Zeithaml y Bitner, 2002, p.65**).

Cuando el servicio se posiciona por debajo del servicio adecuado, le genera una frustración e insatisfacción al cliente, pero cuando esta sobrepasa el servicio deseado, estos se sienten muy complacidos incluso podrían sentirse sorprendidos por la atención recibida. Existe una zona de tolerancia que se encuentra en la zona intermedia entre el servicio deseado y el adecuado, el cual puede variar según los contexto y características de cada cliente y de sus necesidades (**Zeithaml y Bitner, 2002, p.67**).

Esta definición se puede explicar también a través de un ejemplo, en el caso de un cliente que se encuentra en el mostrador de una aerolínea y este percibe que el personal encargado de la atención es el necesario para atender a los clientes de forma rápida, la percepción será positiva, se sentirá satisfecho, en cambio, si percibe que no existe personal suficiente para la atención de los clientes, estos se sentirán frustrados y por consiguiente presentaran un reclamo si es necesario y su percepción del servicio será pésimo (Zeithaml y Bitner, 2002, p.67).

Los clientes o usuarios tienen diferentes zonas de tolerancia, las cuales pueden variar, como ya se mencionó en el párrafo anterior, según las personalidades de cada uno de ellos, en algunos puede ser más angosta y en otros más estrecha, la zona de tolerancia varía según las dimensiones del servicio, en función de si es un servicio de primera vez o si es un servicio de recuperación (Zeithaml y Bitner, 2002, p.p.68-69).



Figura 4. Zona de tolerancia,
Fuente: Zeithaml, Valarie A. & Bitner, Mary Jo – Marketing de Servicios (2002)

En la *Figura 4* nos muestra la relación que entre las expectativas de los usuarios, según lo comentado líneas arriba.

Percepciones del servicio:

Se entiende percepción como la valoración de la experiencia de un servicio de calidad o si se encuentran satisfechos con la experiencia. Las perspectivas tienen una relación directa con las expectativas, ya que estas varía según el tiempo, la cultura, de una persona a otra, lo que hoy en día se considera un servicio de calidad, quizás mañana pueda ser diferente **(Zeithaml y Bitner, 2002, p.92)**.

Así mismo, es necesario mencionar que siempre que se hable de calidad y de satisfacción, estos dos enfoque se basan en la percepción, la cual es subjetiva, suelen englobar de manera general la expectativa de una categoría de servicio, la cual puede variar en función de la eficiencia y calidad con que se atendió al cliente **(Zeithaml y Bitner, 2002, p.92)**.

Existen dos tipos de percepción de clientes, uno está relacionado con el cliente externo, que son las personas o negocios que adquieren algún producto o servicio a la empresa u organización, y por clientes internos, tenemos a los propios trabajadores, ya que pueden depender del trabajo de un área especializada o un trabajador en particular, si uno de ellos no realiza su trabajo de forma eficiente o con calidad, es muy difícil que la otra persona o área pueda subsanar esa mala percepción en el cliente **(Zeithaml y Bitner, 2002, p.94)**.

2.2.2.3. Servicio: Categorías y características

En los servicios se pueden procesar personas, objetivos, reseñas y la causa es de entorno tangible o intangible. Las gestiones tangibles se verifican en el organismo de las personas o en sus recursos físicos. Las gestiones intangibles se realizan en la aptitud o en los bienes intangibles de la persona (**Lovelock y Wirtz, 2015**).

Así llegamos a la sistematización de los servicios en cuatro categorías generales. Procesamiento hacia las personas, procesamiento hacia las posesiones, procesamiento como estímulo mental y procesamiento de la información (**Lovelock y Wirtz, 2015**).

Categorías generales de los servicios

- *Procesamiento hacia las personas*

Desde tiempos antiguos, las personas han averiguado servicios para ellos. Ser transportados, alimentados, hospedados, curados o engalanados, para recibir algunos de los tipos de servicios, los usuarios deben asociarse personalmente al sistema de servicios (**Lovelock y Wirtz, 2015**).

¿Por qué? Porque se establecen parte integral del proceso y no podrán obtener los beneficios esperados de los servicios. Es decir se tiene que ingresar a la explotación de servicios, que es una instalación física donde personas o máquinas (o ambos) crean y entregan los beneficios del servicio a los usuarios. En ocasiones los proveedores del servicio están disponibles a acudir con los

interesados, llevando consigo los instrumentos necesarios para realizar su labor y crear los beneficios esperados en los lugares preferidos por los usuarios **(Lovelock y Wirtz, 2015)**.

Como usuario, espera los beneficios que un servicio de procesamiento hacia las personas brinda, debe estar dispuesto para ayudar de manera activa con la evolución del servicio. Por ejemplo, si usted quiere una manicura, tiene que colaborar con el manicurista detallándole lo que desea, sentarse pausadamente y mostrar cada mano cuando se le pide para su tratamiento **(Lovelock y Wirtz, 2015)**.

Si requiere de un examen de la vista, el optometrista le pedirá que se haga varias pruebas y si también revisa la agudeza de su visión, le pedirá que le diga lo que ve en cartel para el examen o en una pantalla. El tiempo de los usuarios invertido en los servicios de manera hacia las personas varía cuantiosamente, desde que toma un autobús de la localidad para un recorrido breve, hasta recibir una serie de tratamientos amplios en un hospital **(Lovelock y Wirtz, 2015)**.

Entre ambos extremos encontramos actividades como ordenar y consumir un platillo; solicitar que se lleven, corten y peinen el cabello; o pasar varias noches en la habitación de un hotel. El resultado de estos servicios (después de un periodo que puede variar desde minutos hasta meses) es un usuario que llega

a su destino, que satisfizo su hambre, que ahora luce un cabello limpio y con un corte a la moda, que durmió bien una noche lejos de su casa, o que goza de una mejor salud física (**Lovelock y Wirtz, 2015**).

- *Procesamiento hacia las posesiones*

A menudo los usuarios piden a las empresas de servicio que den un procedimiento tangible a alguna posesión física (una casa que fue violentada por insectos, un selo que creció demasiado, un elevador descompuesto, un paquete que es necesario enviar a otra ciudad, ropa sucia o una mascota enferma (**Lovelock y Wirtz, 2015**).

Mucha de estas actividades son operaciones de manufactura hasta cierto punto, y no implican una elaboración y consumo paralelos. Algunos ejemplos son limpieza, mantenimiento, almacenamiento, mejoramiento o reparación objetos físicos, tanto vivos como inanimados que pertenecen al usuario, con la propósito de alargar su utilidad (**Lovelock y Wirtz, 2015**).

Entre otros servicios de procesamiento hacia las posesiones se encuentran el transporte y el almacenamiento de bienes; la venta al mayor y la distribución al detalle, así como la instalación, el retiro y el desecho de equipos; la venta al por mayor, en pocas palabras, toda una serie de actividades que

amplíen el valor y que ocurren durante el tiempo de vida del objeto en cuestión (**Lovelock y Wirtz, 2015**).

En este tipo de servicios, los usuarios actúan realmente menos que en los servicios de proceso hacia las personas. Considera la diferencia entre la trasportación de pasajeros y paquetes. En el primer caso, usted tiene que hacer el viaje para obtener el beneficio de ir de un lugar a otro. En el caso de los paquetes, usted los deposita en un buzón de correo o en el mostrador de una oficina postal (o le pide a un mensajero que los recoja en sus casa u oficina y espera a que se entreguen al receptor (**Lovelock y Wirtz, 2015**).

- *Procesamiento como estímulo mental*

Implica determinados servicios que van dirigidos a la mente de las personas, incluyen educación, asesoría profesional, psicoterapia, acciones de entretenimiento y ciertas acciones religiosas. Cualquier cosa que afecta la mente de las personas tiene el dominio de forma actitudes e intervenir en su conducta (**Lovelock y Wirtz, 2015**).

Así, cuando los usuarios toman una posición de dependencia o cuando está permitida para la manipulación, requiriéndose de estándares éticos firmes y de una inspección metódica. Para alcanzar el beneficio de este tipo de servicios es

necesario que los usuarios inviertan tiempo y cierto grado de esfuerzo mental (**Lovelock y Wirtz, 2015**).

Sin embargo los destinatarios no necesariamente deben estar realmente presentes en las instalaciones donde se proporciona el servicio, sino únicamente en comunicación mental con la información que se presenta. Hay un diferencia interesante con los servicio de procesamiento hacia las personas (**Lovelock y Wirtz, 2015**).

- *Procesamiento de información*

La tecnología de la información ha revolucionado el procesamiento de la información, teniendo en cuenta que no toda la información se procesa usando máquina. La información es el material de servicios más intangible que hay, pero puede evolucionarse en formas tangibles más supervivientes como ocurre en los reportes, cartas, libros, páginas web, los CD-ROM o los DVD (**Lovelock y Wirtz, 2015**).

Entre los servicios que dependen del procesamiento de la información eficaz se encuentran los servicios financieros, abogacía, investigación de mercados, consultoría de dirección de empresas y diagnósticos médicos etc., por ejemplo la Municipalidad de Comas publica en su página web información de los planes estratégicos, de los instrumentos de gestión, de las

disposiciones normativas, etc., cuyo fin es mantener informado a los usuarios de la gestión que viene realizando la Municipalidad (Lovelock y Wirtz, 2015).

Características de los servicios

Nogueira (1990), considera seis características para los servicios que los diferencian de los productos universales, pero según la naturaleza de nuestra investigación solo mencionaremos cuatro (p.5):

1. ***Los servicios son más intangibles que tangibles:*** Un producto es un objeto, algo cierto; el servicio es una consecuencia de un esfuerzo, de un trabajo. Cuando el servicio es vendido, no hay como norma universal, nada para ser justificado que sea palpable. Los servicios son consumidos pero no pueden ser poseídos. El concepto de intangibilidad tiene dos significados clave:

- No consigue ser tocado
- No consigue ser fácilmente preciso, expresado o descubierto mentalmente (Nogueira y Arnaldo, 1990, p.6).

2. ***Los servicios son simultáneamente producidos y consumido:*** Los servicios son generalmente producidos y consumidos en la misma época. Al dar una clase, el profesor origina un servicio educativo que el alumno va consumiendo. Los servicios son prácticamente ofrecidos, después son promovidos y consumidos conjuntamente.

Los servicios precisan, de esta forma, ser comercializados correctamente, para que se logren producir y consumir **(Nogueira y Arnaldo, 1990, p.6)**.

3. ***Los servicios son estandarizados y uniformes:*** Los servicios se fundamentan en las personas o dispositivos, pero el elemento humano es el que predomina y por ese conocimiento queda muy difícil que él logre ser producido constantemente de forma semejante y estandarizada **(Nogueira y Arnaldo, 1990, p.6)**.

4. ***En general no pueden ser protegidos por patente:*** Los servicios son simplemente plagiados y dificultosamente pueden ser resguardados por patentes **(Nogueira y Arnaldo, 1990, p.6)**.

2.2.2.4. Calidad de servicio

Las herramientas para la gestión de los servicios son diversas, para poder realizar una adecuada medición se debe disponer de una lista de atributos que permitan considerar las bondades del servicio ofrecido, los cuales están clasificados en las siguientes etapas: Accesibilidad al servicio, admisión, diagnóstico, prestación en sí, despedida y seguimiento. Al asignar atributos, si estos son muy extensos debemos priorizar y concentrarnos en la dimensiones más importantes **(Pancorvo, 2001, p.107)**.

Pancorvo (2001), afirma que “La verdadera calidad del servicio está en relación directa con la función utilitaria que le brinda a los clientes” (p.108). La percepción de los usuarios es muy subjetiva, ya que a esta se ve influenciada por diferentes factores entre ellos tenemos el desempeño de los trabajadores, quienes son la imagen de la empresa, estos deben de estar completamente capacitados y ser muy eficientes para que puedan brindar un servicio de calidad.

2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción del usuario

Tangibles

Es una dimensión importante que influye en la calidad del servicio, ya que es la apariencia de las instalaciones físicas del establecimiento, no solo se considera como tangible la infraestructura sino también el equipo con el que se cuenta, el personal que labora y los materiales que se utilizan para brindar el servicio (**Zeithaml y Bitner, 2002, p.107**).

Confiabilidad

La confiabilidad está relacionada con el cumplimiento de las promesas realizadas por la empresa a sus clientes de manera segura y precisa, no basta solo con ofrecer un servicio, sino también cumplir con los beneficios que estos le generen al usuario o consumidor, mientras más confiable sea una empresa u organización es menos probable que la

empresa pierda clientes o generen una mala percepción (**Zeithaml y Bitner, 2002, p.105**).

Capacidad de respuesta

Los autores **Zeithaml & Bitner (2002)** consideran la capacidad de respuesta como “responsabilidad” el cual la definen como la capacidad de colaborar con los clientes, de brindar un servicio eficaz y eficiente ante cualquier solicitud o reclamo que se pueda generar (p.105).

