



INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL
CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
ALTO AMAZONAS, LORETO 2018**

PRESENTADA POR

ANTHONI MAX BARRERA ISUIZA

MARCO AURELIO YSUIZA SHUPINGAHUA

ASESOR:

ARMANDO EDGARDO FIGUEROA SÁNCHEZ

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

LIMA – PERÚ

2018



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

Los autores permiten transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL
CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO
AMAZONAS, LORETO 2018”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

Br. ANTHONI MAX BARRERA ISUIZA

Br. MARCO AURELIO YSUIZA SHUPINGAHUA

ASESOR:

Dr. ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ

LIMA, PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mi Abuelo: José Manuel Isuiza Santamaria, por haberme guiado el camino de la vida, inculcando a seguir estudiando para ser algo útil en la sociedad.

A Dios: por haberme dado la vida y la fortaleza, que se necesita para superar los obstáculos y de esta manera por guiarme por el camino correcto.

A July Pamela y Fernanda valentina, mis pequeñas Niñas porque ellos son el motivo y mi fuerza para seguir adelante.

Anthoni Max Barrera Isuiza

A mis padres: José Walker y Teodomira, por haberme guiado el camino de la vida, inculcando a seguir estudiando para ser algo útil en la sociedad.

A Richard Walker y Thiago Aurelio, mis hijos porque ellos son el motivo y mi fuerza para seguir adelante.

A mi amada esposa Epifanía Verónica, por su amor y lealtad que hace que siempre terminemos superando las pruebas que la vida nos da.

Marco Aurelio Ysuiza Shupingahua

AGRADECIMIENTO

Agradecemos, infinitamente a las personas que nos ayudaron en la realización de la tesis, al Alcalde Provincial de Alto Amazonas Prof. Edwer Tuesta Hidalgo, que nos facilitó la realización de las encuestas, así como también a los Trabajadores nombrados y contratados de la municipalidad que tuvieron a bien responder estas.

Agradecemos también a nuestro asesor Dr. Armando Figueroa, por habernos permitido recurrir a su capacidad profesional y conocimiento científico, así como también haber tenido paciencia para guiarnos en el desarrollo del trabajo de investigación.

Anthoni Max Barrera Isuiza
Marco Aurelio Ysuiza Shupingahua

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	17
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	24
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	24
1.1.1 A nivel Internacional	24
1.1.2 A nivel Nacional	25
1.2 Bases Teóricas	28
1.2.1 Control y el Proceso Administrativo	28
1.2.2. Calidad del Servicio al Contribuyente	40
1.3. Definición de Términos Básicos	43
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN	47
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	52
3.1 Diseño Metodológico.....	52
3.2 Diseño muestral	52
3.2.1 Población.....	52

3.2.2	Muestra	53
3.3	Técnicas de Recolección de Datos	54
3.4	Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la Información...55	
3.5	Aspectos Éticos	55
CAPITULO IV RESULTADOS.....		56
4.1.-	Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto.	56
4.1.1	Dimensión Planeación de la Gestión Administrativa	58
4.1.2	Dimensión Organización de la Gestión Administrativa	66
4.1.3	Dimensión Dirección de la Gestión Administrativa	71
4.1.4	Dimensión Control de la Gestión Administrativa	78
4.1.5	Promedio General de la gestión administrativa y sus dimensiones.	87
4.2	Calidad de Servicio.	88
4.2.1	Dimensión de Fiabilidad.	90
4.2.2.	Dimensión de Sensibilidad.....	97
4.2.3	Dimensión de Seguridad.....	103
4.2.4	Dimensión Empatía.	109
4.2.5	Dimensión Bienes Tangibles	116
4.2.6	Promedio general de la calidad de servicio y sus dimensiones.....	123
4.3	Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes.	124
4.4	Nivel de relación entre la planeación administrativa, y la calidad servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.	127

4.5 Nivel de relación entre la organización administrativa, y la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.	130
4.6 Nivel de relación entre la dirección administrativa, y la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.	132
4.7 Nivel de relación entre el control administrativo, y la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.	134
CAPITULO V DISCUSIÓN.....	138
CONCLUSIONES	142
RECOMENDACIONES	144
FUENTES DE INFORMACIÓN	147
ANEXO 1 CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS.....	151
ANEXO 2 CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DIRIGIDO A LOS CONTRIBUYENTES.....	153
ANEXO 3 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	155
ANEXO 4 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS (Cont.)	156
ANEXO 5 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS (Cont.)	157
ANEXO 6 BASE DE DATOS – GESTIÓN ADMINISTRATIVA	158

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Trabajadores que manifiestan su acuerdo en la evaluación de la Gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto	56
Tabla 2 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que la municipalidad cuenta con documentos de gestión actualizados (%).	58
Tabla 3 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, la entidad usa adecuadamente los recursos asignados (%).	60
Tabla 4 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas (%).	61
Tabla 5 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión (%)	63
Tabla 6 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, el personal conoce los instrumentos de gestión (%).	64
Tabla 7 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, la municipalidad cuenta con una estructura organizativa adecuada (%)	67
Tabla 8 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, la comunicación entre áreas es fluida (%)	68
Tabla 9 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, en la municipalidad se distribuye eficientemente los recursos (%)	70
Tabla 10 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, en la entidad se motiva constante al personal (%).	72
Tabla 11 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, existe liderazgo directivo (%)	73

Tabla 12 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, en la entidad se realiza el trabajo en equipo (%).....	75
Tabla 13 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, el personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad (%).....	76
Tabla 14 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, constantemente se evalúa el desempeño del personal (%).....	79
Tabla 15 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, constantemente se evalúa el desempeño organizacional (%)	80
Tabla 16 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, la entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación (%).....	82
Tabla 17 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad (%)	83
Tabla 18 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en la evaluación de las expectativas de calidad de servicios (%).....	85
Tabla 19 - Contribuyentes que manifiestan su acuerdo en la evaluación de Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto (%)	88
Tabla 20 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de, cuando los empleados de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen (%)	90
Tabla 21 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de, cuando un contribuyente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto muestran un sincero interés en solucionarlo (%)	92
Tabla 22 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de, usted obtiene el servicio que esperaba (%).....	93

Tabla 23 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de, cuando solicita información se la brindan oportunamente (%)	95
Tabla 24 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca del tiempo esperado para obtener el servicio oportunamente (%).....	97
Tabla 25 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de la disponibilidad del empleado para atenderlo a usted (%)	99
Tabla 26 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de cuándo requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado (%).....	100
Tabla 27 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca del comportamiento de los empleados le inspira seguridad (%).....	103
Tabla 28 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de las operaciones y transacciones realizadas le inspiran confianza y seguridad (%).....	105
Tabla 29 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas (%).....	106
Tabla 30 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de la atención recibida en la entidad fue individualizada (%)	109
Tabla 31 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de, los empleados le brindaron atención personalizada (%).....	111
Tabla 32 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de, los empleados se preocupan por los intereses del usuario (%)	112
Tabla 33 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca del empleado entiende las necesidades específicas del usuario (%).....	114
Tabla 34 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca del empleado opera equipos de apariencia moderna (%).....	116

Tabla 35 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio (%)	118
Tabla 36 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca del empleado por quien es atendido tiene buena presentación (%)	119
Tabla 37 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos (%)	121
Tabla 38 Porcentajes de la calificación de la gestión administrativa, y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes. En la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas	124
Tabla 39 Rho de Spearman de gestión administrativa y calidad de servicio.	126
Tabla 40 Porcentaje de la calificación de la planeación, y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes	127
Tabla 41 Rho de Spearman de planeación y calidad de servicio	129
Tabla 42 Porcentaje de la calificación de la organización, y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes.....	130
Tabla 43 Rho de Spearman de organización y calidad de servicio.....	132
Tabla 44 Porcentaje de la calificación de la dirección y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes	132
Tabla 45 Rho de Spearman de dirección y calidad de servicio	134
Tabla 46 Porcentaje de la calificación del control administrativo, y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes	134
Tabla 47 Rho de Spearman de control y calidad de servicio	136

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto.....	57
Gráfico 2 La municipalidad cuenta con documentos de gestión actualizados	59
Gráfico 3 La entidad usa adecuadamente los recursos asignados.....	60
Gráfico 4 Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas.	62
Gráfico 5 Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.	63
Gráfico 6 El personal conoce los instrumentos de gestión.	65
Gráfico 7 Promedios de la dimensión planeación.....	66
Gráfico 8 La municipalidad cuenta con una estructura organizativa adecuada	67
Gráfico 9 La comunicación entre áreas es fluida.....	69
Gráfico 10 En la municipalidad se distribuye eficientemente los recursos	70
Gráfico 11 Promedios de la Dimensión Organización	71
Gráfico 12 En la entidad se motiva constante al personal.	72
Gráfico 13 Existe liderazgo directivo	74
Gráfico 14 En la entidad se realiza el trabajo en equipo	75
Gráfico 15 El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad.	77
Gráfico 16 Promedios de la Dimensión Dirección	78
Gráfico 17 Constantemente se evalúa el desempeño del personal	79
Gráfico 18 Constantemente se evalúa el desempeño organizacional	81
Gráfico 19 La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.	82

Gráfico 20 Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad	84
Gráfico 21 Evaluación de las expectativas de calidad de servicios	85
Gráfico 22 Promedios de la Dimensión Control	86
Gráfico 23 Promedio General de la gestión administrativa y sus dimensiones	87
Gráfico 24 - Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas- Loreto.....	89
Gráfico 25 Cuando los empleados de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	91
Gráfico 26 Cuando un contribuyente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad de los Alto Amazonas Loreto muestran un sincero interés en solucionarlo.....	92
Gráfico 27 Usted obtiene el servicio que esperaba.	94
Gráfico 28 Cuando solicita información se la brindan oportunamente	95
Gráfico 29 Promedios de la Dimensión Fiabilidad	96
Gráfico 30 El tiempo esperado para obtener el servicio es oportuno.....	98
Gráfico 31 Hay disponibilidad del empleado para atenderlo a usted	99
Gráfico 32 Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	101
Gráfico 33 Promedios de la Dimensión Sensibilidad	102
Gráfico 34 El comportamiento de los empleados le inspira seguridad.....	104
Gráfico 35 Las operaciones y transacciones realizadas le inspiran confianza y seguridad	105
Gráfico 36 Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas	107

Gráfico 37 Promedio de la Dimensión la seguridad.	108
Gráfico 38 La atención recibida en la entidad fue individualizada	110
Gráfico 39 Los empleados le brindaron atención personalizada	111
Gráfico 40 Los empleados se preocupan por los intereses del usuario	113
Gráfico 41 El empleado entiende las necesidades específicas del usuario	114
Gráfico 42 Promedios de la dimensión empatía	115
Gráfico 43 El empleado opera equipos de apariencia moderna	117
Gráfico 44 Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.....	118
Gráfico 45 El empleado por quien es atendido tiene buena presentación.	120
Gráfico 46 Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos	121
Gráfico 47 Promedios de la Dimensión Bienes Tangibles	122
Gráfico 48 Promedio general de la calidad de servicio y sus dimensiones.....	123
Gráfico 49 Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes	125
Gráfico 50 Relación entre la planeación y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes.....	128
Gráfico 51 Relación entre la organización y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes.....	131
Gráfico 52 Relación entre la dirección y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes.....	133
Gráfico 53 Relación entre el control y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes.....	135

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso Administrativo.....	29
Figura 2 Proceso de Planeación de Recursos Humanos	34
Figura 3 Necesidades de Maslow	35

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018, fue de tipo no experimental, transversal, de diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 74 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, y 133 ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Entre los resultados se encontró que, respecto a la Gestión administrativa, el 23% de los trabajadores administrativos considera que no se desarrolla adecuadamente, el 38% que se desarrolla adecuadamente, y el 39% se mostró indiferente; respecto a las dimensiones de la Gestión administrativa que no se desarrollan adecuadamente, las proporciones son las siguientes: Planeación, el 41%, organización, el 25%, dirección el 15%, y control, el 23%. Respecto a la Calidad de Servicio, el 3% de los contribuyentes considera que no es adecuada, el 7% que es adecuada, y el 90% se mostró indiferente; respecto a las dimensiones de la calidad de servicio que los contribuyentes consideran, no se desarrollan adecuadamente, las proporciones son las siguientes: fiabilidad, el 47%, sensibilidad, 23%, seguridad, 4% empatía, 5%, y bienes tangibles, 8%. Por otro lado, se estableció una relación fuerte, entre la Gestión administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas variables una correlación de 0,872.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, planeación, sensibilidad.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine how the administrative management is related to the quality of the service provided to the taxpayers of the municipality of Alto Amazonas-Loreto 2018, it was a non-experimental, transversal type of descriptive correlational design, the sample It consisted of 74 administrative workers of the municipality of Alto Amazonas Loreto, and 133 citizens of the Alto Amazonas Provincial Municipality. Among the results, it was found that, regarding administrative management, 23% of administrative workers consider that it is not adequately developed, 38% that is adequately developed, and 39% were indifferent; Regarding the dimensions of Administrative Management that are not adequately developed, the proportions are as follows: Planning, 41%, organization, 25%, management 15%, and control, 23%. Regarding Quality of Service, 3% of taxpayers consider that it is not adequate, 7% is adequate, and 90% was indifferent; Regarding the dimensions of the quality of service that the taxpayers consider, they are not adequately developed, the proportions are the following: reliability, 47%, sensitivity, 23%, security, 4% empathy, 5%, and tangible goods, 8 %. On the other hand, a strong relationship was established between the administrative management of the Municipality of the province of Alto Amazonas and the quality of service received by taxpayers, since a correlation of 0.872 was found among these variables.

Keywords: Administrative management, quality of service, planning, sensitivity.

INTRODUCCIÓN

Descripción de la Situación Problemática

Según (Hurtado, 2008), en su libro denominado “Principios de administración”, señala que:

“La administración y las organizaciones son producto de su momento y su contexto histórico y social, por tanto, la evolución de la gestión administrativa se entiende en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones en momentos concretos de la historia”.

El (Ministerio de Economía y Finanzas , 2014), en su informe “Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual n°1: marco normativo”, señala que:

“Las municipalidades provinciales cuentan con potestad tributaria para crear tasas y contribuciones. No obstante, no tienen ninguna facultad para crear, modificar o suprimir impuestos, ni para exonerar de ellos. Asimismo, deben ejercer su potestad tributaria dentro de los límites señalados en el marco legal respectivo.

Un ejemplo de los límites establecidos por ley al ejercicio de la potestad tributaria de las municipalidades provinciales es el Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por Decreto Supremo N° 156-2004-EF (en adelante TUO de la Ley de Tributación Municipal), cuyo título III —“Marco normativo para las contribuciones y tasas municipales”— establece disposiciones relacionadas con la creación, regulación y exoneración de tasas y contribuciones municipales.

Asimismo, se puede mencionar la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante LPAG), que determina también, en sus

artículos 38.º, 44.º y 45.º, las limitaciones relacionadas con la tasa denominada “derechos de tramitación de procedimientos administrativos”.

Otro ejemplo se encuentra contemplado en la norma IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N° 133- 2013-EF (en adelante TUO del Código Tributario), en la que se dispone que las tasas y contribuciones municipales deben ser creadas por medio de ordenanzas”.

Como es desconocido el comportamiento de las dimensiones de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, a pesar de haberse notado, visos de una inadecuada gestión administrativa, a través de lo observado en las diversas acciones y omisiones de la Municipalidad, así como las apreciaciones de los pobladores, es que se plantea la presente investigación

Pero también, se puede notar, según transparencia de la (Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2016) que, la última publicación de la evaluación POI, fue realizada en diciembre del 2015, así mismo, el Manual de Organización y Funciones, su última publicación fue, en enero del 2016.

Por otro lado, según la (Municipalidad Provincial de Alto Amazonas., 2012), en su informe, “Plan Estratégico Institucional 2009 – 2011”, el objetivo estratégico N° 6 establece:

“Construir una ciudad formadora pacífica, solidaria y sustentable; tiene como propósito, la disminución de quejas y reclamos del vecino”

Por lo que, la presente investigación tiene entre sus objetivos, determinar la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

Así mismo, se pudo encontrar en una publicación de (Proycontra, 2018), “Noticias desde la amazonia peruana”, que:

“En Yurimaguas, pobladores del Barrio la Loma, se movilizaron en horas de la mañana del pasado lunes, piden a la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas la conclusión de la losa deportiva el Huequito, construcción del centro de salud y construcción de la Institución Educativa Pública Juan Primo Ruíz, manifestante fueron recibidos por el Gerente Sub Regional, quien le explicó las gestiones que viene haciendo”.

Siendo esto la información más reciente encontrada de la gestión de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, se puede observar que, no existen investigaciones previas que permitan tener información secundaria, y se conoce muy poco, sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio, la investigación pretende recoger información de fuentes primarias, de los trabajadores administrativos de la municipalidad, y de los ciudadanos respecto a la calidad de servicio al contribuyente. Para el caso de la presente investigación, se conocerá los diversos aspectos que competen a la variable gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto, describiendo asimismo la variable calidad del servicio, que se brinda a los contribuyentes de dicha municipalidad, y estableciendo una relación entre estas dos variables.

Por lo antes expuesto, se plantea las siguientes interrogantes para el desarrollo de la investigación.

Formulación del Problema

Problema General

PG.- ¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018?

Problemas Específicos

PE1.- ¿De qué manera, la planeación de la gestión administrativa, se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018?

PE2.- ¿Cómo, la organización de la gestión administrativa, se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018?

PE3.- ¿De qué forma, la dirección de la gestión administrativa, se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018?

PE4.- ¿De qué modo, el control de la gestión administrativa, se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

OG. - Determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Objetivos Específicos

OE1.- Establecer el nivel de relación entre la planeación de la gestión administrativa, y la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

OE2.- Determinar el nivel de relación entre la organización de la gestión administrativa, y la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

OE3.- Explicar el nivel de relación entre la dirección de la gestión administrativa, y la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

OE4.- Determinar el nivel de relación entre el control de la gestión administrativa, y la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Importancia de la Investigación

El estudio se basa en la gestión administrativa, y su relación con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018. Al tener en cuenta las dimensiones de la gestión administrativa, se podrán identificar los factores que afectan a la calidad del servicio y así poder tomar la medida pertinente.

La presente investigación permitirá aportar al nuevo conocimiento, un análisis de Gestión Administrativa, en sus dimensiones de Planeación, organización, dirección, y control, así como, conocer la calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018. Los resultados permitirán conocer las debilidades de la gestión administrativa, lo que permitirá a su vez, ofrecer

recomendaciones, para una mejor eficiencia y calidad de servicio a los contribuyentes, beneficiando así a la población, con una mejor gestión pública.

La investigación está sustentada, en las bases teóricas del presente trabajo, se mostrará mediante la aplicación del conocimiento científico de las teorías mostradas conducentes a un resultado objetivo acerca del problema planteado.

Tiene relevancia social, porque los resultados podrían ser utilizados para mejorar la gestión administrativa y la calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, así mismo, facilitará y servirá de base para futuras investigaciones.

A continuación, se presenta el desarrollo del presente trabajo de investigación estructurado de la siguiente manera:

En la introducción se describe la realidad problemática las preguntas de investigación, los objetivos, la importancia de la investigación.

Seguidamente, en el capítulo I, se presenta el marco teórico derivándose los antecedentes nacionales e internacionales que sustentan esta investigación, también se muestran las bases teóricas concernientes al control y proceso administrativo, y calidad de servicio al contribuyente, asimismo se presentan la definición de términos básicos como, calidad de servicio, gestión administrativa, control, que sustenta esta investigación.

En el capítulo II se expone las preguntas y operacionalización de variables, donde se evidenció, la concepción teórica en la que se basa la investigación, las características de la institución, y los actores involucrados en la presente investigación.

En el capítulo III, se enfoca en la metodología de la investigación, indicando, el tipo y diseño de trabajo, la población y muestra a estudiar, técnicas de recolección de datos y aspectos éticos.

En el capítulo IV, se exponen los resultados encontrados en la investigación realizada, de acuerdo a los objetivos de la investigación.

En el capítulo V, se analizan los resultados encontrados comprándolos con los otros investigadores en temas similares

Posteriormente se exponen las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

1.1.1 A nivel Internacional

(Hernandez, Quintana, Moderos, Guedes, & Garcia, 2009), en la investigación denominada “Motivación, Satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio”, donde se señala sobre la calidad de atención, lo siguiente:

“Se analizó la calidad percibida del servicio hospitalario y su relación con aspectos socio-psicológicos (motivación, satisfacción laboral, liderazgo) en el Hospital "Mario Muñoz Monroy". Se determinó el diagnóstico de cada variable y la relación existente entre ellas a partir del empleo de diferentes métodos-técnicas de recogida y análisis de la información (cuestionario, observación, diagrama causa-efecto, entre otras), además de la estadística descriptiva (mediana, percentil) y no paramétrica (correlación de Spearman, Kruskal Wallis). Se determinó que la motivación laboral es la variable que mayor correlación tiene con la calidad, seguida de la satisfacción laboral, y por último del liderazgo. Se formularon 5 estrategias que contribuirán a la elevación de los niveles de cada variable estudiada”.

(Reyes, 2015) planteó en la investigación titulada “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los Usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros la Maná periodo 2013”, lo siguiente:

“Tiene como finalidad mejorar la Gestión Administrativa de la Cooperativa Interprovincial de Pasajeros La Maná para ello se diseñó un Manual de gestión administrativa para obtener una información real y objetiva se utilizó técnicas como la encuesta realizados a los administrativos, usuarios, choferes y ayudantes las mismas que contribuyeron para diagnosticar la entidad y detectar falencias. En la encuesta realizada a los Administrativos de la Cooperativa de transporte La Maná, del 100% de encuestados el 86% manifiestan que la Gestión administrativa debe ser un eje prioritario para el buen desarrollo de una empresa o entidad, mientras el 14% que no debe ser un eje prioritario, por otro lado, en la pregunta realizada a los Socios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte La Maná, muestra que el 79% si se siente motivado al realizar su trabajo, un 21% dice no sentirse motivado, con los resultados obtenidos de las encuestas se analizó que los administrativos en su totalidad deben conocer la importancia que tiene la Gestión Administrativa lo cual se hace necesaria la realización de esta investigación para el beneficio de la Empresa”.

1.1.2 A nivel Nacional

(Alvarado, 2011) planteó en su investigación sobre “Influencia de la Calidad de Atención Sobre el Nivel de Satisfacción de los Contribuyentes de la SUNAT en la Región de la Libertad”, teniendo como objetivo, determinar la influencia de la calidad de atención sobre el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la SUNAT en la región de la Libertad, sostiene que:

“Se utilizó el método analítico y sintético: basándose en material informativo/ documental y otras fuentes que nos permitió formular

conclusiones, recomendaciones y apreciaciones críticas para el proyecto. Método inductivo- deductivo: partiendo de los aspectos generales específicos. Se utilizó la técnica de las encuestas. Se tiene que, el 42% solicita orientación tributaria, el 38 % realiza tramites y un 20% utiliza las cabinas de Sunat; el 67% asiste en promedio de 1.5 veces en un mes, el 19% asiste de 5-10 veces, el 8% de 10-15 veces, y un 6% asiste de 15 veces a más. Del 100% de encuestados, el 44% manifiesta que está bien la infraestructura del local, el 33% que es regular, y el 23% dice que está muy bien. Por otro lado, el 39% manifiesta que la atención recibida es regular, así como la solución a sus dudas e inquietudes, el 34% opina está bien, el 19% dice que está muy bien, el 6% que está mal, y un 2% que está muy mal”.

(Bendezú, 2016), en su tesis sobre “Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Contribuyentes SUNAT HUÁNUCO 2016” planteó como objetivo, metodología y conclusión de la investigación, los siguientes aspectos, respectivamente:

“Determinar el nivel de influencia de la calidad de servicios en la satisfacción del contribuyente en la SUNAT oficina Huánuco durante el periodo de mayo a julio de año 2016. Es de nivel descriptivo y diseño no experimental de tipo transeccional correlacional con enfoque cuantitativo y cualitativo, se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos. Se obtuvo como resultados de la investigación que la calidad de servicios influye significativamente en la satisfacción del contribuyente, porque guarda relación directa entre ambas variables, para la satisfacción del cliente el elemento predominante es la calidad percibida, que la percepción de la

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

(Cirado, 2014), en su investigación “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Cliente, en el colegio Químico Farmacéutico de La Libertad-Trujillo”, por su parte, sostiene que:

“El objetivo es fundamentar de qué manera la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad. Se utilizó un diseño de investigación No Experimental, el diseño transversal o transaccional de tipo Explicativo-Correlacional. Como resultado, se han podido lograr los objetivos de la investigación y se ha confirmado la validez de la hipótesis que establece que: La Gestión Administrativa influye de manera directa en la Calidad del Servicio al Cliente Químico Farmacéutica de La Libertad. Al formular las conclusiones, la más importante estipula que las mayores debilidades están referidas a la falta de

un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos”.

En la investigación de (Ocampos & Valencia, 2017) denominada “Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red de asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016”; se describe lo siguiente:

“Tiene por objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. El estudio es de tipo descriptivo correlacional y para el recojo de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. Los resultados obtenidos muestran que existe relación significativa entre las variables del estudio, es decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada, por otro lado, del total de la muestra encuestada, el 74.4% opina su desacuerdo con el desarrollo de la planeación de la Red Asistencial en estudio”.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Control y el Proceso Administrativo

El (INEGI, 2018) plantea en su documento sobre “Manual de Control Administrativo” que:

“Desde finales del siglo XIX se acostumbra definir la administración en términos de cuatro funciones específicas de los administradores: la planificación, la organización, la dirección y el control. Un proceso es una

forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los administradores, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que se tienen establecidas en la organización”.

Para reforzar lo antes expuesto, se hace referencia de la teoría del siguiente autor (Stephen & Coulter, 2010), quien plantea en su libro sobre “Administración” que:

“La última etapa del proceso administrativo es control, la cual no existe sin la previa planificación y ejecución. Está relacionada y forma parte de los tres resultados de las otras tres funciones fundamentales de la administración. Mientras más estrecha sea la unión tanto más efectiva es el control” (Figura 1).

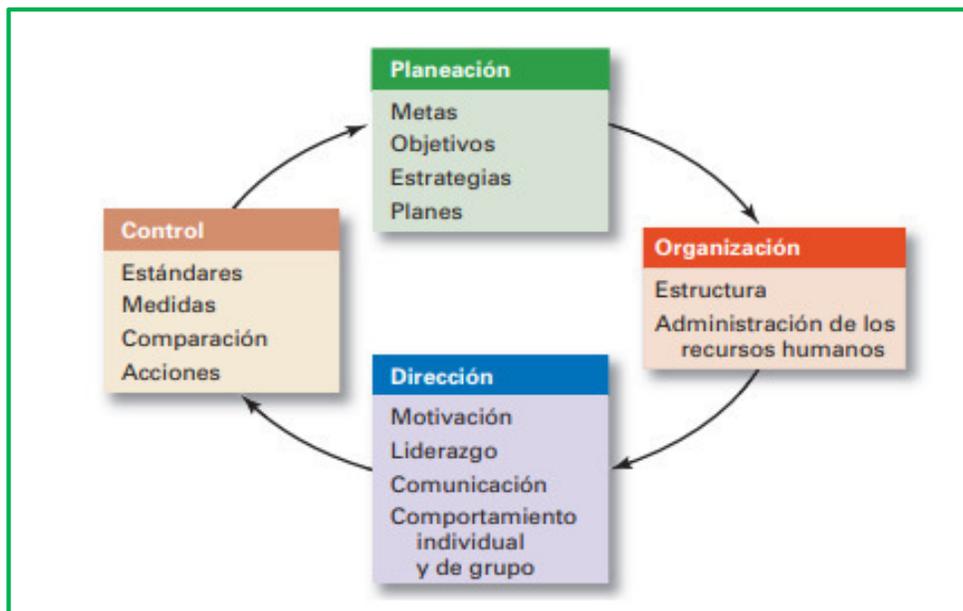


Figura 1 Proceso Administrativo
Fuente: (Stephen & Coulter, 2010, pág. 399)

En la presente investigación, tal como se aprecia, y se aplica en las organizaciones modernas del siglo XXI, en efecto se buscó analizar cómo se desarrolla la gestión administrativa, en sus dimensiones de: Planeación, Organización, Dirección, y Control de la gestión administrativa, tal como lo señalan (INEGI, 2018), y (Stephen & Coulter, 2010), señalado líneas arriba. El punto de vista adoptado, es precisamente, porque en la administración moderna se aplica estas dimensiones para analizar, evaluar, y mejorar estos aspectos de la gestión administrativa.

1.2.1.1 Planificación

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 108) indica en su libro sobre “Administración Una Perspectiva Global y Empresarial” que:

“Si se quiere que el esfuerzo del grupo sea efectivo, las personas deben saber lo que se espera que cumplan. Ésta es la función de la planeación, la base de todas las funciones gerenciales que consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas, de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados. A continuación, se presentan varios tipos de planeación según el autor:

✓ **Objetivos y Metas:** Los objetivos o metas (ambos términos se usan indistintamente en esta obra) son los fines hacia los cuales se dirige la actividad; no sólo representan el punto final de la planeación, sino el fin al que se dirige la organización, la integración de personal (staffing), la dirección y el control.

- ✓ **Estrategias:** Estrategia se define como la forma en que se determinan los objetivos básicos a largo plazo en una empresa, la instrumentación de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar esos objetivos.
- ✓ **Planes:** Las políticas también son planes, pues son declaraciones o interpretaciones generales que orientan o dirigen las reflexiones para la toma de decisiones. No todas las políticas son declaraciones: a menudo sólo están implícitas en las acciones de los gerentes; por ejemplo, el presidente de una compañía puede seguir estrictamente la práctica de promover al personal interno, lo que puede interpretarse como política y seguirse al pie de la letra por los subordinados”.

La planeación, o planificación, es también tomada en consideración para el desarrollo de la presente investigación, puesto que, se evaluó si la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto, cuenta con documentos de gestión actualizados, si tiene un uso adecuado de los recursos asignados, si se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas, esto con la finalidad de saber, si la municipalidad tiene una planeación adecuada, de la gestión administrativa.

1.2.1.2 Organización

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 212) en su libro sobre “Administración Una Perspectiva Global y Empresarial” en el capítulo 7 “Naturaleza de la organización, espíritu emprendedor y reingeniería”, plantea que:

- ✓ **“Estructura:** Organizar es un proceso que requiere se consideren varios elementos fundamentales. Así, la estructura organizacional debe reflejar:

1. Los objetivos y planes, porque de ellos se derivan las actividades.
2. La autoridad disponible para la administración de la empresa, dado que en cualquier organización la autoridad es un derecho determinado socialmente que se ejerce de manera discrecional y, como tal, está sujeta a cambios.
3. El ambiente que la rodea, como cualquier plan, cuyas premisas pueden ser económicas, tecnológicas, políticas, sociales o éticas (aunque también pueden serlo las de la estructura de la organización). En este sentido, una estructura organizacional efectiva nunca puede ser estática y tampoco hay una que funcione mejor en todo tipo de situaciones, sino que depende de la situación.
4. Como la organización está dotada de personal, la agrupación de las actividades y relaciones de autoridad de su estructura debe considerar las limitaciones y las costumbres de las personas, ello no quiere decir que la estructura deba diseñarse en torno a los individuos (antes bien, ha de llevarse a cabo en torno a las metas y las actividades que las acompañan); de cualquier modo, es importante considerar el tipo de personas con las cuales se conformará”.

✓ **Diseño de la Estructura Organizacional:** (Stephen & Coulter, 2010, pág. 185)

plantea en su “Capítulo Nueve Estructura y diseño organizacional” que:

“Pocos temas de administración han experimentado tantos cambios en los últimos años como la estructura organizacional y el cómo organizar. Los gerentes están reevaluando los métodos tradicionales para encontrar nuevos diseños estructurales que ayuden y faciliten el trabajo de los

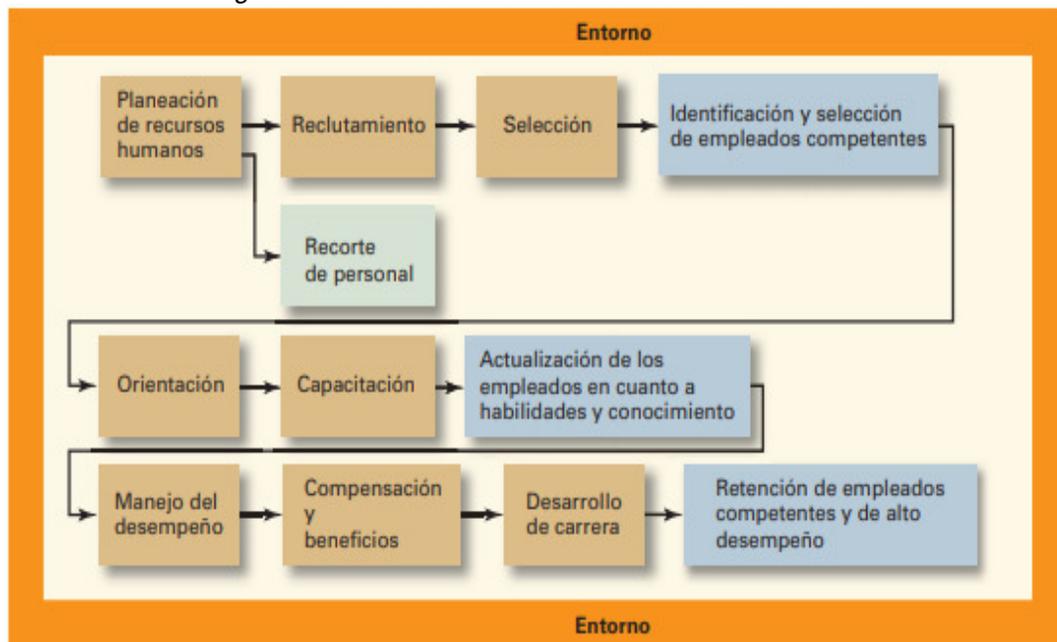
empleados en la organización. También señala que, cuando los gerentes crean o cambian la estructura, se involucran en el diseño organizacional, un proceso que implica decisiones con respecto a seis elementos clave: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, tramo de control, centralización y descentralización, y formalización”.

