

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y**

**ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**TESIS**

**GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN**

**LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL EN EL AÑO**

**2015**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN**

**ADMINISTRACION**

**AUTOR (A):**

**Bach. CALERO MORA JANETH DEL PILAR**

**ASESOR:**

**MG. CARLOS GONZALES AÑORGA**

**HUACHO - PERU**

**2016**

**Título de la Tesis**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE HUARAL EN EL AÑO 2015”**

# **Jurado Calificador**

---

Dr. Bautista Juan de Dios Reylelis  
**PRESIDENTE**

---

Lic. Mena Melgarejo Angel C.  
**SECRETARIO**

---

Lic. Zenozain Cordero Carmen  
**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

**Agradezco a Dios,** por su inmenso amor y misericordia que nos rinda día a día, a mis profesores por sus enseñanzas, en especial al Mg. Carlos Gonzales Añorga, por la confianza y asesoramiento en la realización del presente informe para optar el título de Lic. en Administración.

### **A mis padres:**

Por haberme dado la vida, por el afecto que me han dado y me siguen brindando, por su apoyo permanente e incondicional, desde que decidí hacerme profesional.

## **DEDICATORIA**

El presente informe de investigación lo dedico a mis padres y demás familiares, quienes con su apoyo incondicional, confianza y esfuerzo, me ayudaron a cumplir mis metas.

A mis amigos y compañeros de trabajo, por el apoyo y ejemplo que me brindaron para poder cumplir con este gran proyecto.

## RESUMEN

El presente informe de investigación denominado Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015 se aborda en un periodo de cambios de tipo económico, social y político para mejorar la productividad de los trabajadores. Los servidores del municipio forman un grupo humano de suma importancia en este proceso de cambio, puesto que, como potencial humanos se desenvuelven socialmente y tienen estilos de vida según su formación y entorno social, que influye en la Calidad de Servicio de la institución, de allí nació el interés de estudiar la siguiente interrogante ¿Existe relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015?

Frente a ello el objetivo de la investigación fue: determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015. Asimismo, identificar las características resaltantes de la Calidad de Servicio y caracterizar el nivel de gestión Gestión Administrativa del municipio en estudio.

La razón fundamental de la investigación es plantear estrategias para mejorar la Calidad de Servicio, cambiando el pensamiento tradicional y obsoleto, para aceptar los cambios que se están operando dentro de la institución, ya que una buena Gestión Administrativa favorece al logro de los objetivos institucionales y se logrará un mejor servicio a la comunidad, que es la razón de existir de los municipios.

## **ABSTRACT**

This research report called Administrative Management and Quality of Service of the Provincial Municipality of Huaral in 2015 is dealt with in a period of rate changes economic, social and political to improve worker productivity. The servers of the municipality are a human group of utmost importance in this process of change, since, as human potential are developed socially and have lifestyles according to their education and social environment, which influences the quality of service of the institution, Thus was born the interest in studying the following question Is there a relationship between Administrative Management and Quality of Service of the Provincial Municipality of Huaral in 2015?

Against this the aim of the research was: to determine the relationship between Administrative Management and Quality of Service of the Provincial Municipality of Huaral in 2015. Also, identify the salient features of the Quality of Service and characterize the management level Administrative management of the municipality under study.

The rationale of the research is to propose strategies to improve quality of service, changing the traditional and obsolete thinking to accept the changes that are taking place within the institution, as good management favors the achievement of corporate goals and better service to the community, which is the *raison d'etre* of the municipalities will be achieved.

## CONTENIDO

Título de la Tesis .....	2
Jurado Calificador.....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
DEDICATORIA .....	5
RESUMEN.....	6
ABSTRACT .....	7
1.1 Introducción .....	10
II. Revisión Literaria.....	11
2.1 Antecedentes: .....	11
2.2 Bases teóricas de la Investigación: .....	11
2.2.1. Marco Teórico.....	11
2.2.2 Marco Conceptual:.....	26
III. Metodología.....	42
3.1 Diseño de la Investigación: .....	42
3.2 Población y Muestra: .....	42
3.2.1 Población: .....	42
3.2.2. Muestra:.....	42
3.3. Definición y operacionalización de variables .....	42
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	43
3.5. Plan de análisis .....	43
3.6. Matriz de consistencia. ....	44
3.7. Principios éticos .....	45
IV. Resultados .....	46
4.1 Resultados.....	46
Análisis de resultados .....	56
V. Conclusiones .....	58
5.1 Aspectos complementarios .....	58
5.2 Referencias Bibliograficas .....	59
ANEXOS.....	61

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Genero del personal administrativo .....	46
Tabla 2: Edad del personal administrativo. ....	47
Tabla 3: Cual es el grado academico o titulo mas alto alcanzado? .....	48
Tabla 4: ¿En qué grupo ocupacional se encuentra usted dentro de la organización? .....	49
Tabla 5: ¿En su área correspondiente, planifican adecuadamente sus actividades? .....	50
Tabla 6: ¿La organización Municipal en la que usted labora valora el esfuerzo de sus trabajadores? .....	51
Tabla 7: ¿Existe un adecuado liderazgo en su organización? .....	52
Tabla 8: ¿Las instalaciones en la cual usted labora están adecuadas para brindar un buen servicio al usuario? .....	53
Tabla 9: ¿El personal está capacitado para brindar un buen servicio al usuario? .....	54
Tabla 10: ¿Cree usted que el trámite documentario en su organización funciona adecuadamente? .....	55

## INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: Genero .....	46
Grafico 2: Edad .....	47
Grafico 3: Grado de instrucción .....	48
Grafico 4 .....	49
Grafico 5 .....	50
Grafico 6 .....	51
Grafico 7 .....	52
Grafico 8 .....	53
Grafico 9 .....	54
Grafico 10 .....	55

## **1.1 Introducción**

El presente informe de investigación denominado Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015 se aborda en un periodo de cambios de tipo económico, social y político para mejorar la productividad de los trabajadores. Los servidores del municipio forman un grupo humano de suma importancia en este proceso de cambio, puesto que, como potencial humanos se desenvuelven socialmente y tienen estilos de vida según su formación y entorno social, que influye en la Calidad de Servicio de la institución, de allí nació el interés de estudiar la siguiente interrogante ¿Existe relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015?

Frente a ello el objetivo de la investigación fue: determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015. Asimismo, identificar las características resaltantes de la Calidad de Servicio y caracterizar el nivel de gestión Gestión Administrativa del municipio en estudio.

La razón fundamental de la investigación es plantear estrategias para mejorar la Calidad de Servicio, cambiando el pensamiento tradicional y obsoleto, para aceptar los cambios que se están operando dentro de la institución, ya que una buena Gestión Administrativa favorece al logro de los objetivos institucionales y se logrará un mejor servicio a la comunidad, que es la razón de existir de los municipios.

## **II. Revisión Literaria**

### **2.1 Antecedentes:**

Al consultarse en diferentes municipalidades al nivel de la Región Lima Provincias respecto a la puntualidad del tema, así como en escuelas de Post - grado, se ha determinado que con relación al tema motivo de investigación, que no existen estudios relacionados con el presente trabajo, por lo que considero que el mismo reúne las características de una investigación inédita.

### **2.2 Bases teóricas de la Investigación:**

#### **2.2.1. Marco Teórico.**

##### **Gestión Administrativa:**

**Teoría de la Gestión:** Los representantes principales de esta teoría son Henry Fayol (1949), Gulick&Urwick (1937); Taylor (1911, 1970) y Mooney&Reilly (1931). Estos defensores de la llamada teoría de la gestión son en gran parte prácticos que escriben sus propias experiencias. Lo que les interesa principalmente es ofrecer recomendaciones acerca de cómo deben estar constituidas las organizaciones para ser productivas y eficaces y cómo se podría obtener el máximo provecho de una organización y de sus colaboradores. Teniendo por modelo el sistema de organización cerrada. Defendiendo como principio supremo de su doctrina los postulados de la especialización, de la estructura jerárquica de la organización, de la delegación de la autoridad y de la responsabilidad, del "span of control", y la subdivisión de la organización en subgrupos de departamentos. Sus técnicas se conciben como útiles universales que encuentran aplicación en cualquier forma de organización.

La teoría de la gestión se puede criticar en una serie de puntos, de los que aquí vamos a abordar sólo los más importantes. Estas críticas, como veremos enseguida, son casi las mismas que pueden hacerse al sistema cerrado de organización. Uno de los puntos más importantes de nuestra crítica a los principios de la teoría de la gestión consiste en su exigencia generalizada. Se recomienda esto para alcanzar la máxima productividad y eficiencia. Pero es obvio que es prácticamente imposible aplicar este postulado a todos los tipos de organizaciones, así como a todas las partes de una misma organización. Además, los factores externos a la organización contribuyen en gran medida a determinar la naturaleza, el grado y las posibilidades de la especialización que puede llevarse a cabo dentro de una organización; estos factores son la clase y calidad del personal que trabaja en la organización, la disponibilidad de este personal en el mercado de trabajo, las restricciones impuestas por los convenios sindicales, la legislación laboral e incluso el medio ambiente cultural en que trabaja la organización.

A ello hay que añadir otro punto crítico. La teoría de la gestión tiende a simplificar considerablemente la motivación laboral de los trabajadores de todos los niveles de una organización. Sin embargo, entre las hipótesis básicas de esta teoría al igual que la correspondiente al sistema cerrado de organización- figura aquella según la cual a la persona le conduce y guía únicamente la descripción de su labor y de su puesto de trabajo y regla y disposiciones establecidas por la organización, con lo que es programable y actúa de un modo previsible. Según la teoría de la gestión, la autoridad, el mando y el poder de decisión sólo puede concebirse dentro de un

sistema de puestos jerárquico, al que se reduce también el poder de decisión y de disposición.