Es proyectar de cara a los usuarios la percepción de que contamos aquí para ofrecer en cualquier instante que usted nos necesite, es decir:

- Brindar un servicio rápido
- Contestar de inmediato las llamadas telefónicas de los usuarios.
- Flexibilidad para acomodar a las necesidades de los usuarios.
- Remitir de inmediato la información requerida por los usuarios.
- Otorgar las entrevistas en el plazo más breve posible
- Mantener bastante personal a disposición de los usuarios

(Alcaide J, 2010, p. 54).

Empatía

Se puede definir empatía como la atención personalizada que se les brinda a los clientes, ya que se considera a cada uno de ellos como únicos y especiales. Los clientes quieren sentir que son importantes y por

ello se hace hincapié en esta dimensión, ya que sobre esta base se trabaja la percepción que se pueda generar en cada uno de ellos (**Zeithaml & Bitner, 2002, p.106**).

2.2.2.6. Papel de los empleados en la entrega del servicio

Zeithaml & Bitner (2002), citan a **Leonar Berry**, notable experto en materia de servicio, afirma que “las inversiones en el éxito de los empleados son impulsores clave del éxito sostenido del negocio” (p.347). Son los empleados en una empresa de servicios los que representan a la organización de cara al público, por ello estos influyen de manera directa sobre el grado de satisfacción de los clientes y de establecer vínculos de fidelización con ellos.

Se considera como fracaso de un servicio si los empleados a pesar de que existan determinadas especificaciones o manuales de comportamiento a los cuales se deben alinear para poder brindar un servicio de calidad, no lo cumplen. Esto se puede dar por diferentes factores, puede ser por un mal proceso de reclutamiento, falta de motivación, ausencia de control, etc. (**Zeithaml y Bitner, 2002, p.p.348-349**).

Considerar en realizar una inversión en los empleados, influye de manera directa sobre la rentabilidad de la empresa, ya que si estos se encuentran motivados, el ambiente laboral es bueno, sienten que son considerados o que sus esfuerzos son recompensados, se sentirán

comprometidos con la empresa, debemos de recordar que todos los empleados que trabajan en una institución o empresa, son la cara, la imagen de la misma, desde la recepcionista hasta el gerente o administrador (**Zeithaml & Bitner, 2002, p.350**).

Los empleados deben de mostrar determinados comportamientos, como amabilidad, proactividad de cara al público así no se encuentren en su hora de trabajo pero si están dentro de las instalaciones de la empresa, siempre es necesario que midan sus expresiones o comportamiento ya que estos influyen sobre la percepción del cliente, por ende podemos considerar que los empleados cumplen el papel de profesionales del marketing (**Zeithaml & Bitner, 2002, p.350**).

2.3. Glosario de términos

- **Administración:** Proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas **establecidas** (**Stoner, Freeman & Gilbert, p.7**).
- **Administración de la calidad total:** Forma de gestión de una organización cuyo compromiso de su cultura está dirigido a conseguir constantemente la satisfacción de los clientes por medio de un sistema integral de instrumentos, técnicas y capacitación. Esto implica la superación constante de los proceso de la organización, la cual deriva en productos y servicios de gran calidad. Tiene como base el elemento humano como gestor primordial de la calidad, tomando

el enfoque de la calidad como una forma de gestión multidisciplinaria de mejora constante (Andia, 2015, p.37).

- **Administración por objetivos:** La administración por objetivos se refiere a una serie formal de procedimientos que empieza por establecer metas y prosigue hasta la revisión de resultados. La medula de la APO son los objetivos que detallan las acciones individuales requeridas para desarrollar la estrategia funcional y los objetivos anuales de la unidad. La APO es una forma de integrar los esfuerzos de todos los miembros de la organización y de enfocarlos hacia las metas de los niveles altos de la administración y la estrategia global de la organización (Andia, 2015, p.38).
- **Balanced Scorecard:** También llamado cuadro de mando integral, brinda una metodología que permite definir en forma lógica los objetivos y estrategias de una empresa a través de cuatro grandes grupos denominados perspectivas: financiera, clientes, procesos internos, y formación y crecimiento (Andia, 2015, p.60).
- **Calidad total:** Es lograr la satisfacción total de los clientes por medio de un trabajo excelente desde la primera vez (Sosa, 2014, p.32).
- **Creación de estereotipos:** Proceso de elaborar suposiciones sobre los individuos tan solo con base en su pertenencia a un género, raza, edad u otra categoría. Los estereotipos distorsionan la realidad, ya que con ellos se pretender atribuir a todas las personas de cierta categoría las mismas características, lo cual no tiene razón de ser (Don Hellriegel et al., 2009, p.443).

- **Competitividad:** Es la capacidad inmediata y futura así como la posibilidad de una empresa de diseñar, producir y vender bienes o servicios, cuyos precios y cualidades forman un conjunto más atractivo que las demás empresas competidoras (**Andia, 2015, p.91**).
- **Control:** Es aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la fase de planificación. Como última etapa forma del proceso de gestión, el control se centra en actuar para que los resultados generados en las fases que le preceden sean los deseados (**Pérez, 2008, p.21**).
- **Cultura de calidad:** Es el ambiente en el que se trabaja en toda la organización, es la forma como se realiza el trabajo y como nos interrelacionamos (**Sosa, 2014, p.44**).
- **Dirección:** Función administrativa que involucra trabajar con y a través de las personas para lograr objetivos organizacionales (**Robbins y Coulter, 2000, p.9**).
- **Efectividad:** Es la referida al grado en el cual un programa o actividad gubernamental logra sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendía alcanzarse. Previstos en la legislación o fijados por otra autoridad (**Andia, 2015, p.139**).
- **Eficacia:** Suele definirse en términos de “hacer lo correcto” o en otras palabras efectuar aquellas actividades laborales que derivaran en el logro de los objetivos de la empresa (**Robbins y Coulter, 2000, p.8**).

- **Eficiencia:** Se refiere a obtener los mejores resultados a partir de menor cantidad de insumos o recursos (**Robbins y Coulter, 2000, p.8**).
- **Ejecución:** La palabra ejecución viene del latín executions, significa hacer una cosas, llevar a la práctica, realizar una tarea, etc. Los directivos, gerentes, gestores, jefes se llaman ejecutivos porque su función es hacer las cosas, lograr que las tareas y funciones de la empresa se lleven a la práctica (**Ramírez, 2002, p.15**).
- **Gerente:** La Real Academia Española define al gerente como persona que dirige los negocios y lleva la firma en una empresa o sociedad mercantil (**Ramírez, 2002, p.14**).
- **Gestión:** La palabra gestión, significa, según la Real Academia Española administrar, es decir hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos (**Ramírez, 2002, p.14**).
- **Organizaciones:** Son entidades sociales que están dirigidas a las metas, están diseñadas como sistemas de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y están vinculadas al entorno (**Daft, 2011, p.11**).
- **Percepción:** Es el significado que el emisor o receptor atribuye a un mensaje. Las percepciones se ven influidas por lo que ven los individuos, por la manera en que organizan esos elementos en su memoria y por los significados que les atribuye (**Don Hellriegel et al., 2009, p.443**).
- **Productividad:** Cabe definirla como el cociente producción – insumos dentro de un periodo, considerando la calidad (**Koontz et al., 2008, p.14**).

- **Satisfacción del cliente:** Son etiquetas que usamos para resumir un conjunto de actos observables relacionados con el producto, el servicio o ambos (**Hayes, 2006, p.31**).
- **Sistema:** Es un conjunto de partes interrelacionadas e interdependientes, dispuestas de forma que dan lugar a un todo unificado. Los dos tipos básicos de sistema son el cerrado y el abierto (**Robbins y Coulter, 2000, p.35**).
- **Planeación:** Función administrativa que implica tomar decisiones en forma sistemática acerca de las metas y actividades que un individuo, un grupo, una unidad de trabajo o toda la organización perseguirán en lo futuro (**Bateman & Snell, 2005, p.15**).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

La gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016.

3.2. Hipótesis específica

- El nivel de planificación de la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016.
- La eficiencia de la organización influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016.
- La dirección de la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016.
- La eficiencia del control administrativo influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016.

3.3. Identificación de variables

Variable independiente:

Gestión administrativa: Administrar significa realizar una adecuada toma de decisiones que guíen a la organización a través de las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar. Se espera que los trabajadores no solo cumplan con su función principal sino también puedan realizar labores administrativas aun sin ser su trabajo (**Don Hellriegel et al., 2009, p.8**).

Variable dependiente:

Satisfacción del usuario: **Pancorvo (2001)** afirma que “la verdadera calidad del servicio está en relación directa con la función utilitaria que le brinda a los cliente” (p.108). La percepción de los usuarios es muy subjetiva, ya que esta se ve influenciada por diferentes factores, entre ellos tenemos el desempeño de los trabajadores, quienes son la imagen de la empresa, estos deben de estar completamente capacitados y ser muy eficientes para que puedan brindar un servicio de calidad.

3.4. Operacionalización de la variable

Tabla 2

Matriz de operacionalización

VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA
Gestión Administrativa	Planificación	Manual de atención al contribuyente	1	<i>Cuestionario 1</i> 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
		Manual de organización y funciones	2	
		Toma de decisiones	3	
	Organización	Recursos tecnológicos	4	
		Recursos materiales	5	
		Selección de personal	6	
	Dirección	Capacitación del personal	7	
		Grado de motivación	8	
		Trabajo en equipo	9	
	Control	Calidad de servicio	10	
		Retroalimentación	11	
		Nivel de desempeño	12	
Satisfacción del usuario	Capacidad de respuesta	Atención de reclamos	13	
		Tiempo de espera	14	
		Competencias	15	
	Tangibles	Equipos modernos	16	
		Condición de las instalaciones	17	
		Apariencia del personal	18	
	Confiabilidad	Información precisa	19	
		Índice de confianza	20	
		Efectividad del servicio	21	
	Empatía	Amabilidad	22	
		Comprensión de necesidades	23	
		Atención personalizada	24	

Fuente propia

3.5. Matriz de consistencia (Ver anexo)

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo y niveles de la de investigación

4.1.1. Tipo

El tipo de investigación que se utilizó fue de tipo aplicada y enfoque cuantitativo; según lo señalan los autores: **Hernández, Fernández y Baptista (2010)** “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

4.1.2. Niveles

De acuerdo a lo desarrollado, empleamos los niveles: descriptivo y correlacional causal, que a continuación explicamos.

- Descriptivo: **Hernández et al (2010)** señala que “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 80).
- Correlacional: **Hernández et al (2010)** nos indica que “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables en un contexto en particular” (p.81).

4.2. Diseño de investigación

Según el estudio realizado, podemos establecer que el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, **Hernández, et al (2010)** lo define como “aquellos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada

de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

Hernández et al (2010) señala que los diseños no experimentales transversales se encargan de recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 151).

4.3. Unidad de análisis

En este proceso fundamental para el análisis, se tiene como base objetiva la población, la cual, **Vara (2012)** define la población como: El conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar. La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o mas propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo (p.221).

La unidad de análisis de esta investigación son los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2016.

4.4. Población de estudio

La población está conformada por mujeres y hombres que comprenden las edades de 18 a 59 años de edad, según el censo realizado en el 2007, nuestra población estaría conformada por 286,954 habitantes en el distrito de Comas.

4.5. Tamaño y selección de la muestra

Para calcular la muestra de estudio, se aplicó el muestro probabilístico de tipo aleatorio simple, según **Malhotra (2008)**: Es una técnica de muestreo

probabilístico donde cada elemento de la población tiene como probabilidad de selección equitativa y conocida. Cada elemento se selecciona de manera independiente a los otros elementos y la muestra se extrae mediante un procedimiento aleatorio del marco de muestreo (p.346).

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

Dónde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Población
- Z = Nivel de confianza (1.96)
- p = Tasa de éxito
- q = Tasa de fracaso
- E = Error de precisión

$$n = \frac{1.96^2 * 286954 * 0.5 * 0.5}{E^2(286954 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 384$$

4.6. Técnicas de recolección de datos

4.6.1. Métodos

Después de estudiar los diversos métodos para poder desarrollar la investigación, se aplicó el método: Hipotético – Deductivo. Bernal (2010) nos

dice que “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos (p.60).

4.6.2. Técnicas

Para un mejor procesamiento estadístico, las técnicas empleadas en el presente trabajo de investigación son: técnicas de recolección de información a través de fuentes indirectas y directas.

- Técnicas de recolección de información indirecta: Tres palacios, **Vásquez & Bello (2005)**, la recopilación de información se basa en fuentes bibliográficas, hemerográficas y estadísticas; lo recomendable es utilizar fuentes originales, estas pueden ser en libros, revistas, periódicos escritos, trabajos de investigaciones anteriores y otros.
- Técnicas de recolección de información directa: **Tres palacios et al (2005)**, los datos se recopilan a través de las encuestas aplicadas a la muestra representativa de la población citada.