✓ **Organización de los recursos humanos:** (Stephen & Coulter, 2010, pág. 206)

en su “capítulo Diez Administración de recursos humanos”, señala que:

“La administración de recursos humanos es importante por tres razones. Primera, puede ser una importante fuente de ventajas competitivas, como se ha concluido en varios estudios. Y esto es cierto para organizaciones de todo el mundo, no solamente de Estados Unidos. El Human Capital Index, un estudio integral de más de 2,000 compañías globales, concluyó que los departamentos de RH orientados a la gente generan un valor para la organización al crear un valor superior a los accionistas. Segundo, la administración de recursos humanos es una parte importante de las estrategias de la organización. Lograr un éxito competitivo a través de la gente significa que los gerentes deben modificar su manera de pensar con respecto a sus empleados y a la forma en que ven la relación de trabajo. Por último, se ha descubierto que la manera en que una organización trata a su gente afecta en gran manera su desempeño”.

Figura 2 Proceso de Planeación de Recursos Humanos



Fuente: (Stephen & Coulter, 2010, pág. 208)

Es por esta Razón que, en la presente investigación, se pretendió evaluar la organización de la gestión administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, indagando si la municipalidad cuenta con una estructura organizativa adecuada, así como también, si la comunicación entre áreas es fluida, y si se distribuye eficientemente los recursos.

1.2.1.3 Dirección

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, págs. 388-413) en su libro sobre “Administración Una Perspectiva Global y Empresarial”, sostiene que:

- ✓ **“Motivación:** Los motivos humanos se basan en necesidades, conscientes o inconscientes; algunas son primarias, como las fisiológicas de agua, aire, alimentos, sueño y refugio, otras se pueden considerar secundarias, como la autoestima, el estatus, la afiliación con otros, el afecto, el dar, los logros y la autoafirmación. Naturalmente, estas necesidades

varían en intensidad y con el tiempo entre los individuos. La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisfarán esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de la manera deseada.

Una de las teorías de la motivación más referidas es la teoría de la jerarquía de las necesidades Abraham Maslow, 5 quien estimaba que las necesidades humanas tienen un acomodo jerárquico que asciende desde las inferiores hasta las superiores, y concluyó que cuando se satisface una serie de necesidades, éstas dejan de ser un motivador.

Figura 3 Necesidades de Maslow



Figura 14.1 Jerarquía de las necesidades de Maslow.

Fuente: (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 391)

✓ **Liderazgo:** En esta obra, liderazgo se define como “influencia”, es decir, el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos del grupo. En teoría, no sólo se debe alentar a las personas a que desarrollen disposición a trabajar, sino a que lo hagan con fervor y confianza. El fervor es energía, entusiasmo e intensidad en la ejecución del trabajo; la confianza refleja la

experiencia y la capacidad técnica. Los líderes actúan para ayudar a que un grupo alcance los objetivos a partir de la aplicación máxima de sus capacidades.

Cualquier grupo que opere casi a la totalidad de su capacidad está encabezado por una persona con destrezas en el arte del liderazgo. Esta habilidad parece ser una combinación de, al menos, cuatro componentes importantes:

1. La capacidad de utilizar el poder con eficacia y de manera responsable.
2. La capacidad de comprender que los seres humanos tienen diferentes fuerzas motivadoras en distintos momentos y en diferentes situaciones.
3. La capacidad de inspirar.
4. La capacidad de actuar para desarrollar un clima propicio, despertar motivaciones y hacer que respondan a ellas.

✓ **Comunicación:** es muy importante para la función de dirigir: consiste en la transferencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información. En su sentido más amplio, el propósito de la comunicación en una empresa es disponer de información para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa. La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas porque integra las funciones gerenciales; es necesaria sobre todo para:

1. Establecer y difundir las metas de una empresa.
2. Desarrollar planes para su logro.

3. Organizar los recursos humanos, y de otro tipo, de la manera más eficiente, efectiva y, por tanto, eficaz.
4. Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización.
5. Liderar, dirigir, motivar y crear un clima en el que las personas quieran contribuir.
6. Controlar el desempeño”.

✓ **Comportamiento individual y de grupo:** (Stephen & Coulter, 2010, pág. 283)

también señala que:

“El comportamiento organizacional se centra en tres áreas importantes. Primero, el CO considera el comportamiento individual. Basándose sobre todo en contribuciones por parte de psicólogos, esta área incluye cuestiones como actitudes, la personalidad, la percepción, el aprendizaje y la motivación. Segundo, el CO se enfoca en el comportamiento del grupo, que incluye normas, roles, crecimiento del equipo, liderazgo y conflicto. Nuestro conocimiento sobre los grupos viene básicamente del trabajo de sociólogos y psicólogos sociales. Por último, el CO también examina los aspectos organizacionales que incluyen estructura, cultura y políticas, y prácticas de recursos humanos”.

Asimismo, se evaluó la dirección de la gestión administrativa, en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, es decir, la parte ejecutiva, por medio de la motivación, liderazgo, comunicación, y el comportamiento individual, y de grupo.

1.2.1.4 Control

Por otro lado, (Stephen & Coulter, 2010, págs. 400-402), también indica que:

“El proceso de control, un proceso de tres pasos en el que se mide el desempeño real, se compara este contra un estándar y se toman acciones administrativas para corregir cualquier desviación o para hacerse cargo de los estándares inadecuados. El proceso de control da por hecho que ya existen estándares de desempeño, y así es. Son los objetivos específicos creados durante el proceso de planeación, a continuación, el autor antes mencionado, indica los indicadores a tomar en cuenta para medir el proceso de control.

✓ **Medición:** Para determinar lo que es el desempeño real, un gerente debe primero obtener información al respecto. Por lo tanto, el primer paso en el control es la medición. Cómo medimos. Los cuatro enfoques que los gerentes utilizan para medir y reportar el desempeño real son las observaciones personales, los reportes estadísticos, los reportes orales y los reportes escritos resume las ventajas y defectos de cada enfoque. La mayoría de los gerentes utiliza una combinación de estos enfoques. Qué medimos. Lo que se mide es probablemente más importante para el proceso de control que la forma en que se mide. ¿Por qué? Porque seleccionar criterios equivocados puede crear serios problemas. Además, lo que se mide a menudo determina lo que los empleados harán.

✓ **Comparación:** El paso de comparación determina la variación entre el desempeño real y un estándar. Aun cuando se puede esperar

alguna variación en el desempeño en todas las actividades, es crítico determinar un rango de variación aceptable.

✓ **Toma de acciones administrativas:** Los gerentes pueden elegir de entre tres cursos de acción posibles: no hacer nada, corregir el desempeño real, o revisar el estándar. El término “no hacer nada” se explica solo, examinemos los otros dos. Según (Stephen & Coulter, 2010, pág. 402), se obtienen los siguientes:

Corregir el desempeño real. Dependiendo de cuál sea el problema, un gerente podría llevar a cabo diferentes acciones correctivas. Una decisión que debe tomar un gerente es la de tomar una acción correctiva inmediata, la cual corrige los problemas en el momento para que el desempeño retome su curso, o utilizar una acción correctiva básica, la cual analiza cómo y por qué se desvió el desempeño antes de corregir la fuente de la desviación.

Revisar el estándar. En algunos casos, la varianza puede ser el resultado de un estándar poco realista, una meta muy baja o muy alta. En este caso, el estándar, no el desempeño, necesita una acción correctiva. Si el desempeño sobrepasa consistentemente la meta, entonces el gerente debe analizar si la meta es demasiado fácil y necesita elevarse”.

Para finalizar con la variable gestión administrativa, se consideraron los indicadores de la dimensión control, donde se observó, como la municipalidad evalúan constantemente el desempeño del personal, el desempeño organizacional, y los estándares o metas establecidos en la planeación, así como también, si existe supervisión de los sistemas instalados en la entidad.

1.2.2. Calidad del Servicio al Contribuyente

1.2.2.1 Calidad

(Varo, 1994, pág. 3) en su libro denominado, “Gestión estratégica de la calidad y de los servicios sanitarios” plantea que:

“La calidad puede referirse a diferentes aspectos de la actividad de una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, entenderse como una corriente de pensamiento que impregna toda la empresa. También indica que, el concepto de calidad ha evolucionado a lo largo de los años y dado lugar a que tanto lo referente a su función como a su ámbito y objetivo de control hayan variado hasta nuestros días, cuando la calidad se configura como un modelo de gestión y en estilo de dirección implantado en las empresas líderes. Con respecto al objetivo fundamental de la calidad, (Varo, 1994, pág. 3) plantea que, como filosofía empresarial, es satisfacer las necesidades del consumidor, que este es un concepto controvertido. Las necesidades pueden estudiarse según diversos puntos de vista de la teoría económica, del marketing, de la psicología y de la economía de la salud; no siempre coincidentes”.

La presente investigación pretendió evaluar la calidad del servicio ofrecido por la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, de acuerdo a lo señalado por, (Varo, 1994, pág. 3), respecto a la conceptualización de la calidad.

1.2.2.2 Modelo Servqual para la Medición de la Calidad

(Matsumoto, 2014) en su revista sobre “Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto”, señala que:

“El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes. También señala, las cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009):

- ✓ **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- ✓ **Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
- ✓ **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- ✓ **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

- ✓ Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal”.

En este orden de ideas, se tomó como fundamento teórico lo señalado por (Matsumoto, 2014), evaluando la calidad del servicio, por el Modelo Servqual para la Medición de la Calidad, en este sentido se evaluaron las dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y bienes tangibles, que ofrece la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, para relacionarlo como variable efecto de la gestión administrativa desarrollada en la misma entidad

1.2.2.3 Las Brechas del Método de SERVQUAL

(Ibarra, Casas, & Partida, 2011) en su revista sobre “Revista Iberoamericana para la investigación y el Desarrollo Educativo”, plantea que:

“Las brechas que proponen los autores del SERVQUAL indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes. A continuación, se presentan las cinco brechas principales en la calidad de los servicios:

Brecha 1. Evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal (generalmente el gerente) tiene de éstas.

Brecha 2. Ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos de la empresa.

Brecha 3. Se presenta entre lo especificado en las normas del servicio y el servicio prestado.

Brecha 4. Se produce cuando al cliente se le promete una cosa y se le entrega otra.

Brecha 5. Esta brecha representa la diferencia entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido”.

El punto de vista que se asume en la investigación, se basa en lo mencionado, en el Manual de Control Administrativo, publicado por el (INEGI, 2018) , donde plantea que:

“Desde finales del siglo XIX se acostumbra definir la administración en términos de cuatro funciones específicas de los administradores: la planificación, la organización, la dirección y el control”.

En la presente investigación se estará evaluando la gestión administrativa de acuerdo a las dimensiones, planificación, organización, dirección, y control. Así mismo, se basa en lo mencionado por, (Matsumoto, 2014) quien señala en su artículo, las cinco dimensiones para medir la calidad del servicio, siendo estas, fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles, las cuales también, serán objeto de estudio en la presente investigación.

1.3. Definición de Términos Básicos

Calidad del Servicio

Se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. (Matsumoto, 2014)

Calidad

La calidad debe ser entendida por la administración tributaria municipal como la satisfacción de las exigencias de los contribuyentes, relacionadas con la demanda de información, orientación, asistencia y el trato que reciben, así lo plantea el. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

Gestión Administrativa

Es la capacidad para lograr los objetivos acordados en el tiempo establecido, movilizand o estrategias y acciones en el marco de los principios y valores institucionales. Incluye la habilidad para formular objetivos, metas, ejecutar planes, hacer uso eficiente y racional de los recursos, realizar seguimiento e incorporar los ajustes requeridos. Implica ser proactivo para anticipar posibles retos en la gestión o labor que se realiza, así como actuar frente a las dificultades con recursividad, persistencia y determinación. (Valverde, 2014)

Gestión

Es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos, implica amplias y fuertes interacciones fundamentalmente entre el entorno, las estructuras, el proceso y los productos que se deseen obtener. (Ministerio de Educacion Nacional, 2018)

Control

Es el proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral. Todos los gerentes deberían controlar, aun cuando piensen que sus unidades están trabajando según lo planeado; no pueden saber realmente cómo se están desempeñando las unidades a menos que hayan evaluado cuáles actividades se han

realizado y hayan comparado el desempeño real contra el estándar deseado. (Stephen & Coulter, 2010)

Modelo Servqual

El modelo Servqual, es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. (Matsumoto, 2014)

Atención al Contribuyente

Es el conjunto de actividades que realiza la administración tributaria municipal para atender las demandas de información, orientación y asistencia que éstos requieren para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015, pág. 17)

Estructura Organizacional

La estructura organizacional es la distribución formal de los puestos de una organización. (Stephen & Coulter, 2010, pág. 184)

Planeación

La planeación implica definir los objetivos de la organización, establecer estrategias para lograr dichos objetivos y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades de trabajo. (Stephen & Coulter, 2010, pág. 144)

Cobranza Coactiva

Es el procedimiento para notificarte la deuda pendiente, luego de un plazo, de continuar impaga, iniciará el procedimiento de cobranza coactiva para su cobro pudiendo utilizar diversas medidas de embargo, que se ejecutarán a través de un Ejecutor Coactivo, y con la colaboración de Auxiliares Coactivos. (SUNAT, 2017)

Contribución

Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales. (Ministerio de Economía y Finanzas).

Eficiencia

Es la capacidad de reducir al mínimo la cantidad de recursos usados para alcanzar los objetivos o fines de la organización, es decir, hacer correctamente las cosas. (Ministerio de Educación Nacional, 2018).

Resolución de Ejecución Coactiva (REC)

La REC es un documento emitido por la SUNAT, mediante el cual le requiere al contribuyente el pago de su deuda exigible, en un plazo de siete (07) días hábiles, contados a partir del día siguiente de realizada su notificación. (SUNAT, 2016)

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN

El (INEGI, 2018) plantea en su documento sobre “Manual de Control Administrativo”, lo siguiente:

“Desde finales del siglo XIX se acostumbra definir la administración en términos de cuatro funciones específicas de los administradores: la planificación, la organización, la dirección y el control. Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los administradores, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que se tienen establecidas en la organización”.

Bajo esta concepción se realizó la presente investigación, tomando en cuenta la gestión del proceso de la administración (Planeación, organización, Dirección y control). Este proceso de administración, deben estar, las tres primeras dimensiones, estrechamente relacionadas a fin de que el proceso de control sea más efectivo. Cabe acotar que, el control, es el más importante, ya que, toman acciones administrativas para corregir cualquier desviación o para hacerse cargo de los estándares inadecuados.

Por otro lado, se obtuvo la otra variable (calidad de servicio), el cual dependió del proceso de control que se tenga. En la calidad se pudo medir a través del método de Servqual, la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los elementos tangibles.

Partiendo de los resultados, se elaboró una lista de recomendaciones, aportando valor al trabajo planteado, relacionado con Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Contribuyente, la cual servirá para la mejora de la Gestión Administrativa en dicha municipalidad.

Para la obtención de información, se utilizó la técnica de encuesta, cuyos instrumentos son dos cuestionarios que se aplicaron de la siguiente manera:

- Cuestionario 1 – Sobre la gestión administrativa dirigido a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas
- Cuestionario 2 - Sobre la calidad del servicio, dirigido a los contribuyentes, ciudadanos de Yurimaguas, por ser la capital de la Provincia de Alto Amazonas

Entre las características de la institución (Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2016), se puede decir que, tiene como misión:

“Misión institucional: Planificar, promover y conducir el desarrollo integral creando condiciones normativas para la participación e inclusión de la interculturalidad, promoviendo el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, la competitividad y la equidad en el marco de la modernización y descentralización.

Visión Institucional: Institución sólida, moderna, responsable y dinámica con capacidad económica y financiera, comprometida con el cambio, el manejo eficiente y transparente de los recursos y brindar servicios de calidad con calidez para el bienestar de sus ciudadanos”.

Así mismo, según la (Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2016), en su “Plan Local de Seguridad Ciudadana”, sostiene que:

“Yurimaguas es un distrito del norte del Perú, capital de la Provincia de Alto Amazonas (Loreto), ubicada en la confluencia de los ríos Huallaga y Parapapura, en la selva peruana, y su temperatura máxima, es 33° C, y la mínima 26° C. Actualmente el distrito de Yurimaguas se sitúa a 148 msnm, y cuenta con 72,120 habitantes que ocupan 10.175 viviendas. Localizado en la Selva Baja, dispone de cultivos de tipo tropical como la caña de azúcar, bananas, algodón y tabaco”.

Los actores involucrados en la presente investigación son, los trabajadores administrativos, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, a quienes se les aplicó el cuestionario de gestión administrativa; y los ciudadanos, a quienes se les aplicó el cuestionario de calidad de servicio.

La viabilidad está dada, puesto que, se contó con los recursos humanos, financieros, materiales y de tiempo para ejecutar la investigación, así como el acceso a la información necesaria para su desarrollo.

Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 en español para el procesamiento de la información y análisis, utilizando las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, para arribar a los resultados, en cumplimiento de los objetivos del presente trabajo de investigación.

La viabilidad de esta investigación fue positiva debido a que, se contó con los recursos humanos, financieros, materiales y tiempo para ejecutar la investigación, así como el acceso a la información necesaria para su desarrollo.

No se encontraron limitaciones de importancia, para realizar la presente investigación, por cuanto se contó con el permiso de las autoridades pertinentes de la Municipalidad Provincial del Alto Amazonas. Sin embargo, podría encontrarse algunas limitaciones

en cuanto a los funcionarios que se encontraron de vacaciones o en comisión de servicios, de la Municipalidad, al momento de ejecutar la encuesta.

Matriz de Operacionalización					
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medida
Gestión Administrativa	Es la capacidad para lograr los objetivos acordados en el tiempo establecido, movilizand o estrategias y acciones en el marco de los principios y valores institucionales. Incluye la habilidad para formular objetivos, metas, ejecutar planes, hacer uso eficiente y racional de los recursos, realizar seguimiento e incorporar los ajustes requeridos.	Es la capacidad para lograr acuerdos establecidos, a través de estrategias, planes, organización, dirección y control, con la finalidad de cumplir con los objetivos.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ° Documentos de gestión actualizados. ° Uso adecuado de los recursos asignados para realizar la planificación. ° Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas. ° Participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión. ° Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal. 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> ° Estructura organizativa de la entidad. ° Comunicación entre áreas ° Distribución responsable de recursos. 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ° Motivación constante ° Liderazgo directivo ° Trabajo en equipos ° Comportamiento organizacional 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> ° Evaluación de desempeño del personal ° Evaluación de desempeño organizacional ° Determinación de estándares o metas. ° Supervisión de los Sistemas de la entidad 	
Calidad de Servicio	Se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa.	Es la medición de la calidad, según la percepción que tenga el cliente del servicio, la medición puede ser por su fiabilidad, sensibilidad, seguridad, o elementos tangibles.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ° Cumplimiento de promesas por parte de la organización. ° Interés en la resolución de problemas por parte de la Municipalidad de Alto de Amazonas-Loreto. ° Desempeño del servicio. ° Información oportuna a los clientes. ° tiempo de atención del servicio. 	Ordinal
			Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ° Disposición de servicio por parte de los empleados. ° Disposición de atención al cliente. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ° Comportamiento de los empleados. ° Seguridad al realizar transacciones. ° Trato al empleado. ° Conocimiento de los empleados para responder consultas 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ° Atención individualizada por parte de la organización. ° Atención personalizada por parte de los empleados de la organización. ° Se cuida los intereses de sus clientes. ° Los empleados entienden sus necesidades específicas. 	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ° Modernidad de equipos. ° Atractivas instalaciones físicas. ° Presentación de los empleados. ° Atractivos materiales del servicio (folletos, revistas) ° Adecuados horarios de atención 	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

La presente investigación, es de tipo no experimental, transversal, de diseño descriptivo explicativo.

Las etapas para la obtención de la información fueron:

1. Se procedió a determinar la población, de los trabajadores administrativos y los ciudadanos de la Provincia de Alto Amazonas – Loreto.
2. Se estableció el tamaño de la muestra en forma aleatoria.
3. A la muestra de trabajadores administrativos se les aplicó un cuestionario de gestión administrativa, que se encuentra en los anexos de la presente investigación.
4. A la muestra de los ciudadanos se les aplicó un cuestionario de calidad de servicio, que está ubicados en los anexos de la presente investigación.
5. La información recolectada como resultado de la aplicación de los cuestionarios, se sistematizó para pasar luego al procesamiento de los datos, mediante el SPSS v 25.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

La primera población está conformada por los 74 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto 2018.

La segunda población está conformada por los ciudadanos de Yurimaguas, siendo estos 72.120 habitantes, según (Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2016).

3.2.2 Muestra

Por ser una población pequeña de 74 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, se utilizó toda la población como muestra.

La muestra para la determinación de la calidad de servicio, estuvo conformada por los ciudadanos de Yurimaguas, y fue determinada con la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Muestra

N = 72.120 es la población de Yurimaguas

Z = 1.96 para el nivel de confianza 95%

E = 0.05 es el error permitido

P = 0.1 es la probabilidad de que los ciudadanos estén de acuerdo

q = 0,9 es la probabilidad de que los ciudadanos no estén de acuerdo

Sustituyendo en la ecuación tenemos:

$$n = \frac{(1.96^2)(0.1)(0.9)(72.120)}{0.05^2(72.120 - 1) + (1.96^2)(0.1)(0.9)}$$

Resultando n= 126 personas, a las que se les aplicará el cuestionario de calidad de servicio. Adicionalmente se consideró 5% por posible pérdida, con lo que resultó ser el tamaño efectivo de muestra de 133.

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas que se utilizaron para la obtención de la información, es la técnica de encuesta, recolectando así, la información a través de cuestionarios (anexo 1 y 2) aplicados una a los trabajadores, y la otra a los ciudadanos de Yurimaguas, perteneciente a la Provincia de Alto Amazonas-Loreto.

Para determinar la validez del instrumento utilizado en la presente investigación, se realizó por juicio de expertos, y para determinar la confiabilidad, se aplicó el índice de confiabilidad de Crombach.

El coeficiente de Alfa de Cronbach, se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. Alfa es por tanto un coeficiente de relación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen. Su interpretación será que, cuanto más se acerque al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,80. En este caso la presente investigación obtuvo el índice de cronbach de 0,945, tal como se aprecia en el cuadro 1, y cuadro 2.

Cuadro 1 - Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	74	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	74	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad de los Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

Cuadro 2 - Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	17

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad de los Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

3.4 Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la Información

Para el análisis de los resultados se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 en español, utilizando las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, tales como las técnicas de correlación y regresión para la determinación de la relación que podría existir entre las variables e indicadores que son materia de estudio, para cumplir con los objetivos del trabajo de investigación.

3.5 Aspectos Éticos

En la elaboración del trabajo de investigación, se respetó la honestidad intelectual de los autores, fuentes de información consultadas y/o utilizadas, en concordancia con lo establecido en las normas de la Universidad San Martín de Porres, y del Instituto de Gobierno y Gestión Pública. En la aplicación de los cuestionarios se respetó la reserva de los encuestados, y se consideró el conocimiento informado.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1.- Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto.

De la información recogida de los 74 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, se obtuvo los siguientes resultados respecto a la Gestión administrativa, en la tabla 1 se observa que el 23% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, que se desarrolla adecuadamente, el 38% de acuerdo y totalmente de acuerdo, que se desarrolla adecuadamente, y el 39% se muestra indiferente.

Tabla 1 – Trabajadores que manifiestan su acuerdo en la evaluación de la *Gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto*

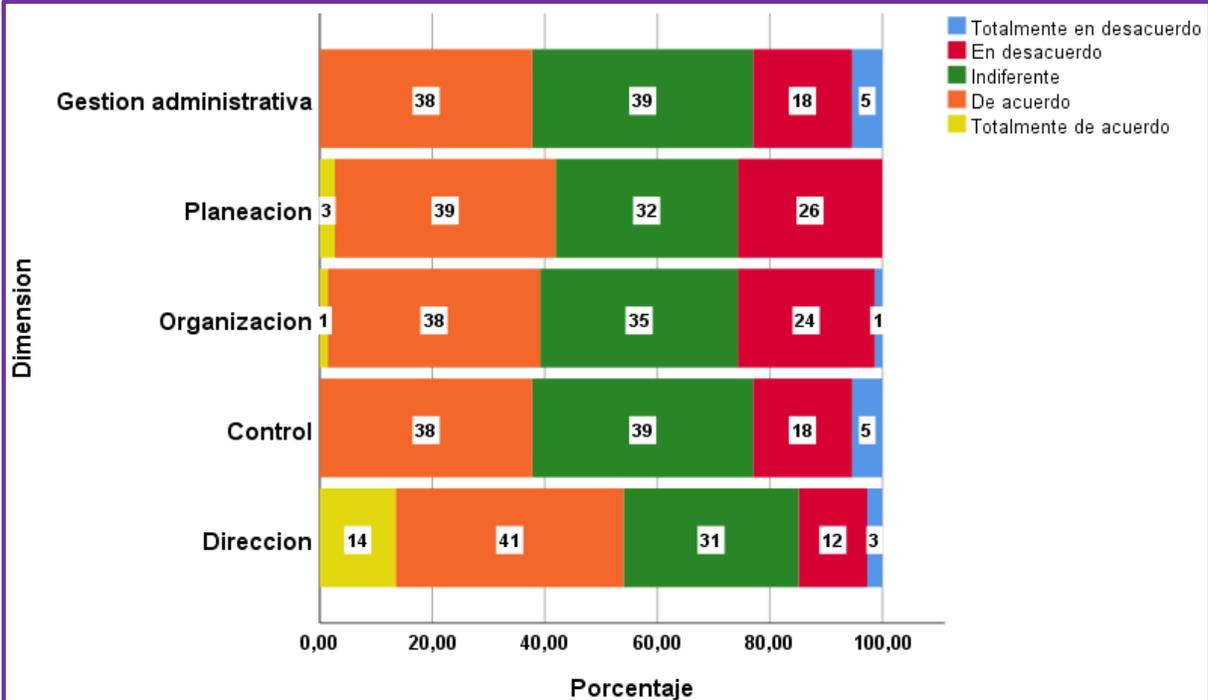
Dimensión	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Planeación	0	26	32	39	3	100
Organización	1	24	35	38	1	100
Dirección	3	12	31	41	14	100
Control	5	18	39	38	0	100
Gestión administrativa	5	18	39	38	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.
Elaboración: Propia

Por otro lado, se puede observar en el gráfico 1, respecto a la dimensión planeación, el 26% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, que se desarrolla adecuadamente, el 41% de acuerdo y totalmente de acuerdo, que se desarrolla adecuadamente, y el 32% se muestra indiferente. De la dimensión organización, el

25% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, que se desarrolla adecuadamente, el 39% de acuerdo y totalmente de acuerdo, que se desarrolla adecuadamente, y el 35% se muestra indiferente; la dimensión dirección, el 15% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, que se desarrolla adecuadamente, el 55% de acuerdo y totalmente de acuerdo, que se desarrolla adecuadamente, y el 31% se muestra indiferente; y para finalizar, la dimensión control, el 23% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, que se desarrolla adecuadamente, el 38% de acuerdo y totalmente de acuerdo, que se desarrolla adecuadamente, y el 39% se muestra indiferente.

Gráfico 1 - Gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.
Elaboración: Propia

A continuación, se presentan los resultados de las dimensiones planeación, organización, dirección, y control, concernientes a la gestión administrativa.

4.1.1 Dimensión Planeación de la Gestión Administrativa

Seguidamente, se muestran los resultados pertenecientes a los indicadores de la dimensión planeación.

4.1.1.1 La Municipalidad cuenta con documentos de gestión actualizados.

En la tabla 2 se puede observar que el **50%** de los trabajadores administrativos manifestaron estar **de acuerdo y muy de acuerdo**, en que la municipalidad cuenta con los documentos de gestión actualizados, mientras que el **36%** mostro estar **en desacuerdo**, y **totalmente en desacuerdo**; y solo el **14%** se manifestó **indiferente**.

Tabla 2 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que la municipalidad cuenta con documentos de gestión actualizados (%).

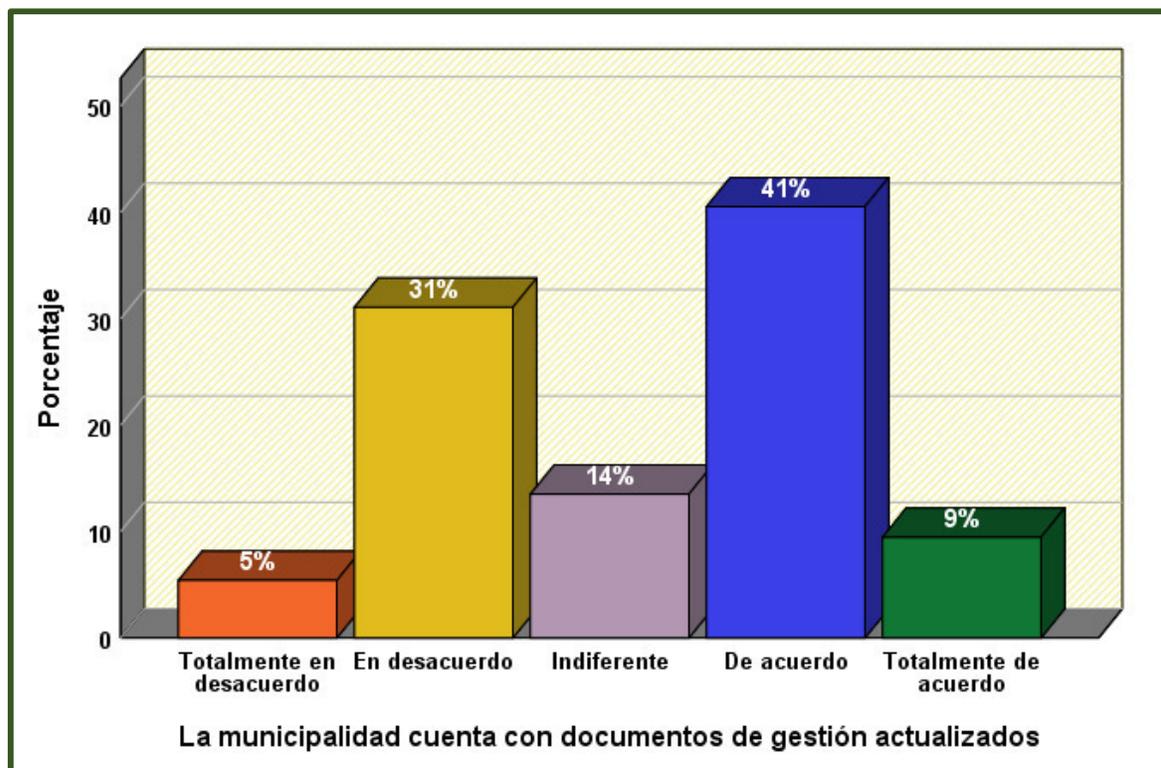
Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5	5
En desacuerdo	23	31	36
Indiferente	10	14	50
De acuerdo	30	41	91
Totalmente de acuerdo	7	9	100,0
Total	74	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

Los resultados de la tabla 2 se pueden observar en el grafico 2 a continuación.

Gráfico 2 La municipalidad cuenta con documentos de gestión actualizados



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.
Elaboración: Propia

4.1.1.2 La entidad usa adecuadamente los recursos asignados.

En la tabla 3 se presenta que el **47%** manifestó estar **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo** con el uso adecuado que les da la entidad a los recursos asignados, el 32% mostro estar en **totalmente en desacuerdo** y **en desacuerdo** y solo el **20%** expreso estar **indiferente**.

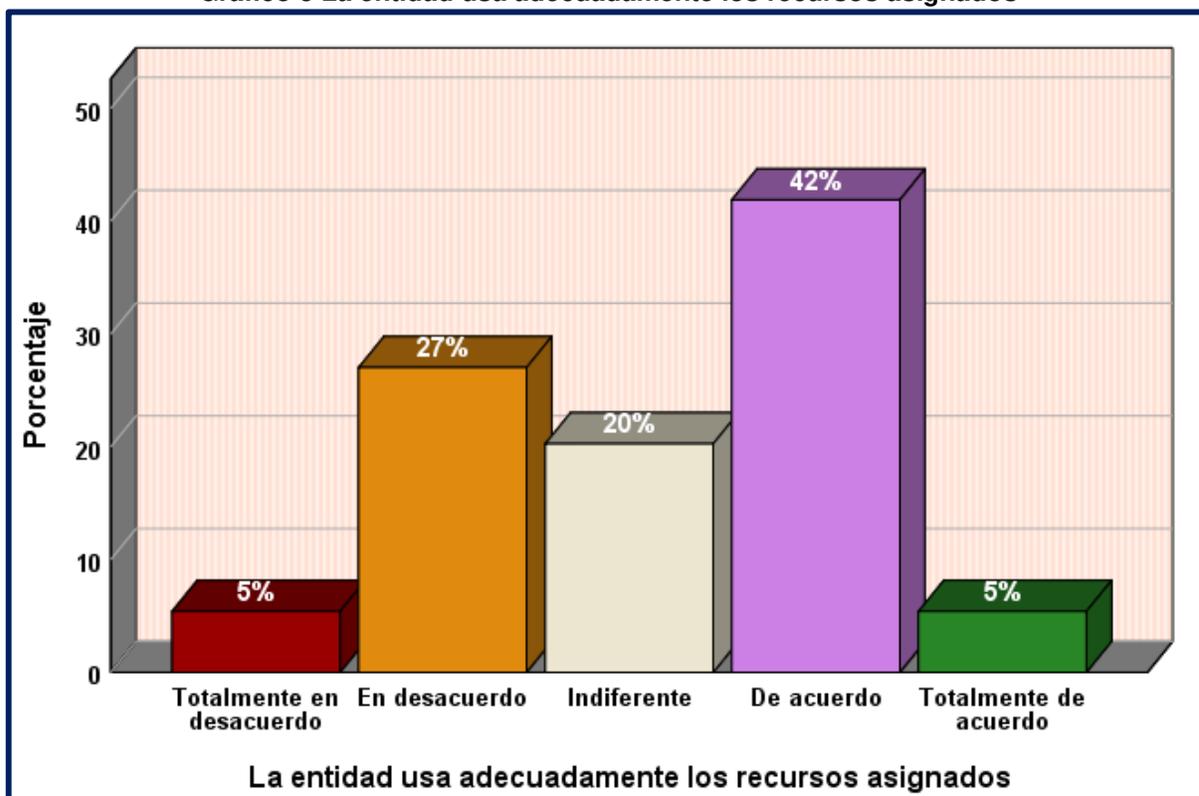
Tabla 3 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, la entidad usa adecuadamente los recursos asignados (%)

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5	5
En desacuerdo	20	27	32
Indiferente	15	20	53
De acuerdo	31	42	95
Totalmente de acuerdo	4	5	100,0
Total	74	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.
Elaboración: Propia

Los resultados presentados en la tabla 3 se pueden apreciar en el grafico 3.

Gráfico 3 La entidad usa adecuadamente los recursos asignados



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.
Elaboración: Propia

4.1.1.3 Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas.

En la tabla 4 se aprecia que, el **56%** de los trabajadores expresaron estar **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo** con la identificación de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas, sin embargo, un **24%** se mostró **indiferente** y solo un **19%** manifestó estar **totalmente en desacuerdo** y **en desacuerdo**.