Por eso es necesario tener en cuenta que en el estudio y en la aplicación de la teoría de la gestión, tanto el investigador como el práctico tropiezan con la dificultad de que la mayor parte de los postulados, de los enunciados y de las propuestas que presentan los defensores de este sistema son demasiado generales, muy imprecisos y vagos, siendo este un hecho que hace casi imposible la realización de experimentos para su validación. Esta teoría tiene, sin duda, una gran fuerza para el profano, porque al parecer tiene una validez universal, porque parece practicable, operacional y lógica. Sin embargo, ni el teórico, ni el investigador de la organización pueden darse por satisfechos con esto, pues es discutible que los enunciados de una teoría de la gestión resistan el examen de sus hipótesis.

Por otro lado, no hay duda de que los defensores de esta teoría se inspiran sobre todo en la experiencia práctica desarrollada cada día en una organización y que, por lo tanto, abordan problemas que existen realmente. Sin embargo, el estudio de los temas relacionados con la organización, la formulación de los mismos y la generalización de sus enunciados es insuficiente para llegar a comprender verdaderamente la organización y su devenir. Este procedimiento lleva a soluciones aparentes y, a errores, como sucede con la teoría de la organización cerrada en su aplicación en parte.

**La Gestión cómo área de estudio:** El registro y la información sistemática sobre la práctica de la gestión es un fenómeno casi exclusivamente propio del siglo XX.

Cabe recordar, sin embargo, que la mayor hazaña que se ha registrado en la práctica de la gestión y en las aplicaciones de sus principios han sido, probablemente, la construcción de las pirámides de Egipto. Allí se pusieron en práctica las funciones de planificación, organización, liderazgo y control para el trabajo de más de 100.000 personas en la construcción de la gran pirámide de Keops en el año 4000 a.C.

No es preciso recordar que no contaban con la tecnología moderna para transportar piedras pesadas a grandes distancias y que no existían leyes que regulasen la duración de la jornada de trabajo, ni existían tampoco medidas de seguridad.

Aunque las dificultades y tribulaciones de la gestión no sean hoy en día tan dramáticas como las que experimentaron los egipcios hace miles de años, la actividad gerencial todavía ofrece una buena dosis de emoción y desafío. Los desafíos surgieron a raíz de la Revolución Industrial y, particularmente, a mediados del siglo XVIII en el Reino Unido.

La Revolución Industrial desplazó la actividad manufacturera desde el ámbito doméstico a la fábrica. Robert Owen (1771 -1858), un escocés propietario de una fábrica que se negó a utilizar mano de obra infantil, práctica habitual en aquellos tiempos, fue uno de los primeros en reconocer la importancia de los recursos humanos.

**Owen** también prestó gran atención a las buenas condiciones laborales, a la cooperación y a la tolerancia respecto a las diferentes capacidades de los

trabajadores. Andrew Ure (1778 -1857) reconoció también la importancia de los recursos humanos. Ure obsequió con té a sus trabajadores en sus períodos de descanso y les proporcionó tratamiento médico y compensaciones por enfermedad.

Tanto Owen como Ure percibieron la importancia del factor humano en la producción de bienes. Ambos consideraron a los trabajadores como algo más que simples piezas de las máquinas o como un insumo necesario. Los trabajadores eran la vida de las fábricas y, si se les trataba adecuadamente, podrían desempeñarse de manera excelente.

Las sociedades modernas dependen de los recursos humanos en las organizaciones para producir los bienes y servicios que los clientes desean. Estas organizaciones, grandes y pequeñas, están dirigidas por uno o más individuos conocidos como "gestores". Incluso el propietario único de un negocio es un gestor. Es el cuadro de los gestores y de los trabajadores el que, desde la Revolución Industrial, ha creado organizaciones de todo tamaño que elevan el nivel y la calidad de vida en las sociedades de todo el mundo.

Los gestores son los que asignan los recursos de la sociedad a diversos fines, que muchas veces compiten entre sí. Los gestores tienen la autoridad y la responsabilidad de fabricar productos seguros o inseguros, de buscar la paz o la guerra, de construir o destruir ciudades y de purificar o contaminar el medio ambiente. Los gestores determinan las condiciones bajo las cuales se nos procuran puestos de trabajo, rentas, estilos de vida, productos, servicios, protección,

cuidados de la salud y conocimiento. Sería difícil encontrar a alguien en una nación desarrollada o en desarrollo que no sea un gestor, ni se vea afectado por las decisiones de un gestor.

Drucker considera que la gestión se encuentra actualmente en un periodo de transformación. La empresa moderna ha de estar organizada de tal modo que pueda experimentar continuos cambios. Propone que para esta al día y mantener la aceleración, la gestión ha de empeñarse en tres prácticas.

La primera es el mejoramiento continuo de todo lo que hace la organización (el proceso que los japoneses conocen como Kaisen). La mejora continua en los servicios, en el diseño y en el uso del producto ha de formar parte de la vida diaria de la organización.

En segundo lugar, toda organización ha de aprender a explotar sus conocimientos. Aplicar el conocimiento y desarrollar un producto tras otro a partir del mismo invento es una de las prácticas más provechosas de la empresa japonesa.

Finalmente, las empresas deben innovar. Todas las organizaciones pueden poner en marcha estas prácticas, pero sólo lo lograrán si se hacen con el recurso más esencial: personal calificado y bien informado.

En las organizaciones modernas es frecuente comprobar que individuos que nunca recibieron capacitación para ser gestores se encuentran en posiciones de gestión. Llegará un día en el que muchas personas que hoy están preparándose para ser

maestros, ingenieros, contables, músicos, vendedores, artistas, médicos o abogados se ganarán el sustento como gestores. Dirigirán escuelas, empresas de auditoría, orquestas sinfónicas, organizaciones de ventas, museos, hospitales u organismos gubernamentales. Estados Unidos y otros países son sociedades organizativas que ponen su confianza en los gestores para regular el trabajo, las operaciones y el personal y para alcanzar de manera eficaz los objetivos planteados. Dado que el crecimiento de las organizaciones en número y tamaño es relativamente nuevo en la historia, es lógico que el estudio de la gestión sea asimismo relativamente reciente.

Incluso más novedosa que el estudio de la gestión es la aplicación de lo que se ha dado en llamar gestión de la calidad total (GCT) a una lista cada vez más amplia de instituciones y empresas como Xerox, Motorola, IBM, Wal-Mart, Nike, The Limited, Corning Glass Works, Hewlett-Packard, Oregon State University y el Hospital Metodista de Houston. Se trata a la vez de una filosofía y de *un* conjunto de directrices, de principios y de prácticas que representan los fundamentos de organizaciones que se esfuerzan por lograr *un* mejoramiento continuo.

La GCT aplica recursos humanos y herramientas cuantitativas para mejorar todos los procesos que tengan lugar dentro de una organización y para satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes. Integra las funciones de gestión, las herramientas técnicas y analíticas y las prácticas para una mejora permanente.

La GCT centra su objetivo en la calidad de la gestión, así como en la gestión de la calidad. Implica a todos y cada uno de los miembros de la organización (gestores

y empleados) en un ejercicio a largo plazo para el desarrollo de procesos orientados hacia el cliente, que son flexibles y sensibles y que procuran Una mejora continua de la calidad.

Un estadístico estadounidense, W. Edwards Deming, ha impartido enseñanza a muchos gestores de todo el mundo sobre la gestión de la calidad total como sistema. Deming propone catorce puntos referentes a la gestión de la calidad total que ponen de manifiesto la importancia del aprendizaje, la participación personal, el liderazgo y la mejora permanente. Según Deming: "Las personas nacen con una motivación intrínseca..., con la necesidad de relacionarse con otras personas y con la necesidad de ser amados y estimados por otros...Se nace con una inclinación natural a aprender y a ser innovador. Se hereda el derecho a disfrutar del trabajo propio". Los tres elementos clave de esos catorce puntos, según Deming, son la mejora permanente, la constancia en el propósito y el conocimiento profundo.

**La Gestión y el enfoque Clásico:** Un problema crítico al que hicieron frente los gestores al finalizar el siglo XIX fue el de aumentar la eficiencia y la productividad de la fuerza laboral. El esfuerzo por resolver estos asuntos fue el punto de partida para el estudio de la gestión moderna. Este esfuerzo fue etiquetado más adelante como el **enfoque clásico**, como suele ser el caso con el esfuerzo inicial realizado en toda área de estudio.

Creemos que el enfoque clásico de la gestión podrá entenderse mejor examinándolo desde dos perspectivas basadas en los problemas considerados en cada una de ellas. Una perspectiva, la administración científica, se concentro en

los gestores de niveles inferiores que han de resolver los problemas cotidianos de la fuerza laboral. La otra perspectiva, la teoría clásica de la organización, se concentró en los niveles de alta dirección que ha de resolver los problemas rutinarios de gestión de toda la organización. Las contribuciones del enfoque clásico son críticas para los estudiantes de administración de negocios. Estas perspectivas constituyen, en realidad, el núcleo de la disciplina de gestión y del proceso de gestión.

**Cazares, 2010**), en su tesis denominada “Estrategia de calidad en el servicio como ventaja competitiva en los salones de belleza en Valle Chalco”, el cual tuvo como objetivo diseñar una estrategia de calidad en el servicio como parte crítica y fundamental en la generación de ventaja competitiva, para lo cual aplicó una investigación cualitativa a una muestra de 20 personas por medio de entrevistas personales a los que se les pidió enunciar los aspectos positivos y negativos del servicio.

#### Conclusiones:

Se concluyó que la calidad como estrategia competitiva tiene como objetivo captar y retener a los clientes, pero sobre todo es necesario descubrir y controlar los aspectos cruciales de la calidad y el servicio. Así mismo el papel que el marketing desempeña con la calidad es fundamental, ya que constituye el nexo entre operaciones y los niveles de dirección a fin de lograr que los ciclos de planificación y comunicación se produzcan correctamente. De igual manera se analizó la categoría calidad en cuanto a su evolución y conceptualización, a través de la cual se ha constatado que aunque no existe una definición universal hay un acuerdo en el sentido de que es el cliente tanto interno como externo es la figura

clave en la organización, de allí que la gestión de la calidad deba estar orientada a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. En el sector de los servicios la calidad depende de juicios valorativos de los clientes y resulta de la comparación entre lo que espera antes del consumo del servicio (expectativas) y lo que percibe durante el mismo (percepciones).