4.6.3. Instrumentos

De todos los instrumentos a utilizar, se optó por el cuestionario, el cual fue utilizado en la presente investigación para la recopilación de los datos. “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (**Hernández et al., 2010, p.217**).

4.7. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información

Para procesar la información obtenida a través de los cuestionarios, analizarla e interpretarla, se empleó el programa estadístico SPSS versión 23, el cual tuvo el siguiente desarrollo:

- Estadística descriptiva: “Se describe los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable” (Hernández et al., 2010, p.287).
- Estadística inferencial: “Se utiliza para probar hipótesis y estimar parámetros” (Hernández et al., 2010, p.305).

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5. 1. Análisis e interpretación de resultados

Malhotra (2008), nos indica lo siguiente: “la validez de una escala se define como el grado en que las diferencias en las puntuaciones obtenidas con la escala reflejan diferencias verdaderas entre los objetos en la característica medida, en lugar del error sistemático o aleatorio”(p.286).

Para llevar a cabo la validación de los instrumentos de medición de la presente investigación, se tomó en consideración el juicio de los docentes de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, facilitándoles la matriz de consistencia, el instrumento de medición, y la ficha de validación.

5.1. 1. Prueba de confiabilidad cuestionario N°1 : “Gestión Administrativa”

En el cuestionario N° 01 “Gestión Administrativa”, se aplicó la prueba estadística alfa de cronbach para poder determinar su confiabilidad; la confiabilidad se refiere al grado en que la escala produce resultados consistentes si se hacen mediciones repetidas. Las fuentes sistemáticas de error no tienen efecto adverso en la confiabilidad porque afectan la medición de una manera constante y no producen inconsistencia (**Malhotra, 2008, p.284**).

Se siguió los siguientes pasos para poder establecer la confiabilidad del instrumento N°1:

- a) Se delimito una muestra de 384 usuarios de la
Municipalidad de Comas.

- b) Se encuestó a la muestra con los cuestionarios validados por los expertos.
- c) Los datos recopilados de los cuestionarios validados fueron analizados a través del programa estadístico SPSS V23, en la tabla tres se puede apreciar la confiabilidad del instrumento:

*Tabla 3:
Cuestionario N°1*

Alfa de cronbach	N° de elementos
0.79	12

Elaboración Propia

5.1. 2. Prueba de confiabilidad cuestionario N° 2: “Satisfacción del Usuarios”

Se siguió los siguientes pasos para poder establecer la confiabilidad del instrumento N°2:

- a) Se delimitó una muestra de 384 usuarios de la Municipalidad de Comas.
- b) Se encuestó a la muestra con los cuestionarios validados por los expertos.
- c) Los datos recopilados de los cuestionarios validados fueron analizados a través del programa estadístico SPSS V23, en la tabla cuatro se puede apreciar la confiabilidad del instrumento:

*Tabla 4:
Cuestionario N°2*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.87	12

Fuente propia

En el trabajo de investigación se utilizó una escala de Likert con los siguientes rangos: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

A continuación se presentan y analizan las tablas y graficas obtenidas de las encuestas realizadas a los usuarios de la Municipalidad de Comas.

Variable independiente: Gestión Administrativa

Dimensión 1: Planificación

1. ¿Considera usted que la actual gestión municipal aplica de manera eficiente el manual de atención al contribuyente?

*Tabla 5:
Manual de atención*

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	14	14	3.6%	3.6%
En desacuerdo	58	72	15.1%	18.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	80	152	20.8%	39.6%
De acuerdo	156	308	40.6%	80.2%
Totalmente de acuerdo	76	384	19.8%	100%
TOTAL	384		100%	

Fuente propia

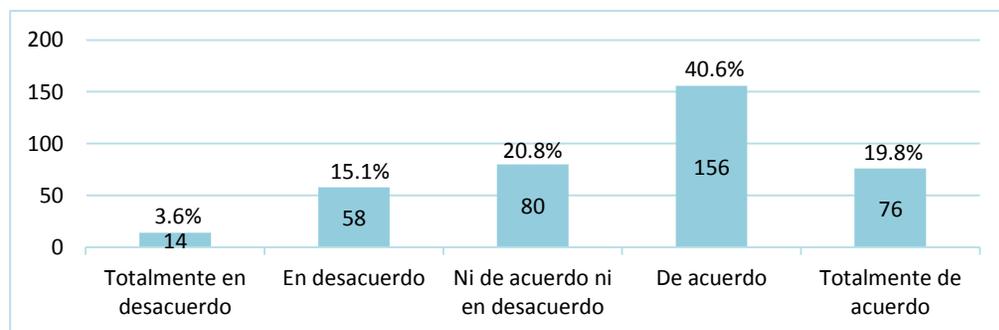


Figura 5. Manual de Atención al contribuyente

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla y figura cinco, se estableció que el 40.6% de los usuarios considera estar de acuerdo con la gestión municipal para la aplicación eficiente del manual de atención al contribuyente, el 20.8% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19.8% está totalmente de acuerdo, el 15.1% indico estar en desacuerdo y el 3.6% señaló totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura cinco es que los usuarios de la Municipalidad de Comas en un 40.6% están de acuerdo con la forma eficiente en cómo se aplica el manual de atención al contribuyente.

2. ¿Considera fundamental la aplicación del manual de organización y funciones por cada área de la Municipalidad?

*Tabla 6:
MOF*

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	15	15	3.9%	3.9%
En desacuerdo	28	43	7.3%	11.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50	93	13%	24.2%
De acuerdo	173	266	45.1%	69.3%
Totalmente de acuerdo	118	384	30.7%	100%
TOTAL	384		100%	

Fuente propia

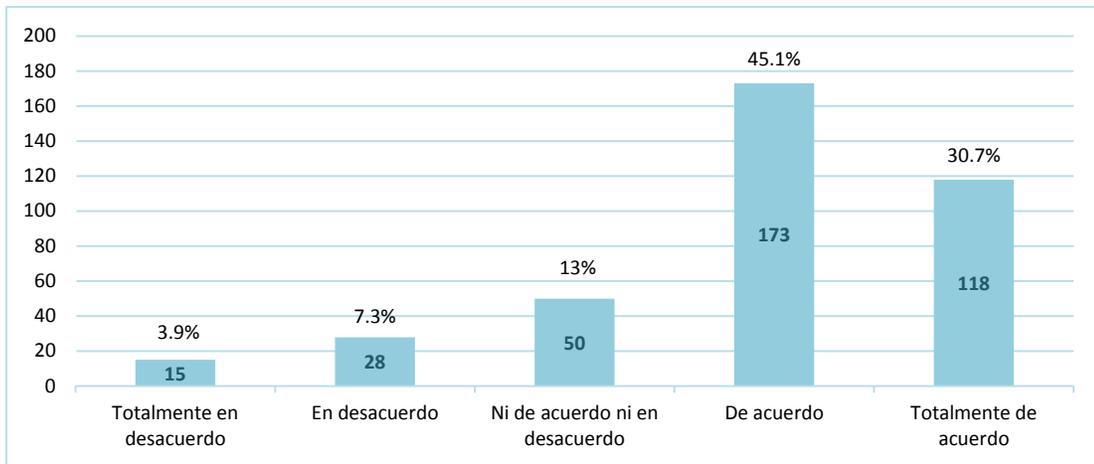


Figura 6. MO

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla y la figura seis, se estableció que el 45.1% de los usuarios considera estar de acuerdo con la aplicación del manual de funciones y organizaciones por cada área de la Municipalidad, el 30.7% está totalmente de acuerdo, el 13% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7.3% indico en desacuerdo y el 3.9% señalo totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura seis es que los usuarios de la Municipalidad de Comas en un 45.1% consideran estar de acuerdo con la aplicación del manual de funciones y organizaciones por cada área municipal que permita así mejorar la eficiencia del servicio.

3. ¿Considera como burocrática la toma de decisiones?

Tabla 7:
Toma de decisiones

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	28	28	7.3%	7.3%
En desacuerdo	81	109	21.1%	28.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	59	168	15.4%	43.8%
De acuerdo	137	305	35.7%	79.4%
Totalmente de acuerdo	79	384	20.6%	100%
TOTAL	384		100%	

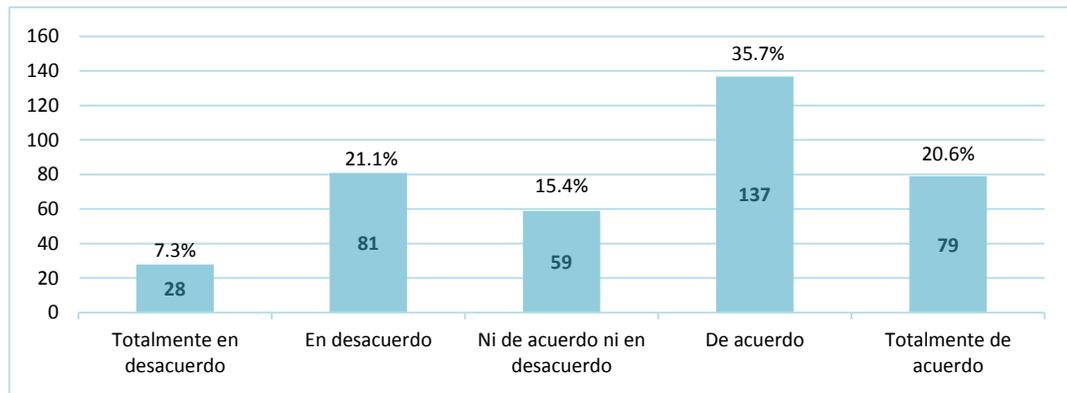


Figura 7. Toma de decisiones,

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla y en la figura siete, se observó que el 35.7% de los usuarios de la Municipalidad de Comas está de acuerdo en considerar como burocrática la toma de decisiones, el 21.1% está en desacuerdo, el 20.6% está totalmente de acuerdo, el 15.4% indicó ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 7.3% señaló totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura siete es que los usuarios de la Municipalidad de Comas en un 35.7% está de acuerdo en considerar, según su percepción, como burocrática la toma de decisiones en dicha institución.

Dimensión 2: Organización

4. ¿Considera necesario que la Municipalidad de Comas debe utilizar equipos tecnológicos de última generación?

Tabla 8:
Recursos tecnológicos

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	23	23	6%	6%
En desacuerdo	10	33	2.6%	8.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	49	4.2%	12.8%
De acuerdo	128	177	33.3%	46.1%
Totalmente de acuerdo	207	384	53.9%	100%
TOTAL	384		100%	

Fuente propia

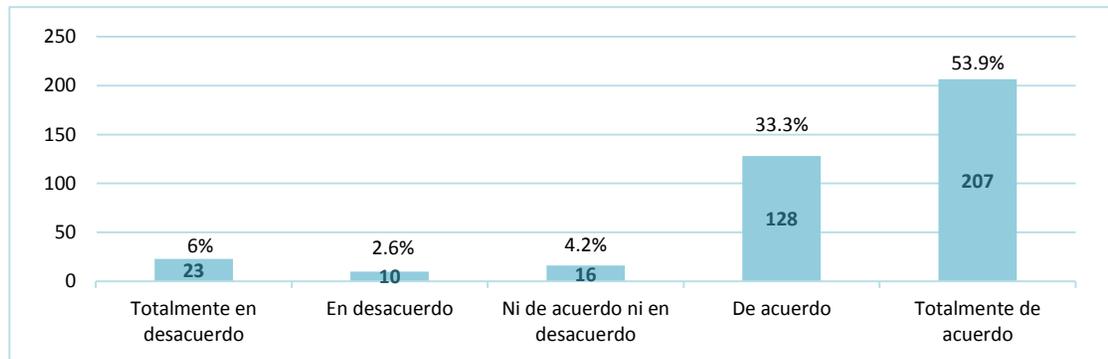


Figura 8. Equipos tecnológicos

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla y figura ocho, se observó que el 53.9% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo que la Municipalidad debe utilizar equipos tecnológicos de última generación, el 33.3% considero de acuerdo, el 6% preciso totalmente en desacuerdo, el 4.3% indico ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 2.6% señalaron en desacuerdo.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura ocho, es que los usuarios de la Municipalidad de Comas en un 53.9% está totalmente de acuerdo al considerar que los equipos tecnológicos con los que cuenta la institución deben ser de última generación.

5. ¿Los recursos materiales son los apropiados para la atención de los usuarios de la Municipalidad?