Tabla 4 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas (%).

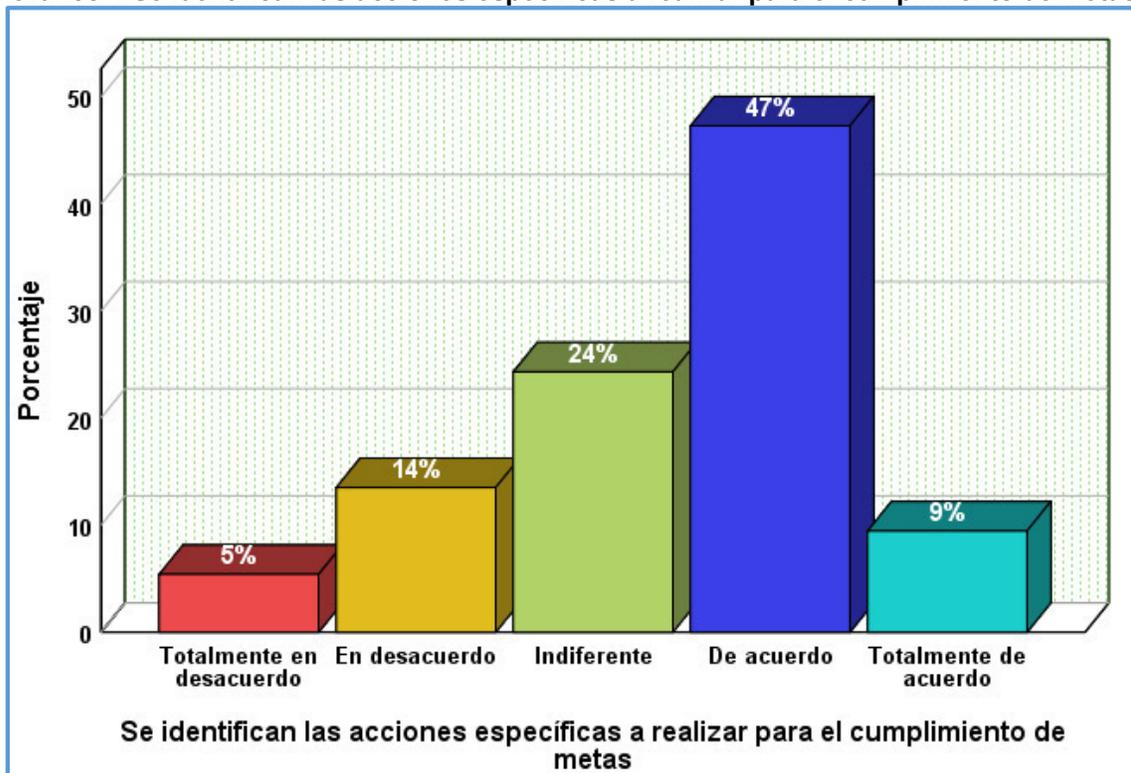
Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5	5
En desacuerdo	10	14	19
Indiferente	18	24	43
De acuerdo	35	47	91
Totalmente de acuerdo	7	9	100,0
Total	74	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

Los resultados de la tabla 4 se pueden visualizar en el grafico 4.

Gráfico 4 Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas.



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

4.1.1.4 Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.

En los resultados de la tabla 5, se puede observar que el **42%** de los trabajadores manifestaron estar **totalmente en desacuerdo** y **desacuerdo**, en que todo el personal este participando en la elaboración de los instrumentos de gestión, mientras que el **36%** mostro estar **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo**, y solo el **22%** solo lo se mostró **indiferente**.

Tabla 5 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión (%)

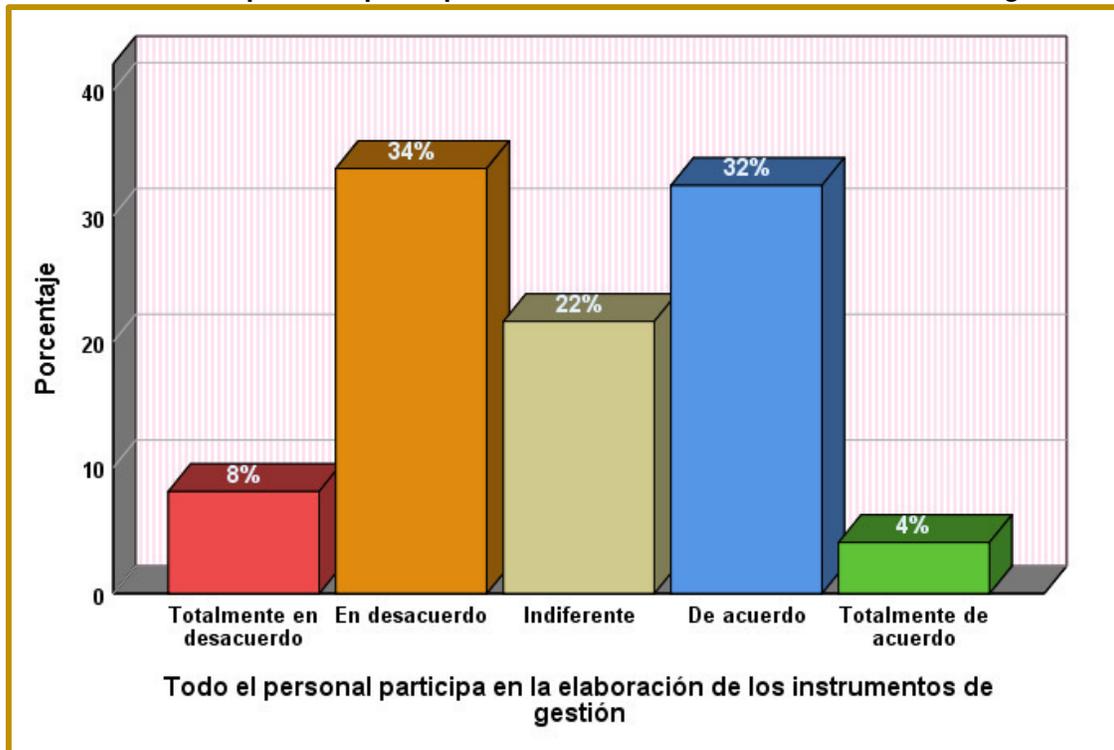
Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	8	8
En desacuerdo	25	34	42
Indiferente	16	22	64
De acuerdo	24	32	96
Totalmente de acuerdo	3	4	100,0
Total	74	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

En el gráfico 5 se pueden apreciar los resultados de la tabla 5.

Gráfico 5 Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia.

4.1.1.5 El personal conoce los instrumentos de gestión.

En la tabla 6 se puede apreciar que el **38%** de los trabajadores mostraron estar **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo**, en el conocimiento que posee el personal sobre los instrumentos de gestión, mientras que el **32%** lo manifiesta **indiferente**, y solo el **30%** lo expresa **desacuerdo** y **totalmente desacuerdo**.

Tabla 6 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, el personal conoce los instrumentos de gestión (%)

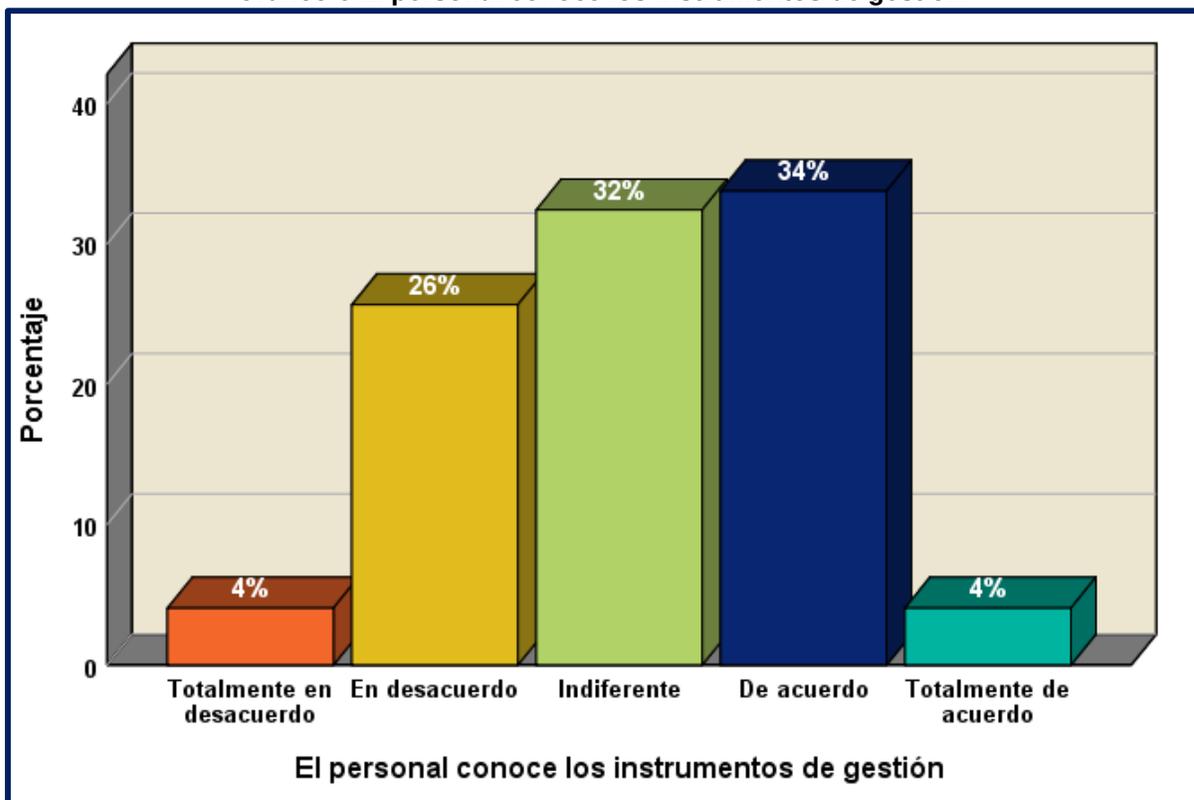
Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4	4
En desacuerdo	19	26	30
Indiferente	24	32	62
De acuerdo	25	34	96
Totalmente de acuerdo	3	4	100,0
Total	74	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

Los resultados de la tabla 6 se pueden observar en el gráfico 6 a continuación.

Gráfico 6 El personal conoce los instrumentos de gestión.

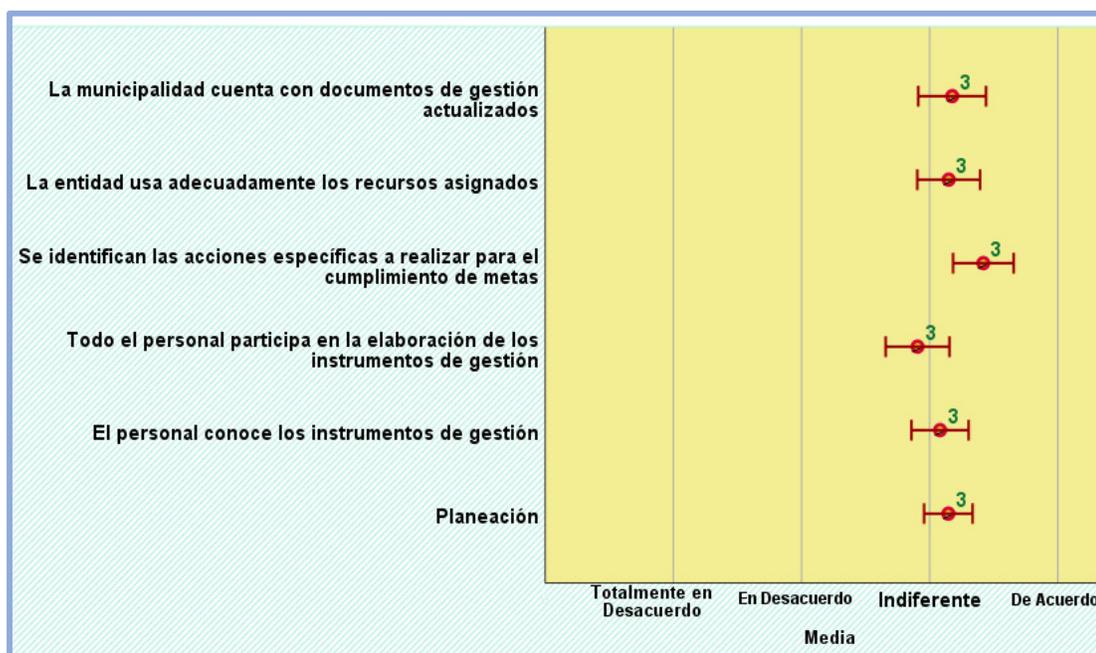


Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

En el gráfico 7 a continuación, se visualiza los promedios generales de la dimensión planeación con sus diferentes indicadores, en donde se obtuvo un resultado cualitativo **Indiferente** por parte de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto.

Gráfico 7 Promedios de la dimensión planeación



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

4.1.2 Dimensión Organización de la Gestión Administrativa

Seguidamente, en la descripción dimensión organización, se muestran los resultados promedios de los indicadores proporcionados.

4.1.2.1 La municipalidad cuenta con una estructura organizativa adecuada.

En la tabla 7, se observa que, de acuerdo a la información recopilada de los trabajadores, el **47%** afirma que está **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo** con la adecuada estructura organizativa que cuenta la municipalidad, mientras que el **27%** se muestra **en desacuerdo** y **totalmente en desacuerdo**, y solo el **26%** se presenta **indiferente**.

Tabla 7 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, la municipalidad cuenta con una estructura organizativa adecuada (%)

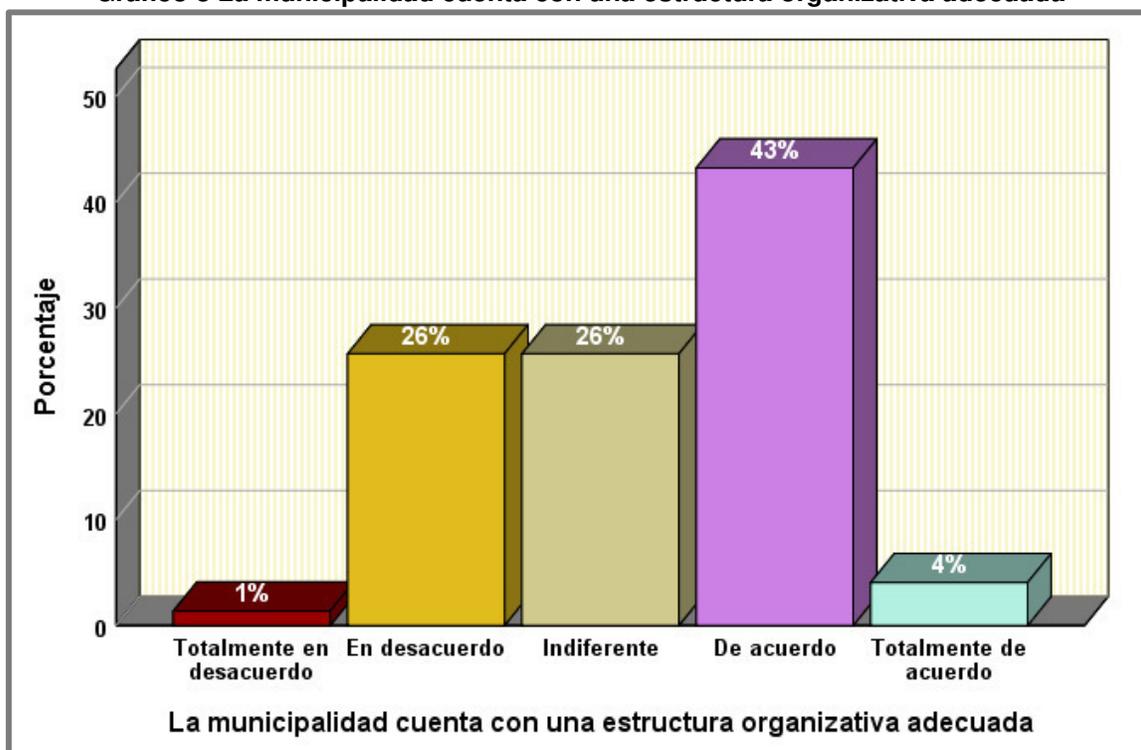
Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1	1
En desacuerdo	19	26	27
Indiferente	19	26	53
De acuerdo	32	43	96
Totalmente de acuerdo	3	4	100,0
Total	74	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

En el grafico 8 se puede observar a continuación los resultados de la tabla 7.

Gráfico 8 La municipalidad cuenta con una estructura organizativa adecuada



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

4.1.2.2 La comunicación entre áreas es fluida.

Los resultados que se aprecian en la tabla 8 indican que, el **59%** de los trabajadores expresaron que están **de acuerdo y totalmente de acuerdo** en la fluidez de la comunicación entre las áreas, mientras que el 27% se manifestó **totalmente en desacuerdo y en desacuerdo**, y solo el 19% **indiferente**.

Tabla 8 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, la comunicación entre áreas es fluida

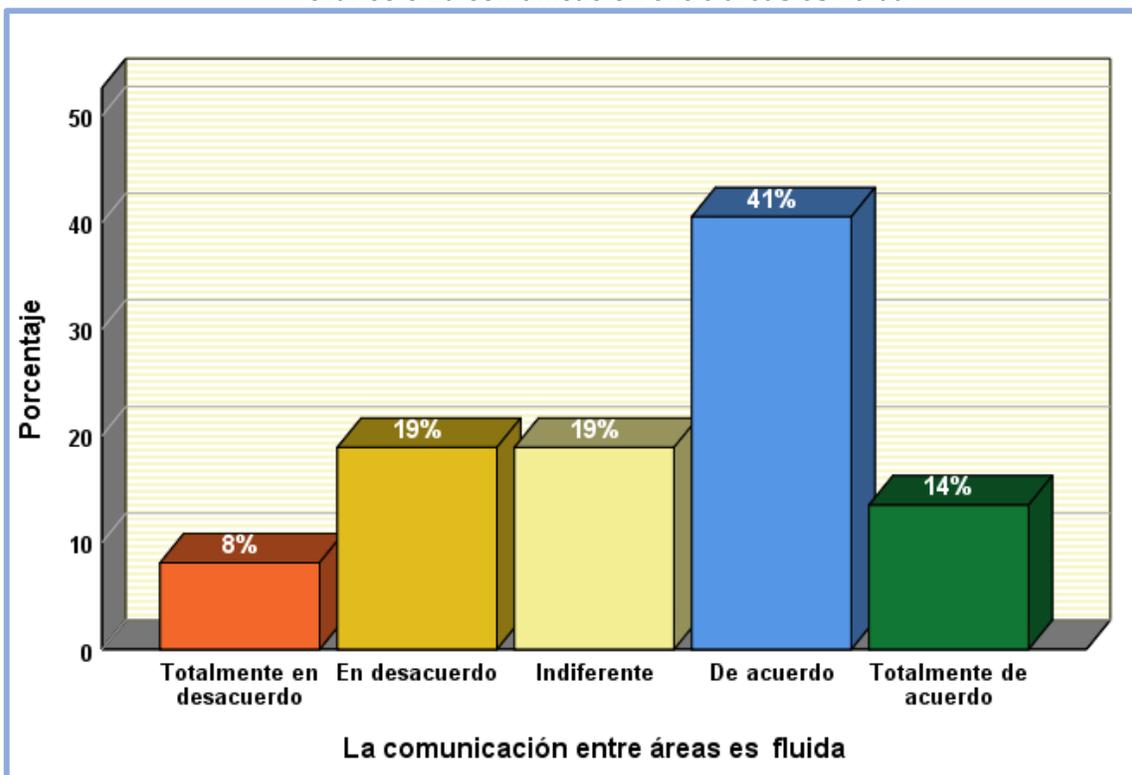
(%)			
Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	8	8,1
En desacuerdo	14	19	27,0
Indiferente	14	19	45,9
De acuerdo	30	41	86,5
Totalmente de acuerdo	10	14	100,0
Total	74	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

Los resultados que se aprecian en la tabla 8, se pueden visualizar en el grafico 9.

Gráfico 9 La comunicación entre áreas es fluida



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

4.1.2.3 En la municipalidad se distribuye eficientemente los recursos

En los resultados que se determinaron en la tabla 9, se puede apreciar que el **42%** de los trabajadores están **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo** con la municipalidad en la eficiente distribución de los recursos, sin embargo, un **38%** manifestó estar **en desacuerdo** y **totalmente desacuerdo**, y solo un **20%** se mostró **indiferente**.

Tabla 9 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, en la municipalidad se distribuye eficientemente los recursos (%)

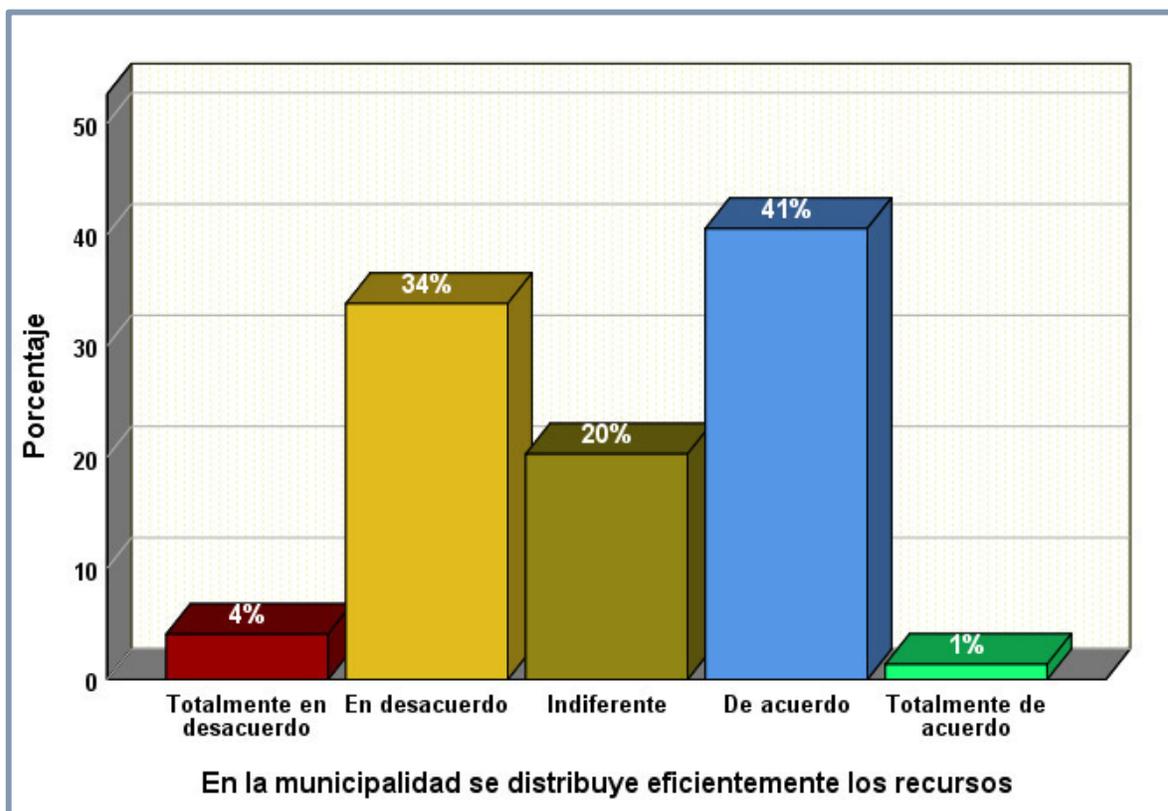
Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4	4
En desacuerdo	25	34	38
Indiferente	15	20	58
De acuerdo	30	41	99
Totalmente de acuerdo	1	1	100,0
Total	74	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

Los resultados de la tabla 9 se pueden apreciar en el gráfico 10 a continuación.

Gráfico 10 En la municipalidad se distribuye eficientemente los recursos

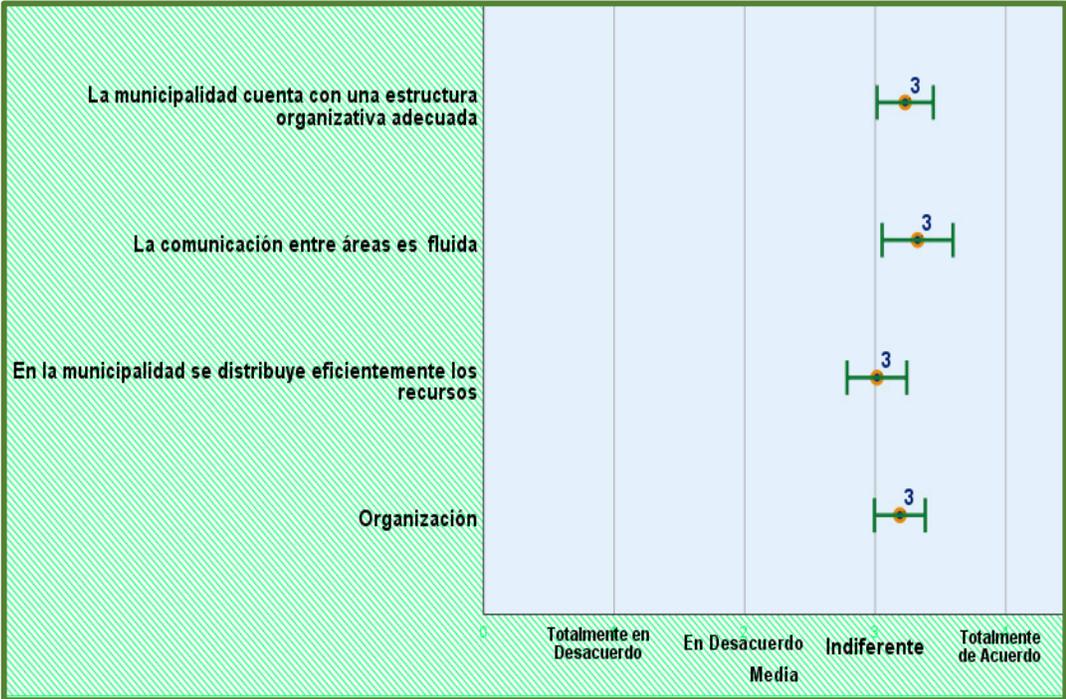


Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

En el gráfico 11 se observan los promedios generales de la dimensión organización con sus diferentes indicadores, obteniéndose un valor cualitativo general **indiferente** por parte de los trabajadores administrativos.

Gráfico 11 Promedios de la Dimensión Organización



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018. Elaboración: Propia

4.1.3 Dimensión Dirección de la Gestión Administrativa

Se presenta a continuación los resultados de la dimensión dirección, con sus diferentes indicadores:

4.1.3.1 En la entidad se motiva constantemente al personal.

En la tabla 10 se observa que, **38%** de los trabajadores manifestaron estar **en desacuerdo** y **totalmente en desacuerdo** por que en la entidad no se motiva constantemente al personal, mientras que el **35%** manifestó estar en **desacuerdo** y **totalmente desacuerdo**, y solo el **27%** se mostró **indiferente**.

Tabla 10 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, en la entidad se motiva constante al personal (%)

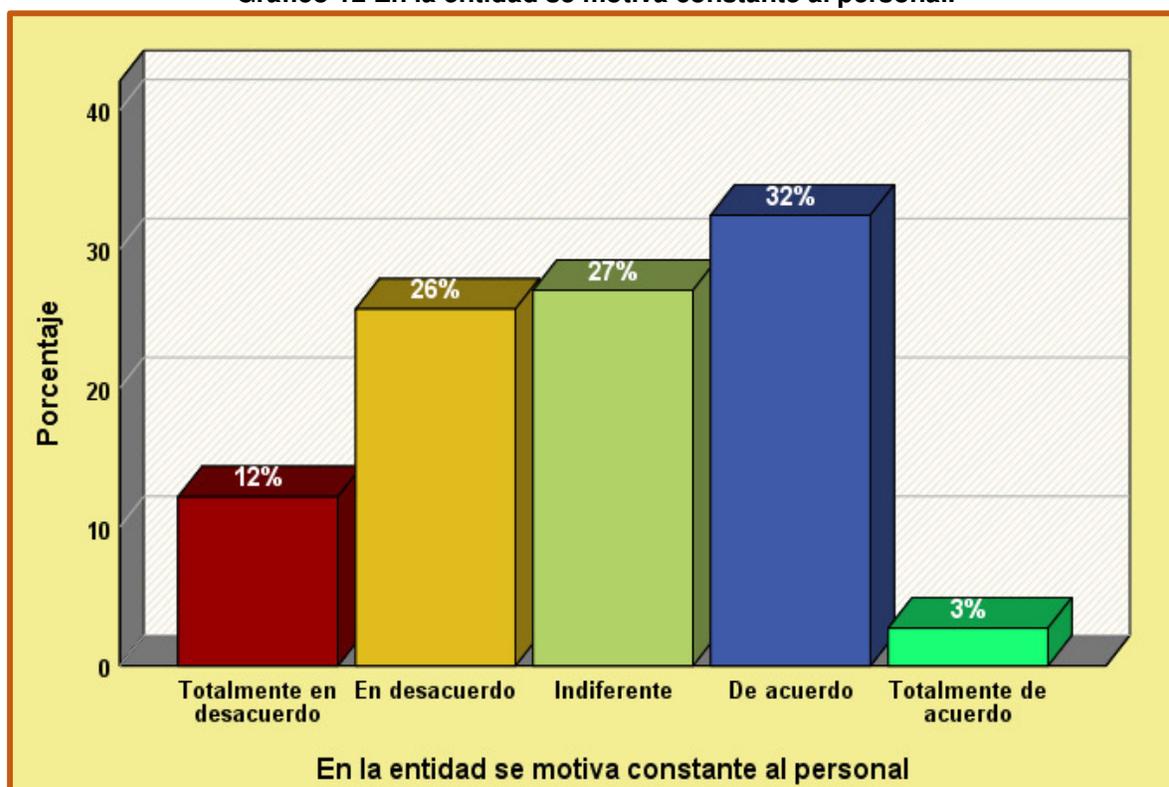
Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	12	12
En desacuerdo	19	26	38
Indiferente	20	27	65
De acuerdo	24	32	97
Totalmente de acuerdo	2	3	100,0
Total	74	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

Los resultados presentados en la tabla 10, se pueden observar en el grafico 12.

Gráfico 12 En la entidad se motiva constante al personal.



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

4.1.3.2 Existe liderazgo directivo.

En la tabla 11 se puede observar que, **56%** manifestó estar **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo**, en que en la municipalidad existe liderazgo directivo, mientras que el **23%** evidencio estar **totalmente en desacuerdo** y **desacuerdo**, y solo el **20%** lo expreso **indiferente**.

Tabla 11 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, existe liderazgo directivo (%)

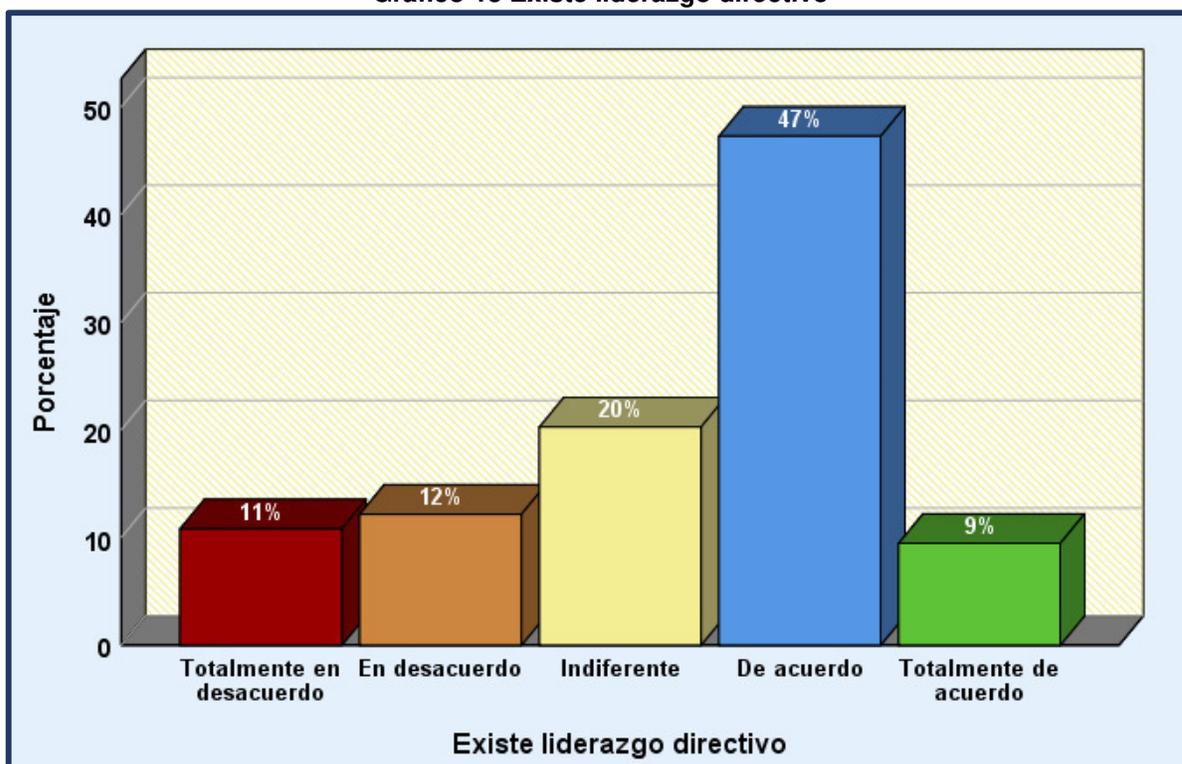
Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	11	11
En desacuerdo	9	12	23
Indiferente	15	20	43
De acuerdo	35	47	91
Totalmente de acuerdo	7	9	100,0
Total	74	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

Los resultados que se aprecian en la tabla 11, se pueden visualizar en el grafico 13.

Gráfico 13 Existe liderazgo directivo



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

4.1.3.3 En la entidad se realiza el trabajo en equipo

Se puede observar en la tabla 12, que el **66%** de los trabajadores está **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo**, con que en la entidad se realiza el trabajo en equipo, mientras que el **25%** se manifestó **totalmente en desacuerdo** y **desacuerdo**, mientras que el **9%** lo evidenció **indiferente**.