**(DRUCKER, 2003)** sostiene que la calidad viene impuesta por el cliente; afirma que la calidad de un producto o servicio no proviene de lo que pones en él, sino del provecho que el cliente puede sacar del mismo, es decir la calidad viene impuesta por el cliente, y nuestro trabajo es alcanzar el nivel de calidad exigido.

**Según (JURAN, 1990)**, la palabra calidad tiene dos significados (1) comportamiento del producto que da como resultado satisfacción del cliente, es decir; son aquellas características del producto que hacen que un cliente quede satisfecho con el mismo; (2) ausencia de deficiencias como por ejemplo retraso en las entregas, fallas durante el servicio, etc. Juran planteó también la trilogía de la calidad, que atiende a sus tres procesos básicos:

1. La planificación de la calidad: antes de la operación se establecen niveles aceptables de defectos en la producción.
2. El control de la calidad: durante las operaciones, se evalúa la calidad producida por el sistema y se cierra, si existiera, la brecha entre los resultados y objetivos

3. Mejora de la calidad: se reduce la cantidad de defectos para así aumentar el rendimiento.

## **SERVICIO**

Un servicio es un acto o desempeño que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño en esencia intangible.

Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes en tiempo y lugares específicos como resultado de producir un cambio deseado a favor del servicio.

La Calidad se refiere al grado en el que el servicio satisface a los clientes al cumplir sus necesidades, deseos y expectativas.

### **CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE**

**Berry (1994, p. 75)**, expresa que:

La calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, presenten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente.

Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones.

En este caso, un servicio no es ajustarse a las especificaciones, sino, más bien, ajustarse a las especificaciones de cliente. Hay una gran diferencia entre la

primera, y la segunda perspectiva, las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes, independientemente de lo bien que lo realicen, no están dando un servicio de calidad.

Por último, calidad de servicio es el gran diferenciador, esta atrae y mantiene la atención al cliente, si es buena, gana clientes y si es pobre, los pierde.

### **ESCALAS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE:**

Hay dos escalas primordiales que constituyen la calidad en el servicio al cliente, ambas son de importancia para dar calidad en el servicio:

- **Escala de Procedimientos:** consiste en los sistemas y métodos establecidos para ofrecer los servicios.
- **Escala de Personal:** es la manera en que el personal haciendo uso de sus actitudes, conductas y aptitudes verbales, se relaciona con el cliente.

### **ÉXITO EN LA PRESTACION DE SERVICIOS:**

- Cuando se tiene una actitud positiva y un carácter alegre.
- Cuando se disfruta trabajando con y para otras personas.
- Cuando se tiene un alto nivel de energía y disfruta trabajando a ritmo acelerado.
- Cuando se acepta que el cliente tiene la razón.
- Cuando se está preparado para afrontar situaciones impredecibles.
- Las relaciones con el cliente forman parte del trabajo, no son una extensión del mismo, ya que sin ellos la empresa no existiera.

- Los clientes satisfechos son esenciales para el éxito de la empresa, un cliente satisfecho no solo regresa, si no también trae nuevos clientes.
- La calidad en el cliente se aprende, no se hereda, con la práctica y la experiencia se podrá sobresalir y desarrollar la habilidad de las relaciones humanas.
- Se debe conocer del cliente: lo que piensa, sus necesidades, si se sienten satisfechos, si regresaran.

### **DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Los cinco factores de la calidad en el servicio son:

- **Tangibles:** la apariencia de las instalaciones físicas, del equipo, del personal, y material de comunicación.
- **Confiabilidad:** capacidad de ejecutar el servicio prometido de manera confiable y exacta.
- **Nivel de Respuesta:** deseos de ayudar a los clientes y proporcionar servicio rápido.
- **Seguridad:** conocimiento y cortesía por parte de los empleados y su capacidad para inspirar confianza.
- **Empatía:** atención individualizada y cuidadosa que la organización proporciona a sus clientes.

No todos los clientes ni en todas las organizaciones van a dar la misma importancia a cada uno de los factores. Para algunos la confiabilidad será más importante, y para otros tal vez sea la Seguridad. Pero estos cinco puntos forman parte de lo que los clientes consideran “SERVICIO”.

## **NIVELES DE CALIDAD:**

- **CONTROL DE LA CALIDAD:** es la intervención por la cual el resultado de un procedimiento o de una actividad se mide para comparar los datos con los datos los objetivos propuestos.
- **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:** la dirección verifica el buen funcionamiento del proceso y de los resultados de los procedimientos para alcanzar los resultados previstos.
- **ADMINISTRACION DE LA CALIDAD:** es una función de la planificación, organización, dirección, control y seguimiento de la calidad.
- **CALIDAD TOTAL:** es una filosofía de la administración centrada en la movilización de toda organización hacia la satisfacción, es decir, la captación del cliente, y el uso de técnicas para la detección y análisis de las fallas. Podemos decir también que la calidad total es un concepto, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente.

La calidad total es la mejoría permanente del aspecto organizacional, el gerencial, donde cada trabajador, desde el gerente hasta el funcionamiento de más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales. Para lograrla es necesario rescatar los valores básicos de la sociedad.

## **SATISFACCION DEL CLIENTE**

**Harrington (1997, p. 28)**, señala que “el nivel de satisfacción del cliente es directamente proporcional a la diferencia entre el desempeño percibido de una organización y las expectativas del cliente”.

Generalmente, la gestión de calidad enseña a conocer al cliente, las necesidades y que se debe hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción y conservación

de los clientes activos, la atracción de clientes potenciales, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos clientes y la reducción de costos al responder quejas y procesar reclamo.

La gerencia necesita asegurarse que los empleados hagan lo que sea necesario para agradar a sus clientes. Para ello es necesario que la gerencia cree una cultura de responsabilidad ante el cliente.

Para lograr la satisfacción del cliente se es necesario reconocer 4 necesidades básicas:

**1.NECESIDAD DE SER COMPRENDIDO:** Aquellos que eligen un servicio necesitan sentir que están comunicando en forma efectiva. Esto significa que se interpretan en forma correcta el mensaje que se envían. Las emociones o barreras del lenguaje pueden interponerse e impedir una comprensión adecuada.

**2.NECESIDAD DE SER BIEN RECIBIDO:** Ninguna persona que este tratando con usted y se sienta como una extraña regresara, la gente necesita saber que usted se alegra de verla y que su asunto es importante para usted.

**3.NECESIDAD DE SENTIRSE IMPORTANTE:** El ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas. A todos nos gusta sentirnos importantes, cualquier cosa que usted haga para hacer que el invitado se sienta especial será un paso en la dirección correcta.

**4.NECESIDAD DE COMODIDAD:** Los clientes necesitan comodidad física: un lugar donde esperar, descansar hablar o hacer negocios, también necesitan comodidad psicológica. La seguridad de que les atenderá de una forma adecuada y la confianza en que sus necesidades serán satisfechas.

### 2.2.2 Marco Conceptual:

**Gestión Administrativa:** Está directamente relacionada con la Dirección, Existen dos campos bien definidos: Administración y Ejecución; dependiendo del tamaño, objetivos, fórmulas de constitución del ente orgánico, etc. Administración y Ejecución estarán más o menos diferenciadas; bien entendido que, aún en las formas orgánicas más elementales la separación podría ser establecida.

Para hacer una idea más clara, fijémonos por ejemplo en un Ministerio Militar, donde el Ministerio administra y el Jefe Militar ejecuta. En una Sociedad Anónima, donde existe un Consejo de Administración y una escala de mandos ejecutivos. En líneas generales, se puede manifestar que el escalón Administración define política, establece objetivos y procedimientos primarios, señala las líneas básicas de la organización, decide en cuanto a su financiación y controla los gastos y los resultados de la Gestión. El nivel ejecución (encabezado por un Director General con éste u otro nombre), tiene a su cargo la operación día a día, complementación mediante actividades concretas de los objetivos generales señalados por el escalón anterior.

En organizaciones pequeñas, Administración y Ejecución pueden estar confundidas. En las grandes, suelen estar separadas, si bien existe cierta tendencia por parte de los Consejos de Administración de las Sociedades Anónimas a asumir funciones de la alta Gestión. Práctica esta muy peligrosa en aquellos casos en que las designaciones del Consejo y su Presidente obedecen a motivaciones políticas (Empresas Nacionales), o a imperativos de control de masa de capital (Sociedades

Privadas).

Definido el objeto social, el nivel de Administración de una organización lo entrega al más alto escalón de la Gestión como objetivo genérico a cubrir. Le entregará también una orientación política, una estructura orgánica, unos objetivos definidos en calidad, cantidad, y tiempo, una asignación inicial de medios, etc. Todo ello va a constituir el punto de partida de la Gestión y va señalar el paquete de responsabilidad del gestor, con lo que habrá cubierto, en su nivel superior, el principio orgánico de la delegación en su triple dimensión de deberes, atribuciones y responsabilidad. A partir de ese momento, la actividad productiva (con *una u otra* expresión) se inicia a favor de un proceso de división de tareas coordinado y dirigido por un sistema descendente-ascendente de planificación y control."

La empresa no puede considerarse como un fin en sí misma. Los fines y objetivos se los atribuyen a los hombres que la componen, los cuales tratan de dirigir la actividad empresarial hacia el logro de aquellos. No se puede concebir, en cualquier esfera de la actividad de la firma, un proceso de gestión y planificación en que no se tome como punto de partida los objetivos, que actúan a modo de "faro" orientando la conducción de la empresa.