*Tabla 9:
Recursos Materiales*

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	24	24	6.3%	6.3%
En desacuerdo	69	93	18%	24.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	90	183	23.4%	47.7%
De acuerdo	120	303	31.3%	78.9%
Totalmente de acuerdo	81	384	21.1%	100%
TOTAL	384		100%	

Fuente propia

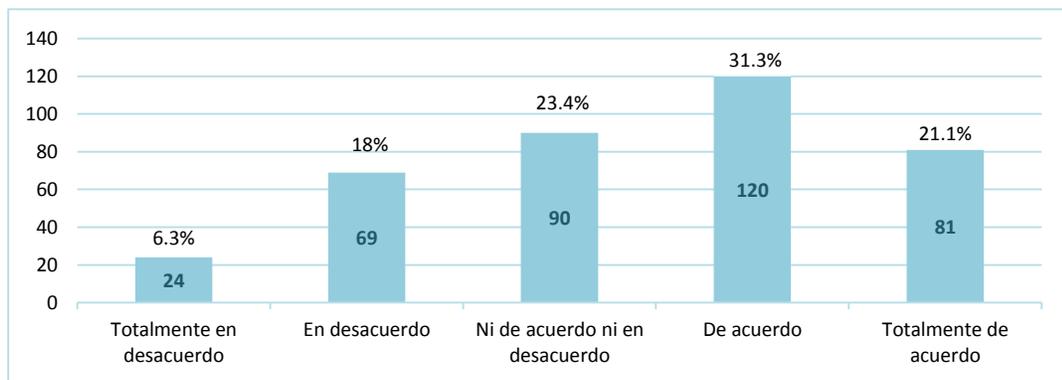


Figura 9. Recursos Materiales

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla y figura nueve 9, se observó que el 31.3% de los usuarios está de acuerdo al considerar que los recursos materiales son los apropiados para la atención de los usuarios de la Municipalidad, el 23.4% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21.1% preciso estar totalmente de acuerdo, el 18% indico en desacuerdo y el 6.3% señalo totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura nueve, es que los usuarios de la Municipalidad de Comas en un 31.3% están de acuerdo al considerar que los recursos materiales con los que cuenta la Municipalidad son los apropiados para poder atender eficazmente a los usuarios de la institución.

6. ¿Para una buena gestión municipal es necesario un riguroso proceso de selección de personal?

*Tabla 10:
Selección de personal*

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	9	9	2.3%	2.3%
En desacuerdo	6	15	1.6%	3.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	36	5.5%	9.4%
De acuerdo	178	214	46.4%	55.7%
Totalmente de acuerdo	170	384	44.3%	100%
TOTAL	384		100%	

Fuente propia

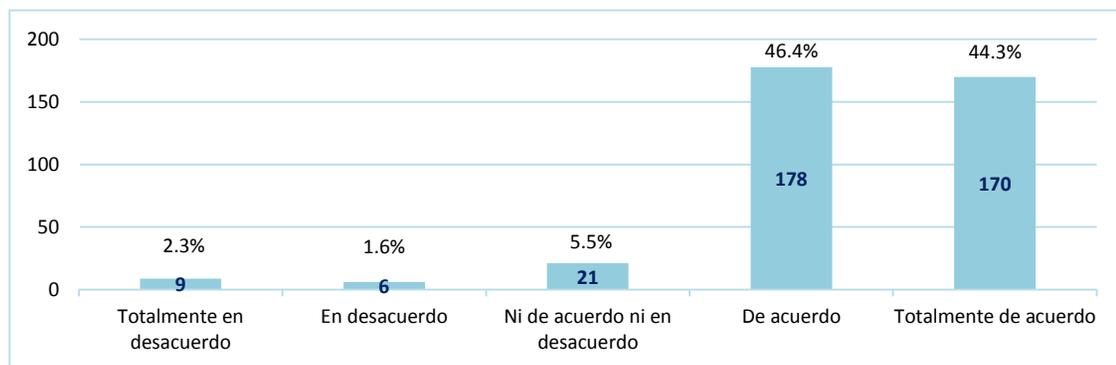


Figura 10. Selección de Personal

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla y figura diez, un 46.4% de la muestra está de acuerdo al considerar que debe existir un riguroso proceso de selección de personal, el 44.3% considero totalmente de acuerdo, el 5.5% preciso ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.3% indico totalmente en desacuerdo y el 1.6% señalo totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura diez, es que los usuarios de la Municipalidad de Comas en un 46,4% consideran que debe existir un riguroso proceso de selección de personal para que así se pueda contar con personal capacitado en la atención a los usuarios.

Dimensión 3: Dirección

7. ¿Considera usted que el personal de la Municipalidad debe ser capacitado frecuentemente de acuerdo a las innovaciones de dicha institución?

*Tabla 11:
Capacitación del personal*

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	16	16	4.2%	4.2%
En desacuerdo	8	24	2.1%	6.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	42	4.7%	10.9%
De acuerdo	112	154	29.2%	40.1%
Totalmente de acuerdo	230	384	59.9%	100%
TOTAL	384		100%	

Fuente propia

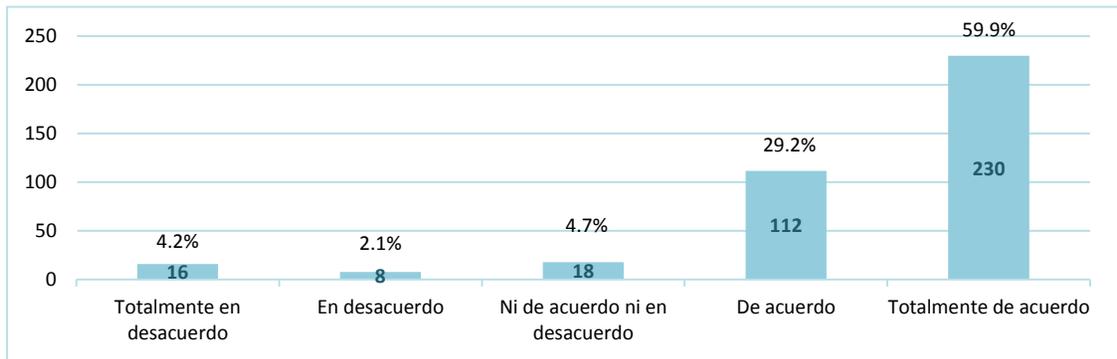


Figura 11. Capacitación del personal

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla y figura once, el 59.9% de la muestra está de acuerdo al considerar que el personal que labora en la Municipalidad de Comas debe ser capacitado frecuentemente, el 29.2% considero estar de acuerdo, el 4.7% preciso ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4.2% señalo totalmente en desacuerdo y el 2.1% indico en desacuerdo.

Interpretación:

Lo que colige de la figura once es que los usuarios de la Municipalidad de Comas en un 59.9% consideran que la capacitación constante del personal permite brindarle a los usuarios una mejor experiencia en cuanto a la atención o servicio brindado.

8. ¿Considera como oportuna la implementación de incentivos para el personal que labora en la Municipalidad de Comas?

Tabla 12:

Grado de motivación

xi	Fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	10	10	2.6%	2.6%
En desacuerdo	11	21	2.9%	5.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	47	6.8%	12.2%
De acuerdo	180	227	46.9%	59.1%
Totalmente de acuerdo	157	384	40.9%	100%
Total	384		100%	

Fuente propia

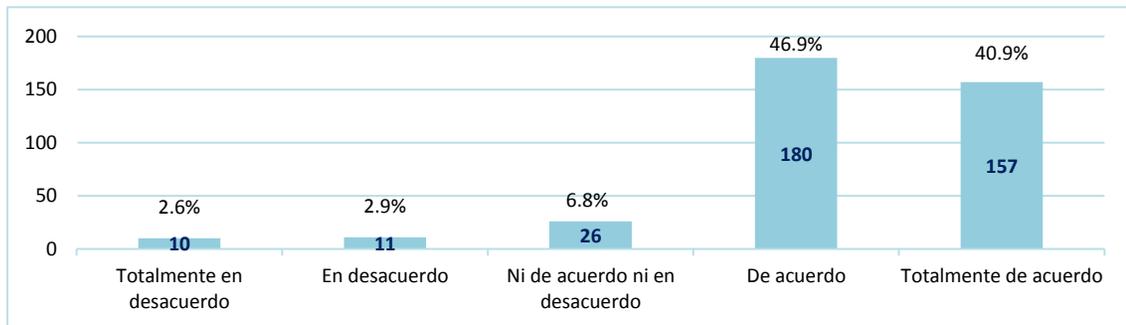


Figura 12. Grado de Motivación

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla y la figura doce, un 46.9% de la muestra considera como oportuna la implementación de incentivos para el personal, el 40.9% considero estar totalmente de acuerdo, el 6.8% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.9% señalo en desacuerdo y el 2.6% indico totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura doce, es que los usuarios de la Municipalidad de Comas en un 46.9% consideran como oportuna la implementación de incentivos que permitan motivar al personal para que puedan mejorar su desempeño laboral y por ende brindar un mejor servicio a los usuarios.

9. ¿Considera usted que el trabajo en equipo es indispensable para una buena gestión en la Municipalidad?

*Tabla 13:
Trabajo en equipo*

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	5	5	1%	1%
En desacuerdo	8	13	2%	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	35	6%	9%
De acuerdo	156	191	41%	50%
Totalmente de acuerdo	193	384	50%	100%
TOTAL	384		100%	

Elaboración Propia

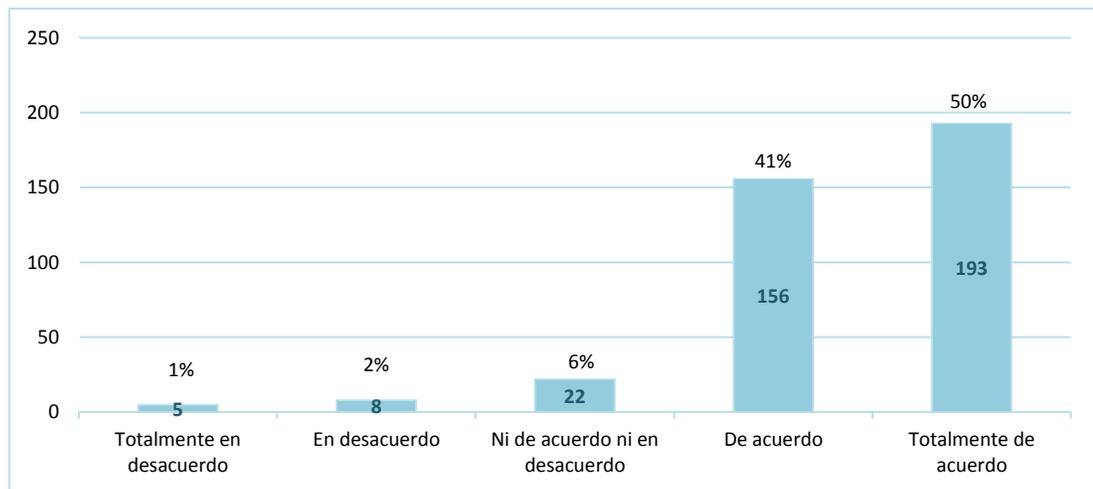


Figura 13. Trabajo en Equipo

Análisis:

De acuerdo a la tabla y figura trece podemos apreciar que el 50% de los usuarios de la Municipalidad de Comas están totalmente de acuerdo en que el trabajo en equipo es fundamental para una buena gestión, lo que equivale a 193 usuarios; un 41% también se encuentra de acuerdo en este aspecto, el 6% no está de acuerdo ni en desacuerdo, en un menor porcentaje están en desacuerdo el 2% y finalmente totalmente en desacuerdo el 1%.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura trece, es que los usuarios consideran que debe existir el trabajo en equipo para una mejor gestión por parte de la Municipalidad de Comas, ya que es indispensable que la dirección de esta institución sea la apropiada para que se refleje en los resultados.

Dimensión 4: Control

10. ¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad de Comas brindan un servicio de calidad al usuario?

Tabla 14:
Calidad de servicio

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	28	28	7%	7%
En desacuerdo	75	103	20%	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	95	198	25%	52%
De acuerdo	138	336	36%	88%
Totalmente de acuerdo	48	384	13%	100%
Total	384		100%	

Fuente propia

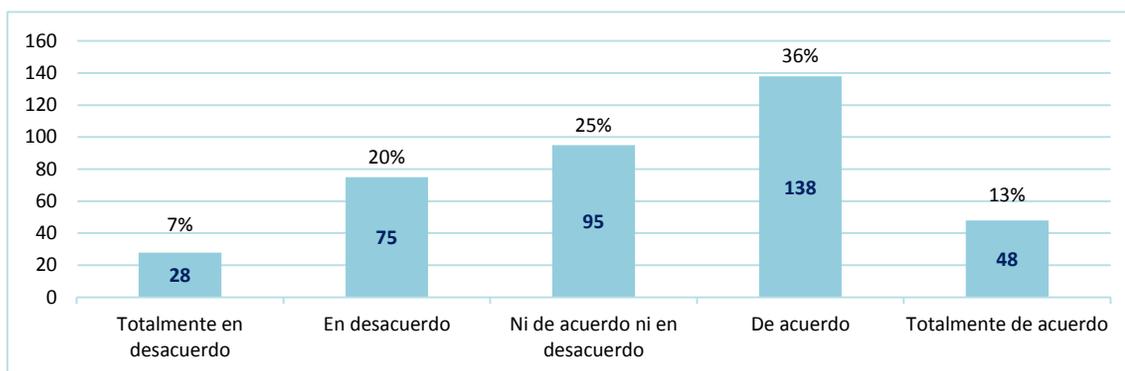


Figura 14. Calidad de Servicio

Análisis:

De acuerdo al resultado obtenido en la tabla y figura catorce, el 36% está de acuerdo en que los trabajadores de la Municipalidad de Comas brindan un servicio de calidad al usuario, el 25% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% está en desacuerdo, el 13% está totalmente de acuerdo y un 7% está totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura catorce, es que el usuario de la Municipalidad de Comas en un 36% está de acuerdo a la calidad de servicio que dicha institución brinda, de acuerdo a esto podemos concluir que los usuarios están conformes con relación a las expectativas del servicio (el servicio deseado y servicio adecuado).