Tabla 12 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, en la entidad se realiza el trabajo en equipo (%)

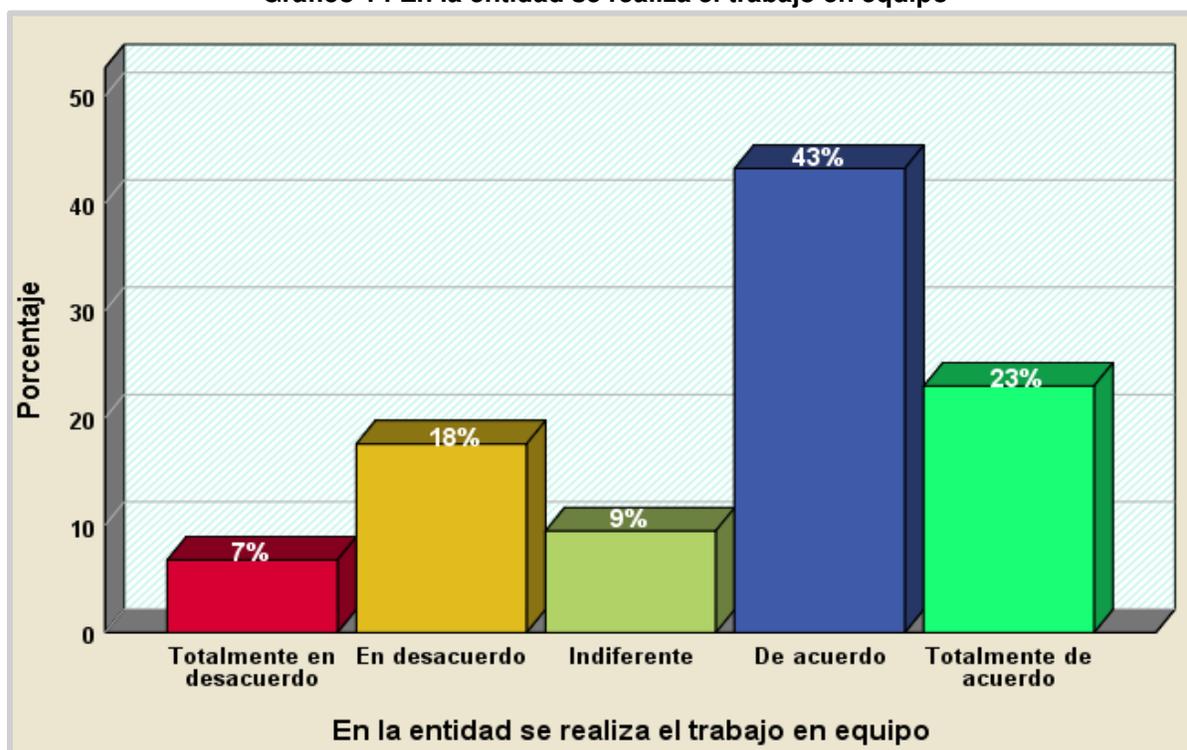
Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	7	7
En desacuerdo	13	18	25
Indiferente	7	9	33
De acuerdo	32	43	77
Totalmente de acuerdo	17	23	100,0
Total	74	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

En el grafico 14 a continuación se pueden apreciar los resultados de la tabla 12.

Gráfico 14 En la entidad se realiza el trabajo en equipo



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

4.1.3.4 El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad

En la tabla 13 se puede apreciar que el **65%** de los trabajadores manifestaron estar **de acuerdo y totalmente de acuerdo** con la conducta del personal dentro de la entidad, mientras que el **20%** lo evidencia **totalmente en desacuerdo y desacuerdo**, y solo el **15%** lo expreso **indiferente**.

Tabla 13 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, el personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad (%)

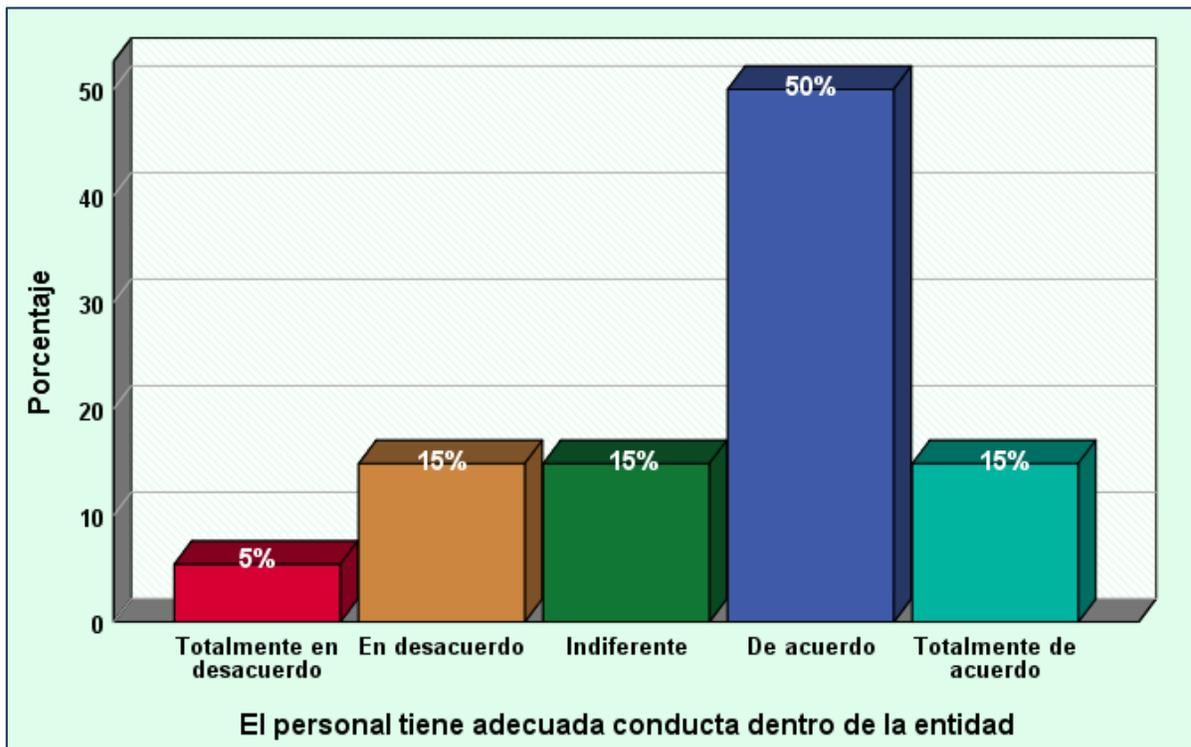
Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5	5
En desacuerdo	11	15	20
Indiferente	11	15	35
De acuerdo	37	50	85
Totalmente de acuerdo	11	15	100,0
Total	74	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

A continuación, en el gráfico 15 se presentan los resultados de la tabla 13.

Gráfico 15 El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad.

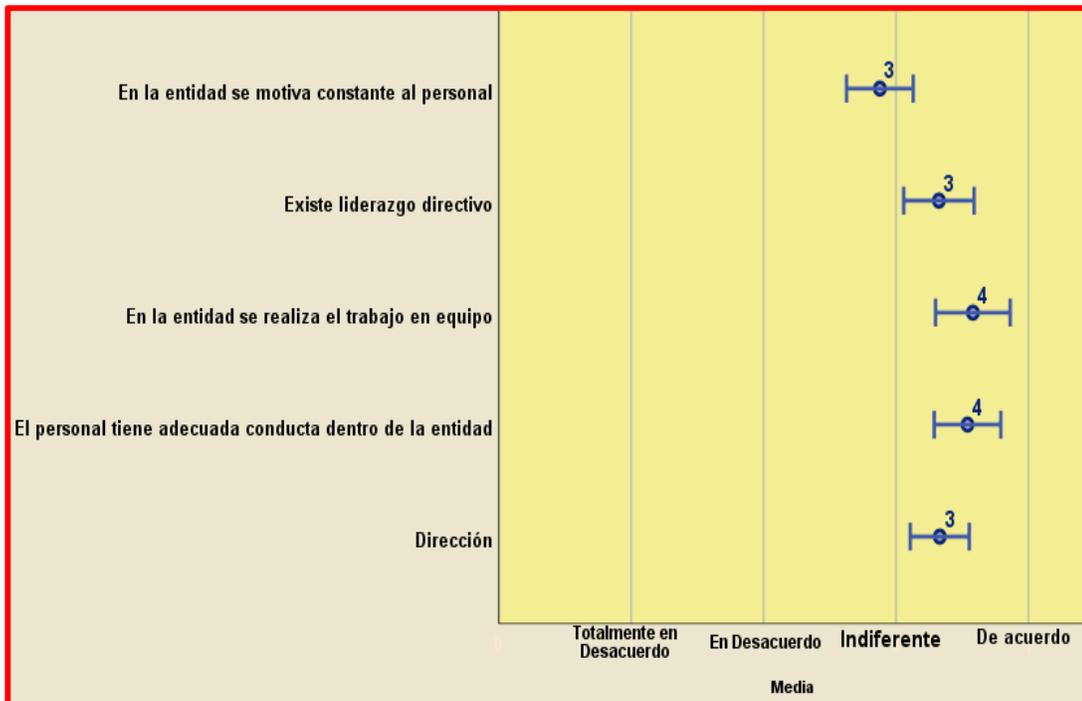


Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

En el gráfico 16 a continuación, se presentan los resultados de la dimensión dirección con sus respectivos indicadores, en donde dos de sus indicadores presentaron un resultado “**De acuerdo**” sin embargo los otros dos indicadores correspondieron a un valor cualitativo “**Indiferente**” dando como resultado general “**Indiferente**”.

Gráfico 16 Promedios de la Dimensión Dirección



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.
Elaboración: Propia

4.1.4 Dimensión Control de la Gestión Administrativa

En la dimensión control a continuación, se presenta los diferentes indicadores con sus resultados de la información suministrada por los trabajadores de la municipalidad:

4.1.4.1 Constantemente se evalúa el desempeño del personal.

En la tabla 14 se puede apreciar que el **41%** está **totalmente en desacuerdo** y **desacuerdo**, porque constantemente no se evalúa el desempeño del personal, mientras que el **37%** de los trabajadores manifestaron estar **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo**, y solo el **23%** lo expreso **indiferente**.

Tabla 14 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, constantemente se evalúa el desempeño del personal (%)

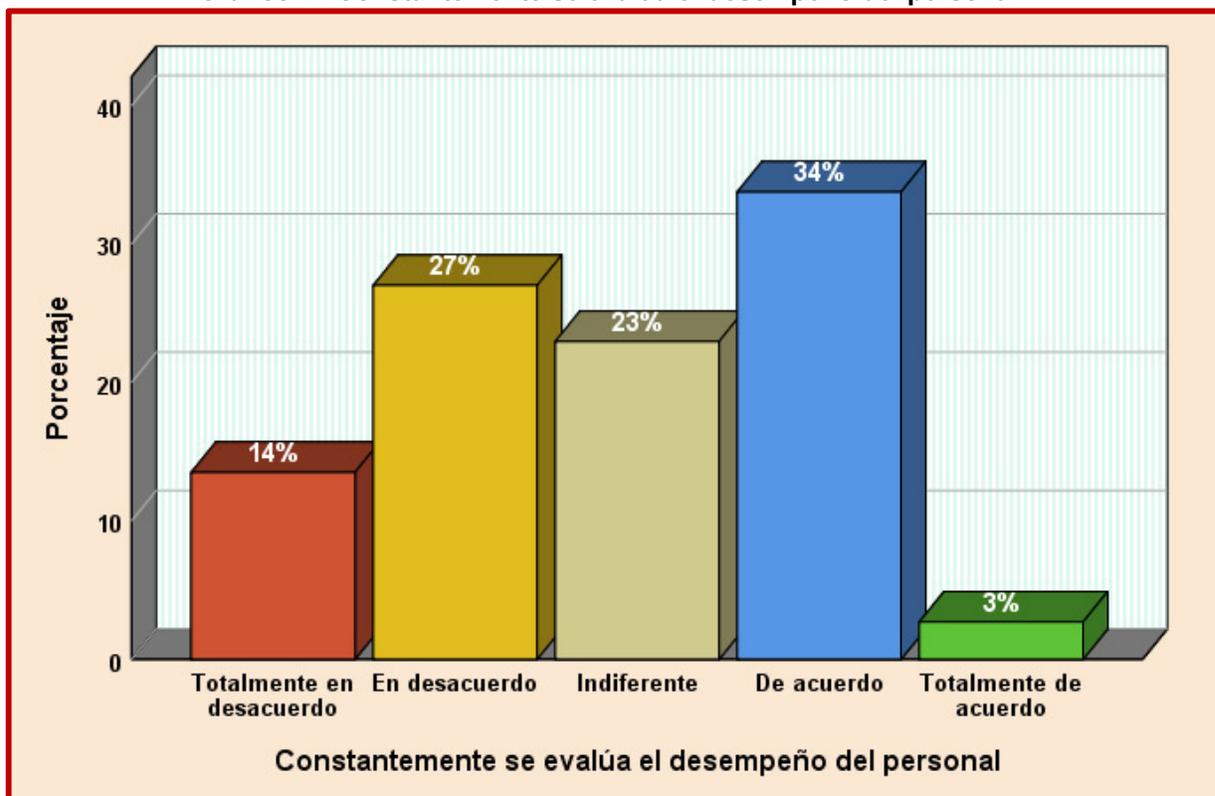
Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	14	14
En desacuerdo	20	27	41
Indiferente	17	23	64
De acuerdo	25	34	97
Totalmente de acuerdo	2	3	100,0
Total	74	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

Los resultados comprobados en la tabla 14, se pueden visualizar en el grafico 17 a continuación.

Gráfico 17 Constantemente se evalúa el desempeño del personal



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

4.1.4.2 Constantemente se evalúa el desempeño organizacional.

En los resultados alcanzados en la tabla 15, se puede apreciar que, el **39%** de los trabajadores expresaron estar **en desacuerdo** y **totalmente desacuerdo** porque constantemente no se evalúa el desempeño organizacional, mientras que el 33% manifestaron estar **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo**, y solo el **28%** se mostró **indiferente**.

Tabla 15 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, constantemente se evalúa el desempeño organizacional (%)

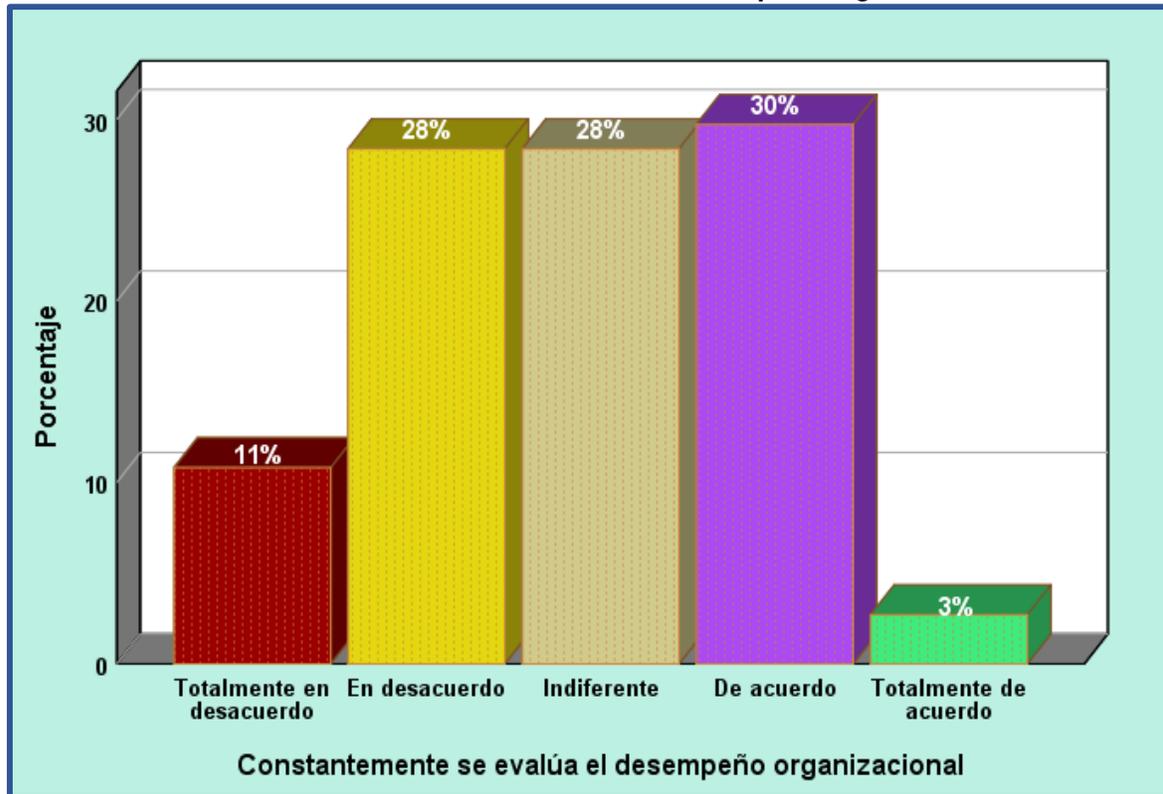
Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	11	11
En desacuerdo	21	28	39
Indiferente	21	28	67
De acuerdo	22	30	97
Totalmente de acuerdo	2	3	100,0
Total	74	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

En el grafico 18 se puede apreciar los resultados de la tabla 15.

Gráfico 18 Constantemente se evalúa el desempeño organizacional



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

4.1.4.3 La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.

De los resultados de la tabla 16 se obtuvieron que, el **59%** de los encuestados evidencio estar **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo** en que la entidad evalué los estándares o metas establecidos en la planeación, mientras que el **22%** se mostró **totalmente en desacuerdo** y **desacuerdo**, y solo el 19% lo manifestó **indiferente**.

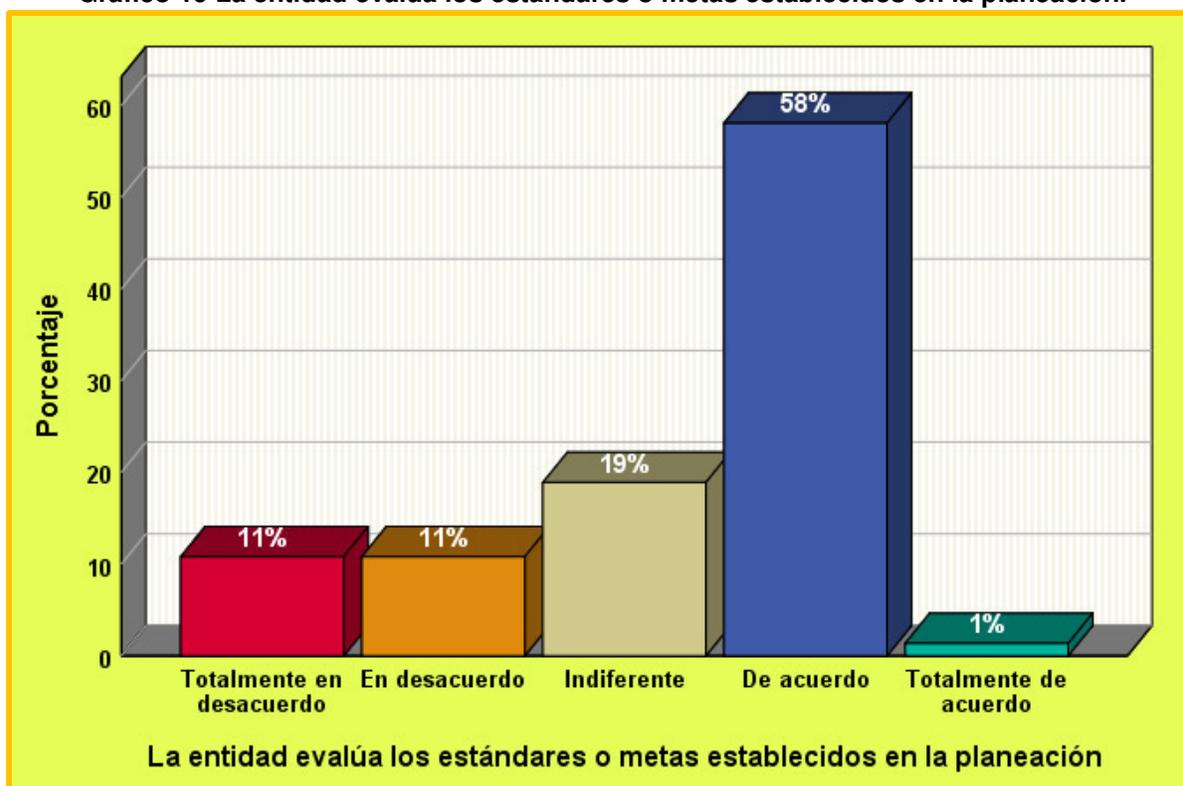
Tabla 16 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, la entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación (%)

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	11	11
En desacuerdo	8	11	22
Indiferente	14	19	41
De acuerdo	43	58	99
Totalmente de acuerdo	1	1	100,0
Total	74	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.
Elaboración: Propia

Los resultados mostrados en la tabla 16, se pueden apreciar en el grafico 19.

Gráfico 19 La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.
Elaboración: Propia

4.1.4.4 Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad.

En la tabla 17 se pudo determinar que, el **57%** de los trabajadores expresaron estar **de acuerdo y totalmente de acuerdo** en que existen supervisión de los sistemas instalados por la entidad, mientras que el **26%** manifestaron estar **totalmente en desacuerdo y desacuerdo**, y solo el **18%** se mostró **indiferente**.

Tabla 17 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad (%)

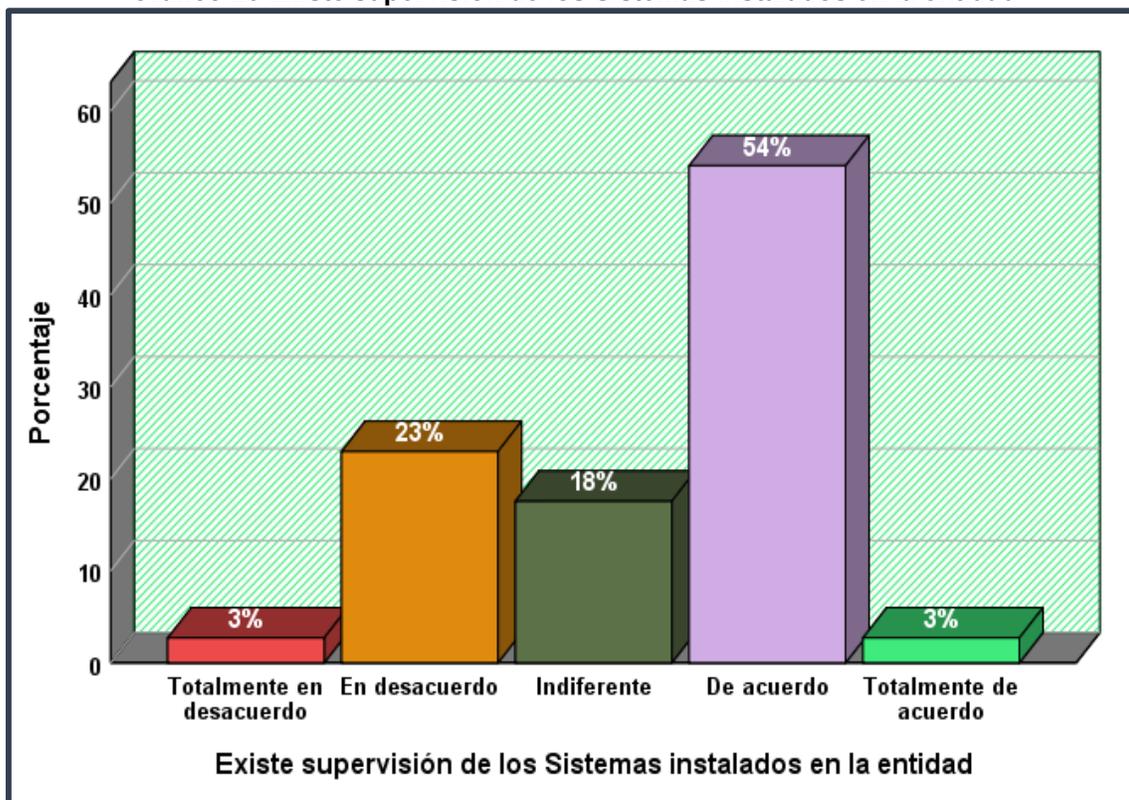
Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	3	3
En desacuerdo	17	23	26
Indiferente	13	18	44
De acuerdo	40	54	97
Totalmente de acuerdo	2	3	100,0
Total	74	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

En el grafico 20 a continuación se presentan los resultados de la tabla 17.

Gráfico 20 Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

4.1.4.5 Evaluación de las expectativas de calidad de servicios.

En los resultados obtenidos de la tabla 18, se puede apreciar que el **42%** de los encuestados determinaron estar **de acuerdo** con la evaluación de las expectativas de calidad de servicios, sin embargo, el **31%** manifestaron estar **totalmente en desacuerdo** y **desacuerdo**, mientras que el 27% lo mostró **indiferente**.

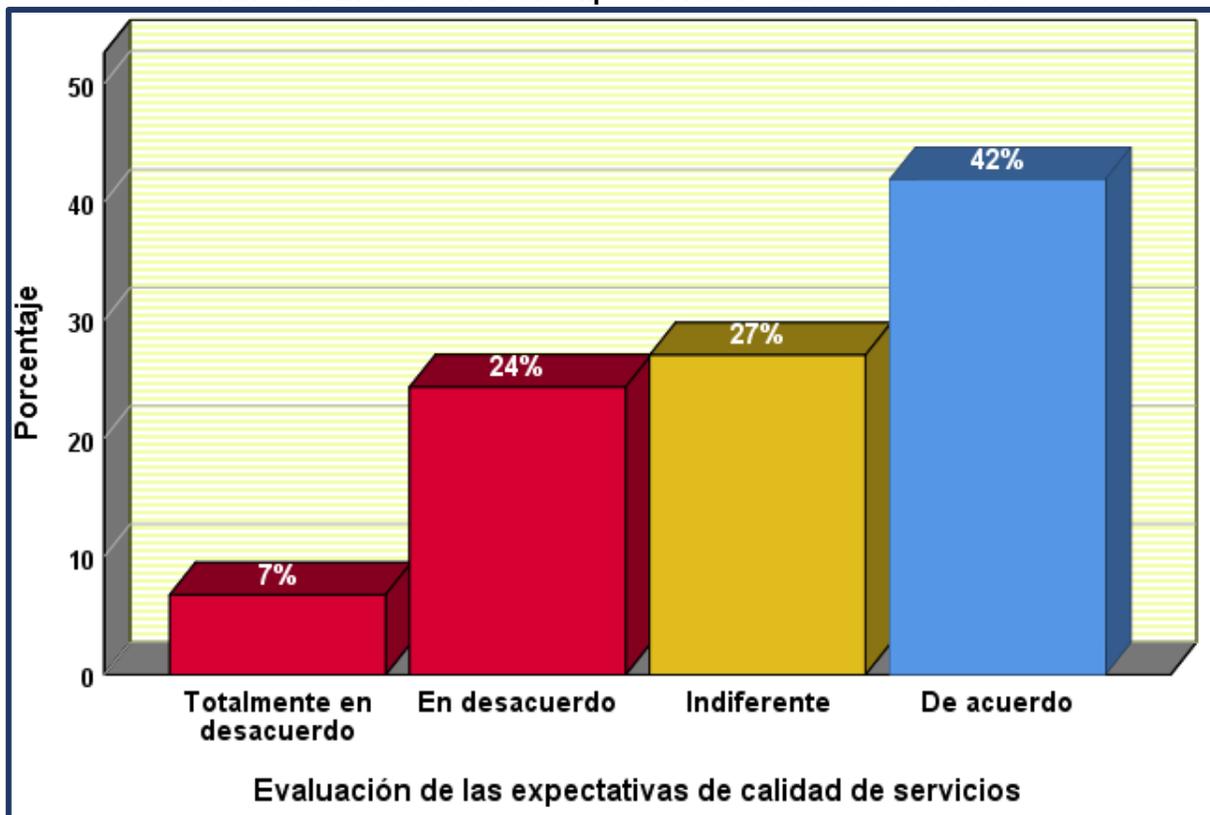
Tabla 18 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en la evaluación de las expectativas de calidad de servicios (%)

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	7	7
En desacuerdo	18	24	31
Indiferente	20	27	58
De acuerdo	31	42	100,0
Total	74	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.
Elaboración: Propia

Los resultados visualizados en la tabla 18 se pueden apreciar en el grafico 21.

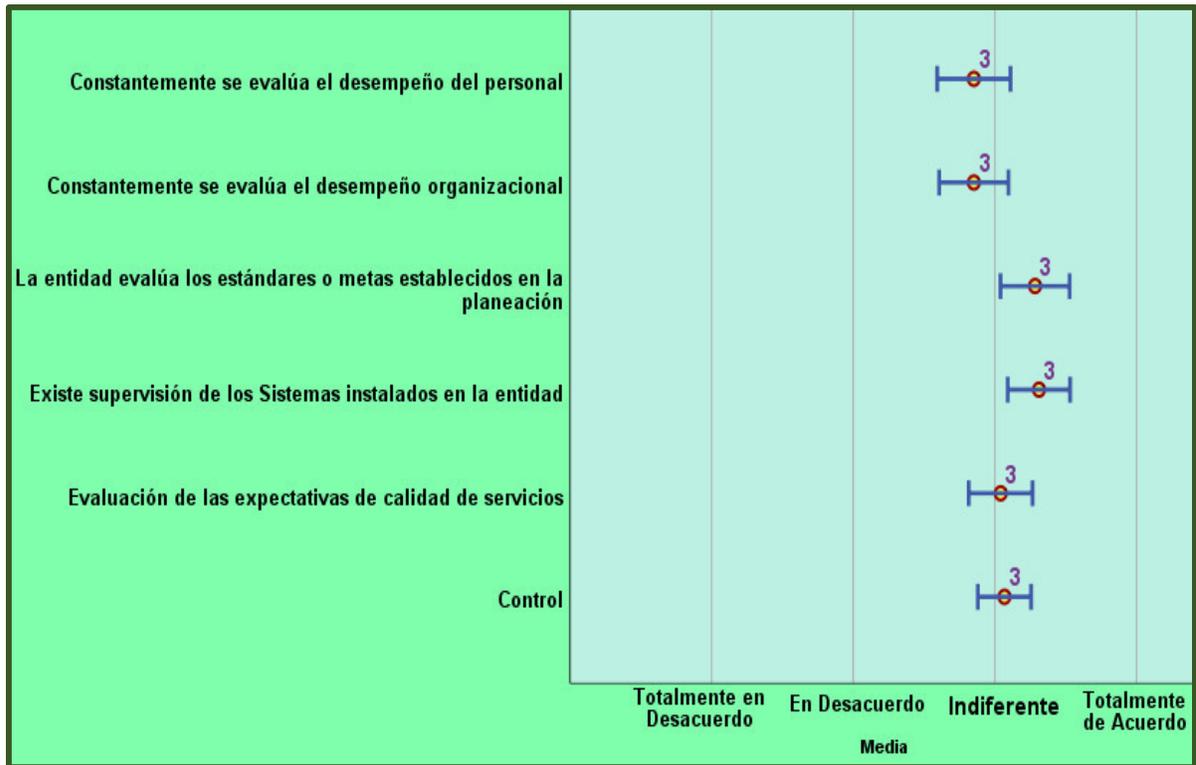
Gráfico 21 Evaluación de las expectativas de calidad de servicios



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.
Elaboración: Propia

En el gráfico 22 se pudo determinar que, los resultados pertenecientes a los indicadores de la dimensión control tuvieron un valor cualitativo “Indiferente”, lo que resultó como promedio general de la dimensión control de “Indiferente”.

Gráfico 22 Promedios de la Dimensión Control

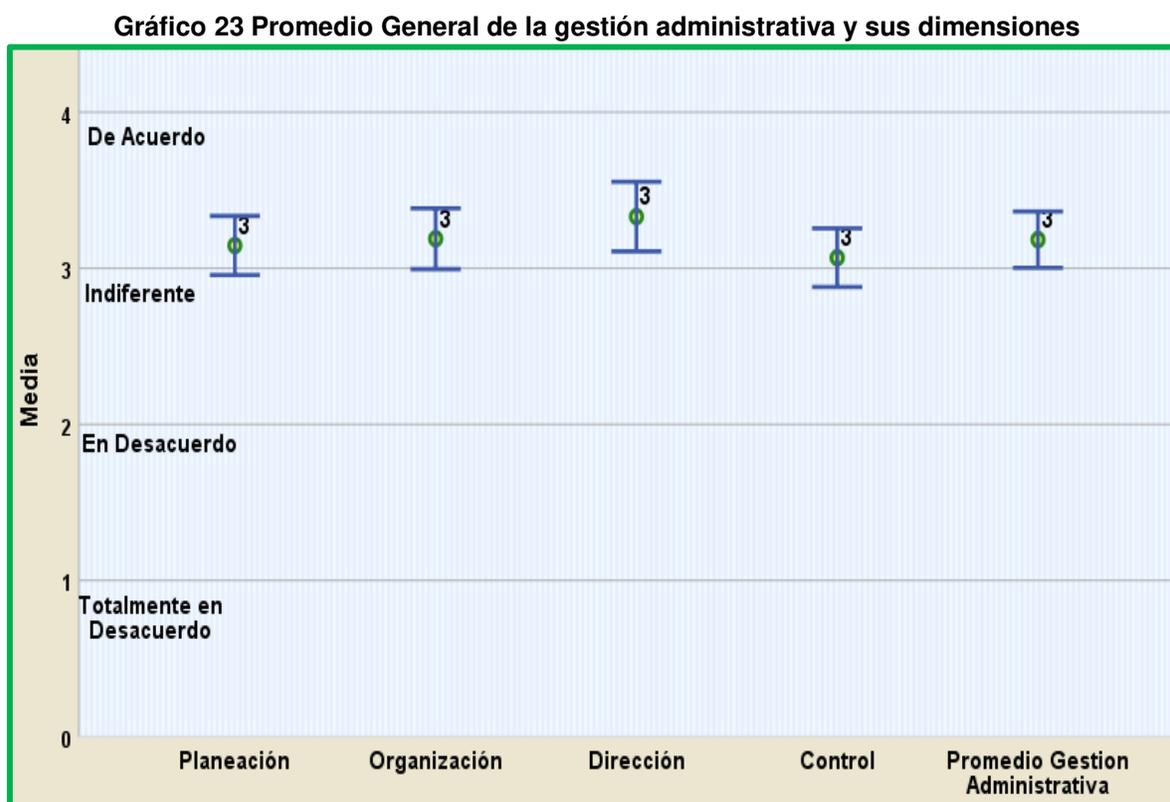


Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

4.1.5 Promedio General de la gestión administrativa y sus dimensiones.

Finalmente, se presenta los últimos resultados correspondientes al promedio general de la gestión administrativa y sus dimensiones estudiadas, donde se observa un valor cualitativo “**Indiferente**” en cada una de las dimensiones, planeación, organización, dirección, control, y como promedio general de la gestión administrativa.