Teniendo en cuenta que las diferentes esferas de actividades de la firma, producción, investigación y desarrollo, finanzas, personal, marketing, etc., pueden ser concebidas como subsistemas del Sistema Empresarial, dotados, por consiguiente, cada uno de ellos, de un Sistema (subsistema) de gestión propio (integrándose todos en el Sistema de Gestión de la Empresa), los objetivos

generales de la organización pueden ser descompuestos en un conjunto de sub objetivos más concretos y operativos (estructura de objetivos) que orienten respectivamente los subsistemas de las referenciadas esferas de la empresa. La estructura de objetivos de la firma constituye, en su expresión formal, una autentica pirámide, en cuyo interior aparecen diversas relaciones de dependencia y contribución. En efecto, para alcanzar un objetivo, planteado a un determinado nivel, es preciso que previamente se haya logrado superar otros objetivos parciales. Estos objetivos parciales juegan el papel de medios dentro de la pirámide de referencia.

Por tanto, para la satisfacción de, los objetivos generales, la empresa puede contar con una serie de medios que constituyen el techo de planes, tales como por ejemplo, el de producción, el de finanzas, el de personal, el de marketing, etc., cada uno de los cuales tiene, a su vez, objetivos específicos.

Realizar beneficios puede ser una finalidad de la empresa, no la única. Pero sea cual sea la finalidad de la empresa, la rentabilidad debe ser el objetivo número uno de la Gestión.

Hablar de Gestión es difícil, y muy pocas personas son capaces de hacerlo con propiedad. Un buen directivo puede hablar de una empresa, quizá de dos, a veces de tres, raramente de más, lo que es un universo demasiado reducido para poder generalizar. Los consejeros de Gestiona son los más capacitados para hacerlo, debido a la variedad y el número de problemas que han tenido para resolver. Pero muy pocos han tenido tiempo para escribir sobre ello y muchos no han podido porque un buen consejero no es siempre un buen escritor, como tampoco es

siempre un buen ejecutivo. Para conseguir una Gestión rentable hay que desear lo que se desea.

Esta afirmación que puede parecer superflua en un mundo capitalista, se basa en el hecho insólito de que muchas empresas europeas consideran que realizar un beneficio es algo anormal. Muchos hombres piensan que una de las finalidades del socialismo es suprimir el beneficio. Otros están" convencidos de que a partir del momento en que una empresa pasa a ser propiedad de cooperativistas, de su personal, o del estado, no hay que preocuparse más de su rentabilidad.

Se ha dado llamar a la administración el arte de hacer las cosas a través de la gente. Esta definición de Mary Parker Follett, destaca el hecho de que los administradores logran objetivos organizacionales disponiendo que otros realicen cualesquiera labores que se consideren necesarias, no realizando las labores por sí mismo.

La administración es eso y tanto más que, de hecho no puede aceptarse ninguna definición en forma universal. Además las definiciones cambian en la medida en que cambian las circunstancias de las organizaciones. El análisis que realizaremos se iniciará con una definición bastante compleja para destacar importantes aspectos de la administración.

La administración es el proceso de planear, organizar, liderar, y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y el empleo de todos los demás recursos organizacionales para lograr objetivos organizacionales establecidos.

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas, la administración se define como un proceso porque todos los administradores, sin importar sus aptitudes particulares o su capacidad, intervienen en actividades relacionadas para lograr los objetivos deseados.

Es más fácil entender algo tan complejo como la administración, si se describe como una serie de partes por separado. Las descripciones de este tipo, denominado modelos, han sido utilizados durante décadas por estudiantes y profesionales de la administración. El modelo es una simplificación del mundo real, usado para representar relaciones complejas en términos fáciles de entender. En efecto, recurrimos a un modelo cuando dijimos que las principales actividades administrativas son planear, organizar, dirigir y controlar. Este modelo fue desarrollado a fines del siglo XIX y todavía se emplea en la actualidad.

La planeación implica que los administradores piensen, a través de sus objetivos y acciones, y con anticipación, que sus acciones se basan en algún método, plan o lógica, más que en una mera suposición. Los planes dan a la organización sus objetivos y fijan el mejor procedimiento para obtenerlos. Además, permiten.

El primer paso en la planeación es la selección de las metas de la organización. Después se fijan los objetivos de las acciones (sus divisiones, departamentos, etc.). una vez escogidos los objetivos, se fijan los programas para alcanzarlos en una forma sistemática. Por supuesto, al seleccionar los objetivos y elaborar los programas, el administrador considera su factibilidad y si serán aceptables a los

directivos y empleados de la organización.

Los planes hechos por la alta gerencia para la organización en general pueden abarcar periodos hasta de cinco años o diez años. En una organización, digamos una corporación multinacional de energía, los planes deben implicar inversiones de millones de dólares. La planeación que lleva a cabo en los niveles es inferior los administradores de nivel primario o de nivel medio, comprende periodos mucho más cortos. Por ejemplo, pueden referirse al trabajo del día siguiente o a una reunión de dos horas que se celebrará en una semana.

La organización es el proceso de disponer y destinar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización en una forma tal que puedan lograr los objetivos de la organización de manera eficiente. Objetivos diferentes requerirán un tipo especial de estructura de organización para poder ser realizados. Así una empresa que se propone desarrollar Software de computadora tendrá que ser muy distinta de otra que desee fabricar pantalones de mezclilla. Para fabricar un producto estandarizado como este último se requieren técnicas eficientes de línea de ensamble, mientras que para escribir programas de computadora se necesita equipos de profesionales: analistas de sistemas, ingenieros de Software y operadores. Pese a que todas estas personas interactúan eficazmente, no se les puede organizar a partir de una línea de ensamble.

Por tanto los administradores deben de adecuar la estructura de la organización con sus objetivos y recursos, un proceso que se denomina diseño organizacional.

El liderazgo implica dirigir, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas fundamentales.

A diferencia de la planeación y la organización que se ocupan de los aspectos más abstractos del proceso administrativo, el liderazgo es una actividad muy concreta; requiere trabajar directamente con la gente, al establecer la atmósfera adecuada, los administradores contribuyen a que los empleados den lo mejor de sí.

Por último, el administrador debe cerciorarse de que las acciones de los miembros de la organización la lleven a la obtención de sus metas. Mediante la función de control, el administrador mantiene la organización en la vía correcta, sin permitir que se desvíe demasiado de sus metas.

En la práctica, el proceso administrativo no incluye elementos aislados o poco conexos de actividades, sino un grupo de funciones interrelacionadas. No obstante, en realidad varias combinaciones de estas actividades funcionan de manera simultánea. Además, los administradores están limitados por consideraciones internas, su ubicación dentro de la organización, su jerarquía, lo limitado de los recursos y la necesidad de coordinar sus acciones con las de otros, los administradores también deben adaptarse al entorno donde opera su organización.

Tradicionalmente se consideran que son cinco las actividades constitutivas de la función de mandar; planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar. Las cinco actividades anteriores han sido enumeradas por el orden cronológico en que, con

relación a un problema determinado, tienen lugar. Si recordamos que la razón de ser del mando es la dirección del trabajo de un grupo con vistas a conseguir un objetivo determinado, resultará que la tercera de ellas, Dirigir, es la que enfrenta al Jefe con la circunstancia permanente de su función.

Así considerado, observamos que planificación y organización son anteriores a la acción principal, mientras que coordinación y control son posteriores a la misma, si bien la coordinación más que una actividad independiente constituye el factor con mayor peso específico en la planificación y dirección del grupo y puede considerarse como simultánea de las que ocupan un lugar, anterior en nuestro enunciado.

Planificar y organizar son, pues, actividades previas al ejercicio material del mando. Podríamos decir que tienen como finalidad la posibilitación de la acción de mandar. A partir del objetivo señalado, cada nivel del mando debe establecer exactamente QUE es lo que trata de conseguir. Después vendrá la organización para aclararnos COMO Y CON QUE lo vamos a realizar.

Es claro que la planificación debe ser tan anterior a la acción propiamente dicha como requieran la actividad de organizar y la provisión, disposición y preparación de los medios calculados. Sólo de esta forma pueden llegar a evitarse entorpecimientos y cuellos de botella que harían imposible alcanzar los objetivos señalados. Tengamos en cuenta que la actividad directa tiene repercusiones importantes en otras tareas auxiliares, a veces muy alejadas del objetivo concreto, tales como adquisición de terrenos, construcción de edificios, fabricación de

maquinarias y equipos, contratación y capacitación de personal, etc., que requieren periodos de tiempo importantes. Surge entonces la necesidad de unos plazos, durante los cuales la organización se irá preparando para hacer frente a la necesidad, compensando las inversiones realizadas con la reducción del riesgo de alteración de los planes. Este el motivo de existencia de unas planificaciones a corto, medio y largo plazos cuyos coeficientes de fiabilidad son distintos, afirmándose ésta a medida que nos acercamos a la fecha de iniciación de la actividad ejecutiva.

En cuanto a la extensión de dichos plazos no hay, ni puede haber, acuerdo toda vez que depende de una serie de factores tales como la actividad de que se trate; los periodos de tiempo necesario para la disposición de los medios; el monto de las inversiones precisas, etc. Otro tanto puede decirse de los coeficientes de fiabilidad de la planificación razón por la cual, en materia de plazos, no puede de hablarse de números ni de tantos por ciento, sino de la habilidad del mando para equilibrar la probabilidad de exactitud del plan con el riesgo de su alteración.

Digamos, para terminar, que la planificación, con mayor o menor extensión con uno u otro detalle, es necesario en todos los niveles de mando y que sin ella no es posible la marcha ordenada de una empresa. Cuando la planificación no existe, es deficiente o insuficiente, la organización marcha a "saltos", haciendo buena la calificación de "organización bombero" que acude a apagar el fuego allí donde se produce y en el momento en que ocurre, generalmente con medios poco adecuados y mal preparados. Estas condiciones incapacitan a los medios inferiores para un funcionamiento racional y conducen rápidamente a quien las

sufre a situaciones psicológicas de profunda frustración, en que el individuo se encuentra incapacitado para rebasar el obstáculo que representa no conocer con suficiente anticipación el objetivo que va a ser necesario alcanzar.