11. ¿Considera fundamental considerar las sugerencias o reclamos de los usuarios?

Tabla 15:

Retroalimentación

xi	Fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	7	7	2%	2%
En desacuerdo	5	12	1%	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	41	8%	11%
De acuerdo	189	230	49%	60%
Totalmente de acuerdo	154	384	40%	100%
Total	384		100%	

Fuente propia

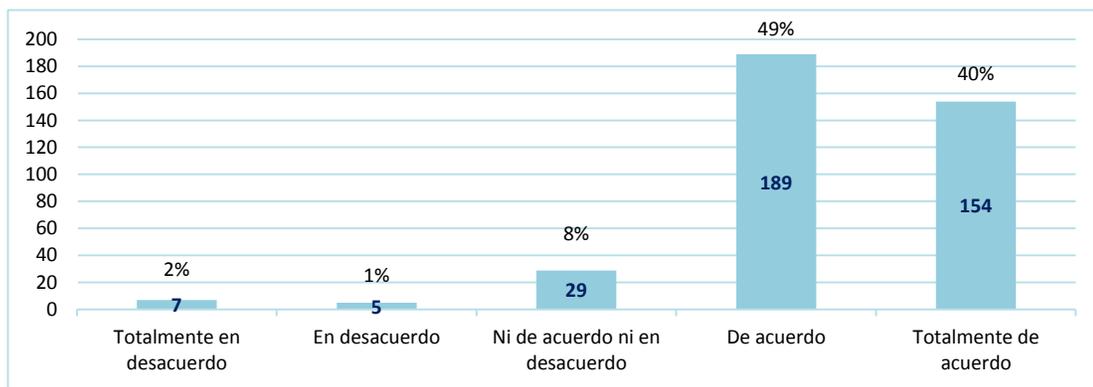


Figura 15. Retroalimentación

Análisis:

De acuerdo a la tabla y figura quince, observamos que el mayor porcentaje es del 49% los que manifiestan que están de acuerdo en el aspecto de considerar las sugerencias y reclamos por parte del usuario, 40% está totalmente de acuerdo, el 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2% está totalmente en desacuerdo y el 1% en desacuerdo.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura quince, es que el 49% de los usuarios de la Municipalidad de Comas están de acuerdo con tomar en cuenta las sugerencias o reclamos

por parte de los usuarios, debido a que estas pueden ser clave para mejorar ciertos aspectos en los que está fallando la institución y puedan brindar un mejor servicio.

12. ¿Considera que el nivel de desempeño de la Municipalidad es el más óptimo?

Tabla 16:
Nivel de desempeño

Xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	22	22	6%	6%
En desacuerdo	110	132	29%	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	88	220	23%	57%
De acuerdo	124	344	32%	90%
Totalmente de acuerdo	40	384	10%	100%
Total	384		100%	

Fuente propia

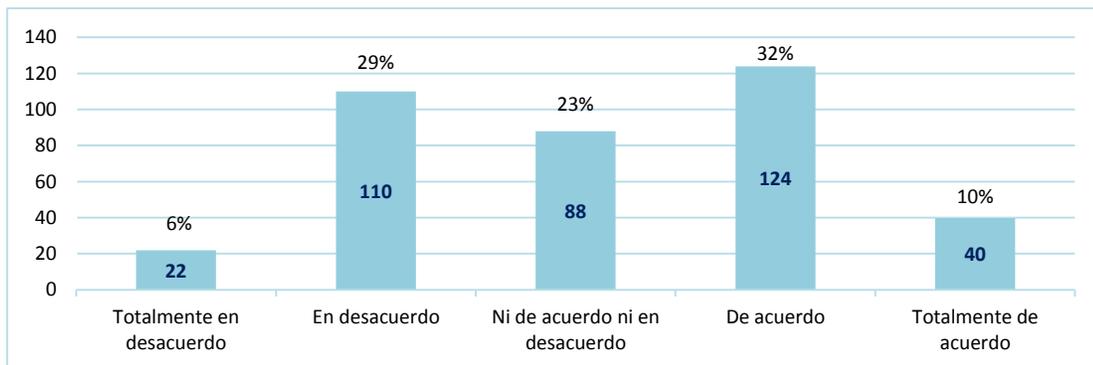


Figura 16. Nivel de Desempeño

Análisis:

De acuerdo a la tabla y figura dieciseis, podemos observar que el 32% de los usuarios están de acuerdo con el nivel de desempeño del personal que labora en la Municipalidad de Comas, seguido de un 29% que está en desacuerdo, 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 10% totalmente de acuerdo y finalmente 6% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura dieciseis, es que el 32% considera que el nivel de desempeño por parte del personal de la Municipalidad de Comas es el más óptimo, lo cual es importante ya que influye directamente en la satisfacción de los usuarios al ser atendidos de una manera eficaz.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

13. ¿Considera usted como eficiente los procedimientos de atención a los reclamos establecidos en la Municipalidad de Comas?

*Tabla 17:
Atención de reclamos*

Xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	27	27	7%	7%
En desacuerdo	61	88	16%	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	94	182	24%	47%
De acuerdo	162	344	42%	90%
Totalmente de acuerdo	40	384	10%	100%
Total	384		100%	

Fuente propia

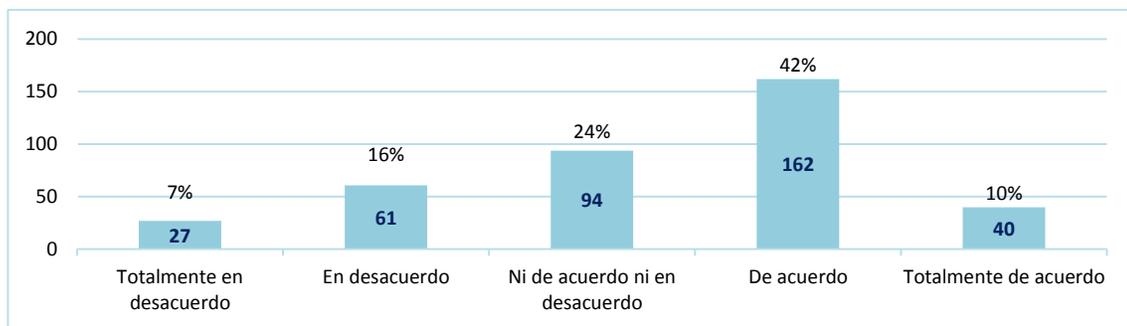


Figura 17. Atención de Reclamos

Análisis:

De acuerdo a la tabla y la figura diecisiete, podemos observar que el 42% de los usuarios se encuentran de acuerdo con la eficiencia de los procesos en la atención a los reclamos en la Municipalidad, un 24% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 16% en desacuerdo, un 10% totalmente de acuerdo y un 7% está en desacuerdo.

Interpretación:

Se colige de la figura diecisiete, que el 42% de los usuarios de la Municipalidad de Comas están de acuerdo con los procedimientos al establecer un reclamo ante dicha institución, debido a que los procedimientos son los adecuados para poder solucionar sus insatisfacciones.

14. ¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite o una gestión es el apropiado?

*Tabla 18:
Tiempo de espera*

Xi	Fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	32	32	8%	8%
En desacuerdo	153	185	40%	48%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	231	12%	60%
De acuerdo	133	364	35%	95%
Totalmente de acuerdo	20	384	5%	100%
Total	384		100%	

Fuente propia

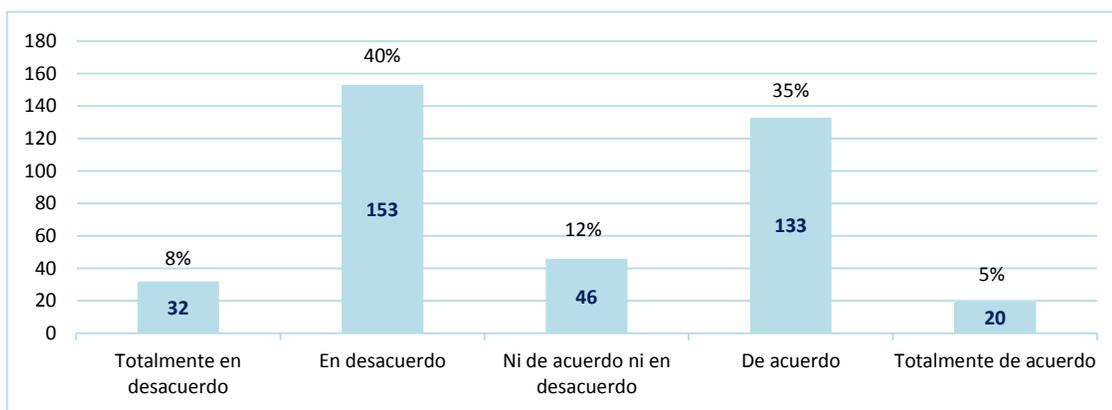


Figura 18. Tiempo

Análisis:

De acuerdo a la tabla y la figura dieciocho, observamos que el 40% se encuentra en desacuerdo con respecto al tiempo que demoran en atender a los usuarios, el 35% está de acuerdo, un 12% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 8% está totalmente en desacuerdo y finalmente un 5% está totalmente de acuerdo.

Interpretación:

Se colige de la figura dieciocho, que el 40% en desacuerdo al tiempo de espera brindado por la institución, a pesar que la Municipalidad cuenta con más de 10 módulos de plataforma, los usuarios consideran que el tiempo de espera no es el adecuado, ya que los hacen esperar mucho tiempo.

15. ¿Considera usted que el personal de la Municipalidad tiene los conocimientos necesarios para gestionar su trámite?

Tabla 19:
Competencias

Xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	18	18	5%	5%
En desacuerdo	89	107	23%	28%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	73	180	19%	47%
De acuerdo	152	332	40%	86%
Totalmente de acuerdo	52	384	14%	100%
Total	384		100%	

Fuente propia

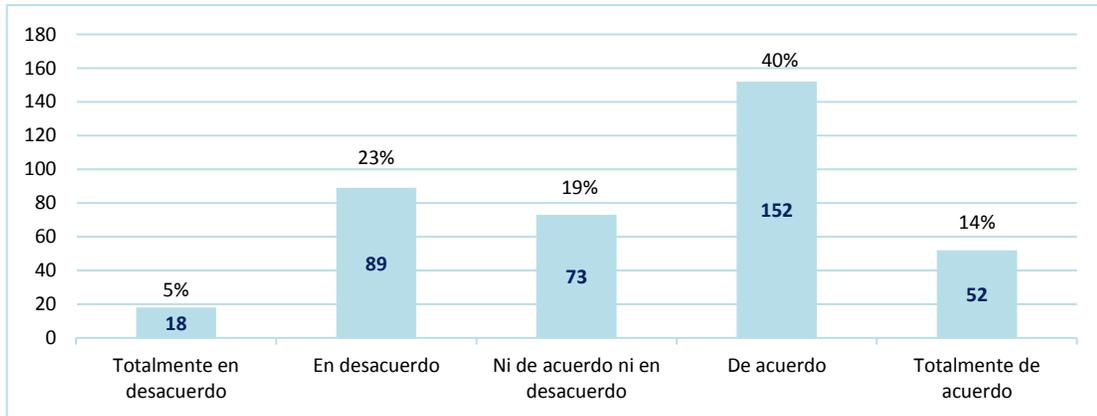


Figura 19. Competencias

Análisis:

De acuerdo a la tabla y figura diecinueve, observamos que el 40% está de acuerdo en que el personal de la Municipalidad tiene los conocimientos necesarios para poder gestionar los trámites de los usuarios, 23% se encuentra en desacuerdo, 19% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14% está totalmente de acuerdo y finalmente 5% en total desacuerdo.

Interpretación:

Se colige de la Figura diecinueve, que el 40% de los usuarios están de acuerdo que el personal tiene los conocimientos necesarios para realizar las gestiones o tramites que necesitan, debido a que hay personal en otras instituciones que no se encuentra capacitados o con los conocimientos necesarios para poder atender al público y lo único que genera es perdida de tiempo y dinero.