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Elaboración: Propia

4.2 Calidad de Servicio.

De la información recogida de los 133 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, se obtuvo los siguientes resultados respecto a la Calidad de Servicio, en la tabla 19, se observa que el 3% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, que se desarrolla adecuadamente, el 7% de acuerdo y totalmente de acuerdo, que se desarrolla adecuadamente, y el 90% se muestra indiferente.

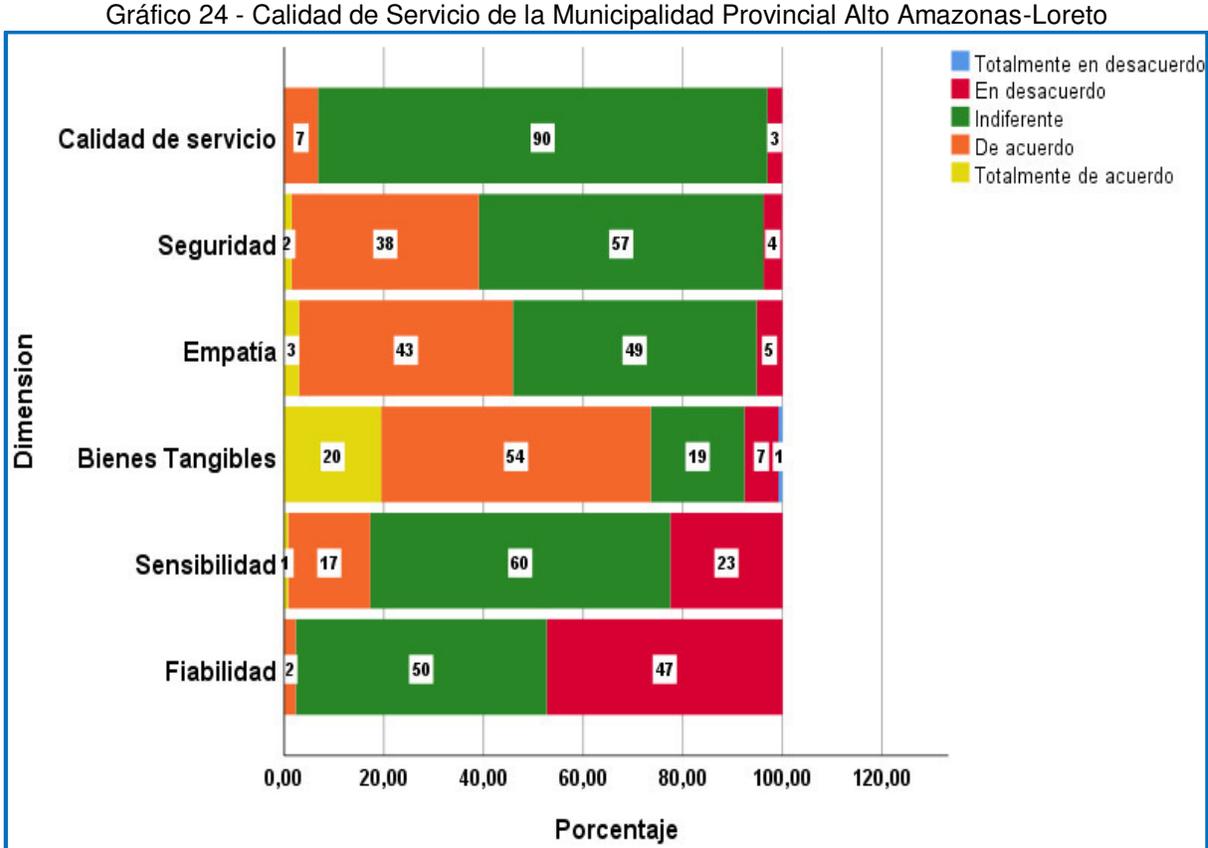
Tabla 19 - *Contribuyentes que manifiestan su acuerdo en la evaluación de Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto (%)*

Dimensión	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Fiabilidad	0	47	50	2	0	100
Sensibilidad	0	23	60	17	1	100
Seguridad	0	4	57	38	2	100
Empatía	0	5	49	43	3	100
Bienes Tangibles	1	7	19	54	20	100
Calidad de servicio	0	3	90	7	0	100

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

Asimismo, se puede observar en la tabla 19, y gráfico 24, que de la dimensión fiabilidad el 47% de los contribuyentes está, totalmente en desacuerdo, y en desacuerdo, que se desarrolle adecuadamente, el 2% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, y el 50% se muestra indiferente; de la dimensión sensibilidad, el 23% de los contribuyentes está, totalmente en desacuerdo, y en desacuerdo, que se desarrolle adecuadamente, el 18% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, y el 60% se muestra indiferente; de la dimensión empatía, el 5% de los contribuyentes está, totalmente en desacuerdo, y en desacuerdo, que se desarrolle adecuadamente, el 46% está de acuerdo y

totalmente de acuerdo, y el 49% se muestra indiferente; y por último, la dimensión bienes tangibles, el 8% de los contribuyentes está, totalmente en desacuerdo, y en desacuerdo, que se desarrolle adecuadamente, el 74% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, y el 19% se muestra indiferente.



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
 Elaboración: Propia

Seguidamente, se muestran los resultados de los indicadores de cada una de las dimensiones de la calidad de servicio: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles.

4.2.1 Dimensión de Fiabilidad.

Inmediatamente, se muestran los resultados pertenecientes a los primeros indicadores de la dimensión fiabilidad.

4.2.1.1 Cuando los empleados de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.

En la tabla 20 se observa que, el **76%** de los encuestados manifestaron estar **totalmente en desacuerdo y desacuerdo**, con los empleados de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, por prometer hacer algo en cierto tiempo y no cumplirlo, mientras que solo el **12%** estuvo **de acuerdo**, y solo el otro **12%** lo expreso **indiferente**.

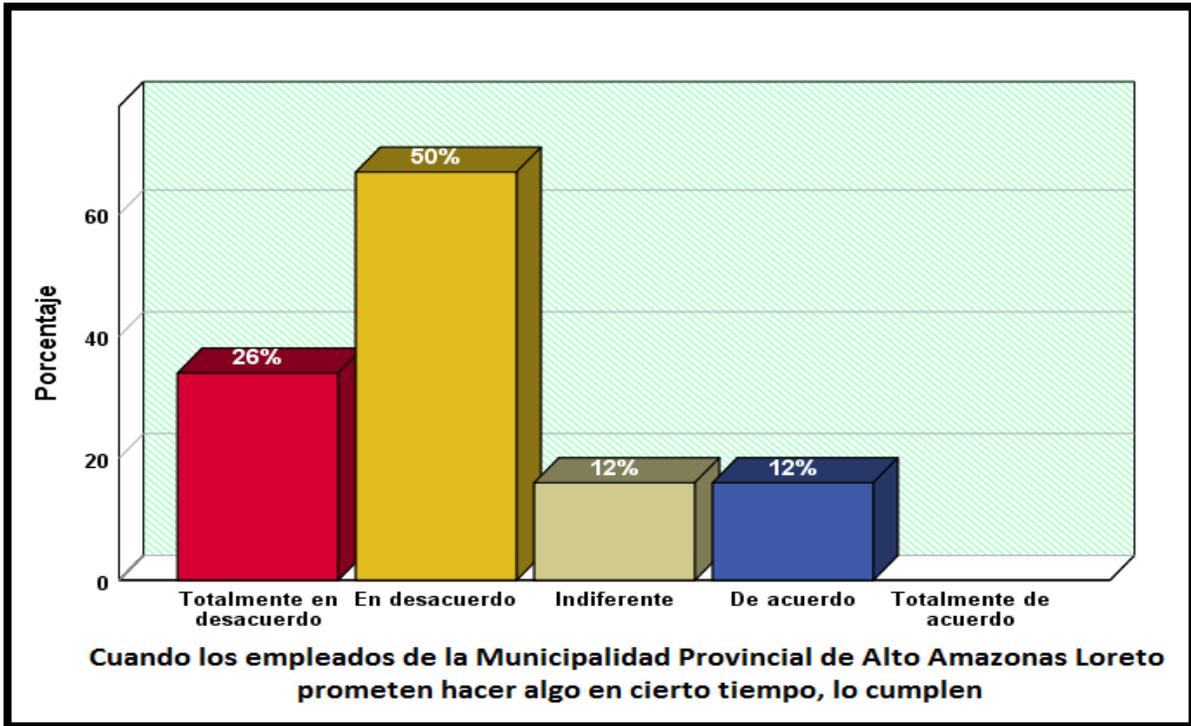
Tabla 20 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de, cuando los empleados de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen (%)

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	34	26	26
En desacuerdo	67	50	75,9
Indiferente	16	12	88,0
De acuerdo	16	12	100,0
Total	133	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

Los resultados observados en la tabla 20 se puede visualizar en el grafico 25.

Gráfico 25 Cuando los empleados de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

4.2.1.2 Cuando un contribuyente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto muestran un sincero interés en solucionarlo.

En la tabla 21 se puede apreciar que, el **53%** de los contribuyentes encuestados expresaron estar **totalmente en desacuerdo** y **desacuerdo**, por el poco interés que tienen los empleados de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, en resolver los problemas de los contribuyentes, mientras que el **31%** lo manifestó **indiferente** y solo el **17%** estuvo **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo** con los empleados.

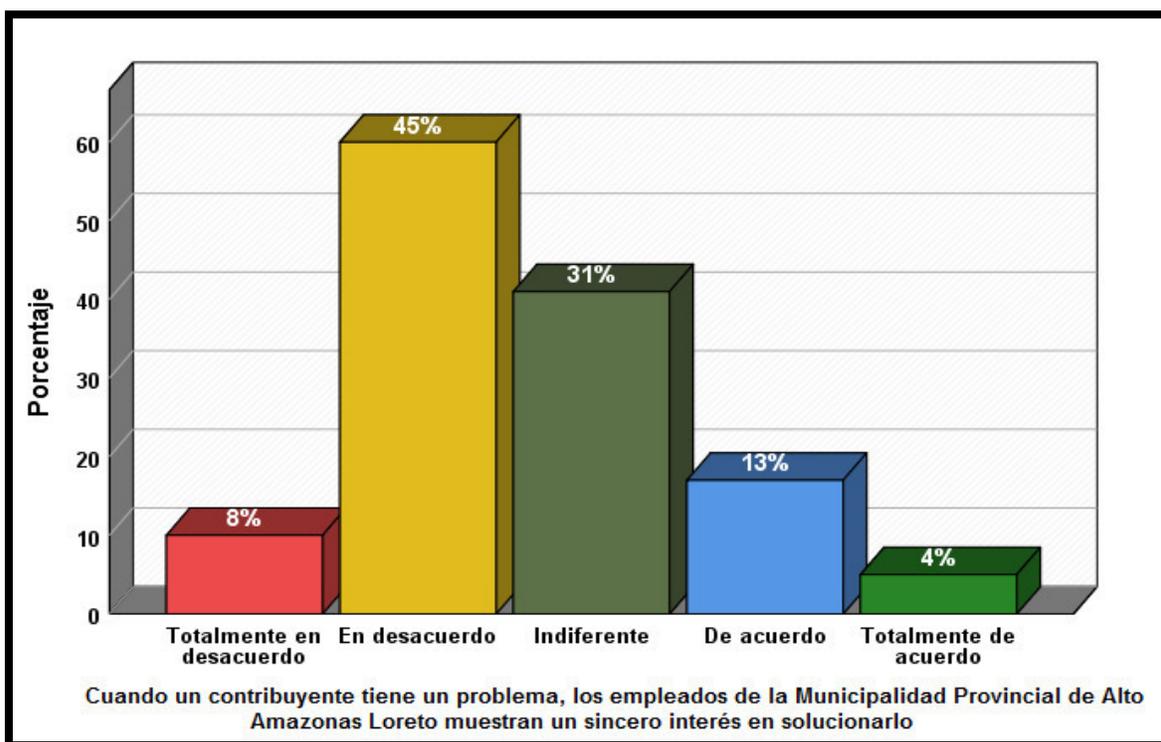
Tabla 21 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de, cuando un contribuyente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto muestran un sincero interés en solucionarlo (%)

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	8	8
En desacuerdo	60	45	53
Indiferente	41	31	84
De acuerdo	17	13	96
Totalmente de acuerdo	5	4	100,0
Total	133	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

En el grafico 26 a continuación se presentan los resultados observados en la tabla 21.

Gráfico 26 Cuando un contribuyente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto muestran un sincero interés en solucionarlo



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

4.2.1.3 Usted obtiene el servicio que esperaba.

En la tabla 22 se presenta que, el **65%** de los contribuyentes mostraron estar **totalmente desacuerdo y desacuerdo** en el servicio que se viene proporcionando por los trabajadores de la entidad municipal, mientras que el **24%** de los contribuyentes se manifestó **indiferente** y solo el **12%** se mostró **totalmente de acuerdo y de acuerdo**.

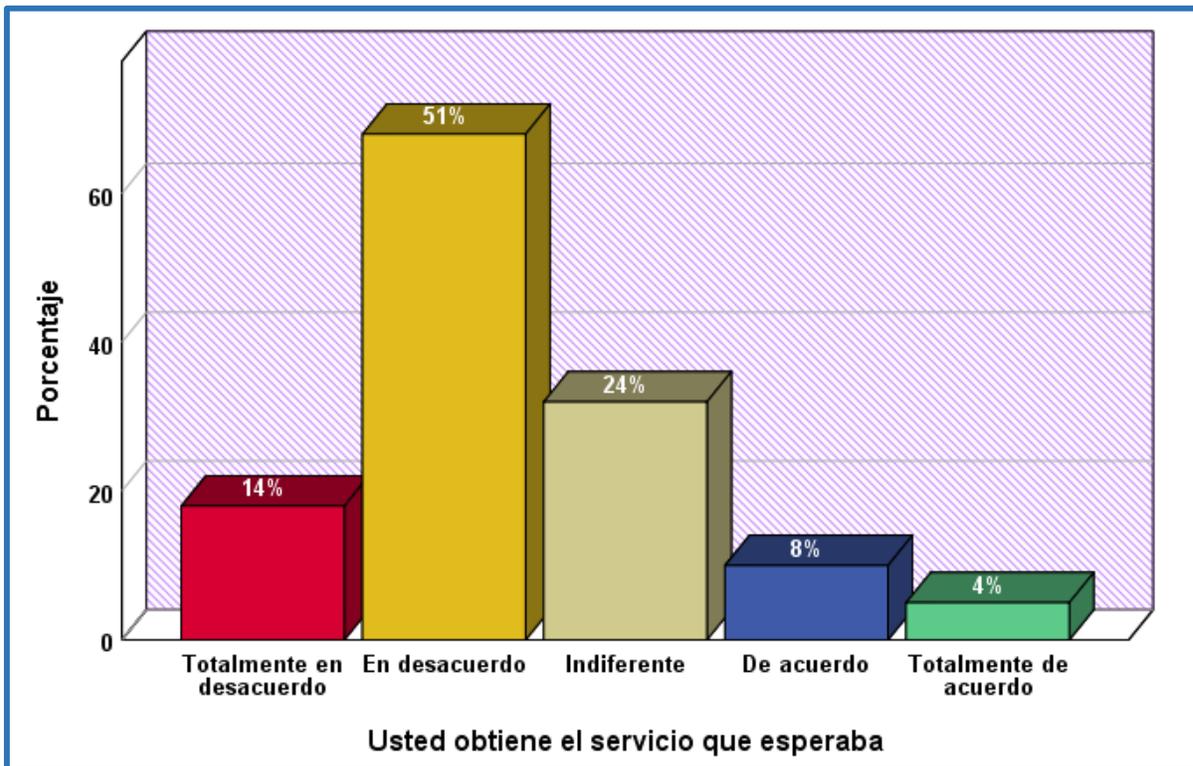
Tabla 22 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de, usted obtiene el servicio que esperaba (%)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	18	14	14
En desacuerdo	68	51	65
Indiferente	32	24	89
De acuerdo	10	8	96
Totalmente de acuerdo	5	4	100,0
Total	133	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

Los resultados visualizados en la tabla 22, se pueden apreciar en el grafico 27 a continuación.

Gráfico 27 Usted obtiene el servicio que esperaba.



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

4.2.1.4 Cuando solicita información se la brindan oportunamente.

En la tabla 23 se ostenta que el **57%** de los contribuyentes expresaron estar **en desacuerdo** y **totalmente en desacuerdo** cuando solicitan una información a los trabajadores de la entidad y no la brindan oportunamente, sin embargo, un **22%** manifestó estar **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo** con la información que brindan oportunamente, y solo el **21%** se mostró **indiferente**.

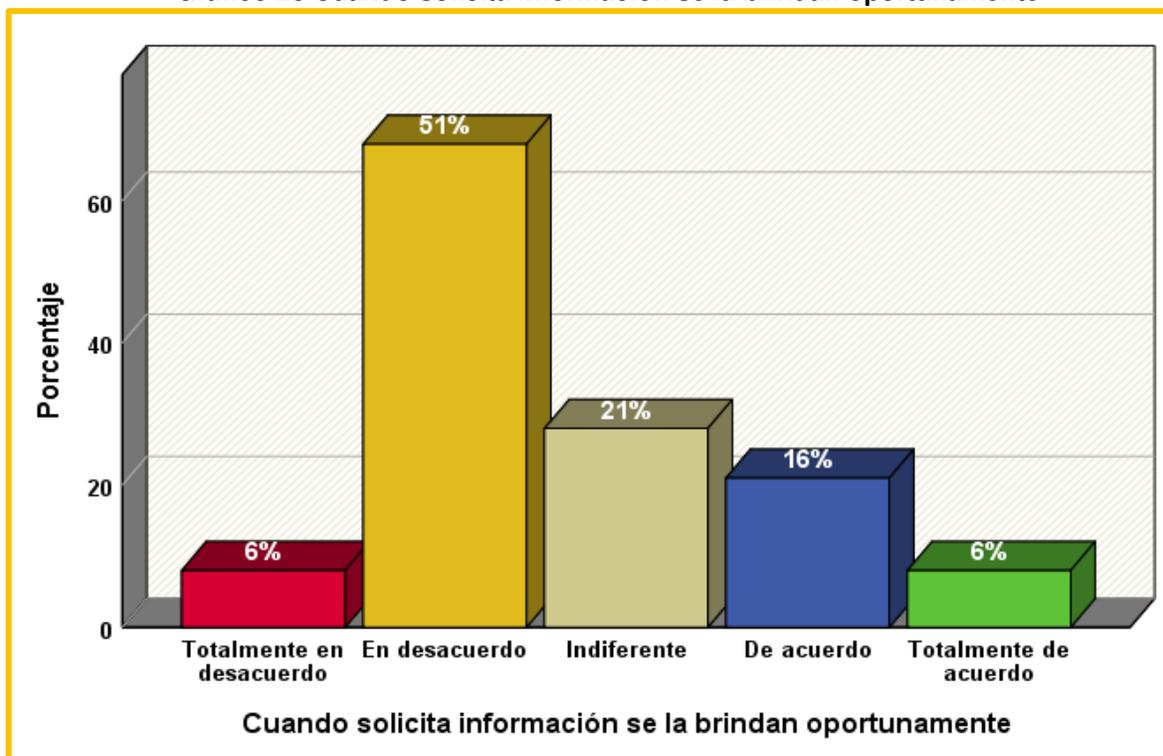
Tabla 23 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de, cuando solicita información se la brindan oportunamente (%)

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	6	6,0
En desacuerdo	68	51	57
Indiferente	28	21	78
De acuerdo	21	16	94
Totalmente de acuerdo	8	6	100,0
Total	133	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

En el grafico 28 a continuación se aprecia los resultados de la tabla 23.

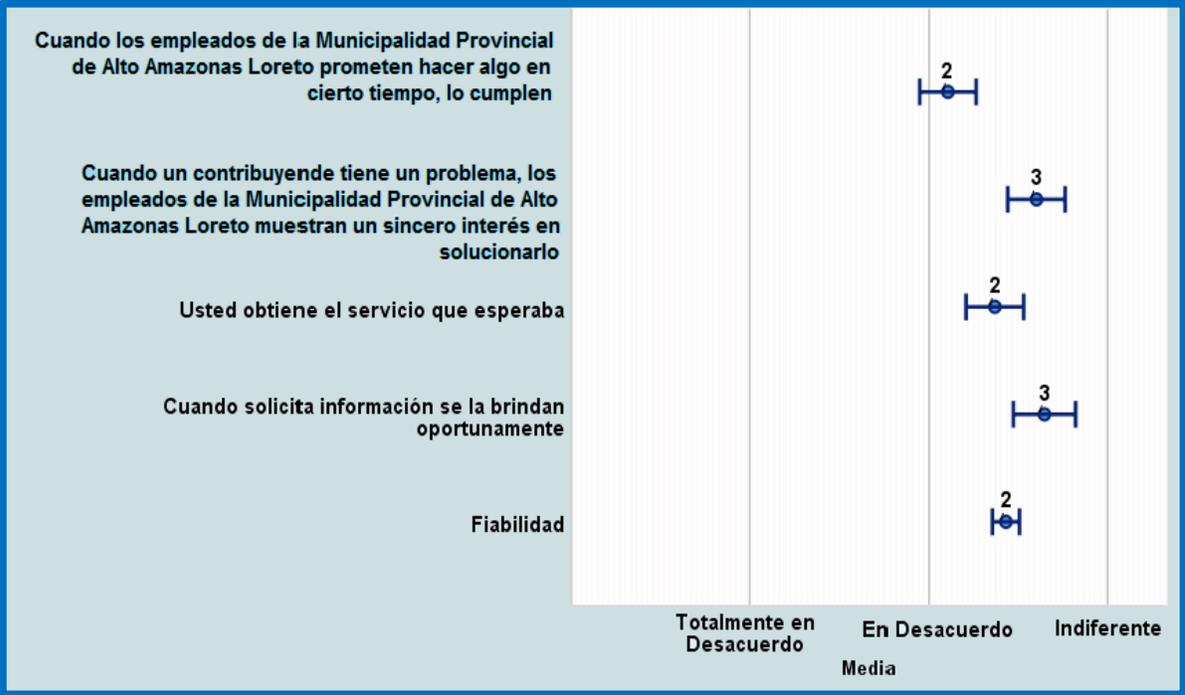
Gráfico 28 Cuando solicita información se la brindan oportunamente



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

En el gráfico 29 se puede apreciar que en los indicadores de la dimensión fiabilidad se presenta un valor cualitativo “En desacuerdo” e “Indiferente” dando como promedio general de “En desacuerdo” manifestado por los contribuyentes de la municipalidad de los altos Amazonas Loreto.

Gráfico 29 Promedios de la Dimensión Fiabilidad



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
 Elaboración: Propia

4.2.2. Dimensión de Sensibilidad.

Se presenta a continuación los resultados de los indicadores pertenecientes a la dimensión de sensibilidad:

4.2.2.1 El tiempo esperado para obtener el servicio es oportuno.

En la tabla 24 se muestra que el **55%** de los contribuyentes manifestaron, **totalmente en desacuerdo y desacuerdo** con el tiempo esperado para obtener el servicio en la entidad de la municipalidad, mientras que el **26%** expreso estar **de acuerdo y totalmente de acuerdo**, y solo el **18%** lo muestra **indiferente**.

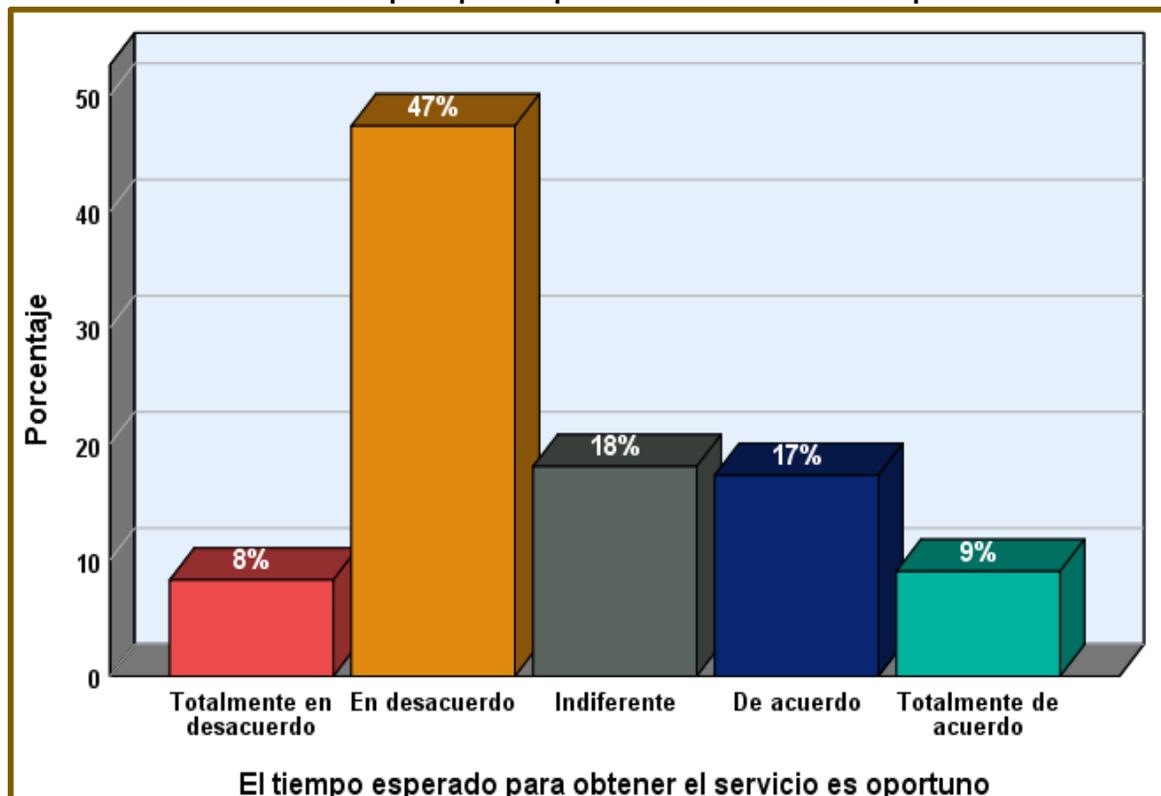
Tabla 24 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca del tiempo esperado para obtener el servicio oportunamente (%)

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	8	8
En desacuerdo	63	47	55
Indiferente	24	18	73
De acuerdo	23	17	91
Totalmente de acuerdo	12	9	100,0
Total	133	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

Los resultados que se observan en la tabla 24 se pueden apreciar en el grafico 30.

Gráfico 30 El tiempo esperado para obtener el servicio es oportuno.



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

4.2.2.2 Hay disponibilidad del empleado para atenderlo a usted.

En la tabla 25 se observa que el **31%** de los contribuyentes manifestaron, **totalmente en desacuerdo** y **desacuerdo**, con que hay disponibilidad del empleado para atenderlo, en la entidad de la municipalidad, mientras que el **53%** expreso estar **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo**, y el **17%** lo muestra **indiferente**.

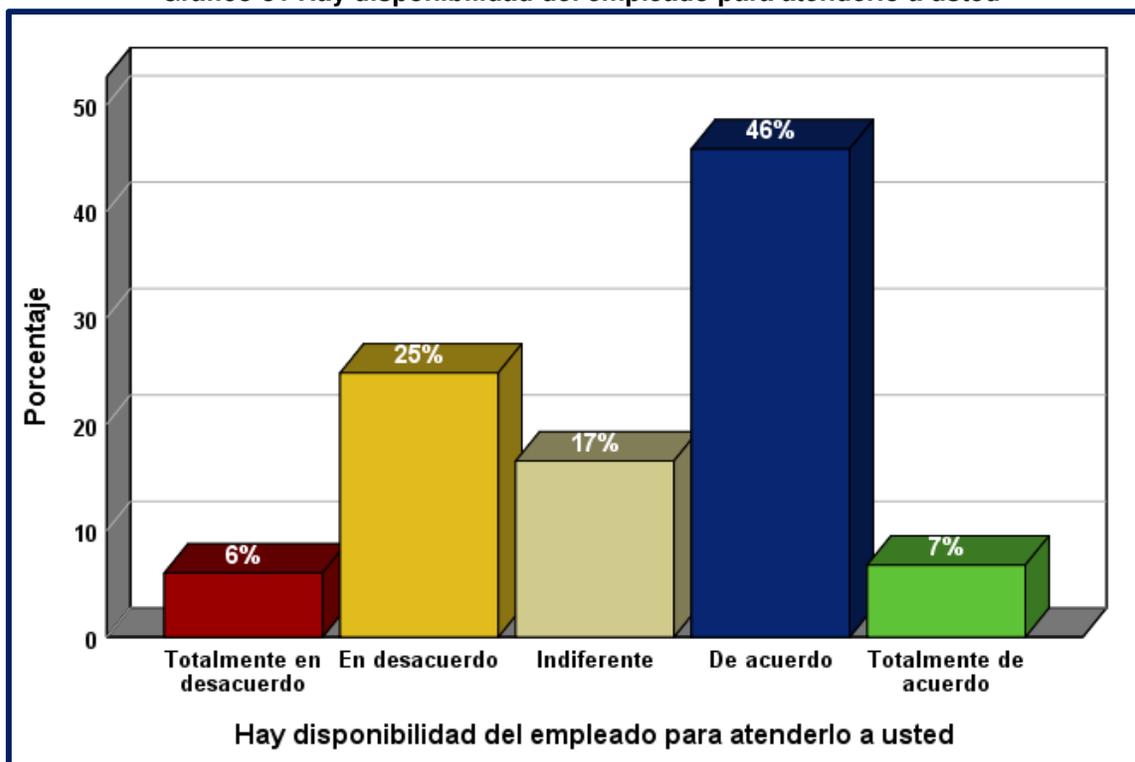
Tabla 25 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de la disponibilidad del empleado para atenderlo a usted (%)

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	6	6
En desacuerdo	33	25	31
Indiferente	22	17	48
De acuerdo	61	46	93
Totalmente de acuerdo	9	7	100,0
Total	133	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

Los resultados visualizados en la tabla 25 se pueden observar en el gráfico 31.

Gráfico 31 Hay disponibilidad del empleado para atenderlo a usted



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

4.2.2.3 Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.

En la tabla 26 se sostiene que, el **46%** expresaron estar **totalmente en desacuerdo** y **desacuerdo** por la atención en el tiempo de espera al realizar alguna duda, mientras que el **40%** manifestaron estar **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo** con la atención en el tiempo adecuado, y solo el **14%** se mantuvo **indiferente**.

Tabla 26 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de cuándo requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado (%)

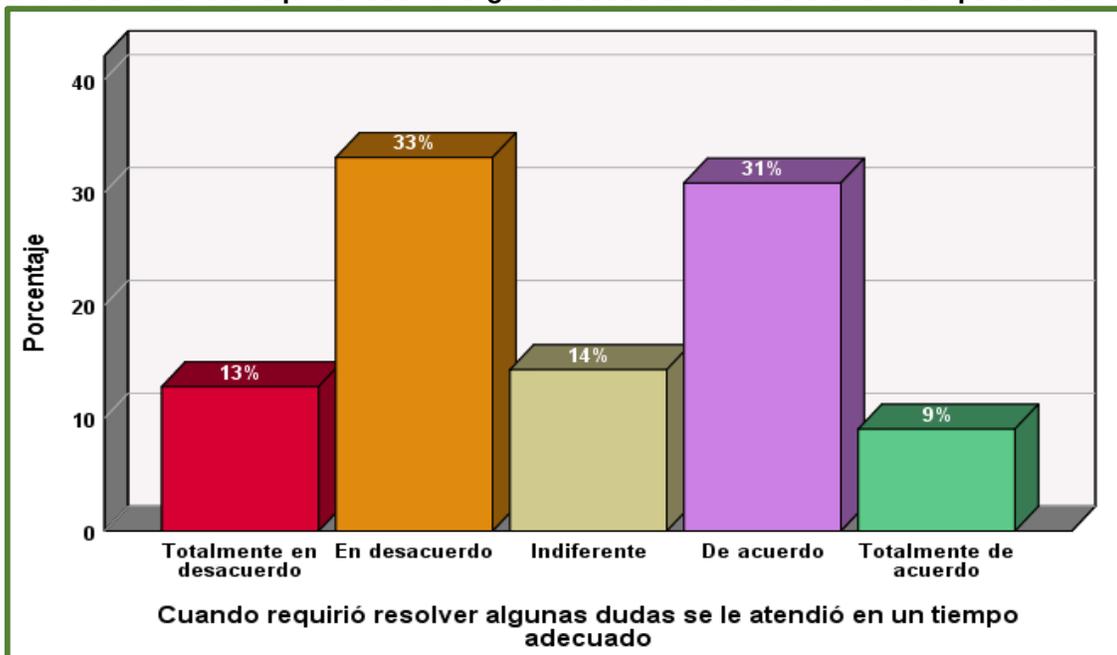
Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	17	13	13
En desacuerdo	44	33	46
Indiferente	19	14	60
De acuerdo	41	31	91
Totalmente de acuerdo	12	9	100
Total	133	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto

Elaboración: Propia

Los resultados de la tabla 26 se pueden visualizar en el gráfico 32.