La labor de Dirección presupone el manejo real y efectivo de los recursos de la producción. Abundando en cuanto hemos dicho con anterioridad, la dirección se ejerce en relación con el esfuerzo de los hombre, bien sobre ellos directamente en cuanto recurso, bien a través cuando se trata de manejar dinero o material.

Pero no falta advertir que en esa labor de dirección la Coordinación de los esfuerzos de los grupos e individuos, es decir, la habilidad para hacer concurrir en tiempo y espacio el resultado del trabajo de unos u otros en el flujo de la producción es, posiblemente, la exigencia más importante de la función de mandar. Lógicamente, esta necesidad de coordinación se encuentra también presente en las actividades de planificación y organización y podría identificarse con aquello de "un lugar para cada actividad y cada actividad en su tiempo y su sitio."

En los Estados Unidos e desarrolló un sistema integrado de planificación al que se dio el nombre de PERT (ProgramEvaluation and ReviewTechnique) que después ha sido ampliamente utilizado por todo tipo de organizaciones. La sensación, que se recibe al observar la representación gráfica de una planificación de este tipo es la de una serie de cambios concurrentes en el mismo fin con tiempo de etapa perfectamente determinados. Algo así como un "ralley" automovilístico en que la exactitud de la cumplimentación depende, fundamentalmente, de la

habilidad del conductor.

Si la habilidad del conductor, es decir, de los diferentes niveles de ejecución determinan la consecución en tiempo y exactitud del objetivo mientras que la responsabilidad por su cobertura sigue correspondiendo al mando delegante, es evidente que éste necesita disponer de unos medios de observación que le faciliten la información necesaria para conocer el momento y la medida en que debe actuar sobre sus escalones delegados. De aquí la necesidad de un Control, quinta y última de las actividades del mando.

El control permite al responsable conocer si la marcha de la ejecución es conforme a planes y si éstos se ajustan en todo momento a las circunstancias modificativas que de hecho, en mayor o menor medida, se ha de producir, dictando en cada caso las disposiciones precisas para restaurar el equilibrio.

En segundo lugar, el Control posibilita el conocimiento de la exactitud con que el objetivo ha sido cubierto y las razones que ha forzado posibles desviaciones. Por último, el control es un excelente instrumento de medida de la gestión del mando delegado sin más que comparar el contenido y las circunstancias correspondientes al objetivo, la extensión en que se ha alcanzado y las razones que han motivado desviaciones.

Es claro que de este estudio se derivaran importantes conclusiones que pueden conducir al perfeccionamiento de la planificación, a la adecuación de los medios, a la alteración, a la alteración de los procedimientos, al cambio de los términos de

la delegación e incluso a la situación del mando de delegado.

**Calidad de Servicios:** Las herramientas estadísticas y los sistemas avanzados de producción no eran la verdadera razón del predominio japonés, eran las personas cuya calidad humana al aplicar la técnica producía la calidad en los bienes y servicios. Se puede afirmar que si una empresa desea tener calidad total, el primer paso que debe dar es educar a sus empleados para que se conviertan en personas de alta calidad humana. Este reconocimiento ha sido la clave para que otros países hayan recuperado terreno en los mercados globales. La misma industria automotriz americana ha despertado del marasmo, producido por la autocomplacencia, en el que estuvo sumido durante muchos años y que les hizo perder importantes cuotas del mercado.

Dicho lo anterior, la filosofía básica de la calidad total y la mejora continua puede expresarse como: "La calidad de una empresa, de sus productos y del servicio a sus clientes es directamente proporcional a la calidad humana del personal". Cuando digo "personal" me refiero a todos los que integran la organización, desde los miembros del consejo de administración hasta los empleados que hacen el aseo en la empresa; es decir, todos aquellos cuyo esfuerzo físico o mental incide en el funcionamiento de la organización.

A medida que cada economía avanzada se vuelve global, el recurso competitivo más importante de una nación son las habilidades y el aprendizaje acumulado de su fuerza de trabajo... Todo factor de producción, exceptuando las destrezas de su fuerza laboral, puede ser duplicado en cualquier parte del mundo... capital,

tecnología, materias primas, información, todo, excepto una cosa, la más crítica, el único elemento es particular de un país: su fuerza laboral.

La calidad total puede definirse en por lo menos de dos maneras distintas. Una es describir el principio unificador que constituye la base de toda la estrategia, la planificación y la actividad en una empresa que adopte su filosofía. Expresado en forma sencilla, dicho principio es la dedicación total al cliente. Una empresa con un objetivo de calidad total firmemente establecido se dedica por entero a la satisfacción del cliente en forma posible. En una organización así, todos los empleados participan en el mejoramiento de la capacidad de ésta para alcanzar semejante dedicación; todas las actividades de todas las funciones se diseñan y se realizan para satisfacer todos los requerimientos del cliente final y exceder sus expectativas. Una segunda manera de definir la calidad total es describir los resultados por los que pugna una empresa dedicada a la calidad total, esto es, los principales resultados de las diversas actividades que su personal busca crear o mejorar.

En Consecuencia, Calidad de Servicio es una estrategia que brinda enormes beneficios a las empresas así como los clientes de las mismas. Ésta es una filosofía de desarrollo mutuo que debemos comprender. Pero, para ello, debemos estar en la permanente búsqueda de la calidad que es un proceso sin fin, es un camino por recorrer, no un destino. Entonces, la Calidad está en función de la Cultura, y ésta es dinámica, no estática.

## **Definición de Términos Básicos:**

### **01 Administración:**

Ciencia Social compuesta de principios, técnicas y prácticas, **cuya** aplicación a conjuntos humanos permiten establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, para alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.

### **02. Gestión:**

Realización de diligencias o desarrollo de funciones conducentes al logro de los objetivos y metas de un negocio o empresa.

### **03 Calidad:**

La totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas.

### **04. Eficiencia:**

Es el resultado de realizar las actividades laborales sin el menor desperdicio de los recursos.

### **05. Eficacia:**

Es la relación que existe entre los resultados obtenidos y los objetivos propuestos, criterios aplicados a la administración pública que determine si el funcionamiento o rendimiento, asegura el debido y oportuno cumplimiento de las políticas y metas que cualitativamente define la institución en beneficio del personal administrativo.

**06. Productividad:**

Estimación del producto por hora de trabajo. Productividad de servicio, significa producto por persona - hora.

**07. Servicios:**

Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad. Función o prestación desempeñadas por estas Organizaciones y su personal.

**08. Acción Municipal:**

La Acción Municipal se ejecuta de acuerdo con planes integrales de desarrollo provincial.

**09. Participación Comunal:**

Los vecinos participan en el Gobierno Local mediante: elecciones municipales, Juntas Vecinales, Derechos de petición, Presupuesto Participativo etc.

**10. Comité Comunal:**

Son órganos consultivos y de apoyo que dependen del Alcalde, su creación corresponde al Concejo Municipal.

**11. Renta Municipal:**

Son rentas de las municipalidades, entre otros, el impuesto de Alcabala, las Transferencias que reciban del Tesoro Público y otros aportes.

## **12. PATRIMONIO MUNICIPAL**

El Patrimonio Municipal está constituido por los bienes y rentas de cada Municipalidad.

### **III. Metodología**

#### **3.1 Diseño de la Investigación:**

No experimental y transversal

#### **3.2 Población y Muestra:**

##### **3.2.1 Población:**

La población motivo del presente trabajo comprende al personal: Profesional (23 servidores), Técnicos (32 servidores) y Auxiliares (10 servidores), de carácter permanente o estable que son un total de 65 trabajadores entre nombrados y contratados.

##### **3.2.2. Muestra:**

Estará conformado por el 100%. El Total del personal Administrativo y Operativo, en la condición de nombrados y contratados, a quienes se les aplicará la técnica e instrumentos de acopio de información.

#### **3.3. Definición y operacionalización de variables**

##### **Variable Independiente:**

###### **X "Gestión Administrativa"**

###### **• Indicadores**

X<sub>1</sub> Planeamiento

X<sub>2</sub> Organización

X<sub>3</sub> Dirección

##### **Variable dependiente:**

###### **Y " Calidad de los Servicios"**

###### **• Indicadores**

Y<sub>1</sub> Instalaciones

Y<sub>2</sub> Personal

Y<sub>3</sub> Trámites

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

#### **Técnicas:**

Para el desarrollo de este proyecto se desarrollo las técnicas siguientes:

- Entrevista
- Encuesta
- Análisis Documental

#### **Instrumentos:**

Los principales instrumentos que se han empleado son los siguientes :

- Guías de entrevista
- Cuestionario

### **3.5. Plan de análisis**

En concordancia al momento actual, y por así permitirlo la tecnología, se ha utilizado para el desarrollo de la presente investigación los programas **Microsoft Office Excel 2013** y **SPSS** o Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (Statistical Package for the Social Sciences) en su versión 11.5 para el procesamiento de los datos, el mismo que con su aplicación se obtuvieron resultados procesados para nuestro estudio.

### 3.6. Matriz de consistencia.

Título de la Investigación	Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Tipo y Nivel de Investigación	Diseño de la investigación	Población y muestra
<p><b>Título</b></p> <p>Gestión Administrativa y Calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015</p>	<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿En qué medida la Gestión Administrativa incide en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>De qué manera el planeamiento influye en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015.</p> <p>De qué manera la estructura formal influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015.</p> <p>En qué medida el estilo gerencial incide en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015.</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Demostrar que la Gestión Administrativa influye en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015.</p> <p><b>Objetivos Secundarios:</b></p> <p>Conocer como el planeamiento influye en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015.</p> <p>Determinar como la estructura formal influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015.</p> <p>Analizar el estilo gerencial y su incidencia en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La Gestión Administrativa incide en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015</p> <p><b>Hipótesis secundaria</b></p> <p>- El planeamiento influye significativamente en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015.</p> <p>- Si la estructura formal es la adecuada entonces influye notablemente en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015.</p> <p>- Si el estilo gerencial es eficaz entonces ejerce influencia significativa en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015</p>	<p><u>Variable independiente</u></p> <p><b>X: Gestión de Calidad</b></p> <p><u>Variable dependiente</u></p> <p><b>Y: Calidad de servicio</b></p>	<p>Planeamiento</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Instalaciones</p> <p>Personal</p> <p>Tramites</p>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>Basico</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>Descriptivo-Correlacional.</p>	<p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental y transversal</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población motivo del presente trabajo comprende al personal administrativo, operativos y funcionarios de carácter permanente o estable que son un total de trabajadores nombrados y contratados</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Esta conformada por el 100%. El total del personal administrativo, operativo (empleados obreros) nombrados y contratados que lo conforman es de 65 servidores públicos.</p>

### **3.7. Principios éticos**

Este trabajo de investigación se realizó con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio; además se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas fue de estricto carácter y honestidad al momento de realizar los análisis.

## IV. Resultados

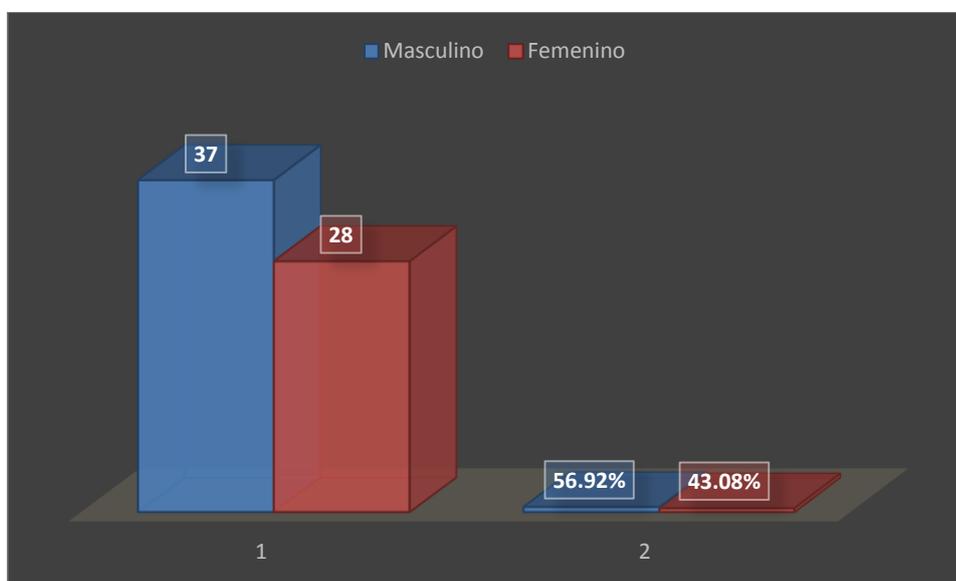
### 4.1 Resultados

#### DATOS GENERALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

**Tabla 1: Genero del personal administrativo**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Masculino	37	56.92%	56.92%
Femenino	28	43.08%	100.00%
Total	65	100.00%	

**Grafico 1: Genero**



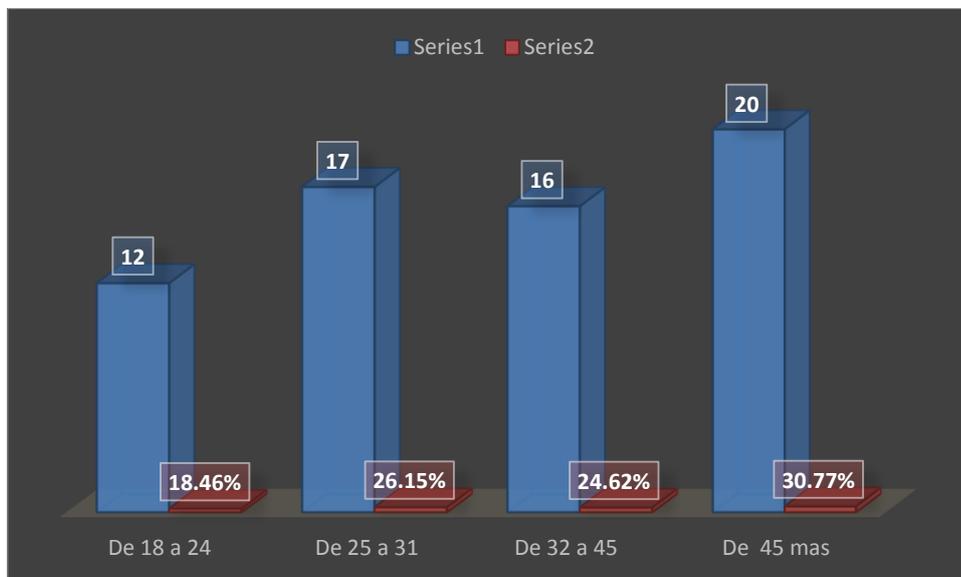
#### **Interpretación:**

El personal administrativo, que mayor predomina en la gestión en la Municipalidad Provincial de Huaral, es el masculino, la cual representa un 57 %, del total de servidores municipales, considerando que el personal femenino es del 43 %, respectivamente.

**Tabla 2: Edad del personal administrativo.**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
De 18 a 24	12	18.46%	18.46%
De 25 a 31	17	26.15%	44.62%
De 32 a 45	16	24.62%	69.23%
De 45 mas	20	30.77%	100.00%
Total	65	100.00%	

**Grafico 2: Edad**



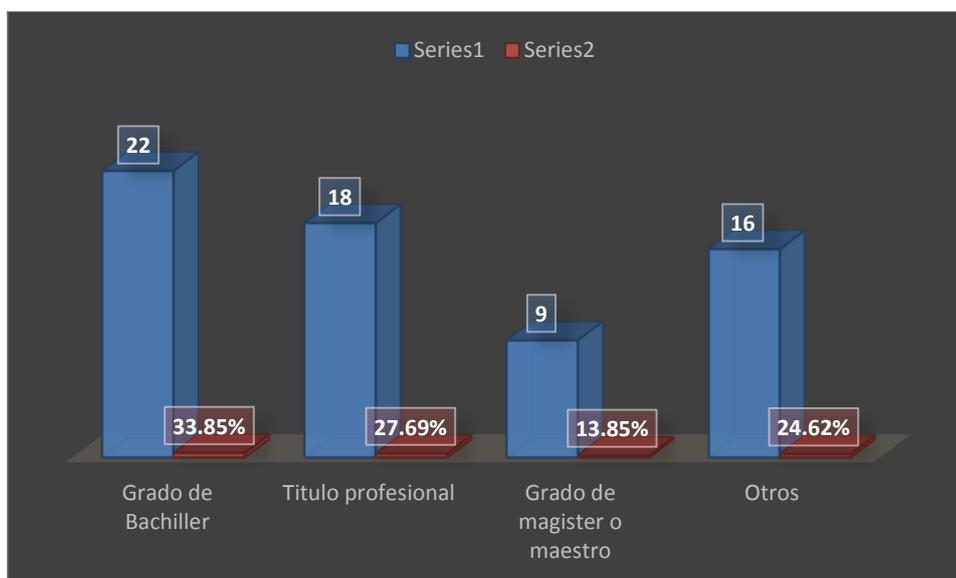
**Interpretación:**

En la Municipalidad Provincial de Huaral, la edad de los administrados que laboran, está dominado por aquellos que oscilan entre los 45 años a mas que representa un 25 %, y los de menor edad de 18 a 24 años, considerando porcentualmente un 18 %.

**Tabla 3: Cual es el grado academico o titulo mas alto alcanzado?**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Grado de Bachiller	22	33.85%	33.85%
Titulo profesional	18	27.69%	61.54%
Grado de magister o maestro	9	13.85%	75.38%
Otros	16	24.62%	100.00%
Total	65	100.00%	

**Grafico 3: Grado de instrucción**



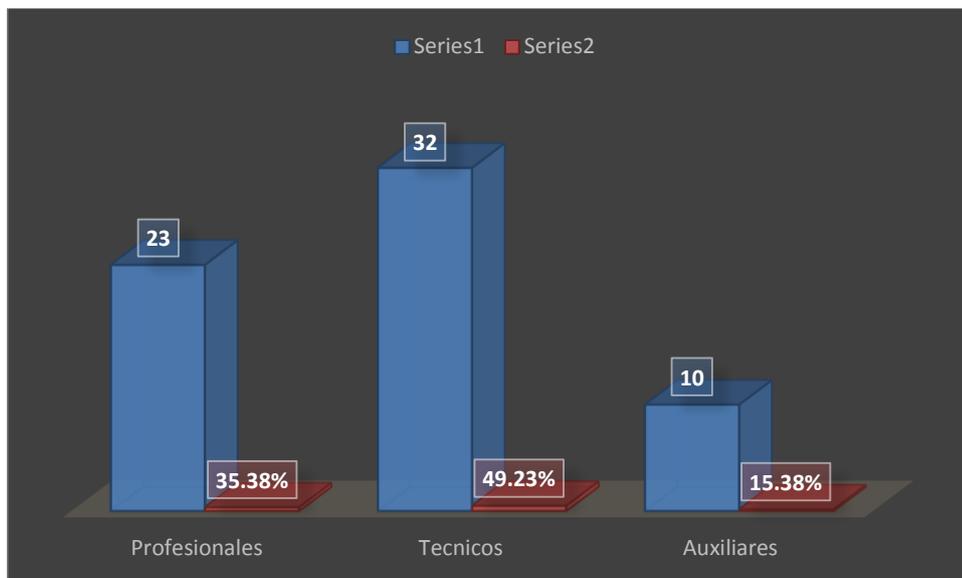
**Interpretación:**

En cuanto al nivel académico, los trabajadores en su mayoría solo tienen el grado de bachiller, lo que representa un 34 %, seguidamente los que poseen título profesional con un 28 %, con grado de maestría el 14 %, en otros se considera aquellos que tienen estudio técnico no universitario.

**Tabla 4: ¿En qué grupo ocupacional se encuentra usted dentro de la organización?**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Profesionales	23	35.38%	35.38%
Técnicos	32	49.23%	84.62%
Auxiliares	10	15.38%	100.00%
Total	65	100.00%	

**Grafico 4**



**Interpretación:**

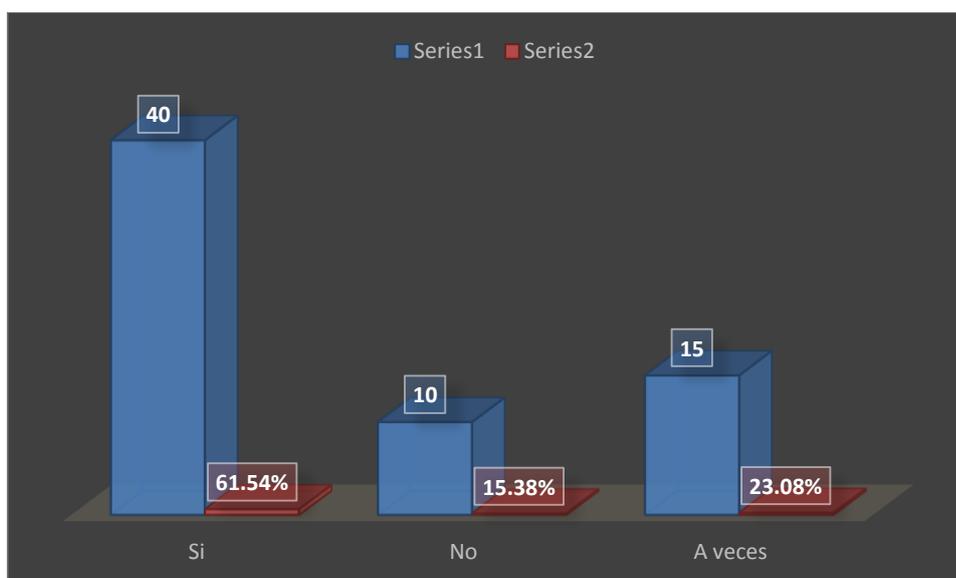
En diferentes áreas encuestadas a la interrogante, si planifican adecuadamente sus actividades, respondieron que el 35.38% de los administrativos se encuentran en el grupo ocupacional de profesionales, el 49.23% son técnicos y el 15.38% son auxiliares.

## EN CASO DE GESTION ADMINISTRATIVA

**Tabla 5: ¿En su área correspondiente, planifican adecuadamente sus actividades?**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Si	40	61.54%	61.54%
No	10	15.38%	76.92%
A veces	15	23.08%	100.00%
Total	65	100.00%	

**Grafico 5**



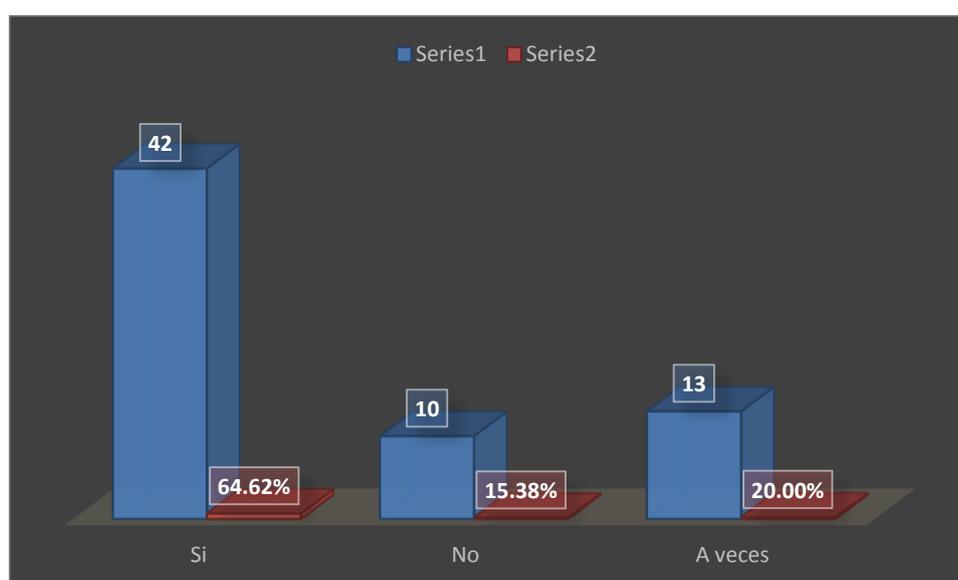
### **Interpretación:**

En diferentes áreas encuestadas a la interrogante, si planifican adecuadamente sus actividades, respondieron afirmativamente que si lo planifican, es decir la mayoría lo hace, considerando un 62 %, A veces 23 % y un 15 % manifiesta que no se planifica

**Tabla 6: ¿La organización Municipal en la que usted labora valora el esfuerzo de sus trabajadores?**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Si	42	64.62%	64.62%
No	10	15.38%	80.00%
A veces	13	20.00%	100.00%
Total	65	100.00%	

**Grafico 6**



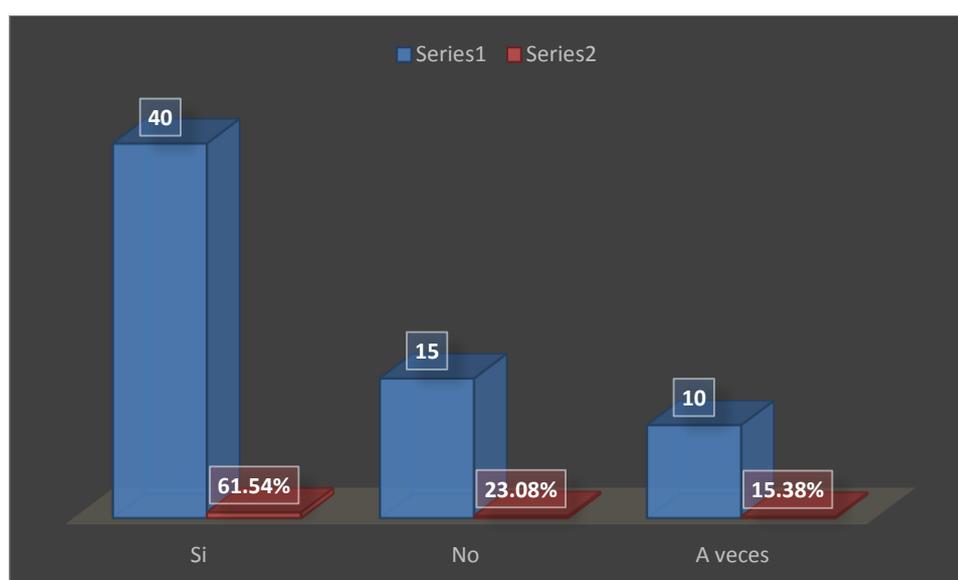
**Interpretación:**

En relación a la valoración del esfuerzo de los servidores en la Municipalidad Provincial de Huaral, un 65 % considera que si se valora su trabajo, un 20 % A veces y un 15 % manifiesta que no.

**Tabla 7: ¿Existe un adecuado liderazgo en su organización?**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Si	40	61.54%	61.54%
No	15	23.08%	84.62%
A veces	10	15.38%	100.00%
Total	65	100.00%	

**Grafico 7**



**Interpretación:**

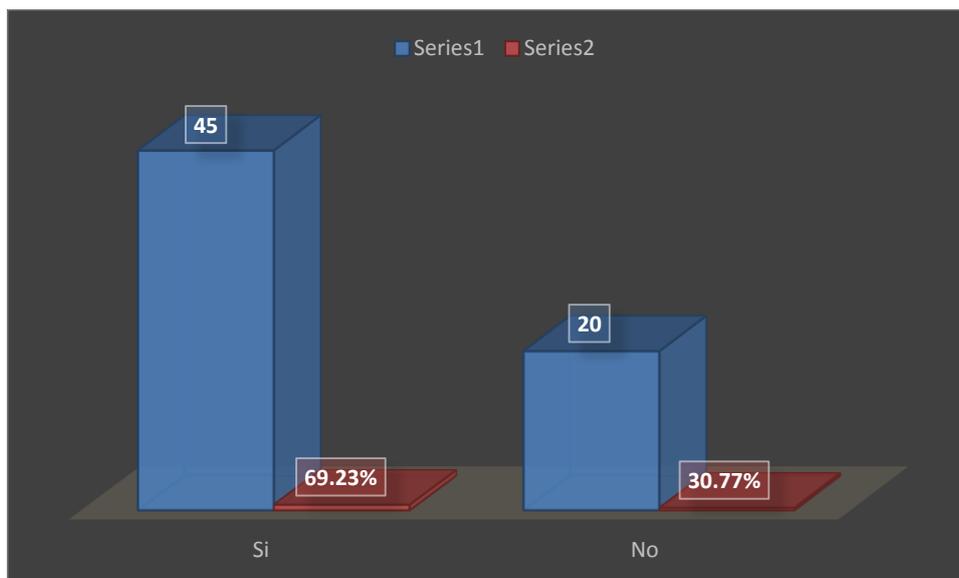
Teniendo en consideración el liderazgo en la Municipalidad Provincial de Huaral, diremos que el 62 % considera que si existe un liderazgo, un 23 % manifiesta que no, el un 15 % establece que a veces se ve reflejada un liderazgo adecuado.

## EN CUANTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO

**Tabla 8: ¿Las instalaciones en la cual usted labora están adecuadas para brindar un buen servicio al usuario?**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Si	45	69.23%	69.23%
No	20	30.77%	100.00%
Total	65	100.00%	

**Grafico 8**



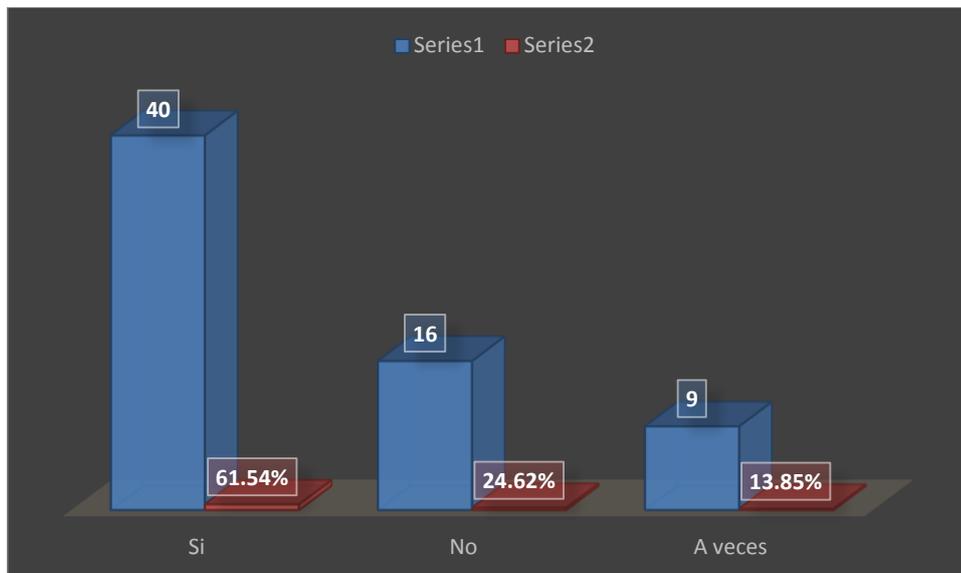
### **Interpretación:**

Considerando que las instalaciones deben ser la más adecuadas para brindar un mejor servicio al usuario, a la pregunta sobre esto un 69 % respondió que las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Huaral, son las más adecuadas y un 31 %, manifiestan que no son las más adecuadas para brindar un buen servicio a los usuarios

**Tabla 9: ¿El personal está capacitado para brindar un buen servicio al usuario?**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Si	40	61.54%	61.54%
No	16	24.62%	86.15%
A veces	9	13.85%	100.00%
Total	65	100.00%	

**Grafico 9**



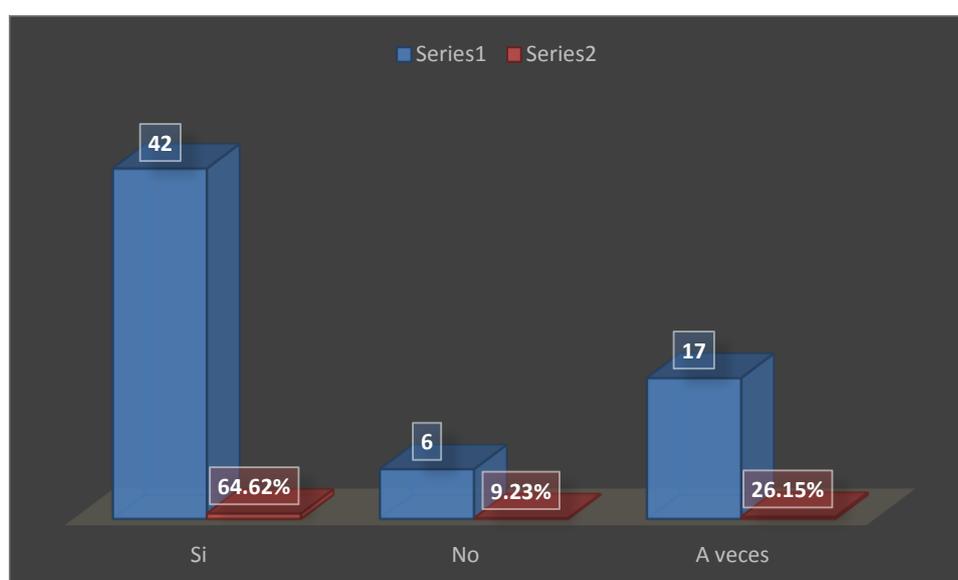
**Interpretación:**

Con relación a la capacitación del personal, la gran mayoría manifiesta estar capacitado para brindar un buen servicio al usuario, es decir un 62 %. Un 25 % considera que no y un 14 % a veces se les capacita para esta actividad muy importante en la organización.

**Tabla 10: ¿Cree usted que el trámite documentario en su organización funciona adecuadamente?**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia acumulada relativa
Si	42	64.62%	64.62%
No	6	9.23%	73.85%
A veces	17	26.15%	100.00%
Total	65	100.00%	

**Grafico 10**



**Interpretación:**

En la pregunta propuesta, si el área de trámite documentario funciona adecuadamente, la mayoría dijo que si considerando este un 65 %, los que dicen que a veces funciona se le considera un 26 % y los que visualizan negativamente que no hay una actividad en trámite documentario un 9 %.

## **Análisis de resultados**

En la Municipalidad Provincial de Huaral, el género que más predomina, es el masculino, la cual representa un 57 %, del total de servidores municipales, considerando que el personal femenino es del 43 %, respectivamente. La edad de los administrados que laboran, está dominado por aquellos que oscilan entre los 45 años a mas que representa un 25 %, y los de menor edad de 18 a 24 años, considerando porcentualmente un 18 %.

Con relación al nivel académico, los trabajadores en su mayoría solo tienen el grado de bachiller, lo que representa un 34 %, seguidamente los que poseen un título profesional con un 28 %, con grado de maestría el 14 %, en otros se considera aquellos que tienen estudio técnico no universitario. En las diferentes áreas encuestadas a la interrogante, si planifican adecuadamente sus actividades, respondieron afirmativamente que si lo planifican, es decir la mayoría lo hace, considerando un 62 %, A veces 23 % y un 15 % manifiesta que no se planifica.

En cuanto a la valoración del esfuerzo de los servidores en la Municipalidad Provincial de Huaral, un 65 % considera que si se valora su trabajo, un 20 % A veces y un 15 % manifiesta que no. Teniendo en consideración el liderazgo en la Municipalidad Provincial de Huaral, diremos que el 62 % considera que si existe un liderazgo, un 23 % manifiesta que no, un 15 % establece que a veces se ve reflejada un liderazgo adecuado.

Considerando que las instalaciones deben ser la más adecuadas para brindar un

mejor servicio al usuario, a la pregunta sobre esto un 69 % respondió que las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Huaral son las más adecuadas y un 31 %, manifiestan que no son las más adecuadas para brindar un buen servicio a los usuarios

Con relación a la capacitación del personal, la gran mayoría manifiesta estar capacitado para brindar un buen servicio al usuario, es decir un 62 %. Un 25 % considera que no y un 14 % a veces se les capacita para esta actividad muy importante en la organización. En la pregunta propuesta, si el área de trámite documentario funciona adecuadamente, la mayoría dijo que si considerando este un 65 %, los que dicen que a veces funciona se le considera un 26 % y los que visualizan negativamente que no hay una actividad en trámite documentario un 9 %.

## **V. Conclusiones**

### **5.1 Aspectos complementarios**

La presente investigación desarrollada en la Municipalidad Provincial de Huaral, tuvo como variables de estudio, la gestión administrativa y la calidad de servicios. Por tanto debemos mencionar que estos dos se complementan y hacen de este estudio un aporte importante a la gestión de esta institución. Por tanto expresamos que este aporte puede ser como un punto de partida para que haya otras investigaciones al respecto.

La gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización.

La calidad de servicios, en toda organización también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución.

## **5.2 Referencias Bibliograficas**

- 5.1** Berlinches Cerezo, Andrés (2002). Calidad. Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A. España.
- 5.2** Drucker, Peter F. (1973). La Gerencia tareas, responsabilidades y prácticas, Ediciones Leconex S.R.L.
- 5.3** Grupo Editorial Norma (1991). Gerencia y Recursos Humanos. Bogotá-Colombia.
- 5.4** Koontz, Harold; Wehrich Heinz (2004) Administración, una perspectiva global. 12ª edición. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. México.
- 5.5** Mendez S, carlos (2000) Metodología de la Investigación. Editorial Paraninfo, 2<sup>da</sup> edición.
- 5.6** Ramírez Cavassa, Cesar (2002). Calidad Total en las empresas Editorial Trillas, S.A. México.
- 5.7** Robbins, Stephen (1998) La administración en el mundo de hoy. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México.

**5.8** Sallenave, Jean Paul (1994). La Gerencia Integral. Editorial Norma  
S.A. Bogotá-Colombia.

**5.9** Thorne, Paul (1993). El Nuevo Gerente General. Mc Graw – Hill  
Interamericana, S.A. Santa Fe de Bogotá-Colombia.

**5.10** Toso, Kelo (2003). Atención al cliente. Editora Business, E.I.R.L.  
Lima-Perú.

## ANEXOS

### ENCUESTA

Estimado Sr (a) Srta.

La presenta técnica va dirigida al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral y tiene por finalidad recabar información relacionada al trabajo de investigación “GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL EN EL AÑO 2015” como alumna del taller cocurricular solicito su apoyo al llenado de la presente encuesta marcando con un aspa (X) dentro del paréntesis, este material será utilizado para fines estrictamente académicos.

#### I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Otros:	

d. ¿En qué grupo ocupacional se encuentra usted dentro de la organización?

Profesionales	
Técnicos	
Auxiliares	

**EN CUANTO A LA GESTION ADMINISTRATIVA**

e. ¿En su área correspondiente, planifican adecuadamente sus actividades?

Si	
No	
A veces	

f. ¿La organización Municipal en la que usted labora valora el esfuerzo de sus trabajadores?

Si	
No	
A veces	

g. ¿Existe un adecuado liderazgo en su organización?

Si	
No	
A veces	

## EN CUANTO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

- h. ¿Las instalaciones en la cual usted labora están adecuadas para brindar un buen servicio al usuario?

Si	
No	

- i. ¿El personal está capacitado para brindar un buen servicio al usuario?

Si	
No	
A veces	

- j. ¿Cree usted que el trámite documentario en su organización funciona adecuadamente?

Si	
No	
A veces	