Dimensión 2: Tangibles

16. ¿Considera como eficiente el uso de los equipos tecnológicos que ayudan a dar el servicio de la Municipalidad?

Tabla 20:

Equipos modernos

Xi	Fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	14	14	4%	4%
En desacuerdo	32	46	8%	12%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	114	160	30%	42%
De acuerdo	139	299	36%	78%
Totalmente de acuerdo	85	384	22%	100%
Total	384		100%	

Fuente propia

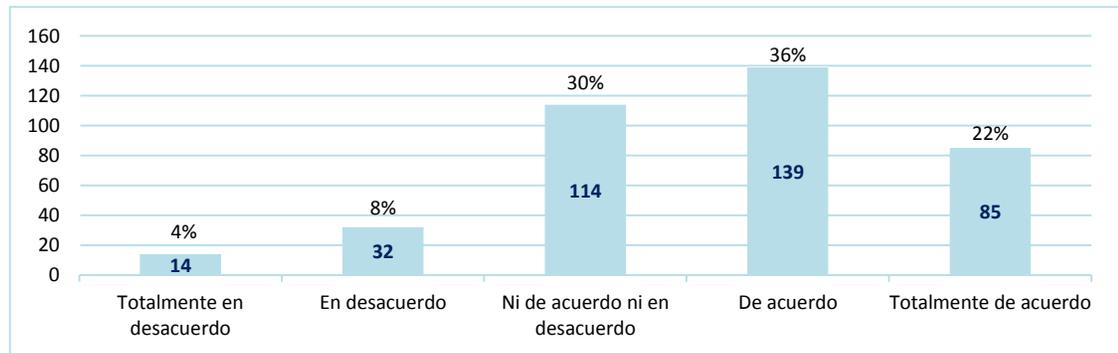


Figura 20. Equipos Modernos

Análisis:

Según la tabla y figura veinte, observamos que el 36% de los usuarios están de acuerdo con los equipos tecnológicos con los que cuenta la Municipalidad de Comas, un 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22% se encuentra totalmente de acuerdo, el 8% está en desacuerdo y finalmente un 4% está totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Se colige de la figura veinte, que el 36% de los usuarios están de acuerdo al equipo tecnológico con los que cuenta la Municipalidad de Comas, debido a que estos intervienen de manera positiva y efectiva para brindarles un mejor servicio de manera más rápida y eficaz.

17. ¿Considera que el acondicionamiento de las instalaciones son apropiadas para la atención de los usuarios?

*Tabla 21:
Condición de las instalaciones*

Xi	Fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	7	7	1.8%	1.8%
En desacuerdo	68	75	17.7%	19.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	120	11.7%	31.3%
De acuerdo	219	339	57.0%	88.3%
Totalmente de acuerdo	45	384	11.7%	100%
TOTAL	384		100%	

Fuente propia

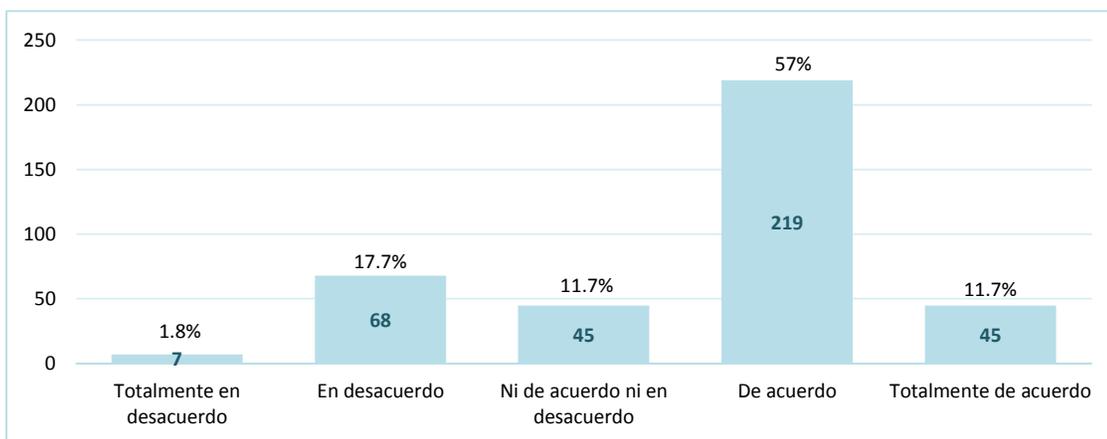


Figura 21. Condición de Instalaciones

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla veintiuno un 57% de la muestra considera que las instalaciones con las que cuenta la Municipalidad de Comas, son apropiadas para la atención de los usuarios, un 17.7% está en desacuerdo, el 1.8% está totalmente en desacuerdo, un 11.7% está totalmente de acuerdo y el otro 11.7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura veintiuno es que los usuarios de la Municipalidad de Comas en un 57% están de acuerdo con la condición en la que se encuentra la infraestructura de la Municipalidad, es decir son las apropiadas para que puedan brindar un servicio eficiente.

18. ¿Considera usted importante la apariencia o presentación del personal que labora en la Municipalidad de Comas?

Tabla 22:
Apariencia del personal

Xi	Fi	Fi	Hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	12	12	3.1%	3.1%
En desacuerdo	38	50	9.9%	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	75	6.5%	19.5%
De acuerdo	189	264	49.2%	68.8%
Totalmente de acuerdo	120	384	31.3%	100%
TOTAL	384		100%	

Fuente propia

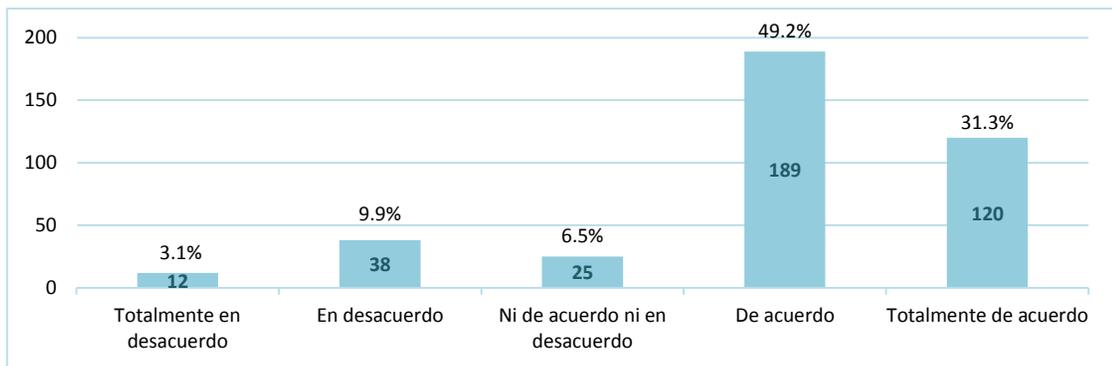


Figura 22. Apariencia del personal

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla y figura veintidos un 49.2% de la muestra está de acuerdo en que la apariencia del personal que labora en la Municipalidad es importante, un 31.3% está totalmente de acuerdo en que la presentación o apariencia es importante, un 6.5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 9,9% está en desacuerdo y un 3.1% no considera que sea importante la apariencia del personal que labora en esa institución pública.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura veintidos es que los usuarios de la Municipalidad de Comas en un 49.2% están de acuerdo con la presentación o apariencia del personal que labora en la Municipalidad, considerando así que es un factor importante para brindar un servicio de calidad.

Dimensión 3: Confiabilidad

19. ¿Considera usted que la información brindada por el personal de la Municipalidad de Comas es precisa?

Tabla 23:
Información precisa

Xi	Fi	Fi	Hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	16	16	4.2%	4.2%
En desacuerdo	70	86	18.2%	22.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	70	156	18.2%	40.6%
De acuerdo	195	351	50.8%	91.4%
Totalmente de acuerdo	33	384	8.6%	100%
TOTAL	384		100%	

Fuente propia

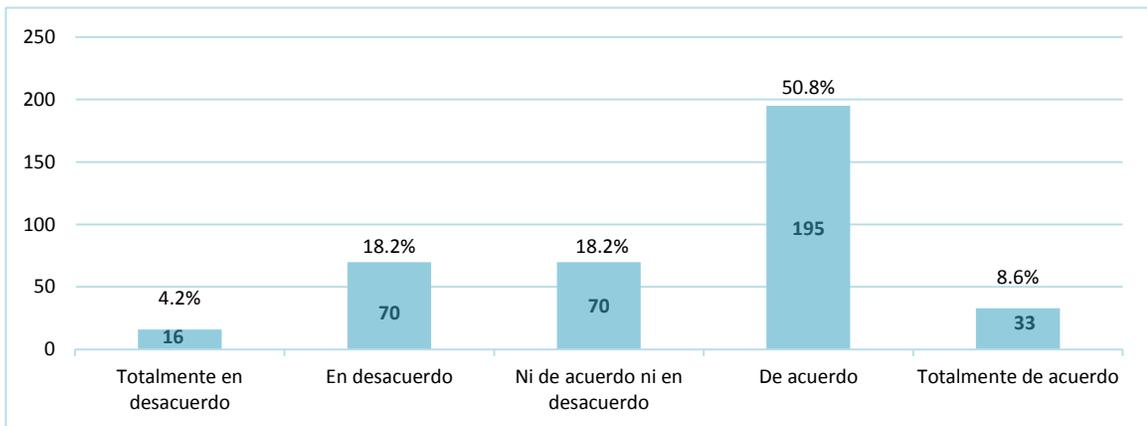


Figura 23. Información precisa

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla y figura veintitrés un 50.8% de la muestra considera que la información que brinda el personal que labora en la Municipalidad es precisa, un 8.6% está totalmente de acuerdo, un 4.2% está totalmente en desacuerdo y un 18.2% de la muestra está en desacuerdo y también consideran que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la información que se le brinda en la institución.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura veintitres es que los usuarios de la Municipalidad de Comas en un 50.8% están de acuerdo con la información que se le brinda, es decir es la apropiada para que puedan realizar sus trámites o gestiones en la institución.

20. ¿Considera usted que el personal que labora en la Municipalidad de Comas le brinda confianza para la solución de su reclamo o atención de su solicitud?

*Tabla 24:
Índice de confianza*

Xi	Fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	27	27	7%	7%
En desacuerdo	55	82	14.3%	21.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	94	176	24.5%	45.8%
De acuerdo	153	329	39.8%	85.7%
Totalmente de acuerdo	55	384	14.3%	100%
TOTAL	384		100%	

Fuente propia

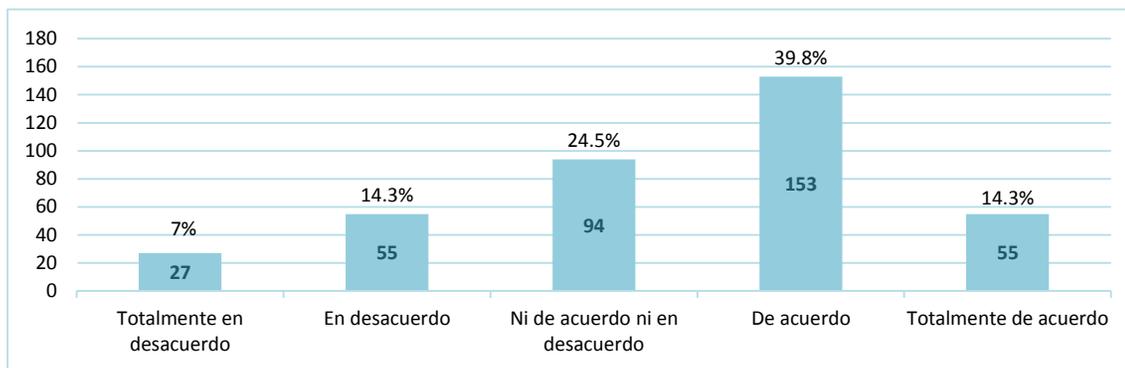


Figura 24. Confianza

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla y figura veinticuatro un 39.8% está de acuerdo en afirmar que el personal que labora en la Municipalidad de Comas brinda confianza, un 24.3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 7% está en desacuerdo con esta información, mientras que un 14.3% de la población está en desacuerdo y otro 14.3% está totalmente de acuerdo.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura veinticuatro es que los usuarios de la Municipalidad de Comas en un 39.8% están de acuerdo con la confianza que transmiten los trabajadores de la Municipalidad de Comas a la hora de realizar sus trámites o atención de sus reclamos.

21. ¿Considera usted que la Municipalidad de Comas ofrece un servicio puntual de acuerdo a sus necesidades?