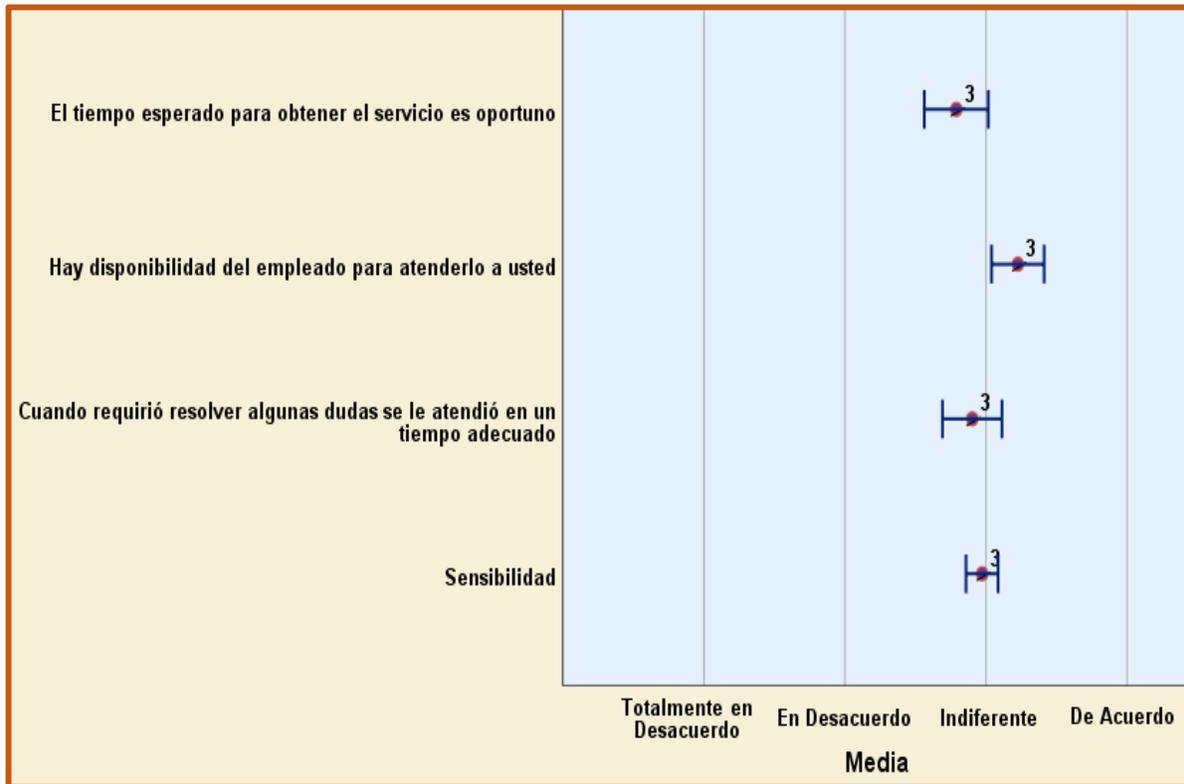
Gráfico 32 Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

Los promedios obtenidos de los indicadores de la dimensión sensibilidad, demuestran un valor cualitativo “Indiferente”, lo que significa que hay una deficiencia en el tiempo para obtener el servicio, la disponibilidad del empleado para atender al público y el tiempo para resolver las dudas en un tiempo adecuado.

Gráfico 33 Promedios de la Dimensión Sensibilidad



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
 Elaboración: Propia

4.2.3 Dimensión de Seguridad.

Seguidamente se presenta los resultados de los indicadores concernientes a la dimensión seguridad:

4.2.3.1 El comportamiento de los empleados le inspira seguridad.

En la tabla 27 se puede observar que el **83%** de los contribuyentes manifestaron que el comportamiento de los empleados de la municipalidad les inspira seguridad, estando **de acuerdo y totalmente de acuerdo** y que solo el **7%** estuvo **totalmente en desacuerdo y desacuerdo**, mientras que el **10%** lo mostró **indiferente**.

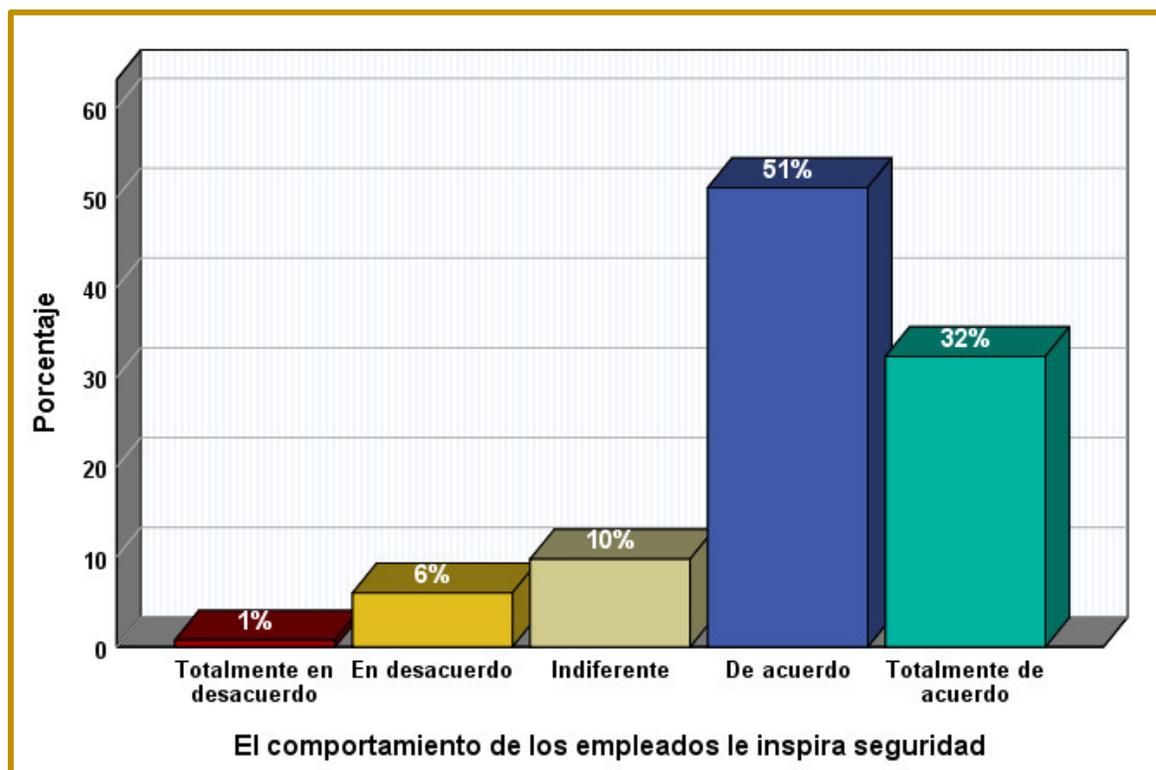
Tabla 27 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca del comportamiento de los empleados le inspira seguridad (%)

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1	1
En desacuerdo	8	6	7
Indiferente	13	10	17
De acuerdo	68	51	68
Totalmente de acuerdo	43	32	100,0
Total	133	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

Los resultados mostrados en la tabla 27 se pueden visualizar en el grafico 34.

Gráfico 34 El comportamiento de los empleados le inspira seguridad.



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

4.2.3.2 Las operaciones y transacciones realizadas le inspiran confianza y seguridad.

En la tabla 28 se muestra que los encuestados manifestaron con un **54%** estar **totalmente en desacuerdo** y **en desacuerdo** con las operaciones y transacciones realizadas no les inspiran confianza y seguridad, mientras que solo el **28%** están **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo** al tener confianza y seguridad, y solo el **18%** se muestra **indiferente**.

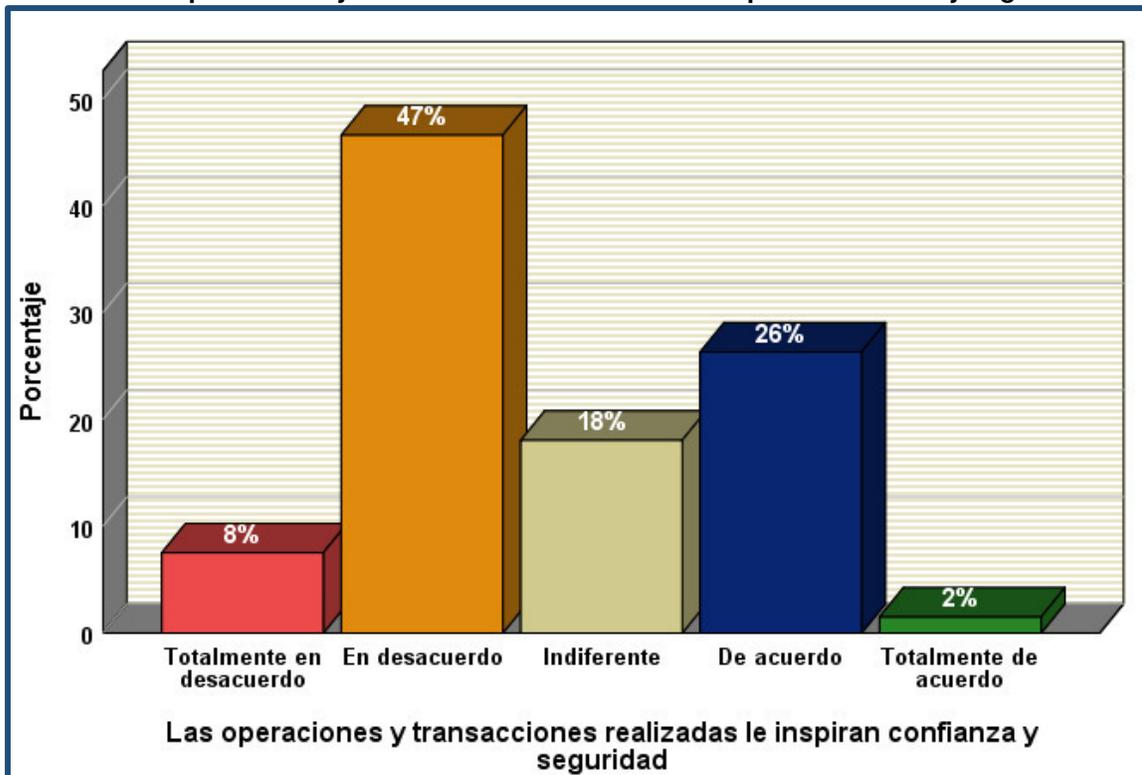
Tabla 28 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de las operaciones y transacciones realizadas le inspiran confianza y seguridad (%)

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	8	8
En desacuerdo	62	47	54
Indiferente	24	18	72
De acuerdo	35	26	98
Totalmente de acuerdo	2	2	100,0
Total	133	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

En el grafico 35 a continuación se puede observar los resultados d la tabla 28.

Gráfico 35 Las operaciones y transacciones realizadas le inspiran confianza y seguridad



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

4.2.3.3. *Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.*

En la tabla 29 se puede observar que los contribuyentes están **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo** con un **61%** en que los empleados de la entidad cuentan con el conocimiento para responder consultas, mientras que el **26%** están **totalmente de acuerdo** y **desacuerdo**, mientras que el **13%** se muestra **indiferente**.

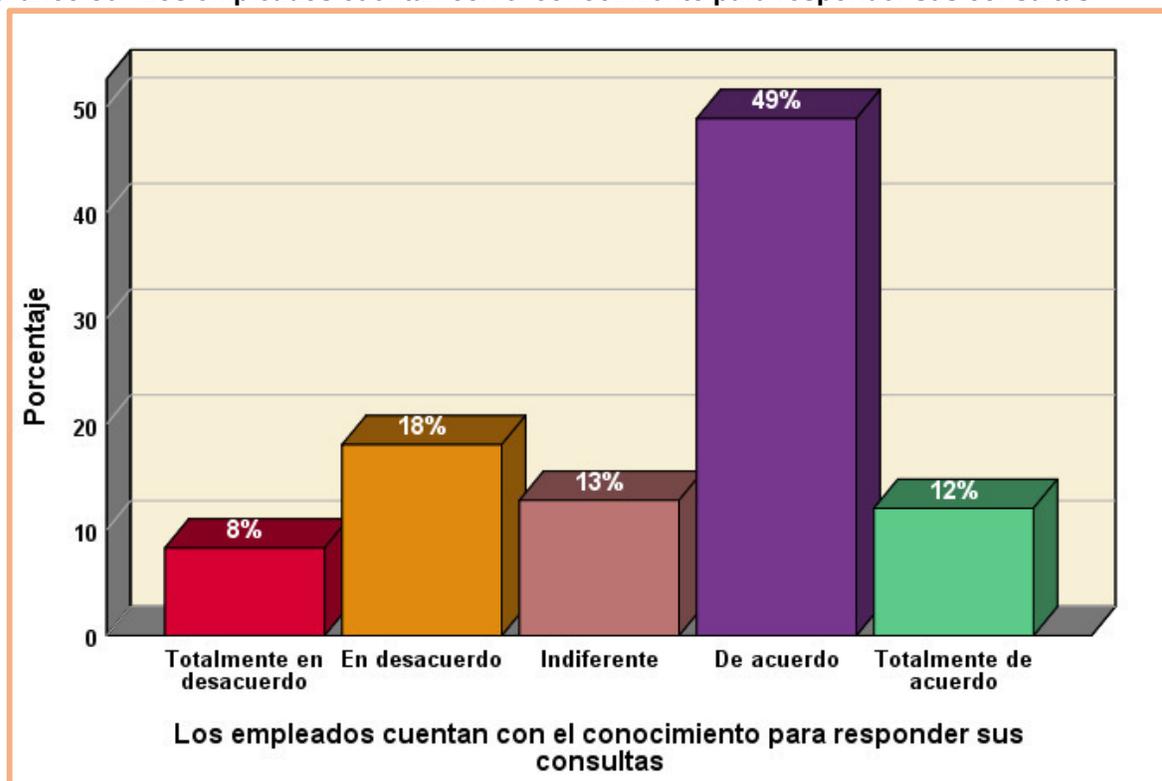
Tabla 29 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas (%)

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	8	8
En desacuerdo	24	18	26
Indiferente	17	13	39
De acuerdo	65	49	88
Totalmente de acuerdo	16	12	100,0
Total	133	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

Los resultados descritos en la tabla 29 se pueden apreciar en el grafico 36.

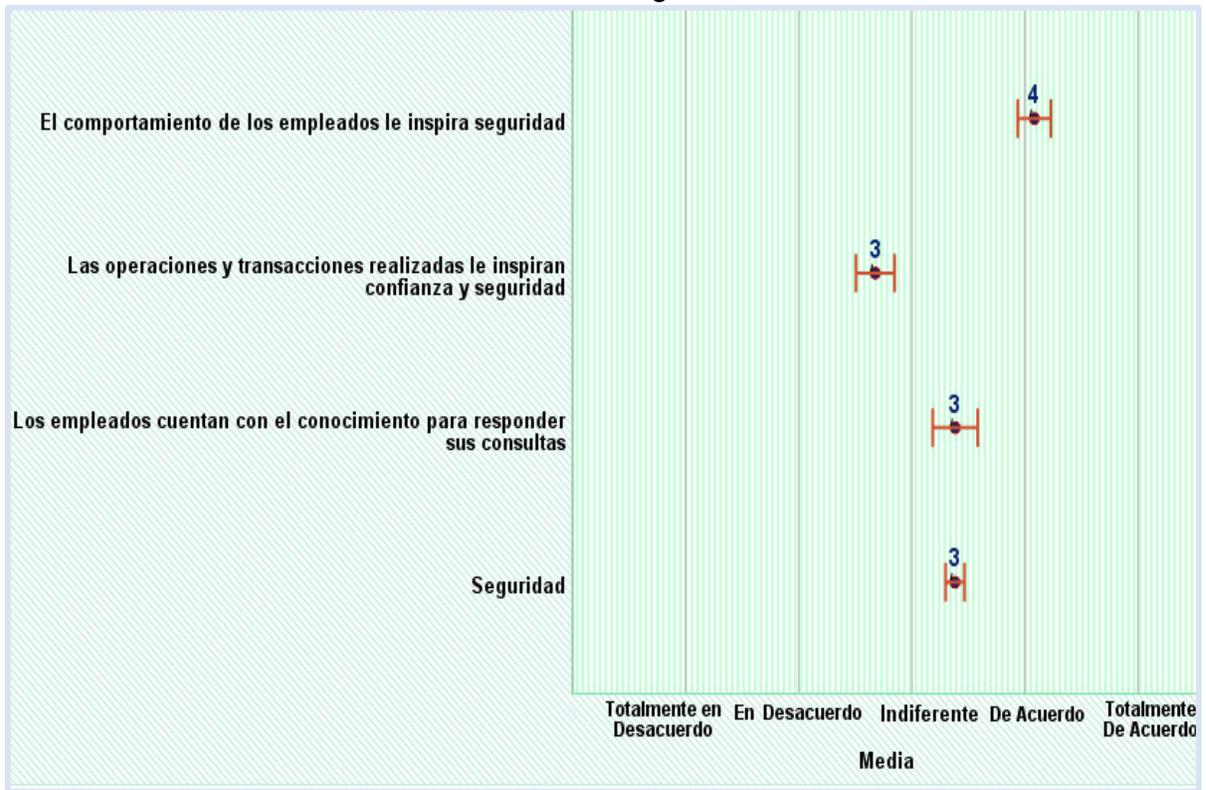
Gráfico 36 Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

En el gráfico 37 se puede observar los promedios obtenidos de los indicadores de la dimensión seguridad, donde se manifiesta un valor cualitativo “**Indiferente**”, lo que indica que los contribuyentes se sienten inseguros con el comportamiento, las operaciones y el poco conocimiento de los empleados de la entidad.

Gráfico 37 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de los promedio de la Dimensión la seguridad.



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
 Elaboración: Propia

4.2.4 Dimensión Empatía.

A continuación, se presenta los resultados referentes a los siguientes indicadores de la dimensión empatía:

4.2.4.1 La atención recibida en la entidad fue individualizada.

Se puede visualizar en la tabla 30 que el **73%** de los contribuyentes están **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo** con la individualizada atención recibida en la entidad, mientras que solo el **15%** manifestaron estar **desacuerdo** y **totalmente desacuerdo**, y solo el **11%** lo mostró **indiferente**.

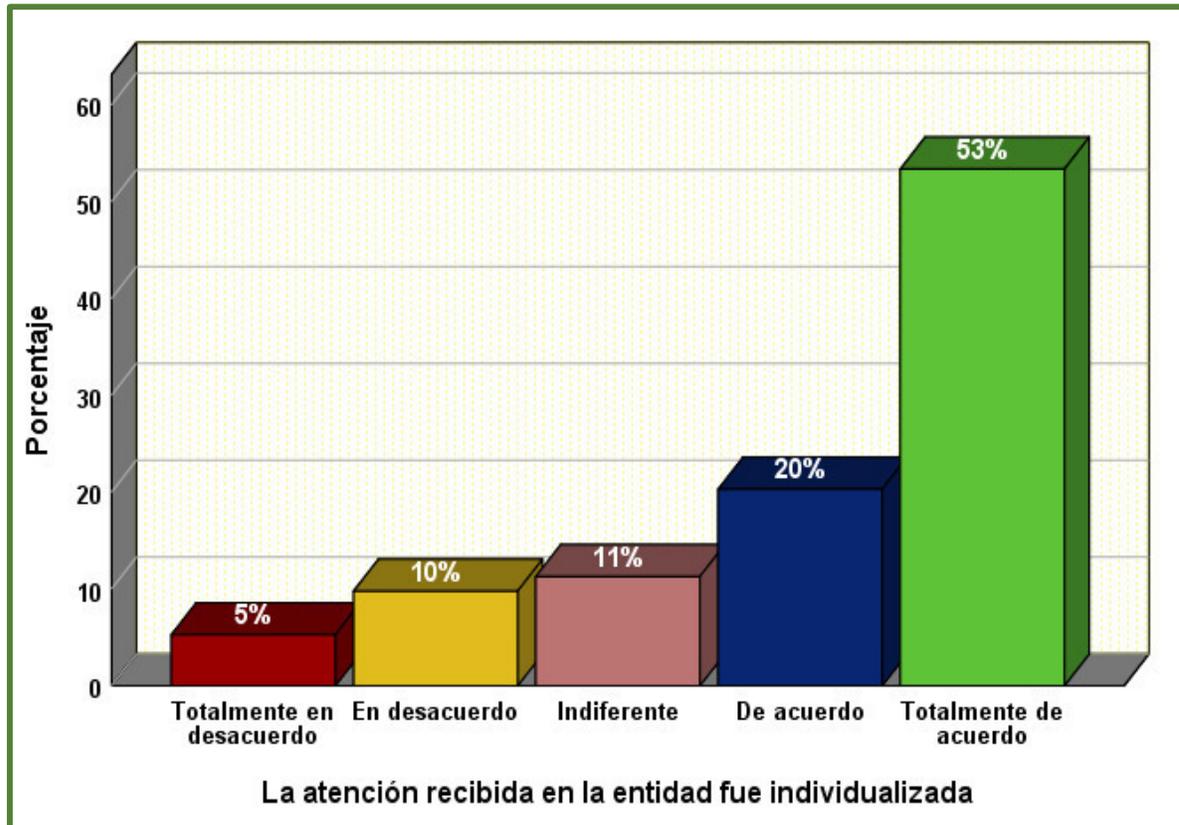
Tabla 30 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de la atención recibida en la entidad fue individualizada (%)

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	5	5
En desacuerdo	13	10	15
Indiferente	15	11	26
De acuerdo	27	20	46
Totalmente de acuerdo	71	53	100,0
Total	133	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

Los resultados de la tabla 30 se pueden visualizar en el grafico 38 a continuación.

Gráfico 38 La atención recibida en la entidad fue individualizada



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

4.2.4.2 Los empleados le brindaron atención personalizada.

Se muestra en la tabla 31 que, el **77%** estuvo **de acuerdo y totalmente de acuerdo** con la atención personalizada que fue brindada por los empleados, y el **16%** estuvo **en desacuerdo y totalmente en desacuerdo** con la atención brindada, y solo el **7%** lo expreso **indiferente**.

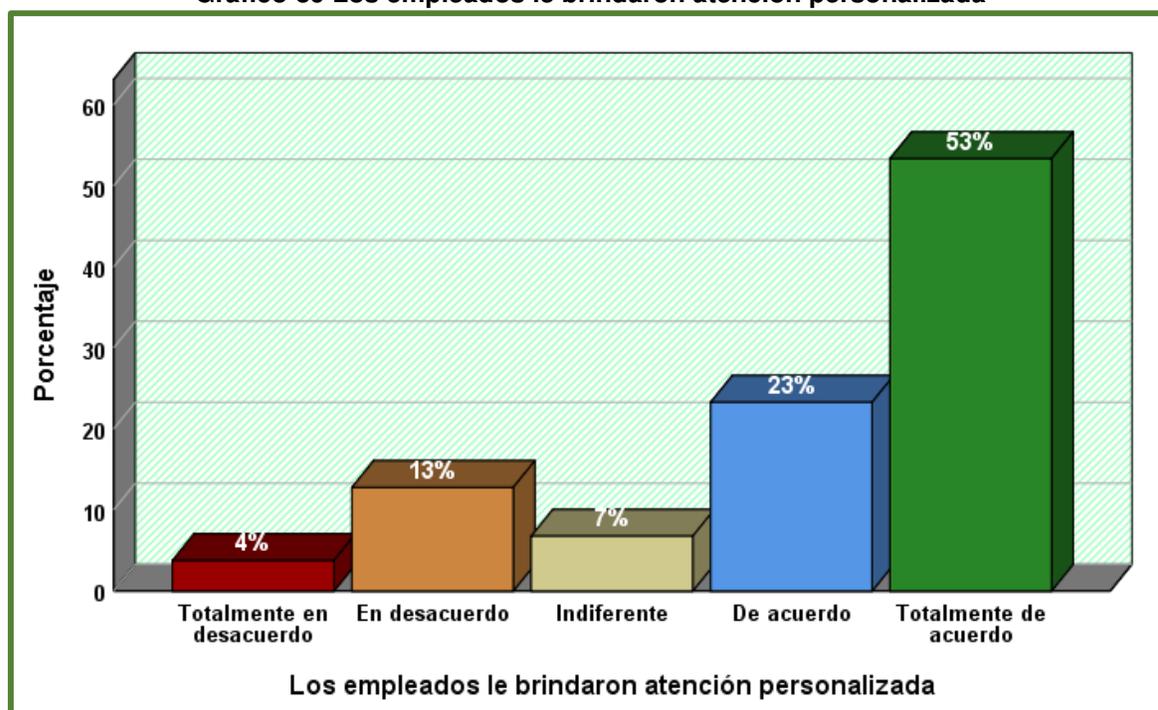
Tabla 31 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de, los empleados le brindaron atención personalizada (%)

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	4	4
En desacuerdo	17	13	17
Indiferente	9	7	24
De acuerdo	31	23	47
Totalmente de acuerdo	71	53	100,0
Total	133	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

En el gráfico 39 se puede apreciar a continuación los resultados de la tabla 31.

Gráfico 39 Los empleados le brindaron atención personalizada



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

4.2.4.3 Los empleados se preocupan por los intereses del usuario.

En los resultados obtenidos en la tabla 32 se puede apreciar que el **55%** manifestaron estar **totalmente en desacuerdo** y **desacuerdo** con los empleados por no preocuparse por los intereses del usuario, mientras que el **17%** estuvo **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo** y solo el **29%** lo mantuvo **indiferente**.

Tabla 32 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de, los empleados se preocupan por los intereses del usuario (%)

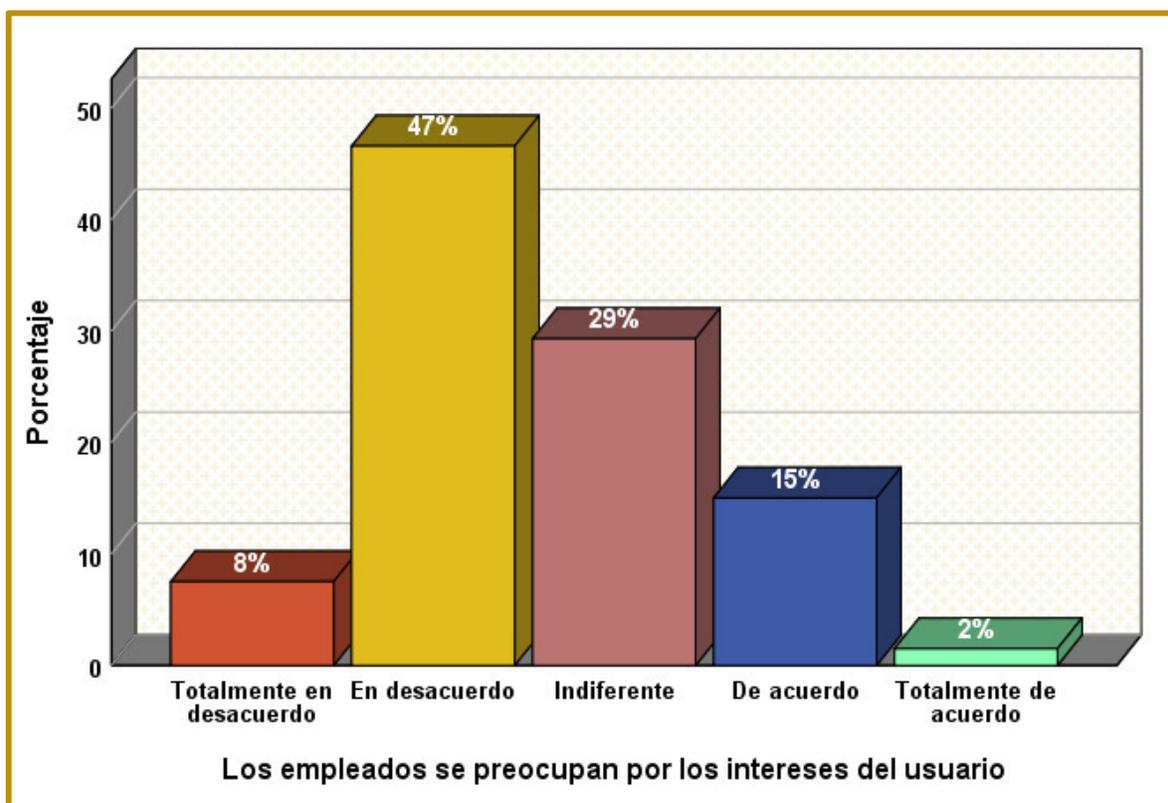
Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	8	8
En desacuerdo	62	47	55
Indiferente	39	29	84
De acuerdo	20	15	98
Totalmente de acuerdo	2	2	100,0
Total	133	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto

Elaboración: Propia

Los resultados del grafico 40 se observa los resultados de la tabla 32.

Gráfico 40 Los empleados se preocupan por los intereses del usuario



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

4.2.4.4 El empleado entiende las necesidades específicas del usuario.

Se puede apreciar en la tabla 33 que el **64%** de los contribuyentes expresaron estar **totalmente de acuerdo y de acuerdo** con que el empleado entiende las necesidades específicas del usuario, mientras que el **20%** explico que se muestra **indiferente** y que solo el **16%** estuvo **desacuerdo y totalmente desacuerdo** con el empleado.

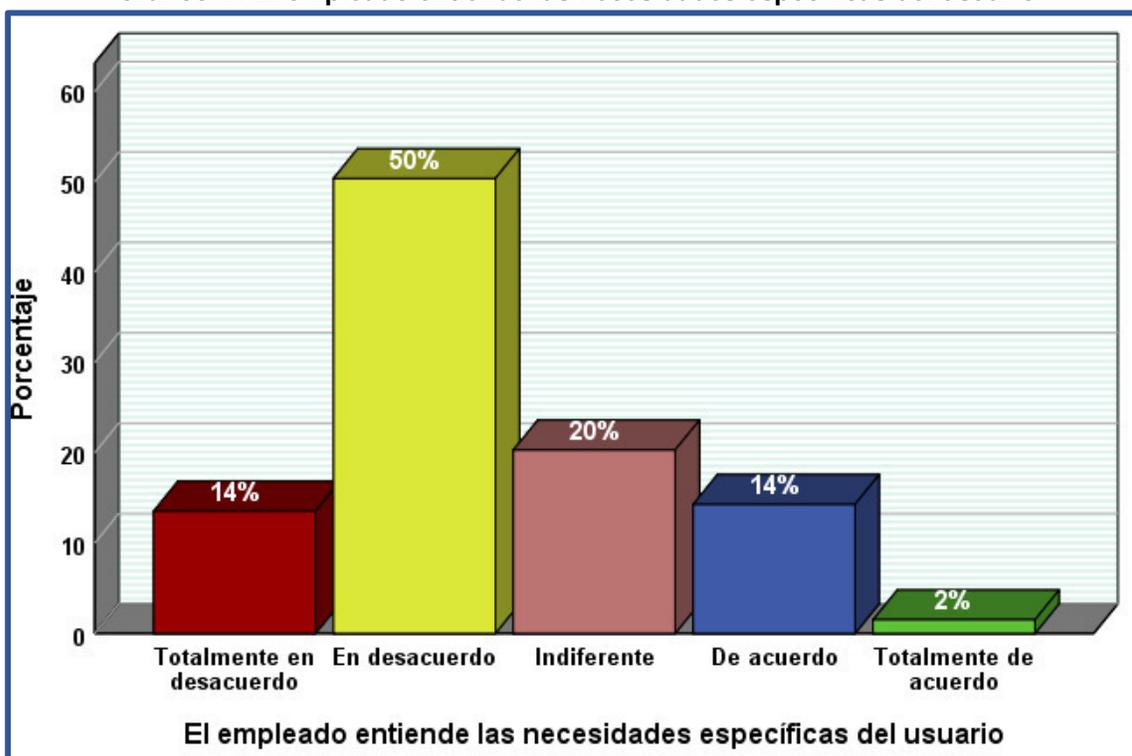
Tabla 33 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca del empleado entiende las necesidades específicas del usuario (%)

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	18	14	14
En desacuerdo	67	50	64
Indiferente	27	20	84
De acuerdo	19	14	98
Totalmente de acuerdo	2	2	100,0
Total	133	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

En el grafico 41 a continuación, se considera los resultados de la tabla 33.

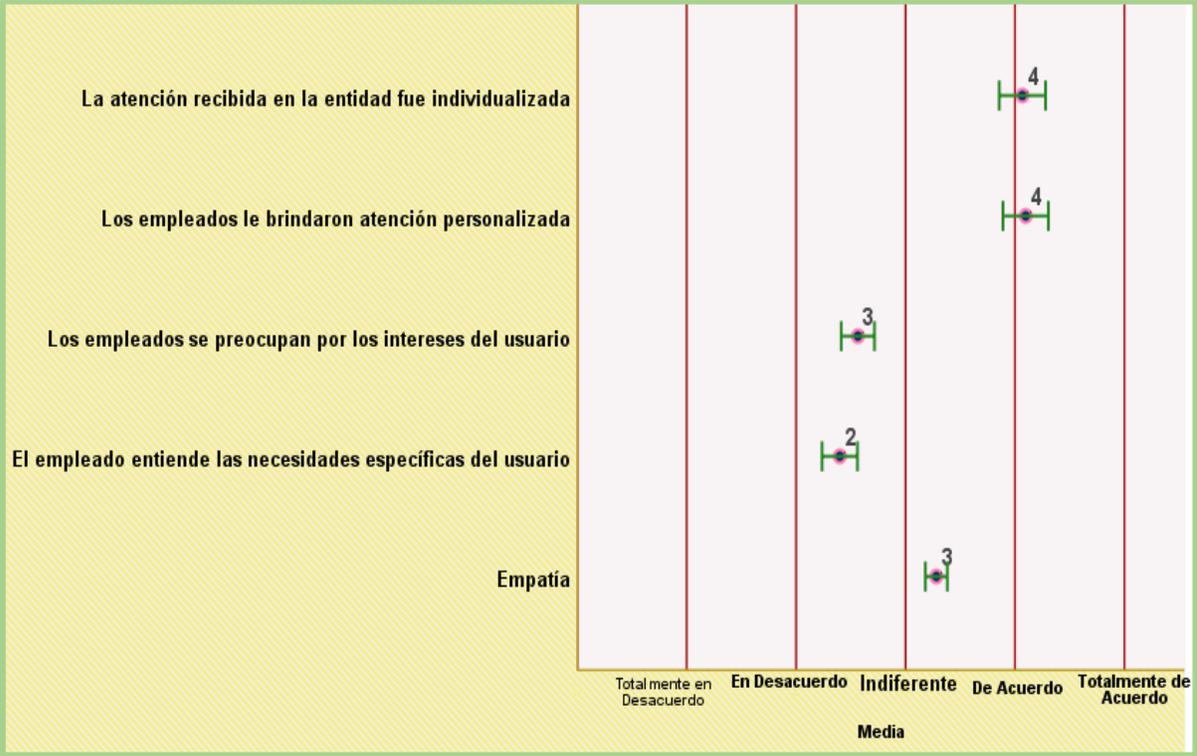
Gráfico 41 El empleado entiende las necesidades específicas del usuario



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

En el grafico 42 se puede apreciar los promedios obtenidos de los indicadores de la dimensión empatía, donde se visualiza un valor cualitativo “Indiferente”, lo que indica que los contribuyentes no se están cómodos con los empleados de la entidad.

Gráfico 42 Promedios de la dimensión empatía



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
 Elaboración: Propia

4.2.5 Dimensión Bienes Tangibles

En la dimensión bienes y tangibles se presentan a continuación los resultados de los indicadores en estudio:

4.2.5.1 El empleado opera equipos de apariencia moderna

En la tabla 34 a continuación se muestra que el **68%** de los contribuyentes encuestados expresaron estar **de acuerdo y totalmente de acuerdo** al afirmar que los empleados de la municipalidad operan equipos de apariencia moderna, mientras que un porcentaje menor de **17%** lo manifestó en **desacuerdo y totalmente en desacuerdo**, y solo el **15%** lo mostro **indiferente**.

Tabla 34 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca del empleado opera equipos de apariencia moderna (%)

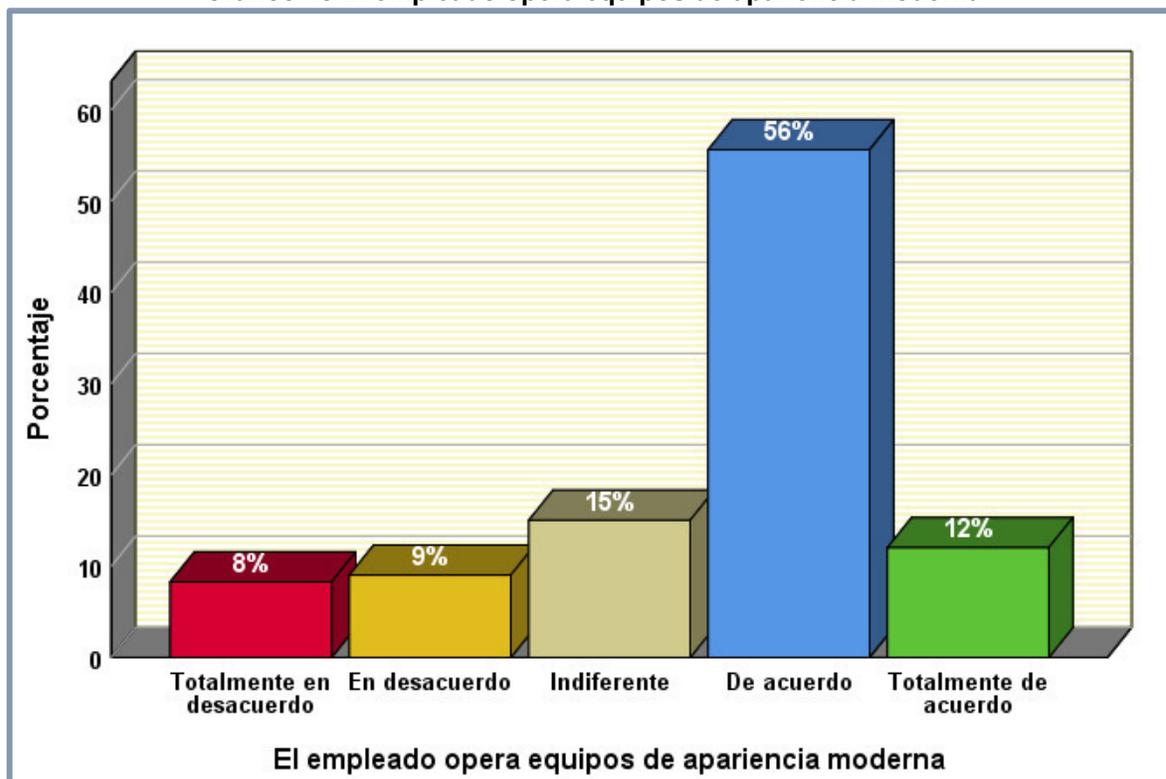
Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	8	8
En desacuerdo	12	9	17
Indiferente	20	15	32
De acuerdo	74	56	88
Totalmente de acuerdo	16	12	100,0
Total	133	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

Los resultados obtenidos en tabla 34 se pueden observar a continuación en el grafico

43.

Gráfico 43 El empleado opera equipos de apariencia moderna



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

4.2.5.2 *Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.*

En la tabla 35 se presenta que el **72%** de los contribuyentes estuvo **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo** con lo atractivo y apto que están las instalaciones físicas para brindar el buen servicio, mientras que el **18%** manifestó estar **totalmente desacuerdo** y **desacuerdo**, y solo un **10%** lo expreso **indiferente**.

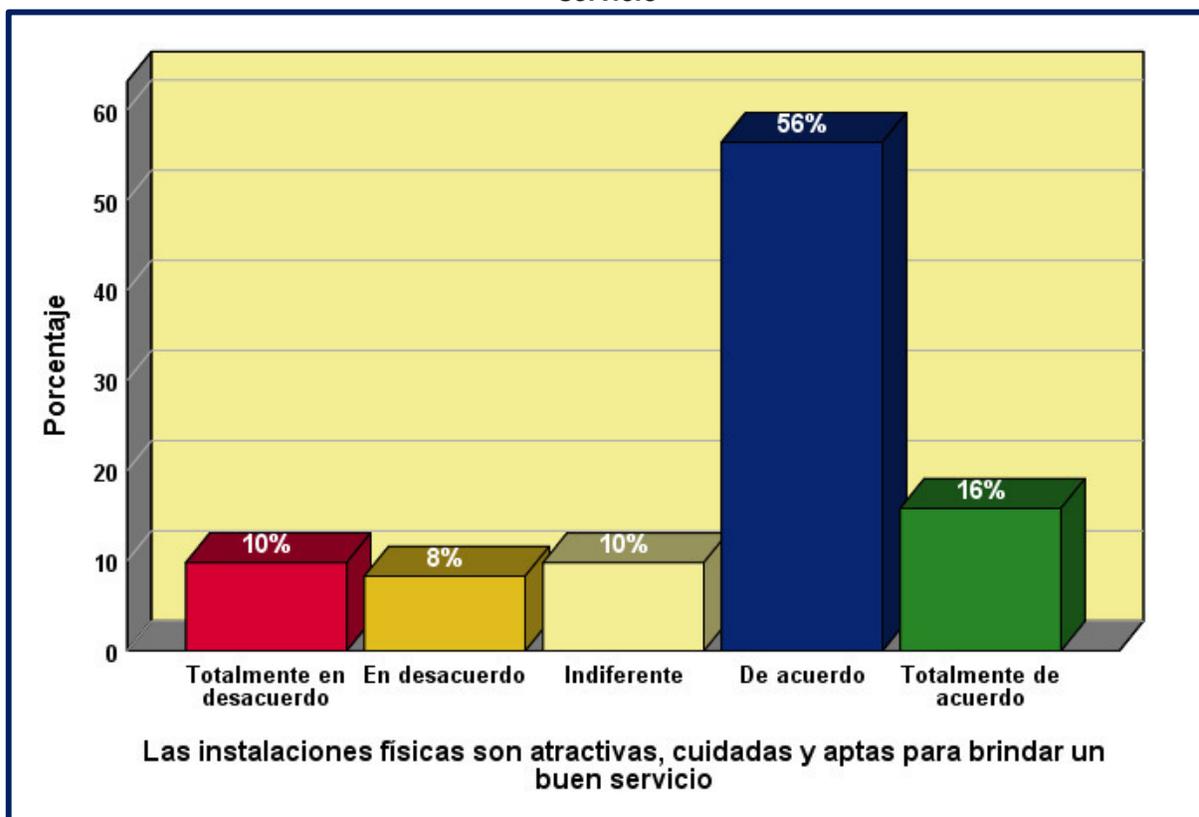
Tabla 35 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio (%)

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	10	10
En desacuerdo	11	8	18
Indiferente	13	10	28
De acuerdo	75	56	84
Totalmente de acuerdo	21	16	100,0
Total	133	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

En el grafico 44 a continuación se aprecia los resultados de la tabla 35.

Gráfico 44 Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

4.2.5.3 El empleado por quien es atendido tiene buena presentación.

Se puede apreciar en la tabla 36, que el **73%** de los encuestados expresaron estar **de acuerdo y totalmente de acuerdo** con la buena presentación del empleado al momento de ser atendido, mientras que el **17%** lo manifestó **indiferente**, y solo el **11%** estuvo **desacuerdo y totalmente desacuerdo**.

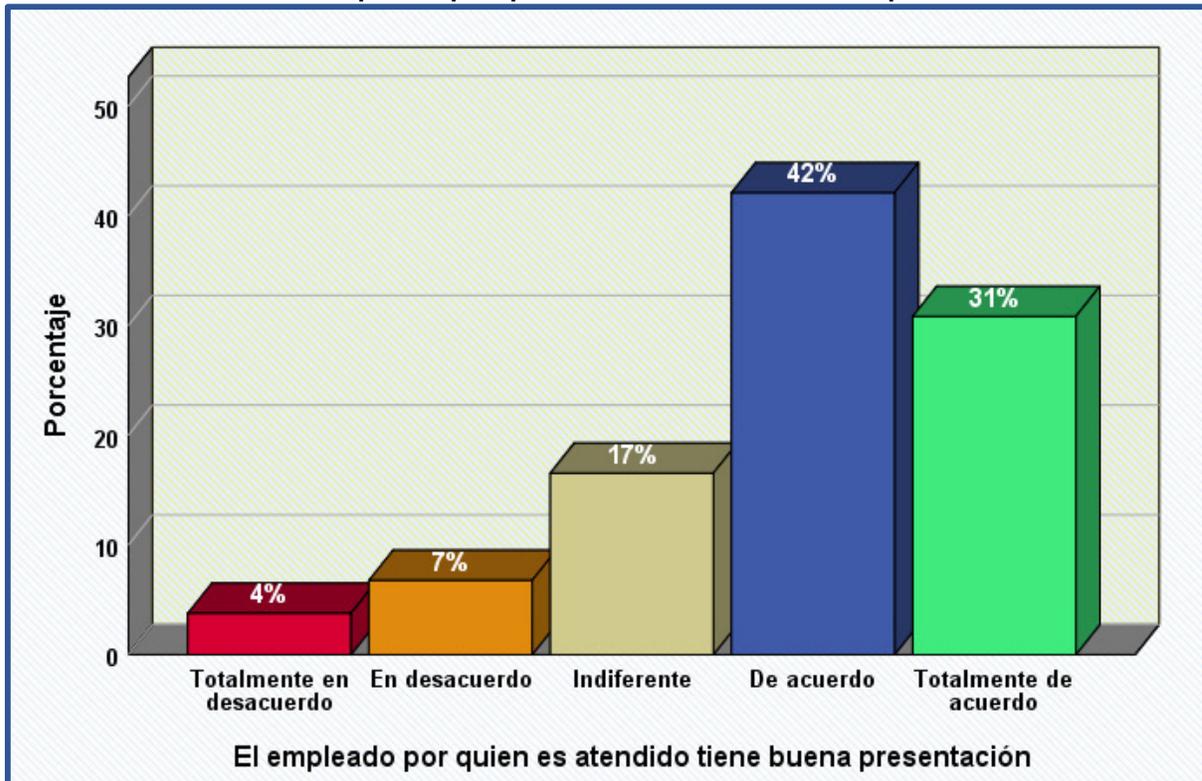
Tabla 36 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca del empleado por quien es atendido tiene buena presentación (%)

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	4	4
En desacuerdo	9	7	11
Indiferente	22	17	28
De acuerdo	56	42	69
Totalmente de acuerdo	41	31	100,0
Total	133	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

Los resultados que se aprecian de la tabla 36, se visualizan en el grafico 45 a continuación.

Gráfico 45 El empleado por quien es atendido tiene buena presentación.



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

4.2.5.4 *Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos.*

Se puede observar en la tabla 37 que el **81%** de los contribuyentes encuestados expresaron estar **de acuerdo y totalmente de acuerdo** con los elementos materiales (folletos, catálogos, entre otros) ya que son visualmente atractivos, mientras que el **12%** estuvo **en desacuerdo y totalmente desacuerdo** con los elementos, y solo el **7%** se mostró **indiferente**.

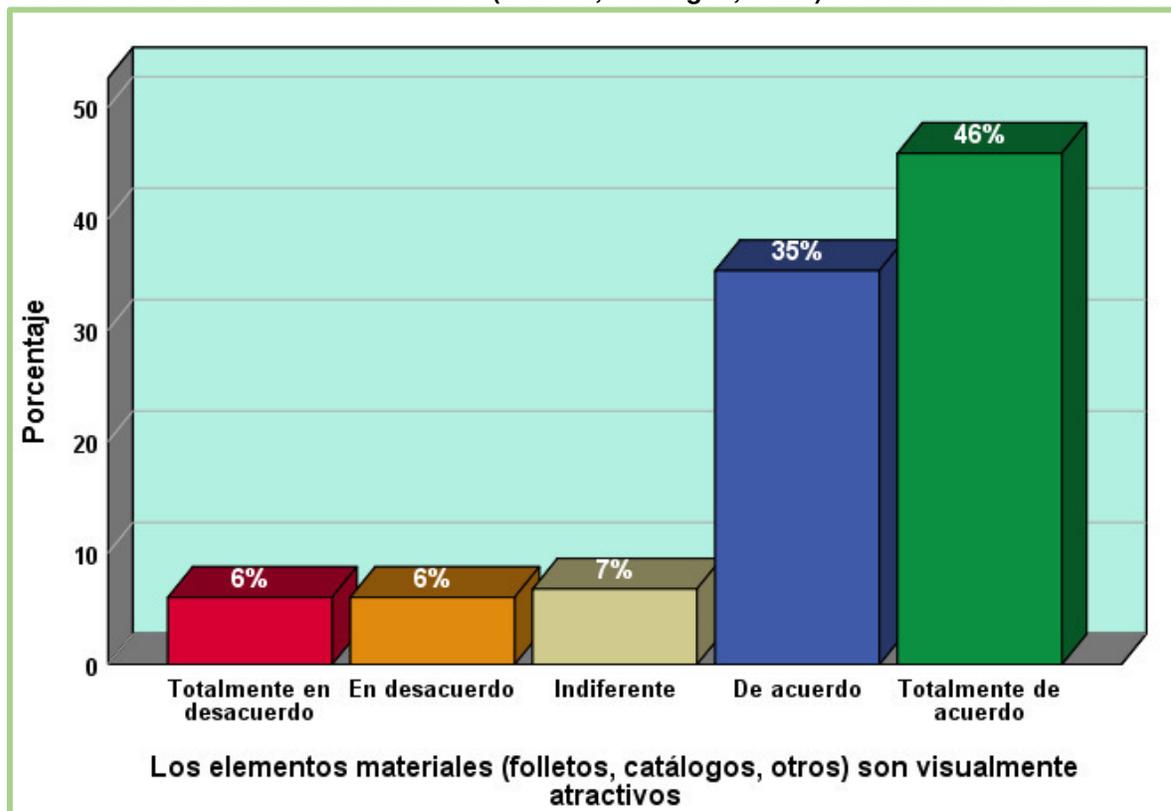
Tabla 37 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos (%)

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	6	6
En desacuerdo	8	6	12
Indiferente	9	7	19
De acuerdo	47	35	54
Totalmente de acuerdo	61	46	100,0
Total	133	100,0	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

En el grafico 46 que se presenta a continuación también se pueden observar los resultados de la tabla 37.

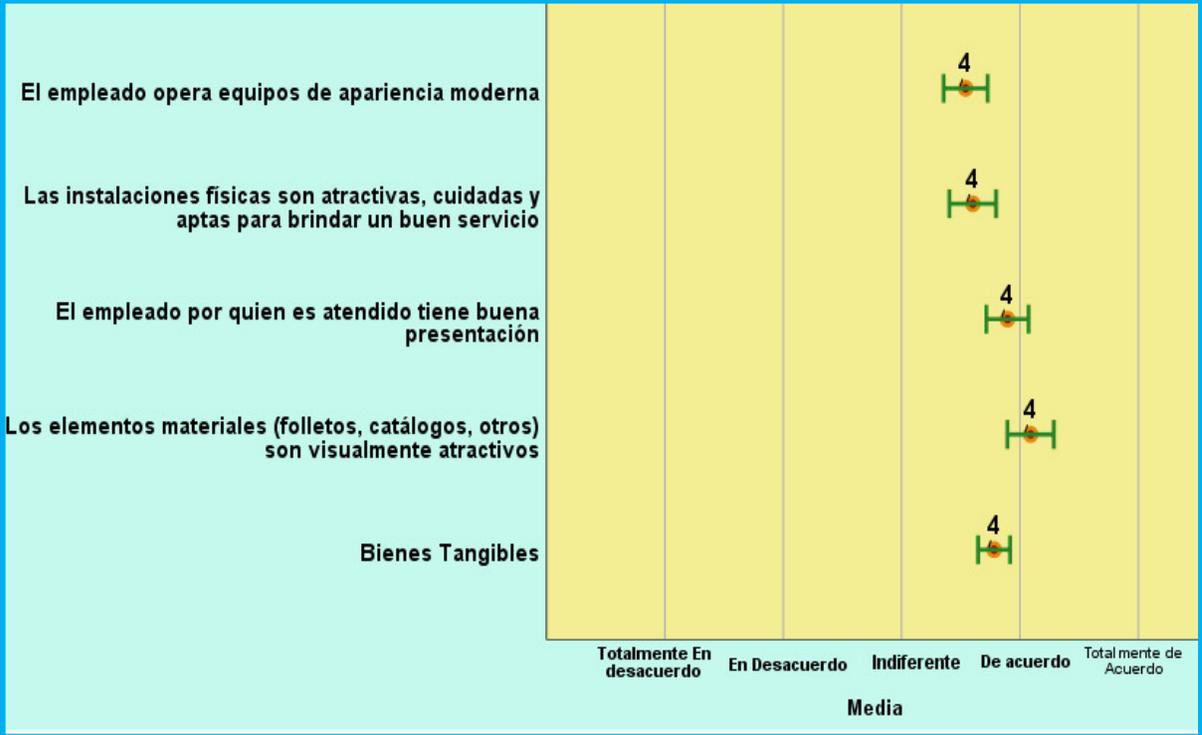
Gráfico 46 Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

En el gráfico 47 se puede apreciar que los contribuyentes manifestaron en cada uno de los indicadores pertenecientes a la dimensión bienes tangibles estar “**De acuerdo**”, lo que representaría la conformidad con los equipos de apariencia moderna que opera el empleado, las instalaciones físicas, la buena presentación de los empleados, y los elementos materiales.

Gráfico 47 Promedios de la Dimensión Bienes Tangibles

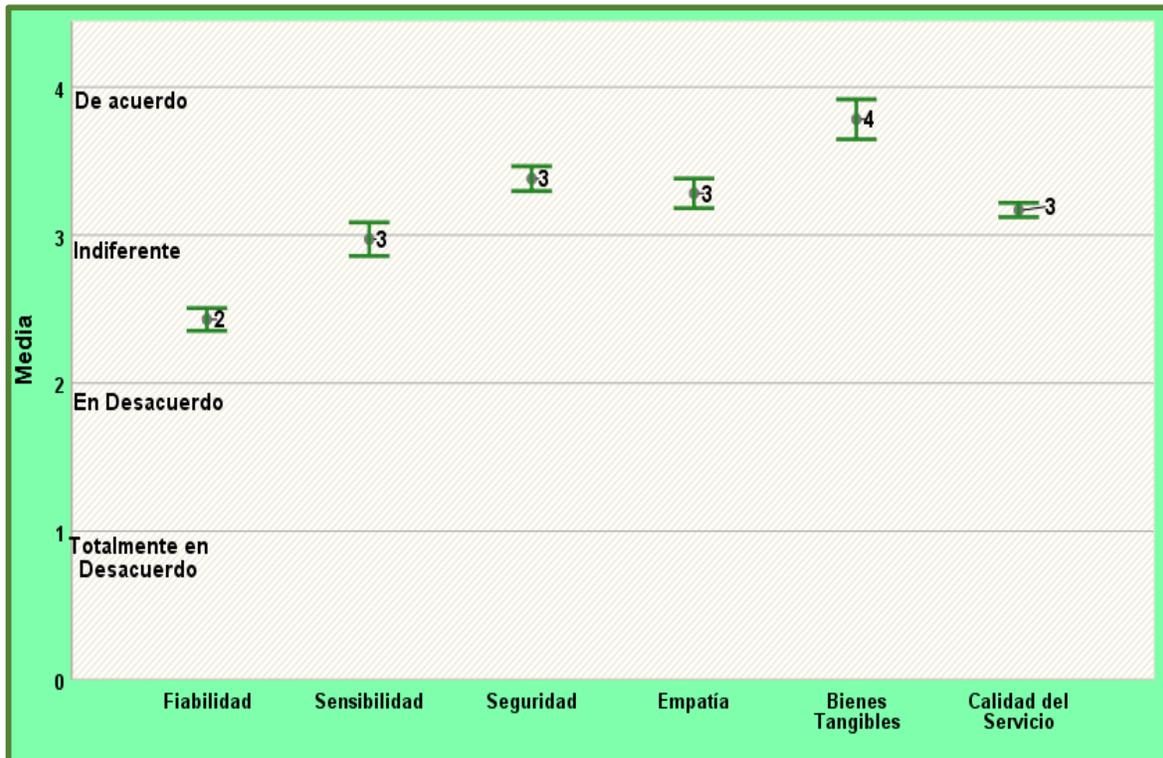


Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
 Elaboración: Propia

4.2.6 Promedio general de la calidad de servicio y sus dimensiones.

Seguidamente, se observa en el gráfico 48, los promedios correspondientes la calidad de servicio y sus dimensiones estudiadas, donde se observó un valor cualitativo “**En desacuerdo**”, en la dimensión fiabilidad; en la dimensión bienes tangibles “**De acuerdo**”; y las dimensiones, sensibilidad, seguridad, y empatía, presentaron un valor cualitativo “**Indiferente**”, sin embargo, como promedio general de la calidad de servicio, se observó un valor cualitativo de “**Indiferente**”.

Gráfico 48 Promedio general de la calidad de servicio y sus dimensiones.



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

4.3 Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes.

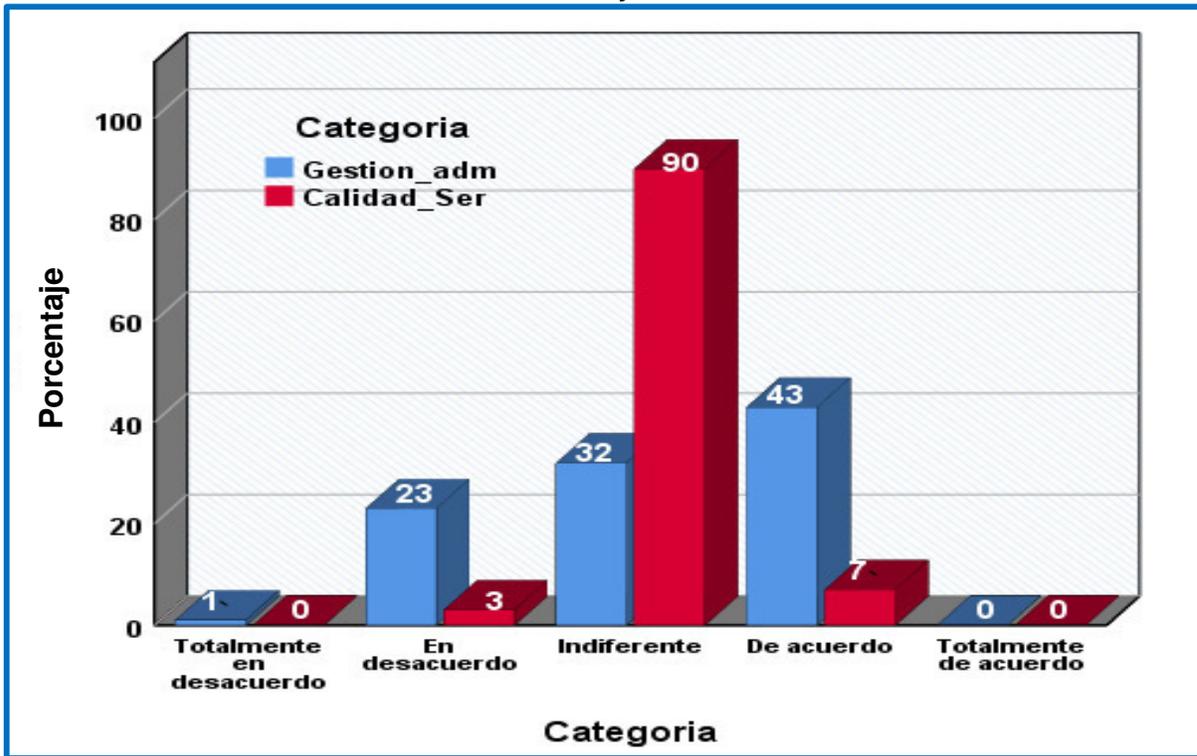
En la Tabla 38 y gráfico 49, se presenta los resultados en porcentajes de la Gestión administrativa y la calidad de servicio, según la calificación cualitativa de los encuestados.

Tabla 38 Porcentajes de la calificación de la gestión administrativa, y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes. En la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas

Valor Cualitativo	Gestión administrativa (%)	Calidad de Servicio (%)
Totalmente en Desacuerdo	1	0
En Desacuerdo	23	3
Indiferente	32	90
De Acuerdo	43	7
Totalmente de Acuerdo	0	0

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

Gráfico 49 Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
 Elaboración: Propia

Como se puede apreciar en la tabla 39 y gráfico 49, podría existir una relación entre la Gestión administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, esto nos llevó a calcular, la correlación de Spearman, por tratarse de una variable ordinal. Los resultados se presentan en la tabla 39, donde esta correlación resultó ser 0,872, es decir que existe una relación fuerte entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio.

Tabla 39 Rho de Spearman de gestión administrativa y calidad de servicio.

		Correlaciones		
			Gestión administrativa	Calidad Servicio
Rho de Spearman	Gestión adm.	Coeficiente de correlación	1,000	,872
		Sig. (bilateral)	.	,054
	Calidad Ser	Coeficiente de correlación	,872	1,000
		Sig. (bilateral)	,054	.

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

4.4 Nivel de relación entre la planeación administrativa, y la calidad servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

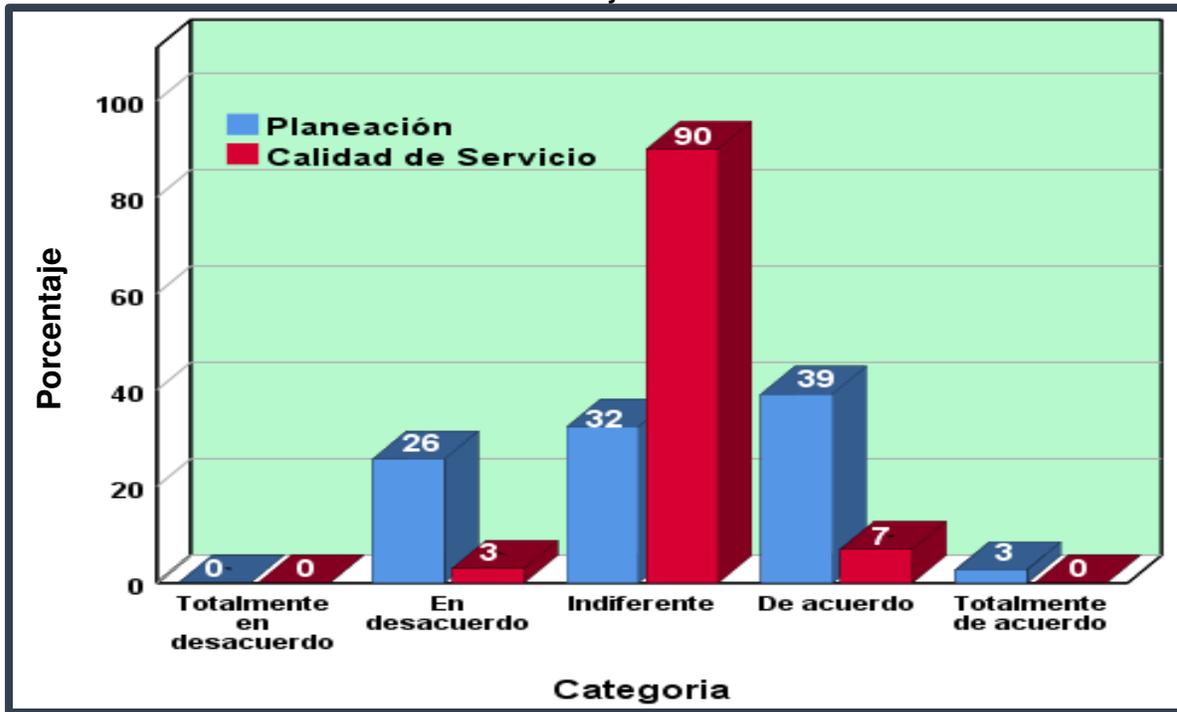
Se puede observar en la tabla 40 y gráfico 50, los resultados en porcentajes de la planeación administrativa y la calidad de servicio, según la calificación cualitativa de los encuestados.

Tabla 40 Porcentaje de la calificación de la planeación, y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes

Valor Cualitativo	Planeación (%)	Calidad de Servicio (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	26	3
Indiferente	32	90
De acuerdo	39	7
Totalmente de acuerdo	3	0

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

Gráfico 50 Relación entre la planeación y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

Se puede observar en la tabla 41 y gráfico 50, que podría presentarse una relación entre la planeación administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, lo que nos llevó a calcular, la correlación de Spearman, por tratarse de una variable ordinal. Los resultados que se muestran en la tabla 41, donde esta correlación resultó ser 0,872, es decir que existe una relación fuerte entre la planeación y la calidad de servicio.

Tabla 41 Rho de Spearman de planeación y calidad de servicio

			Planeación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,872
		Sig. (bilateral)	.	,054
		N	5	5
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,872	1,000
		Sig. (bilateral)	,054	.
		N	5	5

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
 Elaboración: Propia

4.5 Nivel de relación entre la organización administrativa, y la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

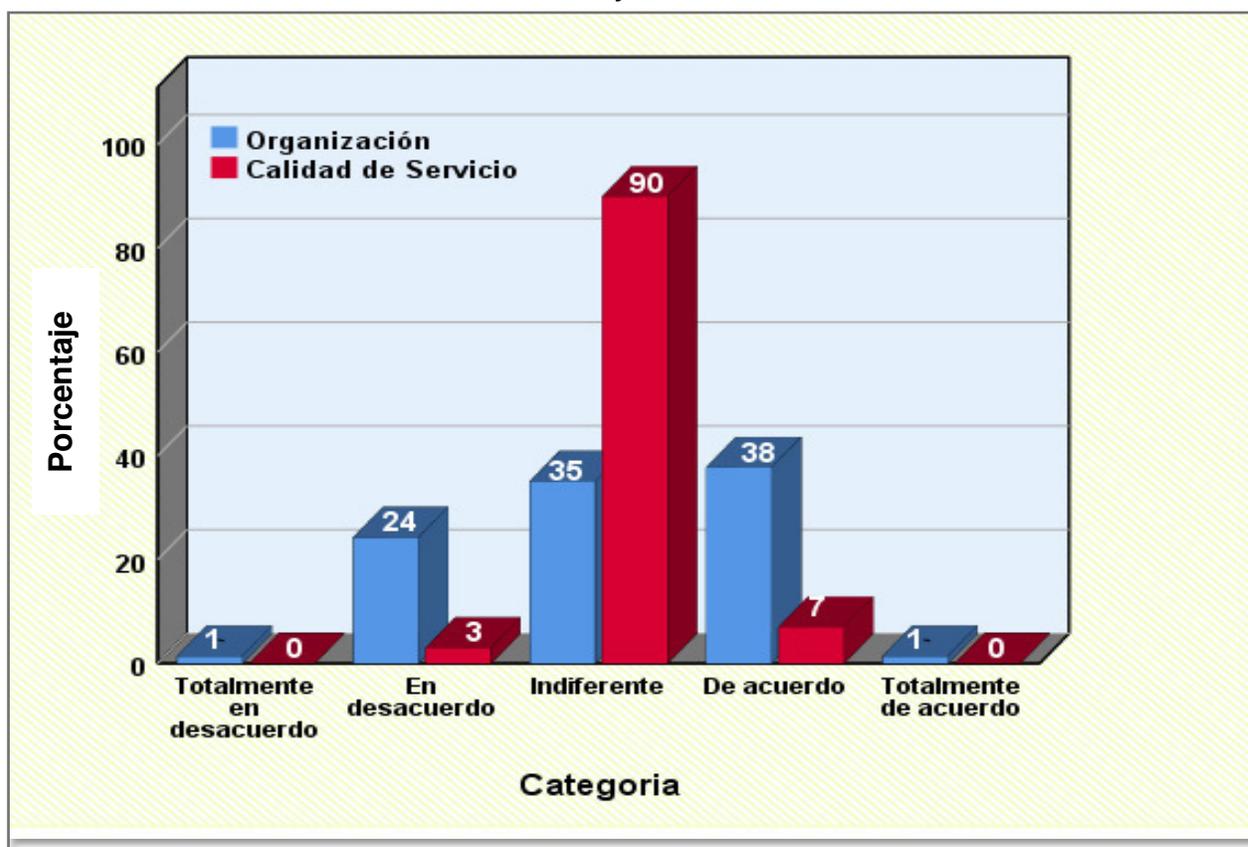
En la tabla 42 y gráfico 51, se pueden apreciar los resultados en porcentajes de la organización administrativa y la calidad de servicio, según la calificación cualitativa de los encuestados.

Tabla 42 Porcentaje de la calificación de la organización, y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes

Valor Cualitativo	Organización (%)	Calidad de Servicio (%)
Totalmente en Desacuerdo	1	0
En Desacuerdo	24	3
Indiferente	35	90
De Acuerdo	38	7
Totalmente en Desacuerdo	1	0

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazona Loreto
Elaboración: Propia

Gráfico 51 Relación entre la organización y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

En la tabla 43 y gráfico 51, podría manifestarse una relación entre la organización administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, lo que nos conlleva a calcular, la correlación de Spearman, por tratarse de una variable ordinal. Los resultados que se observan en la tabla 43, donde la correlación resultó ser 0,895, expresaron que existe una relación fuerte entre la organización y la calidad de servicio.

Tabla 43 Rho de Spearman de organización y calidad de servicio

		Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	5
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,895*
		Sig. (bilateral)	,040
		N	5

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

4.6 Nivel de relación entre la dirección administrativa, y la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

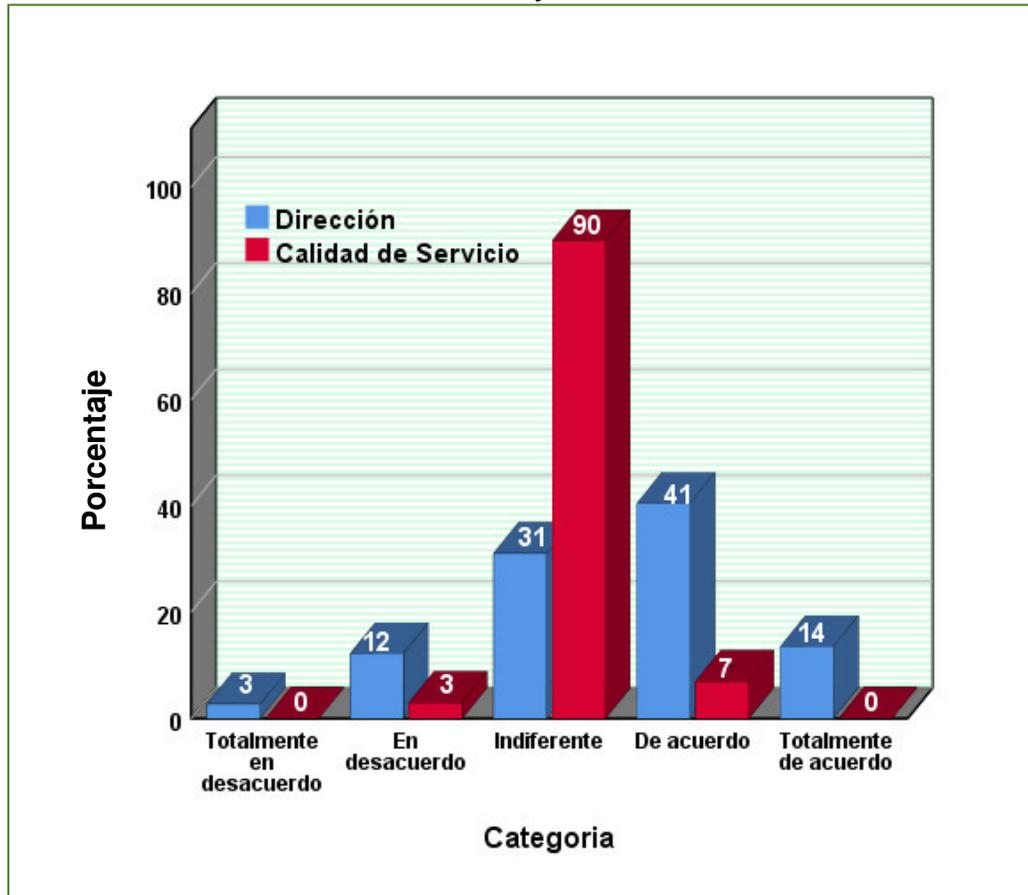
A continuación, se presenta los resultados de la tabla 44 y grafico 52 en porcentaje de la dirección administrativa y la calidad de servicio, según la apreciación cualitativa de los encuestados.

Tabla 44 Porcentaje de la calificación de la dirección y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes

Valor Cualitativo	Dirección (%)	Calidad de Servicio (%)
Totalmente en Desacuerdo	3	0
En desacuerdo	12	3
Indiferente	31	90
De acuerdo	41	7
Totalmente de acuerdo	14	0

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

Gráfico 52 Relación entre la dirección y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

En la tabla 45 y gráfico 52, se presenta una relación entre la dirección administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, luego se realizó el cálculo de la correlación de Spearman, por tratarse de una variable ordinal. Los resultados que se aprecian en la tabla 45, donde la correlación resultó ser 0,718, mostraron que existe una relación fuerte entre la dirección y la calidad de servicio.

Tabla 45 Rho de Spearman de dirección y calidad de servicio

		Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Dirección	Sig. (bilateral)	,718
		N	5
		Coeficiente de correlación	,718
	Calidad de Servicio	Sig. (bilateral)	,172
	N	5	

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

4.7 Nivel de relación entre el control administrativo, y la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

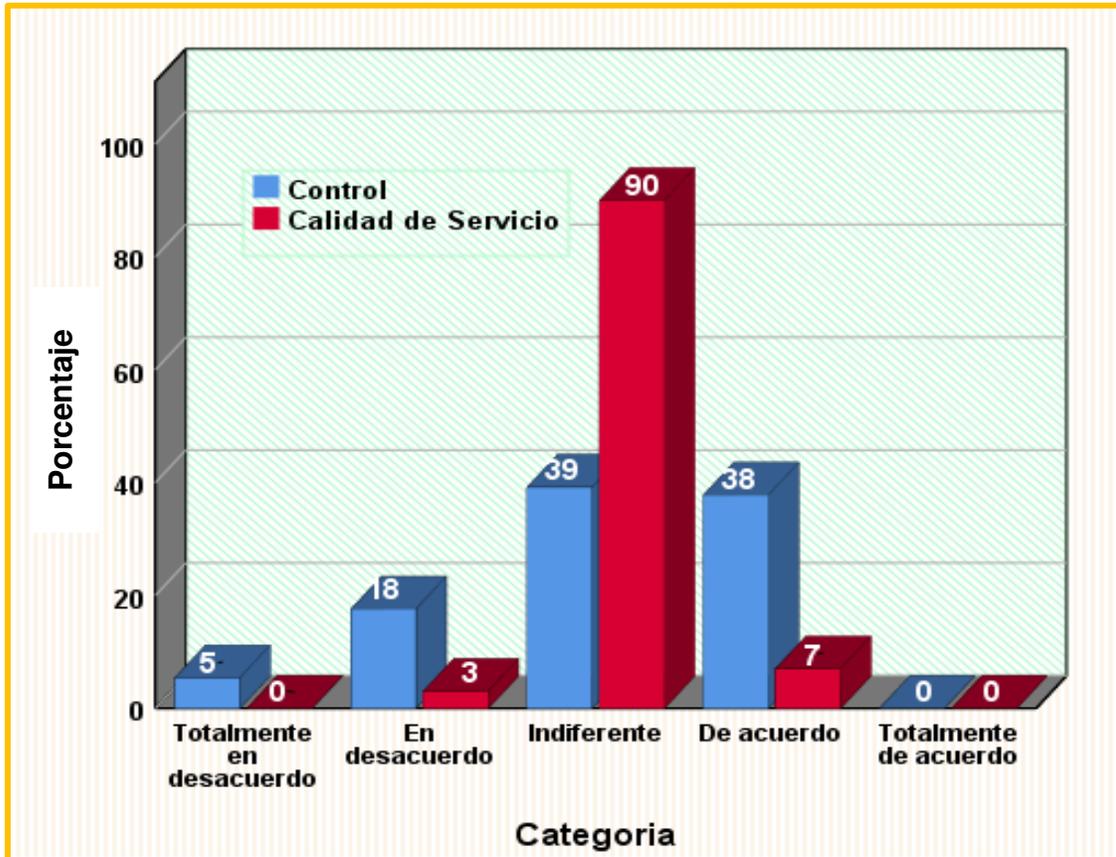
En la Tabla 46 y gráfico 53, se muestra los resultados en porcentajes del control administrativo y la calidad de servicio, según la valoración cualitativa de los encuestados.

Tabla 46 Porcentaje de la calificación del control administrativo, y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes

Valor Cualitativo	Control (%)	Calidad de Servicio (%)
Totalmente en desacuerdo	5	0
En desacuerdo	18	3
Indiferente	39	90
De acuerdo	38	7
Totalmente de acuerdo	0	0

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

Gráfico 53 Relación entre el control y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

En la tabla 47 y gráfico 53, se muestra una relación entre el control administrativo, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, luego se efectuó el cálculo de la correlación de Spearman, por presentarse de una variable ordinal. Los resultados que se observan en la tabla 47, donde la correlación resultó ser 0,975, manifestaron que existe una relación entre el control y la calidad de servicio.

Tabla 47 Rho de Spearman de control y calidad de servicio

			Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,975**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	5	5
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,975**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	5	5

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

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto
Elaboración: Propia

La presente investigación, ha significado, una propuesta, mediante las recomendaciones que se realizaron, en el capítulo V, como consecuencia, de los resultados obtenidos en la presente investigación: La propuesta va en el sentido que, las autoridades de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, mejoren la gestión administrativa, y sus dimensiones, puesto que, según los trabajadores administrativos de la municipalidad, el 23% de los trabajadores administrativos considera que, la gestión administrativa, no está desarrollándose adecuadamente. Como existe un porcentaje apreciable de trabajadores que expresan la inadecuada gestión administrativa, esto se refleja en los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, de los cuales el **76%** manifestaron estar **totalmente en desacuerdo** y **desacuerdo**, con los empleados de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, por prometer hacer algo en cierto tiempo y no cumplirlo. También porque el **52,6%** de los contribuyentes no están de acuerdo, por la forma como los empleados

muestran poco interés, en resolver los problemas de los contribuyentes. Por otro lado, el 65% de los contribuyentes no obtiene el servicio esperado. Es decir, de estos resultados, y otros que se pueden apreciar en el presente documento, se pueden adoptar acciones inmediatas y de impacto para mejorar la calidad de servicio al contribuyente.

CAPITULO V DISCUSIÓN

Respecto a que, la entidad motiva constantemente al personal, se encontró que, el **38%** de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas – Loreto, están **en desacuerdo** y **totalmente en desacuerdo** que, la entidad motiva constantemente al personal, mientras que el **35%** está **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo**, y solo el **27%** se mostró **indiferente**. **Estos resultados difieren de lo encontrado por (Reyes, 2015), quien**, en su investigación titulada “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los Usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros la Maná periodo 2013”, quien encontró que:

“En la pregunta realizada a los Socios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte La Maná, muestra que el 79% si se siente motivado al realizar su trabajo, un 21% dice no sentirse motivado”

Se encuentran diferencias en ambas investigaciones puesto que, en la presente investigación solo el 35% está de acuerdo en la motivación del personal, y en lo encontrado por **(Reyes, 2015)**, “el 79% si se siente motivado al realizar su trabajo”

Cuando solicita información se la brindan oportunamente, el **57%** de los contribuyentes expresaron estar **en desacuerdo** y **totalmente en desacuerdo** que, cuando solicitan una información a los trabajadores de la entidad, la brindan oportunamente, sin embargo, el **22%** está **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo** en que, la información la

brindan oportunamente, y solo el **21%** se mostró **indiferente**. Estos resultados tienen diferencias a lo encontrado por (Alvarado, 2011) en su investigación sobre “Influencia de la Calidad de Atención Sobre el Nivel de Satisfacción de los Contribuyentes de la SUNAT en la Región de la Libertad”, quien encontró que:

“El 39% manifiesta que la atención recibida es regular, así como la solución a sus dudas e inquietudes, el 34% opina está bien, el 19% dice que está muy bien, el 6% que está mal, y un 2% que está muy mal”

Estas diferencias se pueden apreciar, puesto que, en la presente investigación se encontró que el 57% está en **desacuerdo** y **totalmente en desacuerdo**, en que, la información la brindan oportunamente, mientras que, en lo encontrado por (Alvarado, 2011), sólo el 8% opina está mal, y muy mal, la información recibida en la atención permite absolver dudas e inquietudes.

Respecto a que, las operaciones y transacciones realizadas le inspiran confianza y seguridad, el 54% de los contribuyentes, están **totalmente en desacuerdo**, y en **desacuerdo** en que, las operaciones y transacciones realizadas les inspiran confianza, y seguridad, mientras que, solo el **28%** están **de acuerdo** y **totalmente de acuerdo**, y solo el **18%** se muestra **indiferente**. Encontrando diferencias con los resultados obtenidos por (Bendezú, 2016), en su investigación denominada, “Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Contribuyentes SUNAT HUÁNUCO 2016”, quien encontró que:

“El 70% de los encuestados consideran que los funcionarios de la SUNAT le transmiten una confianza regular, el 20% de los encuestados consideran que los funcionarios de la SUNAT le transmiten una buena confianza y el

10% de los encuestados consideran que los funcionarios de la SUNAT le transmiten una confianza muy buena”.

Se encontraron diferencias entre ambas investigaciones, puesto que, en la presente investigación, el 54% están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que, las operaciones y transacciones realizadas les inspiran confianza, y seguridad, mientras que, en lo encontrado por (Bendezú, 2016), “El 70% de los encuestados consideran que los funcionarios de la SUNAT le transmiten una confianza regular”

Acerca de que, los empleados brindan atención personalizada, por parte de los empleados, el **77%** está **de acuerdo y totalmente de acuerdo**, y el **17%** está **en desacuerdo y totalmente en desacuerdo** con la atención brindada, y solo el 7% se mostraron **indiferentes**. Dichos resultados presentan diferencias con los de (Bendezú, 2016), en su tesis sobre “Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Contribuyentes SUNAT HUÁNUCO 2016” quien encontró que:

“El 40% de los encuestados consideran que la atención personalizada recibida de la SUNAT es Buena, así mismo otros 40 % de los encuestados consideran que la atención personalizada recibida de la SUNAT es Regular y el 10% de los encuestados consideran que la atención personalizada recibida de la SUNAT es Muy Buena”.

Las diferencias entre las investigaciones, se refleja en la atención personalizada, en la presente investigación, el 77% estuvo de acuerdo y totalmente de acuerdo, a diferencia de lo encontrado por (Bendezú, 2016), que sólo “el 50% de los encuestados consideran que la atención personalizada recibida de la SUNAT es Buena, y Muy Buena”.

En relación a que, las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio, se encontró que, el **72%** de los contribuyentes están **de acuerdo y totalmente de acuerdo**, con lo atractivo y apto que están las instalaciones físicas para brindar el buen servicio, mientras que el **18%** están **totalmente en desacuerdo y desacuerdo**, y solo un **10% indiferentes**. Estos resultados tienen coincidencia con los resultados encontrados por (Alvarado, 2011), quien, en su investigación sobre “Influencia de la Calidad de Atención Sobre el Nivel de Satisfacción de los Contribuyentes de la SUNAT en la Región de la Libertad”, encontró que:

“Del 100% de encuestados, el 44% manifiesta que está bien la infraestructura del local, el 33% que es regular, y el 23% dice que está muy bien”

Se puede apreciar coincidencia puesto que, en la presente investigación el **72%** de los contribuyentes está **de acuerdo y totalmente de acuerdo** con lo atractivo, y apto que están las instalaciones físicas para brindar el buen servicio, y en lo encontrado por (Alvarado, 2011), **el 67%** indicó que está entre **bien y muy bien**, la infraestructura del local.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El 23% de los trabajadores administrativos considera que, la gestión administrativa, no está desarrollándose adecuadamente.

De la dimensión planeación, el 41% de los trabajadores administrativos considera que, está de acuerdo y totalmente de acuerdo; de la dimensión organización, el 25% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, y el 35% se muestra indiferente; la dimensión dirección, el 55% de acuerdo y totalmente de acuerdo; finalmente, la dimensión control, el 39% se muestra indiferente, en el desarrollo de la dimensión.

En promedio, respecto a la gestión administrativa y sus dimensiones planeación, organización, dirección, y control, los trabajadores se muestran “Indiferentes”.

SEGUNDA: El 90% de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, consideran que, la calidad de servicio no está desarrollándose adecuadamente, por ser indiferente.

Respecto a la dimensión fiabilidad, el 50% se muestra también indiferente, de la dimensión sensibilidad el 60% se muestra indiferente, la dimensión empatía, el 49% se muestra indiferente; de la dimensión bienes tangibles, el 74% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, que se desarrolle adecuadamente la calidad de servicio.

TERCERA: Se ha establecido una relación fuerte, entre la Gestión administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas variables una correlación de 0,872, valor que indica una estrecha relación entre ellas.

CUARTA: Se ha encontrado una relación muy estrecha entre la planeación administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas, una correlación de 0,872.

QUINTA: Se ha determinado una fuerte relación entre la organización administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas una correlación de 0,895.

SEXTA: Se comprobó una fuerte relación entre la dirección administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre ambas, una correlación de 0,718.

SÉPTIMA: Se obtuvo una estrecha relación entre el control administrativo, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes por haberse encontrado una correlación de 0,975.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: A las autoridades de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas se les recomienda, mejorar la gestión administrativa, y sus dimensiones, puesto que, según los trabajadores administrativos de la municipalidad, el 23% de los trabajadores administrativos considera que, la gestión administrativa, no está desarrollándose adecuadamente.

SEGUNDA: Se recomienda a los directivos de la Municipalidad, supervisar la gestión de los empleados, con la finalidad de incrementar los niveles de la calidad de servicio, en relación a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, y empatía, puesto que, se encontró que, para el 90% de los contribuyentes, dichas dimensiones presentaron un valor cualitativo de “Indiferente”.

TERCERA: Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad, mejorar las dimensiones de planeación, organización, dirección, y control, para que los trabajadores administrativos puedan ofrecer una mejora en la calidad de servicio, que ofrecen a los contribuyentes; por haberse encontrado una relación significativa entre la gestión administrativa, y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

CUARTA: Habiéndose encontrado una relación significativa entre la planeación administrativa, y la calidad de servicio, que se ofrece a los contribuyentes, se recomienda mejorar la planeación por parte de la municipalidad, procurando el mejor desarrollo de las siguientes acciones:

- Que la municipalidad cuente con los documentos de gestión actualizados
- El uso adecuado que les da la entidad a los recursos asignados
- La identificación de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas
- Comprometer a que todo el personal participe en la elaboración de los instrumentos de gestión
- Mejorar las capacidades a través de impartir conocimientos que debe poseer el personal, sobre los instrumentos de gestión.

QUINTA: A las autoridades de la Municipalidad, se les recomienda, mejorar la estructura organizativa, incrementar la comunicación entre áreas, y distribuir de manera eficiente los recursos, puesto que se encontró una relación significativa entre la organización administrativa, y la calidad de servicio, ofrecida a los contribuyentes de la Municipalidad. En razón también que solo para el 39% de los trabajadores la organización de la Municipalidad, es adecuada.

SEXTA: Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad, realizar talleres de motivación, y liderazgo dirigidos al personal de la municipalidad, con la finalidad de que puedan incrementar la calidad de servicio, implementando las siguientes acciones:

- Motivación constante al personal
- Liderazgo directivo

- Trabajo en equipo
- La conducta adecuada del personal dentro de la entidad

SÉPTIMA: Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad, organizar actividades de evaluación y supervisión de los siguientes indicadores:

- El desempeño del personal
- El desempeño organizacional
- Los estándares o metas establecidos en la planeación
- Los sistemas instalados en la entidad
- Expectativas de la calidad de servicio

Por haberse encontrado una fuerte relación entre la dimensión control, de la gestión administrativa, y la calidad de servicio. También por haberse encontrado que el 23% de los trabajadores consideran que el control es inadecuado.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alvarado, Y. (2011). *Influencia de la Calidad de Atención Sobre el Nivel de Satisfacción de los Contribuyentes de la SUNAT en la Región de la Libertad*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado el 26 de abril de 2018, de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3716/alvarado_f.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bendezú, Z. (2016). *Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Contribuyentes SUNAT HUÁNUCO 2016*. Tesis, Universidad de HUÁNUCO, Huánuco- Perú. Recuperado el 26 de abril de 2018, de <https://es.scribd.com/doc/316839886/Calidad-de-Servicios-y-Satisfaccion-Del-Contribuyente-Sunat-Huanuco-2016>
- Cirado, K. (2014). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Cliente, en el colegio Químico Farmacéutico de la La Libertad-Trujillo*. Universidad Nacional del Trujillo, Facultad de Ciencias Economicas, Trujillo. Recuperado el 16 de Abril de 2018, de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernandez, V., Quintana, L., Moderos, R., Guedes, R., & Garcia, B. (Marzo de 2009). Motivación, Satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 38(1). Recuperado el 16 de abril de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572009000100007
- Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. Medellín, Colombia: Inst. Tecnológico Metrop. Recuperado el 19 de Abril de 2018, de <https://books.google.com.pe:https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Ibarra, L., Casas, E., & Partida, A. (2011). RIDE. *Revista Iberoamericana para la investigación y el Desarrollo Educativo*, 2(3). Recuperado el 30 de abril de 2018, de <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/33/136>
- INEGI. (2018). *Manual de Control Administrativo*. Recuperado el 27 de abril de 2018, de <http://www.inegi.org.mx/inegi/SPC/doc/internet/manualdecontroladmvo.pdf>
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración Una Perspectiva Global y Empresarial* (Décimocuarta ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México: Karen Estrada Arriaga. Recuperado el 27 de abril de 2018, de <http://biblioteca.utma.edu.pe/sites/default/files/Administraci%C3%B3n%20-%20Una%20perspectiva%20global%20y%20empresarial%20-%20Koontz%2C%20Wehrich%20%26%20Cannice%20-%202014ed.pdf>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectiva* (34), 30. Recuperado el 30 de abril de 2018, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Ministerio de Economía y Finanzas . (2014). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual n°1: marco normativo*. Cooperación Alemana implementada por la GIZ. Lima: Neva Studio SAC.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (Abril de 2015). *Manuales para la mejora de la recudación del impuesto predial*. Recuperado el 24 de abril de 2018, de [mef.gob.pe](https://www.mef.gob.pe): https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/2_Atencion_al_contribuyente.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). *Mef*. Recuperado el 17 de abril de 2018, de <https://www.mef.gob.pe>: <https://www.mef.gob.pe/es/definiciones-sp-29334>
- Ministerio de Educación Nacional. (2018). *Universidad de Antioquia- Ministerio de educación nacional*. Recuperado el 17 de Abril de 2018, de

[http://aprendeonline.udea.edu.co:](http://aprendeonline.udea.edu.co)

http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/men_udea/mod/url/view.php?id=13172

Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. (2016). <http://altoamazonas.gob.pe/>. Recuperado el 2018, de <http://altoamazonas.gob.pe/transparencia/documentos-de-gestion>

Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. (2016). *Plan Local de Seguridad Ciudadana*. Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas. Obtenido de <http://www.altoamazonas.gob.pe/storage/app/media/PLSC%202017%20APR%20OBADO%20-%20CODISEC.pdf>

Municipalidad provincial de Alto Amazonas. (2012). *Plan Estratégico Institucional 2009 – 2011*. Gerencia de planeamiento y presupuesto Yurimaguas. Obtenido de <http://www.altoamazonas.gob.pe/storage/app/uploads/public/575/044/1c3/5750441c3f024082244883.pdf>

Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red de asistencial ESSALUD-Tumbes,2016*. Tesis, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes. Recuperado el 05 de mayo de 2018, de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Proycontra. (2018). <http://proycontra.com.pe>. Obtenido de Pro y contra Noticias desde el amazonia peruana: <http://proycontra.com.pe/barrio-la-loma-se-movilizan/>

Reyes, T. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros la Mana periodo 2013*. Universidad Técnica de Cotopaxi, La Maná-Ecuador. Recuperado el 16 de Abril de 2018, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3449/1/T-UTC-00726.pdf>

Stephen, R., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima ed.). (P. M. Rosas, Ed., L. F. Enríquez, & V. d. Ramírez, Trads.) , México. Recuperado el 27 de abril de 2018, de

<http://biblioteca.utma.edu.pe/sites/default/files/Administraci%C3%B3n%20-%20Robbins%20%26%20Coulter%20-%2010ed.pdf>

SUNAT. (2016). *¿Qué hacer si te notifican una Orden de Pago o REC en tu buzón electrónico?* Recuperado el 26 de abril de 2018, de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/acciones-de-cobranza-empresas/procedimiento-de-cobranza-coactiva/6758-02-que-hacer-si-te-notifican-una-orden-de-pago-o-rec-en-tu-buzon-electronico>

SUNAT. (2017). *Procedimiento de cobranza coactiva*. Recuperado el 26 de abril de 2018, de Emprender: <http://emprender.sunat.gob.pe/en-cobranza-coactiva-que-hago>

Valverde, D. (11 de Diciembre de 2014). *Pontificia Universidad Javeriana Cali*. Recuperado el 17 de Abril de 2018, de <https://www.javerianacali.edu.co>: <https://www.javerianacali.edu.co/conoce-las-dimensiones-de-rol-administrativo>

Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitario*. Madrid: Dias de Santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=gtvXJ_yogIYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=gestion+de+servicio+y+calidad+de+servicio+tesis&ots=StVUnmXJS2&sig=yU8vAjcegtR_TwvkKyN8O_AoXfY#v=onepage&q=gestion%20de%20servicio%20y%20calidad%20de%20servicio%20tesis&f=false

ANEXO 1 CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS

Presentación. El presente cuestionario tiene por objetivo determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Instrucciones: Marque con una X, la respuesta de su selección. La encuesta es confidencial. Para nosotros no hay respuestas correctas ni incorrectas, todas son importantes. Le pedimos por favor, responder con la mayor honestidad posible las preguntas realizadas por el encuestador, de acuerdo a su criterio.

I. Dimensión Planeación

1. La municipalidad cuenta con documentos de gestión actualizados

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

2. La entidad usa adecuadamente los recursos asignados

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

3. Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

4. Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

5. El personal conoce los instrumentos de gestión

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

II. Dimensión Organización

6. La municipalidad cuenta con una estructura organizativa adecuada

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

7. La comunicación entre áreas es fluida

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

8. En la municipalidad se distribuye eficientemente los recursos

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

III. Dimensión Dirección

9. En la entidad se motiva constante al personal

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

10. Existe liderazgo directivo

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

11. En la entidad se realiza el trabajo en equipo

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

12. El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

VI. Dimensión Control

13. Constantemente se evalúa el desempeño del personal

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

14. Constantemente se evalúa el desempeño organizacional

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

15. La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

16. Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

17. Evaluación de las expectativas de calidad de servicios.

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

ANEXO 2 CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DIRIGIDO A LOS CONTRIBUYENTES

Presentación. El presente cuestionario tiene por objetivo determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018.

Instrucciones: Marque con una X, la respuesta de su selección. La encuesta es confidencial. Para nosotros no hay respuestas correctas ni incorrectas, todas son importantes. Le pedimos por favor, responder con la mayor honestidad posible las preguntas realizadas por el encuestador, de acuerdo a su criterio.

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

I. Dimensión de Fiabilidad

1. Cuando los empleados de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

2. Cuando un contribuyente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto muestran un sincero interés en solucionarlo

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

3. Usted obtiene el servicio que esperaba

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

4. Cuando solicita información se la brindan oportunamente

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

II. Dimensión de Sensibilidad

5. El tiempo esperado para obtener el servicio es oportuno

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

6. Hay disponibilidad del empleado para atenderlo a usted

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

7. Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

III. Dimensión de Seguridad

8. El comportamiento de los empleados le inspira seguridad

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

9. Las operaciones y transacciones realizadas le inspiran confianza y seguridad

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

10. Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

IV. Dimensión Empatía

11. La atención recibida en la entidad fue individualizada

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

12. Los empleados le brindaron atención personalizada

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

13. Los empleados se preocupan por los intereses del usuario

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

14. El empleado entiende las necesidades específicas del usuario

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

V. Dimensión Bienes Tangibles

15. El empleado opera equipos de apariencia moderna

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

16. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

17. El empleado por quien es atendido tiene buena presentación

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

18. Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos.

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

ANEXO 3 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS, LORETO 2018"
- Apellidos y Nombres del experto: Pacaya Vásquez José Luis
- Grado Académico: Maestro en Gestión Pública
- Institución en la que trabaja el experto: Proyecto Especial Datan del Marañón – Alto Amazonas – Loreto Condorcanqui
- Cargo que desempeña: Director de Administración
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: **Anthoni Max Barrera Isuiza**
Marco Aurelio Ysuiza Shupingahua
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.			X		
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					12	35
TOTAL					47	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.7 Excelente

Yurimaguas, julio del 2018

PROYECTO ESPECIAL DATAN DEL MARAÑÓN
ALTO AMAZONAS - LORETO CONDORCANQUI

Mg. DR. JOSÉ LUIS PACAYA VÁSQUEZ
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 05321438

ANEXO 4 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS (Cont.)

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

II. Datos Generales

- Título de la Investigación: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS, LORETO 2018"**
- Apellidos y Nombres del experto: **Navarro Bardalez Carmen Luz**
- Grado Académico: **Maestra en Auditoría Gubernamental y Empresarial**
- Institución en la que trabaja el experto: **Municipalidad Provincial de Alto Amazonas**
- Cargo que desempeña: **Gerente de Administración y Finanzas**
- Instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario**
- Autor de instrumento: **Anthoni Max Barrera Izuiza**
Marco Aurelio Ysuiza Shupingahua
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					8	40
TOTAL					48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Yurimaguas, julio del 2018



Ug. C.R.C. CARMEN LUZ NAVARRO BARDALEZ
 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 05389086

ANEXO 5 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS (Cont.)

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

III. Datos Generales

- Título de la Investigación: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS, LORETO 2018"
- Apellidos y Nombres del experto: **Ramírez López Rocío**
- Grado Académico: **Maestra en Gestión Pública**
- Institución en la que trabaja el experto: **Municipalidad Provincial de Alto Amazonas**
- Cargo que desempeña: **Jefe de Planeamiento**
- Instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario**
- Autor de instrumento: **Anthoni Max Barrera Isuiza**
Marco Aurelio Ysuiza Shupingahua

• ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
SUBTOTAL					4	45
TOTAL					49	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente

Yurimaguas, julio del 2018

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS

ROCÍO RAMÍREZ LOPEZ
JEFE DE PLANEAMIENTO
FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 41268042

ANEXO 6 BASE DE DATOS – GESTIÓN ADMINISTRATIVA

	La_m nic_c enta_c	La_en idad_u sa_ad	Se_id nti_la acci	Todo el_pe s_parti	El_pe sonal conoc	Prom Dimer sion_P	La_m nic_c enta_c	La_cc munic ación	En_la munic palida	Prom Dimer sion...	En_la entida d_se...	Existe l_ider zgo_di	En_la entida d_se_r	El_pe sonal tiene...	Prom Dimer sion_D	Const antem ente_s	Const antem ente_s	La_en id_eva úa los	Existe _sup visión	Evalu ción_c e las	Prom Dimer sion_C	Prom Gadm
1	En des...	Indiferente	En des...	Totalme...	Totalme...	En des...	Totalme...	Totalme...	En des...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	En des...	En des...	En des...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	Totalme...
2	Indiferente	En des...	Indiferente	En des...	Totalme...	En des...	Indiferente	Totalme...	En des...	En des...	Indiferente	Indiferente	En des...	Indiferente	Indiferente	Totalme...	En des...	Indiferente	Indiferente	En des...	En des...	En des...
3	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	De acu...	De acu...	En des...	Indiferente	En des...	En des...	De acu...	En des...	En des...	En des...	En des...
4	En des...	En des...	En des...	Indiferente	De acu...	Indiferente	Totalme...	De acu...	De acu...	De acu...	En des...	De acu...	En des...	Totalme...	Indiferente	De acu...	De acu...	De acu...	De acu...	De acu...	De acu...	De acu...
5	En des...	En des...	En des...	En des...	De acu...	En des...	En des...	De acu...	En des...	Indiferente	En des...	En des...	En des...	De acu...	Indiferente	En des...	En des...	De acu...	De acu...	En des...	Indiferente	Indiferente
6	De acu...	De acu...	Totalme...	Indiferente	De acu...	De acu...	De acu...	Totalme...	Indiferente	De acu...	Totalme...	Totalme...	De acu...	De acu...	Totalme...	De acu...	Indiferente	De acu...	En des...	Indiferente	Indiferente	De acu...
7	En des...	Totalme...	Indiferente	Totalme...	En des...	En des...	Indiferente	Indiferente	Totalme...	En des...	Totalme...	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Totalme...	Indiferente	Indiferente	De acu...	Indiferente	Indiferente	En des...
8	De acu...	En des...	De acu...	En des...	En des...	Indiferente	En des...	De acu...	En des...	Indiferente	En des...	De acu...	Indiferente	En des...	Indiferente	En des...	En des...	De acu...	En des...	De acu...	Indiferente	Indiferente
9	En des...	Indiferente	Indiferente	En des...	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acu...	Indiferente	Indiferente	Indiferente	En des...	De acu...	De acu...	Indiferente	De acu...	Indiferente	Indiferente	De acu...	Indiferente	Indiferente	Indiferente
10	En des...	De acu...	Indiferente	En des...	Indiferente	Indiferente	En des...	Totalme...	De acu...	En des...	De acu...	Indiferente	Totalme...	De acu...	Indiferente	Indiferente	En des...	De acu...	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
11	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acu...	Indiferente	En des...	En des...	En des...	Totalme...	En des...	En des...	En des...
12	De acu...	De acu...	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acu...	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acu...	De acu...	De acu...	En des...	En des...	En des...	Indiferente	Indiferente	En des...	Indiferente
13	Totalme...	De acu...	De acu...	En des...	En des...	Indiferente	En des...	En des...	De acu...	Indiferente	En des...	En des...	En des...	De acu...	Indiferente	En des...	En des...	De acu...	De acu...	En des...	Indiferente	Indiferente
14	Indiferente	En des...	Indiferente	De acu...	Indiferente	Indiferente	En des...	De acu...	En des...	Indiferente	De acu...	En des...	De acu...	De acu...	De acu...	Indiferente	Totalme...	De acu...	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
15	En des...	Indiferente	De acu...	En des...	Indiferente	Indiferente	Indiferente	En des...	En des...	En des...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	En des...	Totalme...	Totalme...	En des...
16	En des...	Indiferente	De acu...	En des...	Indiferente	Indiferente	Indiferente	En des...	En des...	En des...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	En des...	Totalme...	Totalme...	En des...
17	Totalme...	En des...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	En des...	Totalme...	Indiferente	Totalme...	Indiferente	En des...	Totalme...	Totalme...	Indiferente	En des...	En des...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	En des...	En des...
18	En des...	Indiferente	De acu...	Indiferente	En des...	Indiferente	De acu...	En des...	Indiferente	Indiferente	En des...	Totalme...	En des...	En des...	En des...	Totalme...	En des...	Indiferente	En des...	De acu...	En des...	En des...
19	En des...	En des...	De acu...	En des...	De acu...	Indiferente	Indiferente	De acu...	En des...	Indiferente	En des...	En des...	De acu...	De acu...	Indiferente	En des...	En des...	En des...	De acu...	De acu...	Indiferente	Indiferente
20	En des...	Indiferente	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	Indiferente	De acu...	De acu...	Indiferente	En des...	En des...	En des...	De acu...	En des...	En des...	En des...	En des...
21	De acu...	En des...	Totalme...	Totalme...	Totalme...	De acu...	De acu...	De acu...	En des...	Indiferente	De acu...	De acu...	De acu...	De acu...	De acu...	De acu...	Totalme...	De acu...	De acu...	De acu...	De acu...	De acu...
22	En des...	En des...	De acu...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	De acu...	De acu...	De acu...	De acu...	En des...	En des...	De acu...	De acu...	En des...	Indiferente	Indiferente
23	En des...	En des...	De acu...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	De acu...	De acu...	De acu...	De acu...	En des...	En des...	De acu...	De acu...	En des...	Indiferente	Indiferente
24	En des...	Indiferente	De acu...	En des...	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acu...	Indiferente	De acu...	De acu...	De acu...	De acu...	De acu...	Indiferente	Indiferente	De acu...	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
25	Indiferente	Totalme...	Totalme...	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	Indiferente	En des...	Indiferente	Indiferente	En des...	En des...	Indiferente	Totalme...	En des...	En des...	En des...	En des...	Indiferente	En des...
26	Totalme...	Totalme...	En des...	Totalme...	Indiferente	En des...	En des...	En des...	En des...	En des...	Totalme...	Totalme...	En des...	Indiferente	En des...	Indiferente	Totalme...	Totalme...	Indiferente	Indiferente	En des...	En des...