Tabla 25:
Efectividad del servicio

Xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	22	22	5.7%	5.7%
En desacuerdo	75	97	19.5%	25.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	96	193	25%	50.3%
De acuerdo	160	353	41.7%	91.9%
Totalmente de acuerdo	31	384	8.1%	100%
TOTAL	384		100%	

Fuente propia

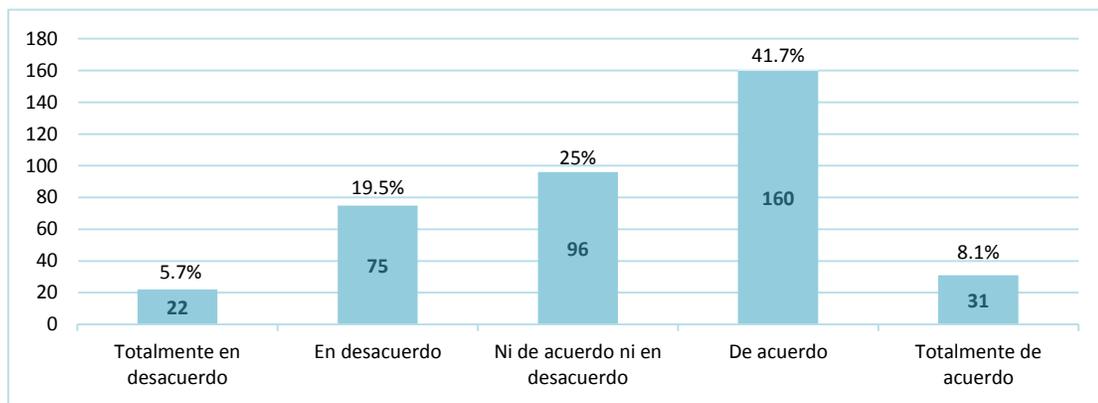


Figura 25. Efectividad del servicio

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla y figura veinticinco un 41.7% de la muestra considera que se ofrece un servicio puntual en la Municipalidad de Comas, un 25% no es ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 19.5% está en desacuerdo, un 8.1% está totalmente de acuerdo, mientras que un 5.7% de la muestra está totalmente en desacuerdo con el servicio que se ofrece en la institución.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura veinticinco es que los usuarios de la Municipalidad de Comas en un 41.7% están de acuerdo con la efectividad del servicio, es decir consideran que brindan un servicio puntual que les permite a los usuarios poder realizar de forma eficiente sus gestiones en la institución.

Dimensión 4: Empatía

22. ¿Considera como factor importante la amabilidad con la que se brinda el servicio en la Municipalidad de Comas?

Tabla 26:
Amabilidad

Xi	fi	Fi	Hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	10	10	2.6%	2.6%
En desacuerdo	16	26	4.2%	6.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	50	6.3%	13%
De acuerdo	202	252	52.6%	65.6%
Totalmente de acuerdo	132	384	34.4%	100%
TOTAL	384		100%	

Fuente propia

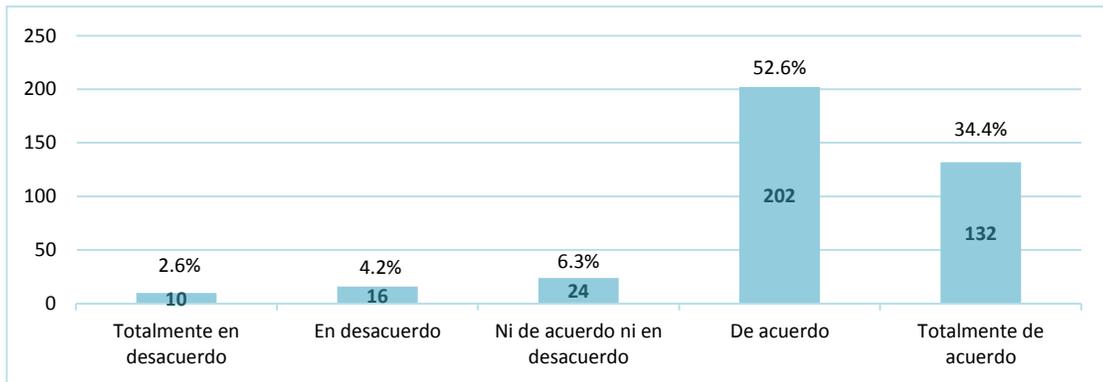


Figura 26. Amabilidad del servicio

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla y figura veintiseis un 52.6% de la muestra está de acuerdo que la amabilidad con la que brindan el servicio en la Municipalidad es importante, mientras que un 34.4% está totalmente de acuerdo, un 6.3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 4.2% está en desacuerdo y un 2.6% está totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura veintiseis es que los usuarios de la Municipalidad de Comas en un 52.6% están de acuerdo en considerar que la amabilidad con la que brinda el servicio en la institución es un factor importante para la atención de los usuarios.

23. ¿El trabajador de la Municipalidad comprende las necesidades del usuario?

*Tabla 27:
Comprensión de necesidades*

Xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	14	14	3.6%	3.6%
En desacuerdo	66	80	17.2%	20.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	90	170	23.4%	44.3%
De acuerdo	164	334	42.7%	87%
Totalmente de acuerdo	50	384	13%	100%
TOTAL	384		100%	

Fuente propia

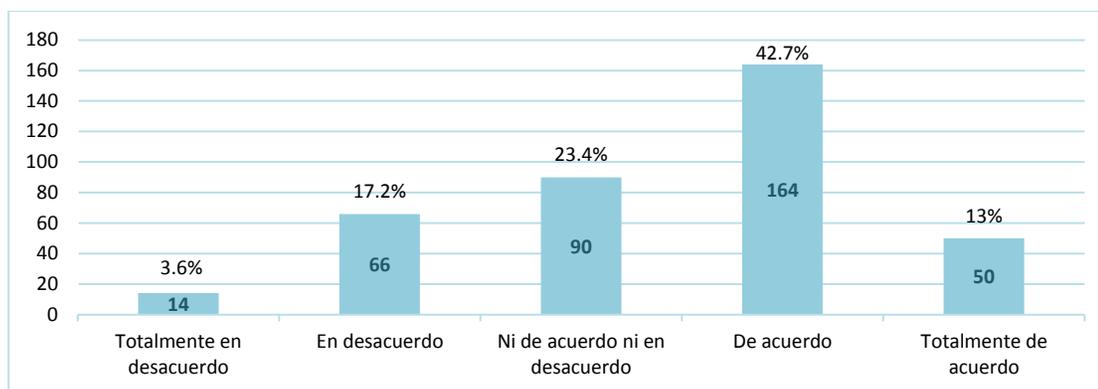


Figura 27. Comprensión de necesidades

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla y figura veintisiete un 42.7% de la muestra considera que esta de acuerdo con la habilidad de comprensión de las necesidades por parte del trabajador, un 23.4% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 17.2% está en desacuerdo, un 13% está totalmente de acuerdo y un 3.6% está en desacuerdo.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura veintisiete es que los usuarios de la Municipalidad de Comas en un 42.7% consideran que los trabajadores que laboran en dicha institución, comprenden las necesidades de los usuarios, lo cual les permite brindar un servicio eficiente.

24. ¿Considera usted que el personal de la Municipalidad de Comas, brinda un servicio de atención personalizada?

Tabla 28
Atención personalizada

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	12	12	3.1%	3.1%
En desacuerdo	50	62	13%	16.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	123	185	32%	48.2%
De acuerdo	144	329	37.5%	85.7%
Totalmente de acuerdo	55	384	14.3%	100%
TOTAL	384		100%	

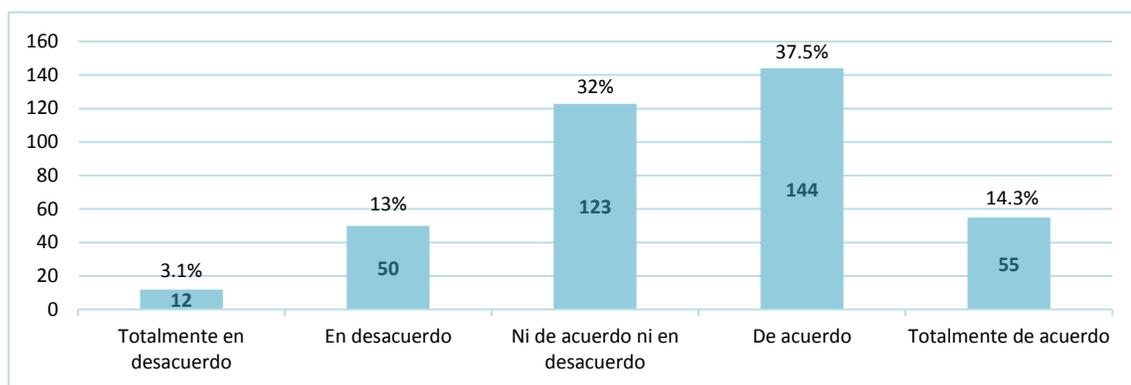


Figura 28. Atención Personalizada

Análisis:

Como se puede apreciar en la tabla y la figura veintiocho un 37.5% de la muestra considera que en la Municipalidad de Comas se brinda un servicio de forma personalizada, un 32% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 14.3% está totalmente de acuerdo, un 13% está en desacuerdo y un 3.1% está totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

Lo que se colige de la figura veintiocho es que los usuarios de la Municipalidad de Comas en un 37.5% están de acuerdo con la forma personalizada de atención que brindan los trabajadores de la institución, es decir atienden a los usuarios de forma eficiente según sus necesidades.

5. 2. Pruebas de hipótesis

Para poder desarrollar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios de la Municipalidad de Comas, se empleó el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 23. Como podemos ver a continuación para corroborar que los resultados obtenidos se ajustan a la normalidad, se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov:

Tabla 29:
Prueba de normalidad

Gestión administrativa		Kolmogorov-Smirnov ^f		
		Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del usuario	38,00	.384	384	.000
	40,00	.235	384	.002
	41,00	.360	384	.007
	42,00	.300	384	.000
	44,00	.221	384	.002
	45,00	.197	384	.000
	46,00	.202	384	.003
	47,00	.407	384	.002
	48,00	.286	384	.000
	49,00	.216	384	.001
	50,00	.269	384	.000
	51,00	.202	384	.012
	52,00	.212	384	.003
	53,00	.263	384	.000
	55,00	.407	384	.002
	56,00	.307	384	

Fuente propia

En la tabla veintinueve podemos apreciar que los datos obtenidos de la investigación realizada tienen una significancia (p) menor a 0.05, ajustándose así a una curva de distribución normal, se utilizara el estadístico no paramétrico de Rho Spearman, debido a que las variables analizadas son cualitativas, el objetivo final es determinar de que manera la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, período 2016.

Prueba de hipótesis general:

Tabla 30:

Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción al usuario.

			Gestión administrativa (agrupado)
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario (agrupado)	Coeficiente de correlación	,601**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	384

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

Fuente propia

En la tabla treinta la significancia (p) de la relación que existe entre las variables analizadas es 0.000 es decir, es menor a 0.05, por lo que podemos colegir que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis general planteada, además se determina que la variable gestión administrativa influye positivamente sobre la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas.

Hipótesis específica 1

Tabla 31:

Relación entre la planificación y la satisfacción al usuario

			Planificación (agrupado)
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario (agrupado)	Coeficiente de correlación	,201**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	384

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

Fuente propia

En la tabla treinta y uno la significancia (p) de la relación que existe entre las variables analizadas es 0.000 es decir, es menor a 0.05 por lo que podemos colegir que se rechaza la hipótesis nula aceptando la primera hipótesis planteada, además se determina

que la dimensión planificación influye positivamente sobre la variable satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas.

Hipótesis específica 2

Tabla 32:

Relación entre la organización y la satisfacción al usuario.

			Organización (agrupado)
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario (agrupado)	Coefficiente de correlación	,361**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	384

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

Fuente propia

En la tabla treinta y dos la significancia (p) de la relación que existe entre las variables analizadas es 0.000 es decir, es menor a 0.05 por lo que podemos colegir que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la segunda hipótesis planteada, además se determina que la dimensión organización influye positivamente sobre la variable satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas.

Hipótesis específica 3

Tabla 33:

Relación entre la dirección y la satisfacción al usuario

			Dirección (agrupado)
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario (agrupado)	Coefficiente de correlación	,185**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	384

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

Fuente propia

En la tabla treinta y tres la significancia (p) de la relación que existe entre las variables analizadas es 0.000 es decir, es menor a 0.05 por lo que podemos colegir que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la tercera hipótesis planteada, además se determina que la dimensión dirección influye positivamente sobre la variable satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas.

Hipótesis específica 4

Tabla 34:
Relación entre el control y la satisfacción al usuario

			Control (agrupado)
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario (agrupado)	Coefficiente de correlación	,682**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	384

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

Fuente propia

En la siguiente tabla treinta y cuatro, la significancia (p) de la relación que existe entre las variables analizadas es 0.000 es decir es menor a 0.05 por lo que podemos colegir que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la cuarta hipótesis planteada, además se determina que la dimensión Control influye positivamente sobre la variable satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas.

En síntesis, el análisis estadístico de los datos muestra que la Gestión administrativa influye positivamente en la Satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016. Por lo tanto, habría que considerar estos datos para proseguir con la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad de Comas. Además, se sugiere continuar con esta línea de investigación para determinar qué otros factores están

asociados a la gestión administrativa de la Municipalidad de Comas para seguir mejorando la satisfacción del usuario que brinda la Municipalidad.

5. 3. Presentación de resultados

La relación que existe entre las dimensiones de la gestión administrativa y la variable, satisfacción del usuario, es directa, según los resultados obtenidos del presente estudio, la correlación de la hipótesis general es 0.601 y el valor $p = 0.000 < 0.05$, de lo cual podemos concluir que la gestión administrativa influye de manera positiva sobre la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, rechazando de esta forma la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos de la investigación, acerca de la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario, nos permite establecer las siguientes conclusiones según el análisis estadístico realizado:

1. Al momento de relacionar las variables Gestión Administrativa y la Satisfacción al Usuario, se halló una significancia menor a 0.05, por lo que se colige que entre ambas variables existe una relación directa entre ellas de 0.601, es decir, la gestión administrativa influye positivamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016.
2. En la Hipótesis Específica uno se establece que el nivel de planificación de la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016. La correlación encontrada entre la dimensión y la variable fue de 0.201, en consecuencia, concluimos que se acepta la hipótesis antes mencionada.
3. De acuerdo a la Hipótesis Específica dos, en la que se establece que la eficiencia de la organización influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016. La reciprocidad encontrada entre ambas variables fue de 0.361, entonces podemos concluir que la hipótesis es aceptada.
4. De acuerdo con la Hipótesis Específica tres en la que se establece que la dirección de la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016, obtuvimos una correlación de 0.185 entre estas variables,

por lo cual concluimos que la dirección de la gestión influye positivamente en la satisfacción del usuario.

5. Por último, la Hipótesis Específica cuatro que propone que la eficiencia del control administrativo influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016, donde la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.682, se deduce que la eficiencia del control influye positivamente en la satisfacción del usuario.

RECOMENDACIONES

1. Como resultado de la investigación se comprobó que la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario, se recomienda monitorear, periódicamente los procesos de atención al cliente a fin de garantizar la mejora continua.
2. Se recomienda que la gestión administrativa, este orientada a la modernización de la administración pública, también aplicando el gobierno electrónico a fin de lograr la eficiencia y eficacia en la atención al usuario.
3. Es recomendable el monitoreo sobre el desempeño de los trabajadores en atención al cliente a fin de una mejorar continuamente el trato y la atención al cliente que son los usuarios de la municipalidad de comas.
4. También es recomendable hacer partícipe a los usuarios en la mejora, de atención al cliente implementando el buzón de sugerencia que permita captar las necesidades o problemas como una retroalimentación a fin de mejorar.
5. Fortalecer la gerstión administrativa de la municipalidad de Comas, los sitemas de control en los procesos, servicios de atención al cliente.

BIBLIOGRAFÍA

Alcaide, J.C. (2010). *Fidelización de clientes*. Madrid, España: ESIC Editorial.

Andia, W. (2015). Diccionario de administración. Lima, Perú: Editorial Arte y Pluma.

Bateman, T. y Snell S (2015),. *Administración, un nuevo panorama competitivo*. México: McGraw-Hill Companies.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación de México S.A d CV.

Carlos P. (2014). *Incidencia del sistema integrado de administración financiera para gobiernos locales en la eficacia de la gestión administrativa-financiera de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Carmona A., y Leal, A. (1998). *Teoría de los factores en la satisfacción del cliente. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 4(1), 53-80.

Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. México: Cengage Learning Editores S.A. de CV.

Don Hellriegel, Jackson, S. y Slocum J. (2009). *Administración, un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning Editores S.A. de CV.

Edwin C. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tucán* (Tesis de pregrado).Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador.

- Enrique R. (2009).** *Calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa* (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Itapúa, Paraguay.
- Fernando U. (2014).** *Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad – Sunat Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, periodo 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Perez-Carballo Veiga. (2008).** *Control de la gestión empresarial*: Madrid, España: ESIC Editorial.
- F. Stoner, J. (2009).** *Administración*. Madrid, España: Pearson Educación S.A.
- Gelsi M. (2012).** *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales* (Tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.
- Harrington, J. (1993).** *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Colombia: Mc-Graw Hill.
- Hayes, B. (2006).** *Como medir la satisfacción del cliente*. México: Alfaomega.
- Herbert A. (2010).** *Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlínica central IGSS* (Tesis de maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010).** *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Hitt, M., Black, J. y Porter L. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación de México S.A de CV.

Hoffman D. y Bateson J. (2012). *Marketing de servicios*. México: Cengage Learning Editores S.A. de CV.

José J. & Nelson A. (2011). *Plan de mejora de la gestión administrativa, a través de la auditoria de gestión del Patronato del Gobierno Provincial de Chimborazo para el periodo 2011* (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador.

Karen T. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Koontz H., Weihrich H. y Cannice M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de CV.

Lovelock C. y Wirtz J. (2015). *Marketing de servicios, personal, tecnología y estrategia*. México: Pearson Educación de México S.A. de CV.

Luis S. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León* (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

Malhotra N. (2008). *Investigación de Mercados*. México: Pearson Educación de México S.A. de CV.

- Mirtha G. (2014).** *Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Noemí Q. (2006).** *Plan de Calidad para la gestión administrativa y de servicios en la FIC – UNI* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Ingeniería, Perú.
- Nogueira M. y Arnaldo F. (1990).** *Marketing de servicios, conceptos y estrategias*. Bogotá, Colombia: Mc-Graw Hill Latinoamericana S.A.
- Pancorvo, J. (2001).** *Organizaciones de servicios*. Perú: Imprenta Cadillo S.R.L.
- Ramírez, C. (2002).** *Fundamentos de administración*. Santa fe de Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Robbins S. y Coulter M. (2014).** *Administración*. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Schermerhorn J. (2003).** *Administración*. México: Editorial Limusa S.A. de C.V.
- Sosa, P. (2014).** *Administración por calidad*. México: Editorial Limusa S.A. de C.V.
- Trespalacios J., Vásquez R. y Bello L. (2005).** *Investigación de mercados*. Ediciones Paraninfo.
- Vara H. (2012).** *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Vargas M. y Aldana L. (2006).** *Calidad y servicios, conceptos y herramientas*. Ecoe Ediciones.
- Vavra T. (2006).** *Como medir la satisfacción del cliente según ISO 9001:2000*. Fun. Confemental.
- Zeithaml V. y Bitner M. (2002).** *Marketing de servicios*. México: Litográfica Ingramex

ANEXOS

**ANEXO N°1
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	INSTRUMENTO
<p>La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016.</p>	<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera el nivel de planificación de la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016? ¿De qué manera la eficiencia de la organización administrativa influye en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016? ¿De qué manera la dirección de la 	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer la influencia del nivel de planificación de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016. Establecer la influencia de la eficiencia de la organización administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016. Establecer la influencia de la 	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> El nivel de planificación de la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016. La eficiencia de la organización influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016. La dirección de la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario de la 	<p>Variable independiente:</p> <p>Gestión administrativa: Administrar significa realizar una adecuada toma de decisiones que guíen a la organización a través de las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar (Don Hellriegel, Jackson & Slocum, 2009, p.8).</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Satisfacción del usuario: Es el nivel que experimenta el usuario después de haber utilizado un determinado producto o servicio, es la causa que</p>	<p>Gestión Administrativa:</p> <p><u>Dimensión 1 Planificación</u></p> <p>I1 Manual de atención al contribuyente</p> <p>I2 MOF</p> <p>I3 Toma de decisiones</p> <p><u>Dimensión 2 Organización</u></p> <p>I1 Recursos Tecnológicos</p> <p>I2 Recursos materiales</p> <p>I3 Selección de personal</p> <p><u>Dimensión 3 Dirección</u></p> <p>I1 Capacitación del personal</p> <p>I2 Grado de motivación</p> <p>I3 Trabajo en equipo</p> <p><u>Dimensión 4 Control</u></p> <p>I1 Calidad de servicio</p> <p>I2 Retroalimentación</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel: explicativo</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Método:</p> <p>Hipotético deductivo</p>	<p>Población 1:</p> <p>286954</p> <p>Muestra:</p> <p>384</p> <p>Probabilístico, Aleatorio simple</p>	<p>Cuestionario 1:</p> <p>Escala : Likert</p> <p>1= Totalmente en desacuerdo</p> <p>2= En desacuerdo</p> <p>3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4= De acuerdo</p> <p>5= Totalmente de acuerdo</p>

	<p>gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016?</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera el control administrativo influye en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016? 	<p>dirección de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer la influencia de la eficiencia del control administrativo en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016. 	<p>Municipalidad de Comas, 2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> La eficiencia del control administrativo influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016 	<p>experimenta el usuario por el cual descubre y valora una experiencia (Vavra, 2006, pág. 25)</p>	<p>I3 Nivel de desempeño</p> <p>Satisfacción del usuario:</p> <p><u>Dimensión 1 Capacidad de respuesta</u></p> <p>I1 Atención de reclamos</p> <p>I2 Tiempos de espera</p> <p>I3 Competencias</p> <p><u>Dimensión 2 Tangibles</u></p> <p>I1 Equipos modernos</p> <p>I2 Condición de las instalaciones</p> <p>I3 Apariencia del personal</p> <p><u>Dimensión 3 Confiabilidad</u></p> <p>I1 Información precisa</p> <p>I2 Índice de confianza</p> <p>I3 Efectividad del servicio</p> <p><u>Dimensión 4 Empatía</u></p> <p>I1 Amabilidad</p> <p>I2 Comprensión de necesidades</p> <p>I3 Atención personalizada</p>			
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ANEXO N°2
CUESTIONARIO 1

*Buenos días / tardes, la encuesta tiene por finalidad medir cual es el nivel de **influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016**. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.*

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (**x**), las afirmaciones enunciadas. Sírvase responder con total sinceridad, de antemano se le agradece por su cooperación.

Escoge una de las 5 alternativas:

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

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Planificación:

- ¿Considera usted que la actual gestión municipal aplica de manera eficiente el manual de atención al contribuyente?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

- ¿Considera fundamental la aplicación del manual de organización y funciones por cada área de la Municipalidad?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera como burocrática la toma de decisiones?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Organización:

4. ¿Considera necesario que la Municipalidad de Comas debe utilizar equipos tecnológicos de última generación?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

5. ¿Los recursos materiales son lo apropiados para la atención de los usuarios de la Municipalidad?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

6. ¿Para una buena gestión municipal es necesario un riguroso proceso de selección de personal?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dirección:

7. ¿Considera usted que el personal de la Municipalidad debe ser capacitado frecuentemente de acuerdo a las innovaciones de dicha institución?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera como oportuna la implementación de incentivos para el personal que labora en la Municipalidad de Comas?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

9. ¿Considera usted que el trabajo en equipo es indispensable para una buena gestión en la Municipalidad?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Control:

10. ¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad de Comas brindan un servicio de calidad al usuario?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

11. ¿Considera fundamental considerar las sugerencias o reclamos de los usuarios?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera que el nivel de desempeño de la Municipalidad es el más óptimo?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO 2

*Buenos días/tardes, la encuesta tiene por finalidad medir cual es el nivel de **influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016**. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.*

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (**x**) las afirmaciones enunciadas. Sírvase responder con total sinceridad, agradecemos de antemano su gentil colaboración.

Escoge una de las 5 alternativas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Capacidad de respuesta:

01. ¿Considera usted como eficiente los procedimientos de atención a los reclamos establecidos en la Municipalidad de Comas?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

02. ¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite o una gestión es el apropiado?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

03. ¿Considera usted que el personal de la Municipalidad tiene los conocimientos necesarios para gestionar su trámite?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Tangibles:

04. ¿Considera como eficiente el uso de los equipos tecnológicos que ayudan a dar el servicio en la Municipalidad?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

05. ¿Considera que el acondicionamiento de las instalaciones son apropiadas para la atención de los usuarios?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

06. ¿Considera usted importante la apariencia o presentación del personal que labora en la Municipalidad de Comas?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Confiabilidad:

07. ¿Considera usted que la información brindada por el personal de la Municipalidad de Comas, es precisa?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

08. ¿Considera usted que el personal que labora en la Municipalidad de Comas le brinda confianza para la solución de su reclamo o atención de su solicitud?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

09. ¿Considera usted que la Municipalidad de Comas se ofrece un servicio puntual de acuerdo a sus necesidades?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Empatía

10. ¿Considera como factor importante la amabilidad con la que se brinda el servicio en la Municipalidad?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

11. ¿El trabajador de la Municipalidad comprende las necesidades del usuario?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera usted que el personal de la Municipalidad de Comas, brinda un servicio de atención personalizada?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo