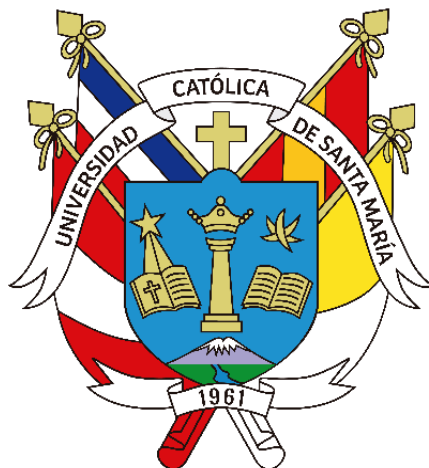


Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS POBLADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DE MARIANO MELGAR. AREQUIPA, 2021.**

Tesis Presentada por el Bachiller:

Villanueva Pilco, Eduardo José

Para Optar el Título Profesional de:

Licenciado en Administración de Empresas

Asesor:

Mg. Núñez Rodríguez, Henry David

Arequipa – Perú

2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 23 de Agosto del 2023

Dictamen: 003624-C-EPAE-2023

Visto el borrador del expediente 003624, presentado por:

2011204541 - VILLANUEVA PILCO EDUARDO JOSE

Titulado:

**PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN LOS POBLADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE MARIANO MELGAR. AREQUIPA,
2021.**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29368188 - TICONA ZUÑIGA MARCO ANTONIO
DICTAMINADOR**



**29658506 - UGARTE CONCHA ANGEL ROLAND
DICTAMINADOR**



**29621879 - RIVERO FERNANDEZ RENZO RIMANETH
DICTAMINADOR**



PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS POBLADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE MARIANO MELGAR. AREQUIPA, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%

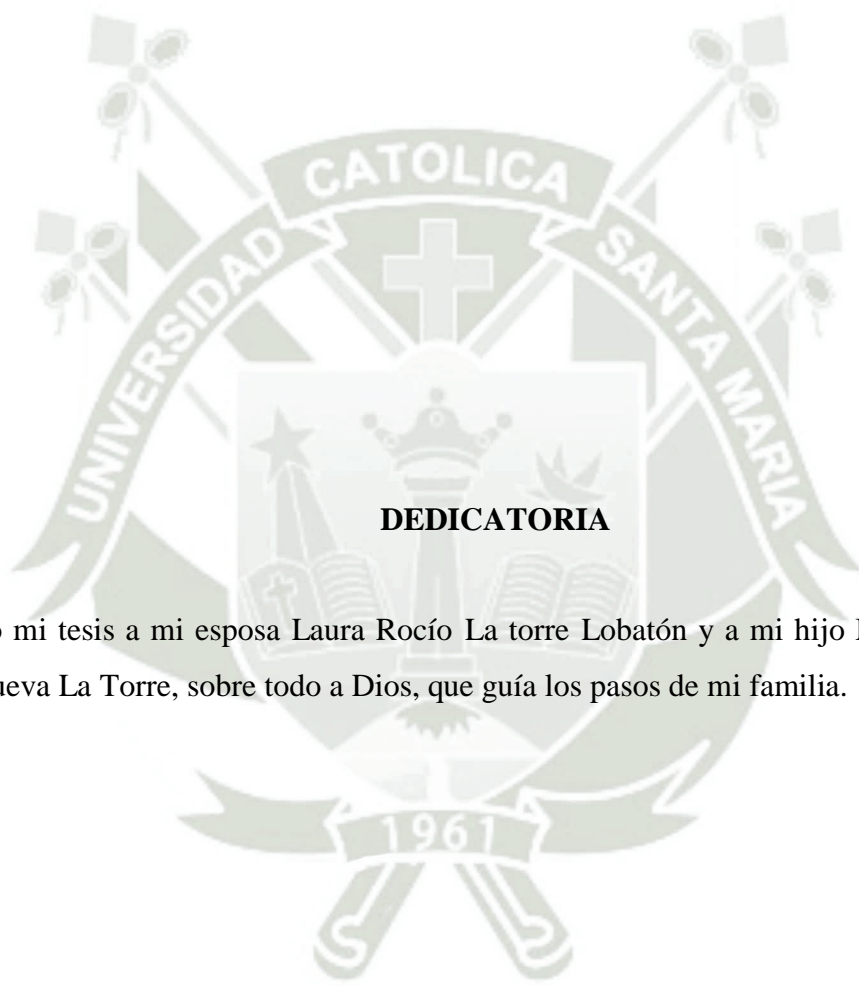
Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado



DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mi esposa Laura Rocío La torre Lobatón y a mi hijo Matthew Esteban Villanueva La Torre, sobre todo a Dios, que guía los pasos de mi familia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Católica de Santa María por brindarme la educación necesaria para mi desempeño laboral y profesional, por último, agradezco a todos los pobladores del distrito de Mariano Melgar por ser asequibles en el llenado de las encuestas.



RESUMEN

Los pobladores de Mariano Melgar a través del tiempo tienen un mal concepto de los que entran a gobernar al municipio ya que los tramites que ingresan por mesa de partes y otros servicios demoran mucho y siempre la mayoría de la población tienen una mala percepción de la gestión administrativa que se desenvuelve allí, es por ello, que muchos no confían en su plenitud en cuanto al desenvolvimiento de sus actividades en general. Por otra parte, teniendo como antecedente lo antes mencionado, la calidad del servicio se ve perjudicado por que el trato mismo de los trabajadores es indiferente en su mayoría, llegando a no tener empatía por quien solicita un servicio y por su puesto se ve reflejado en el estado anímico de todos. En tal sentido, esta investigación percibe como objetivo general analizar la percepción de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la Municipalidad de Mariano Melgar en Arequipa al 2021.

Cabe señalar que, para realizar la metodología se empleó como instrumento dos cuestionarios; estas encuestas se desarrollaron en la escala de Likert que están validadas para una mayor percepción de las variables con la población objetivo, dicho ello, fueron 294 personas encuestadas; se recaudó satisfactoriamente los datos de las encuestas para procesarlos.

Al analizar las variables observamos que el 62.6 % de los encuestados en la percepción de la gestión administrativa es regular, paralelamente, el 68.7 % de la calidad del servicio es también regular; en consecuencia, los ciudadanos que llegan a la municipalidad de Mariano Melgar observan el comportamiento, el destino de los recursos que recauda el municipio, a su vez, el tipo de atención que reciben en la gestión pública. Por eso se concluye que existe una correlación significativa, directa y fuerte ($r=0.702$; $x= 0.00$, $x<0.05$) entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Palabras clave: Calidad de servicio, Percepción de Gestión Administrativa, Municipalidad de Mariano Melgar, cuestionarios y gestión pública

ABSTRACT

The inhabitants of Mariano Melgar over time have a bad concept of those who enter to govern the municipality since the procedures that enter through the parts table and other services take a long time and the majority of the population always have a bad perception of the management administration that develops there, that is why many do not trust its fullness in terms of the development of its activities in general. On the other hand, taking as a background the aforementioned, the quality of the service is harmed because the treatment of the workers is mostly indifferent, coming to have no empathy for those who request a service and of course it is reflected in everyone's mood. In this sense, this research perceives as a general objective to analyze the perception of administrative management and its relationship with the quality of service of the Municipality of Mariano Melgar in Arequipa by 2021.

It should be noted that, to carry out the methodology, two questionnaires were used as an instrument; These surveys were developed on the Likert scale, which are validated for a greater perception of the variables with the target population. That being said, there were 294 people surveyed; The survey data was successfully collected for processing.

When analyzing the variables, we observe that 62.6% of the respondents in the perception of administrative management is regular, in parallel, 68.7% of the quality of the service is also regular; consequently, the citizens who come to the municipality of Mariano Melgar observe the behavior, the destination of the resources that the municipality collects, in turn, the type of attention they receive in public management. Therefore, it is concluded that there is a significant, direct and strong correlation ($r=0.702$; $x= 0.00$, $x<0.05$) between the perception of administrative management and the quality of service.

Keywords: Quality of service, Perception of Administrative Management, Municipality of Mariano Melgar, questionnaires and public management

ÍNDICE

RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO	12
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO	12
1.1. Determinación del Problema.....	12
1.2. Enunciado del problema.....	12
1.3. Descripción del problema.....	12
1.3.1. Campo, Área y Línea	13
1.3.2. Tipo cuantitativo.....	13
1.3.3. Variables	14
1.3.4. Interrogantes Básicas	18
1.4. Justificación	18
1.4.1. Justificación económico-social.....	18
1.4.2. Justificación académica	19
1.4.3. Justificación práctica.....	19
1.4.4. Justificación personal:	19
2. OBJETIVOS.....	19
2.1.1. Objetivo General	19
2.1.2. Objetivos Específicos	19
3. MARCO TEÓRICO.....	20
3.1. Conceptos básicos	20
3.1.1. Gestión administrativa	20
3.1.2. Calidad de servicio	22
3.1.3. Municipalidad de Mariano Melgar	25
3.2. Antecedentes	28
3.2.1. Antecedentes Nacionales	28
3.2.2. Antecedentes Internacionales	29
4. HIPÓTESIS.....	30
CAPITULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	31

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN	31
1.1. Técnicas	31
1.2. Instrumentos	31
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	33
2.1. Ámbito	33
2.2. Unidades de Estudio	33
2.3. Temporalidad	35
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	35
CAPÍTULO III. RESULTADOS	36
1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	36
1.1. Datos de control	36
1.2. Resultados descriptivos de la Gestión Administrativa	37
1.2.1. Resultados por ítems	37
1.2.2. Resultados por dimensiones	39
1.3. Resultados descriptivos de la Calidad del servicio	44
1.3.1. Resultado por ítems	44
1.3.2. Resultado por dimensiones	46
2. RESULTADOS INFERENCIALES	51
2.1. Prueba de normalidad	51
2.2. Correlación general	52
2.3. Correlación por dimensiones	53
DISCUSIÓN	55
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	60
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Operacionalización de las variables en la calidad del servicio</i>	155
Tabla 2	<i>Operacionalización de las variables en la percepción de la gestión administrativa</i>	166
Tabla 3	<i>Matriz de consistencia</i>	177
Tabla 4	<i>Cumplimiento de los objetivos para la calidad del servicio</i>	233
Tabla 5	<i>Número de personas por género</i>	333
Tabla 6	<i>Población de 15 años a más en grupos quinquenales</i>	344
Tabla 7	<i>Resultados de la prueba de normalidad</i>	511
Tabla 8	<i>Resultado de la correlación general</i>	522
Tabla 9	<i>Resultado de la correlación por dimensiones</i>	533



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Organigrama estructural</i>	277
Figura 2 <i>Distrito de Mariano Melgar</i>	333
Figura 3 <i>Resultados descriptivos de edad</i>	366
Figura 4 <i>Resultados descriptivos de estudios</i>	366
Figura 5 <i>Resultados descriptivos de percepción de la administración</i>	399
Figura 6 <i>Resultados descriptivos de la percepción de la gestión</i>	40
Figura 7 <i>Resultados descriptivos de percepción de la planificación</i>	411
Figura 8 <i>Resultados descriptivos de la percepción de gobernar</i>	422
Figura 9 <i>Resultados descriptivos de la percepción de la gestión administrativa</i>	433
Figura 10 <i>Resultados descriptivos de los elementos tangibles</i>	466
Figura 11 <i>Resultados descriptivos de la fiabilidad</i>	477
Figura 12 <i>Resultados descriptivos de la capacidad de respuesta</i>	488
Figura 13 <i>Resultados descriptivos de la seguridad</i>	499
Figura 14 <i>Resultado descriptivo de la empatía</i>	50
Figura 15 <i>Resultado descriptivo de la calidad de servicio</i>	511

INTRODUCCIÓN

A través de los tiempos, los ciudadanos tenemos una percepción de nuestro sector público, más explícitamente los municipios, queremos ver que el distrito de una persona crezca en cuanto a la calidad humana, la realización de obras públicas como el embellecimiento del distrito y no está demás la administración del mismo es, por tanto, que los usuarios tenemos el propósito de ser incluidos en todo lo que acate la municipalidad como en sus decisiones también.

La importancia de brindar información de todo lo que realice una municipalidad debe ser expuestas a la población para saber dónde están destinados todos sus tributos y otros; los ciudadanos tenemos que participar en audiencias públicas y otros mecanismos de participación para que todo lo expuesto esté en beneficio del distrito, como nos indica Parés (2009).

No obstante, el trato de los subordinados de un distrito debe estar a la altura de los estándares de calidad para que los usuarios tengan la mejor experiencia en cuanto a la calidad del servicio que se ofrece y buscar la atención del usuario para que tenga una buena idea de cómo se da el trato del municipio.

Es preciso tener presente, todos los tipos de necesidades y perspectivas que debe tener una persona, para así forma una fidelidad con el compromiso del ciudadano con su municipio, indica Rojas et al. (2020).

Así mismo, la presente investigación, está compuesta por tres capítulos, descrito a continuación:

Capítulo 1: planteamiento del problema tenemos como; interrogante general, operacionalización de variables, problema, variables, también; campo, área y línea, análisis de variables, por otro lado; la matriz de consistencia, interrogantes básicas, la descripción, título prueba, hipótesis, interrogantes específicas, objetivo general, por otro lado tenemos; marco teórico, antecedentes nacionales, objetivos específicos, justificación, antecedentes, título prueba, objetivos, antecedentes internacionales, marco conceptual.

Capítulo 2: planteamiento operacional; temporalidad, estrategia de recolección de datos, técnicas e instrumentos, ámbito, unidades de estudio, estructura de los instrumentos, campo de verificación.

Capítulo 3: resultados; en los resultados se divide en 3 partes, resultados descriptivos que se divide en, variables uno y dos, datos de control, después tenemos los inferenciales que son, correlación por dimensiones, prueba de normalidad, correlación general, acto seguido

están la discusión donde se compara los resultados obtenidos con otros autores. Finalmente, se cuenta con las conclusiones y recomendaciones.



CAPITULO I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Determinación del Problema

La Municipalidad de Mariano Melgar cuenta con servicios como limpieza pública, trámites, certificaciones, entre otros; dichas solicitudes al ingresar por mesa de partes son revisadas y agendadas por la asistente administrativa que al acabar su turno designa dichas solicitudes a las áreas correspondientes para que emitan su respuesta para que vuelva a pasar por mesa de partes para la entrega del o los documentos al usuario, dentro de ello, existen múltiples necesidades que se tienen que levantar para el bienestar de la misma población que reside en el distrito como aquellos que lo visitan; la población de Mariano Melgar tiene una percepción negativa ante la gestión administrativa junto con la calidad de servicio que se empezó a degradar desde la gestiones anteriores. Dicho todo ello, afecta directamente a los vecinos del mencionado distrito como la abundancia de animales callejeros, olor nauseabundo de los contenedores de basura o cúmulos de ellos que ingresan al hogar provocando malestar entre los usuarios con consecuencias en su salud, también de forma directa, la inseguridad que presenta en sus calles, ya que se generan de forma continua y constante por la falta de equipos o personal a cargo; los usuarios que pagan sus tributos y otros más exigen pronto levantamiento de sus deficiencias.

1.2. Enunciado del problema

Percepción de la gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio en los pobladores de la Municipalidad de Mariano Melgar. Arequipa, 2021.

1.3. Descripción del problema

En la Municipalidad de Mariano Melgar es importante resaltar que para ser exitoso en cuanto a la gestión administrativa, debe tener una buena administración ya que se necesita recursos humanos como físicos para que así se complementen entre ambos, y así dar a entender que toda organización depende en cumplir con todos los objetivos y metas para la satisfacción de todos los usuarios que lo requieran; por otro lado, la calidad de servicio demuestra una evolución en dicha municipalidad hacia la mejoría con el propósito de optimizar todas sus condiciones en la que se entregan los servicios a los ciudadanos, ya que es muy importante también que las personas se lleven una buena percepción de su distrito.

Dicho a todo ello, en la municipalidad podremos encontrar los servicios tales como licencias de funcionamiento, licencias de edificación, certificado ITSE, matrimonio civil, tributos, entre otros. Todos los documentos para ser tramitados se tienen que pasar primero por mesa de partes que atiende de 8 am a 4 pm de lunes a viernes de manera virtual por motivos de pandemia, que a su vez genera malestar en algunos pobladores que reportan averías en el portal virtual de la municipalidad como la saturación de ellos en determinados días, agregando a ello las demoras y retrasos en las respuestas de dichos trámites.

Las necesidades de la población del distrito en mención deben ser satisfechas para la conformidad de los vecinos, así como representarnos ante las otras entidades gubernamentales.

Caldas et al. (2017) refiere que las maneras de realizarlo eficazmente y la suficientemente posible tendrá que tener unas premisas que son muy importantes como las oportunidades del proceso, los costes mínimos, como también seguro y estricto. Dichos puntos son sumamente requeribles, ya que sin ellos la Municipalidad de Mariano Melgar iría sin rumbo provocando el malestar de los ciudadanos colindantes al municipio.

Sánchez (2019) indica que todo tipo de actividades que se realiza en la empresa tiene como objetivo la calidad que es muy fundamental en la empresa, ya que el cliente persibe los resultados finales del servicio que estamos proporcionando. Partiendo de dicha declaración es todo lo que pedimos los melgarianos para así sentirnos satisfechos del servicio que brinda el municipio y así empezar a cambiar la perspectiva que tienen los pueblerinos de gestiones anteriores.

Inicialmente, toda persona quiere que su municipalidad esté trabajando óptimamente en todas las ramas y/o áreas que impliquen el trato a sus pueblerinos; en este caso, la relación de la gestión administrativa tiene que ser muy congruente y positiva, de igual forma con la calidad de servicio que implicaría el cambio de percepción y opinión de los ciudadanos que recurren a ella para así hacerlo ameno el trato entre ambas partes.

1.3.1. Campo, Área y Línea

- Campo: Ciencias sociales
- Área: Administración
- Línea: Administración y Gestión

1.3.2. Tipo cuantitativo

- Nivel correlacional

Inicialmente implica la exploración para saber hasta qué punto podremos descubrir nuevos hechos o actos que puedan significar un encuentro de relación de las variables de gestión administrativa con la calidad de servicio, para así, darse cuenta cuán importante son estos puntos ya que uno ni otro pueden ser auto independientes, ambas partes generan satisfacción de las cuales tendrán buenas experiencias para que más pueblerinos y/o visitantes encuentren un buen lugar donde encuentren soluciones.

1.3.3. Variables

a) Análisis de variables:

- Variable Dependiente – Calidad de servicio

Rojas et al. (2020) indica que las empresas cuentan con un sinnúmero de opciones múltiples para enfocarse en la mente de los clientes como también llamar su mirada, es lo más primordial, ya que se fijan en las necesidades como la percepción de la atención; para todo ello muestran su nivel de satisfacción como su fidelización.

- Variable Independiente – Percepción de la gestión administrativa

Ramírez, et al. (2017) propone llevar a cabo todo tipo de métodos en cuanto a lo administrativo y aquello que se desarrollen en la organización, es fundamental que se seleccionen buenas decisiones y un plan para llevarlos a cabo para la realización de sus objetivos en la empresa ya que encontramos varias secciones continuas.

b) Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables en la calidad del servicio

Variable	Subvariables	Indicadores	Medios
Calidad de servicio	Tangibles	Persona pública Infraestructura Objetivos públicos	Encuestas
	Fiabilidad	Eficiencia Eficacia Efectividad Repetición Problemas del municipio	
	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera Inicio y término Tiempo de duración Post-servicio	
	Seguridad	Cortesía del municipio Serviciudad municipal Competencia pública Credibilidad de la municipalidad	
	Empatía	Personalización de la atención Conocimiento del cliente	



Tabla 2

Operacionalización de las variables en la percepción de la gestión administrativa

Variable	Subvariables	Indicadores	Medios
Percepción de la gestión administrativa	Percepción de la administración	Información financiera. Rapidez en tramites. Asignación presupuestal.	Encuestas
		Rendimiento de la ejecución presupuestal y el presupuesto de gasto.	
	Percepción de la gestión	Accesibilidad de información pública. Normativa legal de la municipalidad.	
		Actividades programadas. Acciones realizadas por la municipalidad. Coordinación con instituciones.	
Percepción de la planificación	Percepción de eficiencia y eficacia de la actual gestión municipal.	Organización de las actividades municipales. Identifica la municipalidad problemas en la comunidad. Solución oportuna de los problemas del distrito. Percepción de los planes adecuados para el cumplimiento de objetivos.	
	Existencia de políticas municipales. Planificación de la municipalidad en actividades.		
	Percepción de gobernar	Reconoce las diferencias para trabajar en la municipalidad. Desempeño de los gobernantes. Desarrollo humano en la municipalidad. Cumplimiento del presupuesto en el plan de trabajo. Forma de gobernar de la actual gestión municipal.	

c) Matriz de Consistencia

Tabla 3

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Subvariables	Indicadores	Instrumento
¿Cómo será la relación entre la percepción de la administración y la calidad de servicio de la Municipalidad de Mariano Melgar?	Determinar la relación entre la percepción de la administración y la calidad del servicio de la Municipalidad de Mariano Melgar.		Variable dependiente	Tangibles	Persona pública Infraestructura Objetivos públicos Eficiencia Eficacia	
¿Cómo será la relación entre la percepción de la gestión y la calidad del servicio de la Municipalidad de Mariano Melgar?	Establecer la relación entre la percepción de la gestión y la calidad del servicio de la Municipalidad de Mariano Melgar.	Dado que se recepciona las solicitudes de los melgarianos en cuanto a sus quejas sobre los servicios y trámites administrativos que realizan en la Municipalidad de Mariano Melgar, es probable que exista una relación significativa, positiva y moderada entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad de Mariano Melgar en Arequipa al 2021.	Calidad de servicio	Fiabilidad	Efectividad Repetición Problemas del municipio	
¿Cómo será la relación entre la percepción de la planificación y la calidad del servicio de la Municipalidad de Mariano Melgar?	Señalar la relación entre la percepción de la planificación y la calidad del servicio de la Municipalidad de Mariano Melgar.		Variable Independiente	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera Inicio y término Tiempo de duración Post-servicio	Encuestas
¿Cómo será la relación entre la percepción de gobernar y la calidad del servicio de la Municipalidad de Mariano Melgar?	Indicar la relación entre la percepción de gobernar y la calidad del servicio de la Municipalidad de Mariano Melgar.		Percepción de la gestión administrativa	Seguridad	Costesía del municipio Servicialidad municipal Competencia pública Credibilidad de la municipalidad Personalización de la atención Conocimiento del cliente	

1.3.4. Interrogantes Básicas

1.3.4.1. Interrogante General

¿Cómo será la percepción de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la Municipalidad de Mariano Melgar en Arequipa al 2021?

1.3.4.2. Interrogantes Específicas

- ¿Cómo será la relación entre la percepción de la administración y la calidad del servicio de la Municipalidad Mariano Melgar?
- ¿Cómo será la relación entre la percepción de la gestión y la calidad del servicio de la Municipalidad Mariano Melgar?
- ¿Cómo será la relación entre la percepción de la planificación y la calidad del servicio de la Municipalidad Mariano Melgar?
- ¿Cómo será la relación entre la percepción de gobernar y la calidad del servicio de la Municipalidad Mariano Melgar?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación económico-social

Según lo desarrollado con esta investigación permitirá a la Municipalidad de Mariano Melgar sea muy beneficiada porque se proporcionara una adecuada y sostenible información sobre la percepción gestión administrativa a través del tiempo junto con la calidad de servicio, de lo cual hará que dicho municipio sea más eficaz en variables ya expuestas; a todo ello se ve reflejado en la ejecución de obras públicas en beneficio a toda la población.

Los ciudadanos del distrito de Mariano Melgar se verán beneficiados por esta investigación con la implementación efectiva de la seguridad ciudadana, vigilando constantemente todas las periferias ante un posible incremento de la inseguridad y pudiendo solventar una de las inquietudes de los ciudadanos que tienen; por ello, se optimizara el recojo de la basura con el debido mantenimiento de las unidades compactadoras haciendo así un distrito limpio y reduciendo drásticamente la aparición de animales no deseados generando la satisfacción de todos los ciudadanos y visitantes al distrito; no obstante, la implementación de cámaras de vigilancia en todos los puntos estratégicos del distrito de Mariano Melgar para la seguridad de los mismos haciendo un hincapié en la reducción de los asaltos u otros problemas de seguridad; también en la optimización de respuesta en cuanto a trámites administrativos y sobre todo a la atención rápida de problemas que pueda tener la persona de carácter de urgencia y otras futuras necesidades que los ciudadanos pudieran necesitar.

1.4.2. Justificación académica

En la presente tesis se demostró la contribución en la información pertinente sobre la percepción de la gestión administrativa y calidad de servicio basándonos en la teoría SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), por este motivo se podrá utilizar de precedente teórico para la realización, apertura e investigaciones futuras como servicialidad municipal, personalización de la atención, competencia pública proporcionando el bien común con el debido respeto de los derechos de las personas que es un elemento indispensable para una satisfacción adecuada de las necesidades y expectativas de los usuarios.

1.4.3. Justificación práctica

Es de mucha importancia esta investigación, ya que coopera para la solución de los problemas ya existentes en dicho municipio relacionados con la percepción de la gestión administrativa y calidad de servicio proponiendo mejoras para que tenga una investigación más fluida y oportuna, a su vez, los pueblerinos se sientan más a gusto con su municipalidad y sea competencia con otras.

La Municipalidad de Mariano Melgar se verá beneficiada por la investigación e información que se va a recopilar de las encuestas así, puedan tomar medidas preventivas o correctivas que les ayude a mejorar la calidad de servicio que brinda la municipalidad tales como la ayuda oportuna a todo ciudadano que lo solicite, implementación de un despacho específico para problemas recurrentes.

1.4.4. Justificación personal:

En esta investigación se aplicó todo lo aprendido durante el tiempo de aprendizaje de la carrera junto a las experiencias adquiridas a la par de lo académico como marketing, administración pública y publicitaria, entre otros, ya que esto permitirá la obtención del título de licenciado en administración de empresas.

2. OBJETIVOS

2.1.1. Objetivo General

Analizar la percepción de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la Municipalidad de Mariano Melgar en Arequipa al 2021.

2.1.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la percepción de la administración y la calidad del servicio de la Municipalidad Mariano Melgar.

- Establecer la relación entre la percepción de la gestión y la calidad del servicio de la Municipalidad Mariano Melgar.
- Señalar la relación entre la percepción de la planificación y la calidad del servicio de la Municipalidad Mariano Melgar.
- Indicar la relación entre la percepción de gobernar y la calidad del servicio de la Municipalidad Mariano Melgar.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Conceptos básicos

3.1.1. Gestión administrativa

3.1.1.1. *Definición de Gestión Administrativa*

Según comenta Ramírez, et al. (2017) llevar a cabo todos los procesos de la administración y de los hechos llevados en la organización; esto quiere decir, la toma apropiada de las decisiones y las acciones para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ya que se basan en fases continuas.

Acto seguido, Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) indica que existe un ambiente donde los individuos laboran con la finalidad de cumplir metas que se les asignen y así laboran en grupos para mayor eficacia.

Es preciso tener presente que la gestión administrativa está conformada de estrategias y mecanismos para el empleo de recursos, materiales o financieros en una empresa para así lograr sus metas trazadas. Así mismo, está orientado a la optimización de los recursos, minimizar los riesgos, el control de las actividades y sobre todo la acertada toma de decisiones; además, previene los problemas futuros y se emplea de manera eficaz las estrategias, tácticas y operativas.

3.1.1.2. *Importancia de la Gestión Administrativa*

Es destacable mencionar sobre la importancia de la gestión administrativa a Mendoza et al. (2017) para estos autores “tiene un comportamiento regular, al tener acciones que están orientadas al cumplimiento de los objetivos por sus funciones comunes en la gestión del proceso administrativo tales como planear, organizar, dirigir y controlar.

Acto seguido, prosiguiendo con la importancia sistemática, Mendoza et al. (2017) refieren que el carácter sistemático tiene que ser sinérgico acompañado de nuevas dinámicas con mucha responsabilidad para, a su vez, ser mejor competitivos con todos los estándares de calidad.

Dentro de los conceptos hacia la importancia de la gestión administrativa sea pública o privada, recordaremos que “las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de

gobierno local, tienen autonomía Política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia”. (Constitución política del Perú, 1993, art. 194).

A modo de conclusión, toda gestión administrativa debe ser sistemática y entenderse lo siguiente:

Toda empresa se diferencia por contener capacidades con pocos límites ocupacionales y financieros, esto va seguido por su tipología, ya sean grandes, medianas o pequeñas, públicas o privadas, de bienes o servicios, dentro de ellos tienen una diferencia peculiar en sus métodos de gestionar, por lo cual, todas las entidades deben tener procesos revolucionarios para que se lleven a cabo y establecerse en la mente de los clientes. (Mendoza et al., 2017).

3.1.1.3. Percepción del poblador sobre la gestión administrativa

3.1.1.4. Percepción de la administración

Bueno, Ramos y Berrelleza (2018) indica que se realizó una investigación sobre la gestión influyente en la administración, de las cuales llega a determinar objetivos como gestión financiera como una función elemental y directa en la relación con la participación ciudadana.

Parés (2009) menciona que existe municipalidades proporcionan información en su totalidad, también en las audiencias públicas, mecanismos de participación, presupuestos participativos y de muchas otras más que son afines de la administración que toman a gran medida la inclusión de los ciudadanos en las decisiones públicas que propocionen un beneficio al lugar.

3.1.1.5. Percepción de la gestión

Armas (2016) dice que el punto de vista que tiene un ciudadano referente a la gestión de una municipalidad es todo un conjunto de procesos que se enfocan al logro de la administración eficiente y eficaz en cuanto a los recursos de la municipalidad.

Huergo (2014) menciona que la gestión es el resultado de las practicar que se realiza en la sociedad de manera individualisada o conjunta y no es necesario que este incluyente en una sociedad de toda índole, también se hace mención a toda persona que haga una actividad que dé a la gestión.

3.1.1.6. Percepción de la planificación

Shapiro (2001) indica que para planificar es necesario una necesidad para que relativamente ir buscando soluciones posibles a través de las estrategias para satisfacer dicha necesidad o solucionarlo; por lo tanto, a más planificación con ayuda de las estrategias más sencillo será obtener dicho objetivo definido.

Saavedra et al. (1999) menciona que la planificación está presente en nuestras vidas, muy seguida en las personas por cuanto que hará durante el día y a lo largo de su vida.

3.1.1.7. Percepción de gobernar

Harnecker (1993) enseña que se puede gobernar de manera distinta y que se acoplen progresivamente y rápida las personas a todo lo que es gestión de gobierno que se convirtió en un inmenso desafío ya que se tiene como conocimiento que la alcaldía debiera gobernar para la población, ciudad y sin distinción alguna.

3.1.2. Calidad de servicio

3.1.2.1. Concepto de calidad de servicio

Rojas et al. (2020) indica que en la calidad de servicio existen varias alternativas que tienen las empresas para captar la atención del cliente, ya que están sustentadas en todo tipo de necesidades y perspectivas del cliente. Cuando un cliente se encuentra satisfecho en lo mencionado, se forma un lazo de fidelidad.

Por otro lado, como comenta Horellano (2017) el mercado es muy competitivo y que lleva a las empresas a un mejoramiento constante en cuanto a la calidad de los servicios como en sus productos que ofrece. Podemos decir que la calidad de servicio es un elemento muy estratégico que ofrece competitividad.

Para terminar, Schiffman, Lazar, y Wisenblit (2010) menciona que toda persona busca evaluar, elegir y adquirir el servicio, ya que es una necesidad fundamental en cuanto a su comportamiento y decisiones.

3.1.2.2. Características

1.5.2.1.1. Cumplir sus objetivos

Para el cumplimiento de los objetivos no debemos fijarnos en los problemas externos, sino adentro de la organización en cómo hacer las cosas y la actuación del personal para realizar los cambios, la solución es enfocar a los empleados hacia sus objetivos y mirar hacia los factores positivos de los clientes o proveedores de las cuales aprovecharemos de esas cualidades y utilizarlos a nuestro favor. (Libremente unlimited minds, 2018). Por esta razón:

Tabla 4*Cumplimiento de los objetivos para la calidad del servicio*

Lograr el cumplimiento de los objetivos

1. Cumplir los requisitos aplicables de las partes interesadas y clientes como resultado de nuestras operaciones.
 2. Asegurar que los servicios prestados se realicen dentro de los tiempos comunicados a los clientes.
 3. Garantizar la satisfacción del cliente referente a la confiabilidad de
 4. Cumplir todos los requisitos legales aplicables a los servicios prestados.
 5. Implementar acciones que permitan mejorar continuamente el desempeño de la organización.
-

1.5.2.1.2. Solución de las necesidades

Para comenzar Solano (2017) comenta para la solución de las necesidades la transparencia en la información en sus software para que el cliente los entienda mucho mejor, a continuación, la respuesta oportuna que es fundamental para que se logre el cumplimiento del objetivo, acto seguido, la solución oportuna es todo lo que desea el cliente antes que persiba un problema, de esta manera, la flexibilidad del servicio crea en el cliente una solución que a su vez demuestra compromiso.

1.5.2.1.3. Demostración de resultados

La demostración es una técnica fuerte para brindar unos buenos resultados hacia a la parte interesada en cuanto a la calidad del servicio que uno muestra partiendo de Chiavenato (2000) es mejor demostrar el servicio para que al público objetivo entienda como funciona, por otra parte, el tiempo exacto en brindar la demostración si no de las cuales se volvería tedioso, luego, tiene que ser sencilla sin desplegar varias situaciones o elementos para que no cause problemas a las personas que soliciten el servicio, por esta razón, el empleado debe conocer bien para evitar que el cliente sospeche que no sabemos de la materia, a continuación, tenemos que dejar probar a la parte interesada que el servicio que proporciona la entidad funciona adecuadamente, acto seguido, cuando acabe la demostración de lo que brindamos siempre es bueno preguntar para qué el cliente no se vaya con duda alguna, por esta razón, no hay que presionar para que el ciudadano entienda las cosas y evitar agresiones de todo índole.

Por otro lado, Red Inmobiliaria de Bienes Raíces (2019) habla que hay que tener un diario para la muestra de los resultados trabajados o empleados hasta su parte final, tener un historial de trabajo, sentirse organizado en cuanto al cumplimiento realizado y siempre contar y proporcionar un reporte de lo hecho.

3.1.2.3. Dimensiones de la calidad del servicio según SERVQUAL

Aiteco consultores S.L. (2019) refiere que es una medición en la cual el cliente desea saber sobre la organización que brinda las cinco dimensiones estipuladas y que, a su vez, está diseñada para una escala de varias respuestas para entender lo que necesita el cliente. Nos da a entender que es muy necesario para mejorar y tener una mejor percepción.

1.5.2.1.4. Tangibilidad

Para empezar, Sánchez y Sánchez R. (2016) menciona que el “aspecto físico de las instalaciones, maquinaria, herramientas y personal”. (p. 113)

Por otro lado, Yovera y Rodríguez (2018) “se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”. (p. 31)

1.5.2.1.5. Capacidad de respuesta

Para Sánchez y Sánchez R. (2016) la organización tiene que brindar toda su capacidad para el apoyo de sus clientes de manera correcta y rápida.

Pasemos a Yovera y Rodríguez (2018) en cuanto a la empresa tiene que ayudar a los clientes y darles un servicio eficaz.

1.5.2.1.6. Seguridad

Partiendo de Sánchez y Sánchez R. (2016) la seguridad es una palabra que brinda confianza en la organización de la cuales el cliente obtenga un buen resultado en su problema y lo mejor es brindándole con total honestidad.

A continuación, Yovera y Rodríguez (2018) dice que los conocimientos obtenidos y la atención brindada que desempeñan los empleados y sus habilidades de ellos, sirven e influyen confianza y seguridad, no existen riesgos o dudas del caso.

1.5.2.1.7. Empatía

Yovera & Rodríguez (2018) es el tipo de atención de persona a persona que ofrecen las entidades hacia los competidores; a su vez, es la facultad de que los empleados puedan ponerse en el sitio del cliente. Todo esto implica un mayor acercamiento hacia las personas que ingresen.

1.5.2.1.8. Fiabilidad

Sánchez y Sánchez Romero (2016) es la capacidad de emplear un servicio a paso seguro y cauteloso. Implica el cumplimiento de una función en ciertas funciones.

3.1.3. Municipalidad de Mariano Melgar

3.1.3.1. Historia

Para empezar, distintos problemas que acarrea dicha municipalidad ya mencionados con anterioridad surgen desde los años del 2015 al 2019 donde las quejas constantes de todos los lugareños se hicieron sentir en la municipalidad, ya que varias personas que reciben dentro de las periferias del distrito hacían su pronunciamiento de voz con huelgas, manifestaciones de todo índole, desprecio de los mismos, estos problemas eran muy visibles en todo el distrito de Mariano Melgar hasta el punto que las noticias a nivel regional señalaban al distrito como uno de los peores en cuanto a la gestión administrativa y ni que hablar de su calidad de servicio, a simple vista en dichos años cualquier persona que visitara el distrito podía ver las carencias y deficiencias que dejaban las dignas autoridades por un mal uso del canon minero y otras posibles razones que se escuchaban de los vecinos, a todo ello en la actualidad se demuestra que la Municipalidad de Mariano Melgar ha tenido un campo muy oportuno y dando la percepción a los lugareños que los recursos que obtiene la municipalidad por varias razones fueron bien invertidos, pero aun así, requiere seguir con cambios de algunas deficiencias en dichas variables para así destacar a dicha municipalidad dentro de los mejores distritos de la región Arequipa; por tal motivo primordial considerar reseñas del pasado para así tener una idea óptima.

Tenemos un distrito destacado en cuanto al uso del canon minero que de las cuales dicha municipalidad obtuvo el reconocimiento nacional por uso total del dinero a beneficio del distrito, Municipalidad de Mariano Melgar (2020) veamos en los años de 1929 y 1930 cuando un grupo de trabajadores deseaban vivir en un aproximado de 25 familias hicieron una petición al gobierno que se les dieran unos terrenos por la Avenida Jesús, pero de las cuales ellos negaron y con el paso del tiempo se fueron por la torrentera que delimita con Miraflores, zonas aráceas a merced de la naturaleza donde allí construyeron poco a poco y a ello se le conoció como el “Barrio Chino”, todos sus habitantes tenían que cargar con sus propias fuerzas el agua específicamente con dos recipientes en ambos lados con un palo cruzado en sus hombros que se le conoció como “Yugo” según en las creencias chinas; en aquel tiempo existía un sendero en la que pasaba ómnibus que daban transporte a los pueblerinos y se hizo famosa conociéndola como la “La China”; los servicios primarios estaban siendo establecidos paulatinamente dependiendo del crecimiento de la población,

dicho a ello, se crea finalmente el distrito de Mariano Melgar, exactamente el 27 de agosto de 1965 por la Ley N° 15594, el Presidente de la República el arquitecto Fernando Belaunde Terry, después, la Ley Orgánica de Municipalidad Ley N.º 23853 vigente, dice que las Municipalidades tienen la total competencia en sus rubros establecidos, comercialización, obras públicas y otros.



3.1.3.3. Visión y misión

La misión de la Municipalidad de Mariano Melgar (2020) trata de realizar todas sus políticas en dicha municipalidad para que se realice de forma democrática su gobernabilidad y así dar una buena calidad de vida para desarrollarse en humanidad de forma equilibrada junto con la ecología y ambiente.

La visión de la Municipalidad de Mariano Melgar (2020) indica que la presente municipalidad promueve crecimiento humano de manera sostenible e integral que tiene como ejemplificación la igualdad de género y de sus oportunidades, los residentes de la Municipalidad de Mariano Melgar tienen noción del cuidado del medio ambiente y tienen práctica en la solidaridad al prójimo; en la Municipalidad demuestra ser transparente y toma en cuenta las decisiones de la ciudadanía de las cuales cuentan con salud, educación y justicia.

3.2. Antecedentes

3.2.1. Antecedentes Nacionales

Veliz (2020) Relación entre gestión administrativa y comunicación interna de la Municipalidad Distrital De Majes – Caylloma, Universidad Católica San Pablo – Arequipa.

En la investigación el objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión administrativa y comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Majes; para el desarrollo de la investigación se usaron cuestionarios para medir las variables en estudio, este instrumento se aplicaron a 184 colaboradores de distintas áreas de la municipalidad de Majes en la gestión administrativa y se llegó a la conclusión que existe una relación significativa, positiva y baja, ya que la relación de las variables es inestable o no muy fuerte. Esta investigación resulta ser muy discrepante, ya que los resultados obtenidos fueron muy dispersos y ayuda a la percepción en cuanto a la opinión de los colaboradores.

Merma (2018) Estudio de la calidad de servicio en el restaurante sillustani, distrito de Yanahuara; Universidad Nacional de San Agustín – Arequipa.

En la investigación el objetivo principal fue descubrir la calidad de servicio en el restaurante sillustani, Yanahuara, Arequipa; para el desarrollo de la investigación se realizaron cuestionarios para medir las variables de estudio, este instrumento se aplicó a 290 clientes y se llegó a la conclusión que existe un buen nivel de la calidad del servicio ofertado. Esta investigación resulta ser “modelo” para la obtención de la calidad de servicio de una empresa/institución.

Guerreros y Artemio (2019) Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede administrativa de la unidad de gestión educativa local huamanga, Universidad privada TELESUP – Ayacucho.

En la investigación el objetivo principal fue la determinación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en el área de recursos humanos; para el desarrollo de la investigación se realizaron cuestionarios para medir las variables de estudio, este instrumento se aplicó a 107 usuarios y se llegó a la conclusión que existe una relación muy significativa entre la gestión administrativa y servicio de calidad con el coeficiente de relación positiva. Esta investigación resulta ser atractiva, ya que permite saber y tener una visión más amplia a lo que se encontrara en los resultados obtenidos.

Lozada (2018) Captación de ingresos propios y optimización de la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Cutervo – Cajamarca.

En la investigación el objetivo principal fue la determinación de la gestión administrativa en el liderazgo asertivo de la municipalidad de cutervo, para el desarrollo de la investigación se realizaron encuestas para medir las variables de estudio, este instrumento se aplicó a 08 trabajadores de dicha municipalidad y se llegó a la conclusión que la gestión administrativa es la fortaleza de la municipalidad. Esta investigación resulta ser muy congruente, ya que identifica el potencial de la municipalidad y con datos verídicos de sus mismos trabajadores.

3.2.2. Antecedentes Internacionales

Villareal (2018) Gestión administrativa y financiera para el sindicato de choferes profesionales ecuador del Carchi, Universidad regional autónoma de los Andes UNIANDES, Ecuador.

En la investigación el objetivo principal fue gestionar un modelo de la gestión administrativa y financiera de los choferes en Ecuador, para el desarrollo de la investigación se realizaron encuestas para medir las variables de estudio, este instrumento se aplicó a 383 a trabajadores del sindicato de choferes Carchi y se llegó a la conclusión que se ayuda al mejoramiento de las áreas para la generación de riquezas de los accionistas. Esta investigación resulta ser muy atrayente, ya que de las cuales se proporciona una muestra de más de 300 personas que es un nivel aceptable para la obtención de datos más locuaces.

Gonzales (2019) Diseño de propuesta de mejora en la calidad de servicio al usuario aplicando el Modelo Servqual en el Distrito de Educación 12D01 (Baba - Babahoyo – Montalvo), Universidad tecnológica empresarial de Guayaquil – Ecuador.

En la investigación el objetivo principal fue hacer mejoras en cuanto a la calidad del servicio aplicado a un modelo Servqual, para el desarrollo de la investigación se realizaron entrevistas y encuestas para medir la variable de estudio, este instrumento se aplicó a 203 usuarios que acceden a ser atendidos al distrito educativo y se llegó a la conclusión que se hallaron varios problemas que causaba una insatisfacción a los usuarios que a su vez esto perjudica a la imagen institucional y se recomienda tomar medidas correctivas. Esta investigación llama fuertemente la atención, ya que las cuales es buena saber las deficiencias que tiene una institución para superarlas y no estancarse, a su vez, indica una fuerte recomendación de lo que se tratara.

4. HIPÓTESIS

Dado que se recepcionan las solicitudes de los melgarianos en cuanto a sus quejas sobre los servicios y trámites administrativos que realizan en la Municipalidad de Mariano Melgar, **es probable que** exista una relación significativa, positiva y moderada entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad de Mariano Melgar en Arequipa al 2021.

CAPITULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnicas

Se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento los cuestionarios, uno por cada variable de investigación, según Hernández, Fernández & Baptista, (2014).

1.2. Instrumentos

Cuestionario de percepción de la gestión administrativa.

- Nombre del instrumento: Cuestionario de percepción de la gestión administrativa.
- Autor: Br. Fransheska de los Ángeles Fernández López.
- Año de elaboración: 2021
- Objetivo: Cuestionario dirigido a los pobladores del Distrito de Mariano Melgar.
- Numero de ítems: 23
- Numero de dimensiones: 4
 - Dimensión 1: Percepción de la administración.
 - Dimensión 2: Percepción de la gestión.
 - Dimensión 3: Percepción de la planificación.
 - Dimensión 4: Percepción de gobernar
- Valides y confiabilidad: Fue validado por juicio de expertos de los cuales fueron:
 - CPC. José Edilberto Ramírez López
 - Mgtr. Iris Edith Adrianzén López
 - Mgtr. Paula Dalila Chapilliquén Martínez
 - En el estudio titulado: Percepción de la gestión municipal 2015-2018 y la participación ciudadana en los pobladores del distrito El Arenal-Paita, 2018.
- Baremación de escala: La escala Likert (1 al 5) se emplea como suma de puntajes para obtener una calificación de cada cuestionario aplicado, para lo cual, se ha realizado la baremación a una escala de bueno, malo y regular, según la distribución de los puntajes, con un rango donde se considera el total del ancho de clase entre el número de clases, obteniendo la siguiente clasificación:
 - Percepción de la administración: Bueno (27 a 35 puntos), Regular (17 a 26 puntos) y Malo (7 a 16 puntos)
 - Percepción de la gestión: Bueno (16 a 20 puntos), Regular (10 a 15 puntos) y Malo (4 a 9 puntos)
 - Percepción de la planificación: Bueno (23 a 30 puntos), Regular (15 a 22 puntos) y Malo (6 a 14 puntos)

- Percepción de gobernar: (23 a 30 puntos), Regular (15 a 22 puntos) y Malo (6 a 14 puntos)
- Variable: Gestión administrativa: Bueno (85 a 115 puntos), Regular (55 a 84 puntos) y Malo (23 a 54 puntos)

Cuestionario de calidad del servicio.

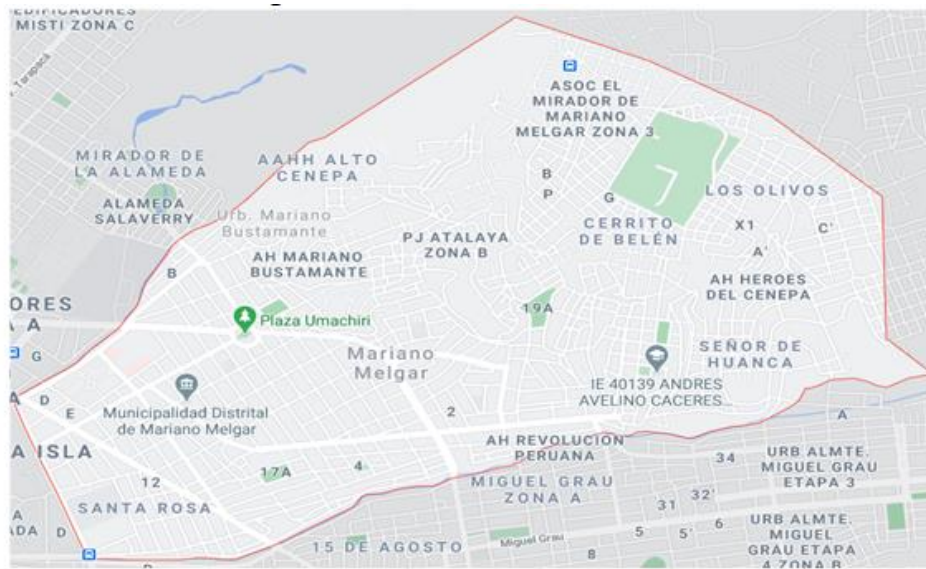
- Nombre del instrumento: Cuestionario de la calidad de servicio.
- Autor: Br. Esther Gina Atocha Dulanto
- Año de elaboración: 2017
- Objetivo: Cuestionario dirigido a la población del Distrito de Mariano Melgar.
- Numero de ítems: 22
- Numero de dimensiones: 5
 - Dimensión 1: Elementos tangibles.
 - Dimensión 2: Fiabilidad.
 - Dimensión 3: Capacidad de respuesta.
 - Dimensión 4: Seguridad.
 - Dimensión 5: Empatía.
- Validez y confiabilidad: Fue validado por juicio de expertos de las cuales fueron:
 - Dr. Abel Rodríguez Taboada
 - Dra. Jessica Paola Palacios Garay
 - Mgtr. Augusto Ricardo Fernández Lara
 - En el estudio titulado: Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador 2017.
- Baremación de escala: La escala Likert (1 al 5) se emplea como suma de puntajes para obtener una calificación de cada cuestionario aplicado, para lo cual, se ha realizado la baremación a una escala de bueno, malo y regular, según la distribución de los puntajes, con un rango donde se considera el total del ancho de clase entre el número de clases, obteniendo la siguiente clasificación:
 - Elementos tangibles: Bueno (16 a 20 puntos), Regular (10 a 15 puntos) y Malo (4 a 9 puntos)
 - Fiabilidad: Bueno (19 a 25 puntos), Regular (13 a 18 puntos) y Malo (5 a 12 puntos)
 - Capacidad de respuesta: Bueno (16 a 20 puntos), Regular (10 a 15 puntos) y Malo (4 a 9 puntos)
 - Seguridad: Bueno (16 a 20 puntos), Regular (10 a 15 puntos) y Malo (4 a 9 puntos)
 - Empatía: Bueno (19 a 25 puntos), Regular (13 a 18 puntos) y Malo (5 a 12 puntos)
 - Variable Calidad del servicio: Bueno (82 a 110 puntos), Regular (52 a 81 puntos) y Malo (22 a 51 puntos)

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ámbito

Se va a desarrollar en el distrito de Mariano Melgar.

Figura 2
Distrito de Mariano Melgar



2.2. Unidades de Estudio

Tabla 5
Número de personas por género

Género	casos	%
Masculino	28,798	48,06
Femenino	31,120	51,94
Total	59,918	100,00

Tabla 6*Población de 15 años a más en grupos quinquenales*

Edades	Casos	%	Acumulado %
De 15 a 19 años	4 961	10,72%	10,72%
De 20 a 24 años	5 619	12,14%	22,86%
De 25 a 29 años	5 212	11,26%	34,12%
De 30 a 34 años	4 656	10,06%	44,18%
De 35 a 39 años	4 389	9,48%	53,66%
De 40 a 44 años	4 112	8,88%	62,55%
De 45 a 49 años	3 763	8,13%	70,68%
De 50 a 54 años	3 142	6,79%	77,47%
De 55 a 59 años	2 799	6,05%	83,51%
De 60 a 64 años	2 265	4,89%	88,41%
De 65 a 69 años	1 734	3,75%	92,15%
De 70 a 74 años	1 269	2,74%	94,89%
De 75 a 79 años	916	1,98%	96,87%
De 80 a 84 años	724	1,56%	98,44%
De 85 a 89 años	445	0,96%	99,40%
De 90 a 94 años	204	0,44%	99,84%
De 95 a más años	74	0,16%	100,00%
Total	46 284	100,00%	100,00%

Así mismo, la municipalidad de estudio refiere que mensualmente, considerando las atenciones tanto presenciales como virtuales, se realizan un promedio de 1250 personas que acuden a realizar trámites en la municipalidad, por lo que se considerará estas personas con las características demográficos anteriormente mencionado.

$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$	N.C. =	95%
	Z =	1.96
	E =	5%
	p =	0.5
	q =	0.5
	N =	1250

$$n = \frac{(1.96 * 1.96) * 0.5 * 0.5 * 1250}{((0.05 * 0.05) * (1250 - 1)) + ((1.96 * 1.96) * 0.5 * 0.5)}$$

n= 294.03

Donde:

NC: Nivel de confianza

Z: Parámetro

E: Error

p: Probabilidad de acierto

q: Probabilidad de desacierto

N: Población

La muestra calculada para la investigación es de 294 personas residentes en el distrito de Mariano Melgar.

2.3. Temporalidad

La investigación se ha desarrollado en un periodo de 24 meses.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las encuestas fueron desarrolladas de manera muy eficiente, aplicando todos los conocimientos obtenidos en el tiempo universitario del investigador y a su vez, cotejados por expertos en la materia, para así sea óptima al entendimiento de las personas encuestadas y así sea más ameno la recolección de datos a los ciudadanos del distrito de Mariano Melgar.

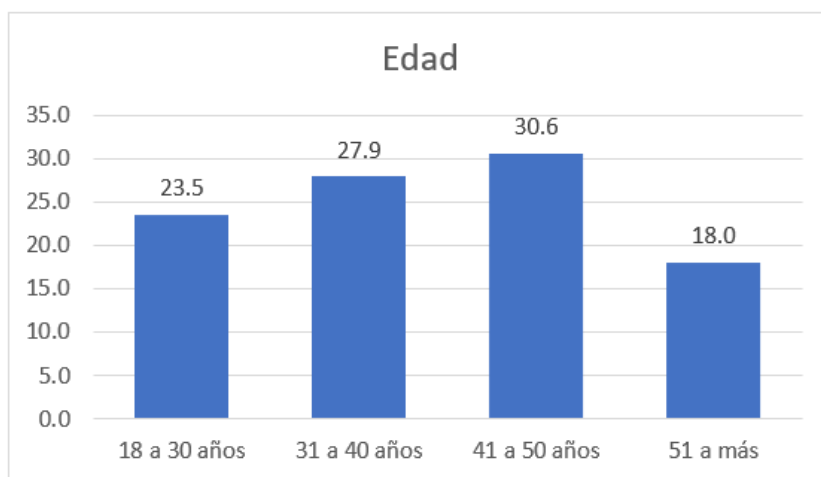
Así mismo, el investigador aplicó las encuestas presencialmente acudiendo a los lugares públicos de la zona como los parques, transeúntes a pie para una mayor veracidad de las encuestas realizadas.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

1.1. Datos de control

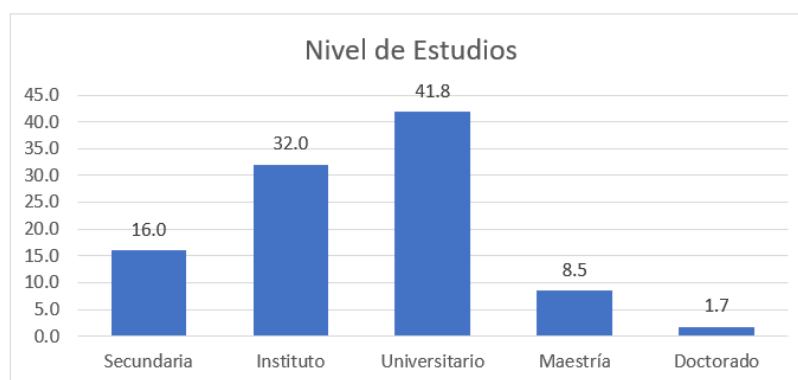
Figura 3
Resultados descriptivos de edad



De la figura anterior, vemos que el 23.5 % de los encuestados están entre los 18 a 30 años, el 27.9 % están entre los 31 a 40 años, el 30.6 % están entre los 41 a 50 años y el 18 % están entre los 51 años a más. Estos nos indica que las personas encuestadas que acuden mayormente a la Municipalidad de Mariano Melgar se encuentran en un rango de 41 a 50 años dado que estas personas tienden a tener una mayor disponibilidad de tiempo y/o responsabilidad ante cualquier trámite que se desea hacer en dicho municipio.

Así mismo, Saavedra et al. (1999) indica que toda persona tiende a planificar en lo que realizara en el día sin importar sus condiciones.

Figura 4
Resultados descriptivos de estudios



En cuanto al nivel de estudios tenemos que, el 16 % están secundaria, el 32 % están en instituto, el 41.8% está en nivel universitario, el 8.5 % están con maestría, el 1.7 % con doctorado. Dados los resultados observamos que las personas que fueron encuestadas tienen mayormente el nivel de estudios de universitarios, ya que dicho nivel no es un impedimento para realizar todo tipo de trámites y/o documentación.

En efecto, Parés (2009) menciona que las municipalidades tienden acudir a formas de inclusión de los pueblerinos en cuando a las decisiones para que, así, sean tomados en cuenta en toda decisión que tome el municipio en cuestión.

1.2.Resultados descriptivos de la Gestión Administrativa

1.2.1.Resultados por ítems

Tabla 7

Frecuencia de la percepción de la gestión administrativa

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Pregunta 1	35	11.9	64	21.8	124	42.2	60	20.4	11	3.7
Pregunta 2	17	5.8	79	26.9	140	47.6	31	10.5	27	9.2
Pregunta 3	67	22.8	71	24.1	96	32.7	23	7.8	37	12.6
Pregunta 4	34	11.6	76	25.9	127	43.2	21	7.1	36	12.2
Pregunta 5	36	12.2	57	19.4	121	41.2	40	13.6	40	13.6
Pregunta 6	26	8.8	74	25.2	120	40.8	38	12.9	36	12.2
Pregunta 7	21	7.1	70	23.8	119	40.5	42	14.3	42	14.3
Pregunta 8	29	9.9	72	24.5	107	36.4	50	17.0	36	12.2
Pregunta 9	19	6.5	62	21.1	111	37.8	61	20.7	41	13.9
Pregunta 10	16	5.4	70	23.8	133	45.2	38	12.9	37	12.6
Pregunta 11	22	7.5	74	25.2	115	39.1	80	27.2	3	1.0
Pregunta 12	22	7.5	64	21.8	111	37.8	55	18.7	42	14.3
Pregunta 13	22	7.5	72	24.5	136	46.3	28	9.5	36	12.2
Pregunta 14	24	8.2	77	26.2	131	44.6	32	10.9	30	10.2
Pregunta 15	21	7.1	82	27.9	117	39.8	59	20.1	15	5.1
Pregunta 16	21	7.1	80	27.2	120	40.8	28	9.5	45	15.3
Pregunta 17	23	7.8	61	20.7	112	38.1	57	19.4	41	13.9
Pregunta 18	35	11.9	74	25.2	110	37.4	35	11.9	40	13.6
Pregunta 19	50	17.0	71	24.1	98	33.3	60	20.4	15	5.1
Pregunta 20	26	8.8	71	24.1	100	34.0	54	18.4	43	14.6
Pregunta 21	19	6.5	59	20.1	125	42.5	47	16.0	44	15.0
Pregunta 22	12	4.1	85	28.9	122	41.5	38	12.9	37	12.6
Pregunta 23	26	8.8	61	20.7	130	44.2	37	12.6	40	13.6

De la tabla anterior en la primera pregunta, se aprecia que el 42.2 % considera que a veces se brinda la información financiera necesaria y dicho porcentaje proviene de los encuestados de la percepción gestión administrativa de la Municipalidad de Mariano Melgar. Así mismo, Parés (2009) indica que los ciudadanos tienen que participar en fines de administración para así tener beneficios en ambas partes.

La cuarta pregunta se aprecia que el 43.2 % considera que a veces existe un buen rendimiento en la ejecución presupuestal versus el presupuesto de gasto de la Municipalidad de Mariano Melgar. La mayoría de los que visitan el municipio en cuestión tienden a tener una percepción de lo que se usa y gasta en determinadas obras o donde se utilice el dinero, conviene distinguir, que Bueno, Ramos y Berrelleza (2018) menciona que hay una relación directa y a su vez una participación con los ciudadanos en los objetivos que tenga dicho municipio. La séptima pregunta se aprecia que el 7.1 % considera que nunca se da a conocer el tarifario para realizar cualquier procedimiento y trámite administrativo por dicha municipalidad. Los ciudadanos que se apersonan a dicho municipio se dan cuenta de las carencias y ayudan a levantar las deficiencias de la Municipalidad de Mariano Melgar. Por lo cual, Armas (2016) dice que mediante las observaciones de los ciudadanos que tienen hacia una municipalidad se determina el logro.

La décima pregunta se aprecia que el 23.8 % considera que casi nunca se coordina con las diferentes instituciones públicas y privadas de la Municipalidad de Mariano Melgar. Es por eso importante tener formas de solucionar aspectos negativos que se presente, por otro lado, Shapiro (2001) refiere que para solucionar las necesidades es a través de estrategias.

La treceava pregunta se aprecia que el 12.2 % considera que siempre se identifican los problemas de la comunidad. Es muy bajo la percepción que tienen melgarianos, ya que ellos mismo deben de conocer todo tipo de inconvenientes que se surjan en toda su jurisdicción. Así pues, Harnecker (1993) indica que para gobernar se puede hacer de diferentes formas y eso implica un gran reto, por ende, la alcaldía debería tener un buen gobierno.

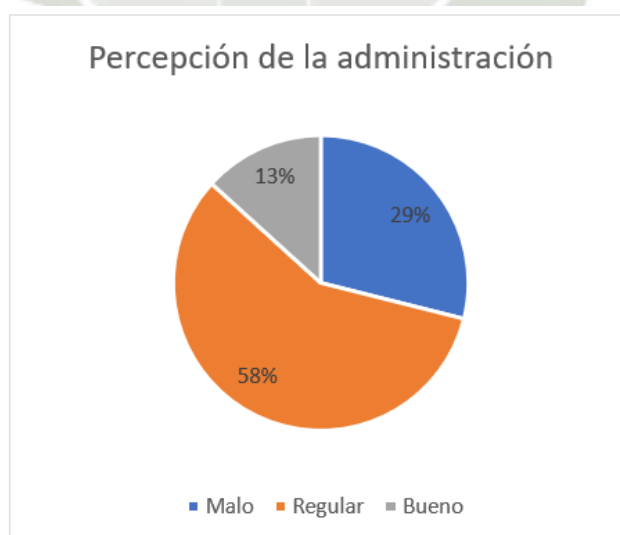
La dieciseisava pregunta se aprecia que el 40.8% considera que a veces existen y se aplican políticas municipales institucionalizadas para la mejora de la calidad de vida de los pobladores del distrito. Y para lograr ello, la municipalidad tiene que tener sus objetivos bien claros para así poder utilizar bien las políticas con respecto a la calidad de vida, puesto que, Mendoza et al. (2017) nos indica que se tiene que cumplir las gestiones del proceso administrativo como son las de planear, organizar, dirigir, controlar.

La diecinueveava pregunta se aprecia que el 5.1% considera que siempre existen diferencias cuando se otorgan trabajo en la Municipalidad de Mariano Melgar. Pocos de los encuestados tienen una visión a que exista ciertas circunstancias benéficas hacia algunas personas, pero esto tiene que cambiar dado que los puestos de trabajo deben publicarse y dar a conocer los resultados por méritos en los diferentes niveles de reclutamiento. Por lo tanto, Solano (2017) menciona que es una necesidad la transparencia de todo tipo de información para los interesados.

La veintitresava pregunta se aprecia que el 44.2% considera que a veces es correcta la forma de gobernar de la gestión municipal en mención. Dado que todo tipo de gobierno debe ser orientado para toda clase de personas y sea rápida la incorporación de ellos en todo planeamiento de la Municipalidad de Mariano Melgar. Por lo expuesto, Harnecker (1993) nos indica que gobernar se convirtió en un gran desafío y todos tenemos en cuenta que la alcaldía debe gobernar para los ciudadanos sin importar ninguna clase.

1.2.2. Resultados por dimensiones

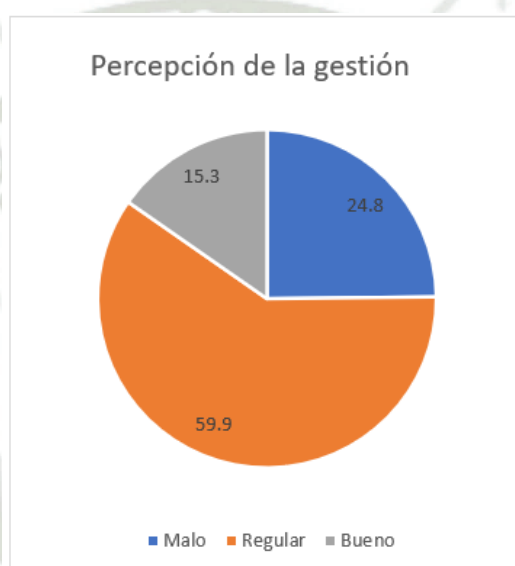
Figura 5
Resultados descriptivos de percepción de la administración



De la figura anterior, se observa que el 57.8% de los encuestados señalan que la percepción de la administración de la Municipalidad de Mariano Melgar es regular, mientras que el 28.9% señala que es malo, así mismo, el 13.3% establece que es buena la

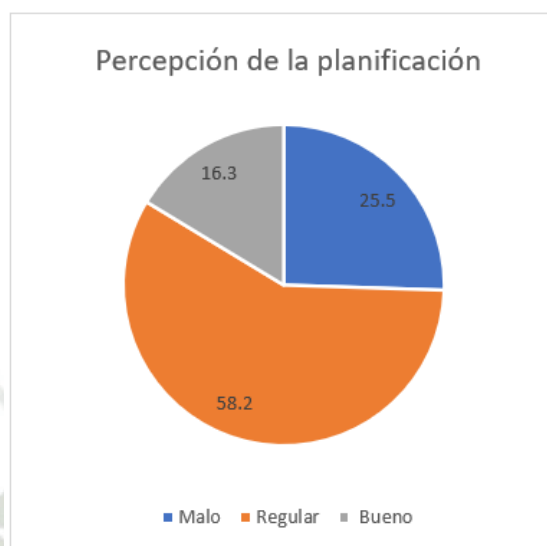
administración de esta municipalidad. Esto se debe a que las personas del distrito en mención tienen la percepción de los anteriores alcaldes en su forma de administrar y lo califican hasta el momento como regular como el mayor porcentaje, ya que cuentan, con la esperanza que se subsane hoy en la actualidad. En tal sentido, Parés (2019) nos indica que existen mecanismos de participación para que los ciudadanos sean incluidos y que proporcionen sus decisiones y así lograr un beneficio mutuo. Como ejemplo tenemos las encuestas.

Figura 6
Resultados descriptivos de la percepción de la gestión



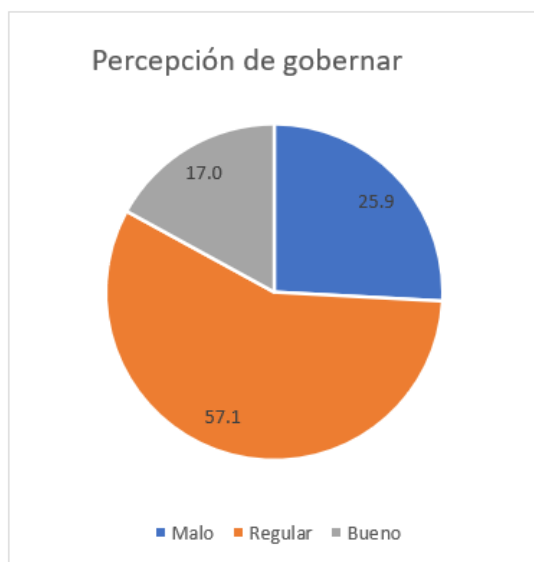
De la figura anterior, se observa que el 59.9% de los encuestados señalan que la percepción de la gestión de la Municipalidad de Mariano Melgar es regular, mientras que el 24.8% señala que es malo, también, el 15.3% establece que es buena la gestión de esta municipalidad. Esto se debe a que los integrantes del distrito tienen su mayor percepción de forma regular en cuanto a la gestión porque no saben a ciertas que los recursos u otros movimientos que haga dicha municipalidad sean utilizados óptimamente y entren en grandes dudas. Ahora bien, Armas (2016) menciona que los ciudadanos tienen una mirada de su municipalidad como un conjunto de procesos que van enfocados hacia el logro eficiente y eficaz en cuantos los recursos de la municipalidad. Entonces, podemos decir que los ciudadanos, que radican en Mariano Melgar son buenos conocedores de las realidades que atraviesa el distrito.

Figura 7
*Resultados descriptivos de percepción
de la planificación*



De la figura anterior, se observa que el 58.2% de los encuestados señalan que la percepción de la planificación de la Municipalidad de Mariano Melgar es regular, mientras que el 25.5% señala que es malo, paralelamente, el 16.3% establece que es buena la planificación de esta municipalidad. Esto se debe mayormente a que las obras que se realizan en el distrito mencionado son demoradas por la burocracia, corrupción entre otros, que perciben los melgarianos y están metidas en su subconsciente; ante ello los pueblerinos catalogan como regular la planificación que realizan los encargados del municipio ante la falta de estrategias y necesidades de los mencionados. En consecuencia, Shapiro (2001) en otras palabras señala que hay una necesidad de buscar soluciones para así, solventar las necesidades y solucionarlas, ya que a mayor planificación ayudara a tener un objetivo definido. Por consiguiente, la planificación es muy importante para que se lleve a cabo todo tipo de actividades en el menor tiempo posible.

Figura 8
*Resultados descriptivos de la
percepción de gobernar*



De la figura anterior, se observa que el 57.1% de los encuestados señalan que la percepción de gobernar de la Municipalidad de Mariano Melgar es regular, mientras que el 25.9% señala que es malo, al mismo tiempo, el 13.3% establece que es buena la gobernabilidad de esta municipalidad. Esto se debe a todos los alcaldes anteriores con su forma de gobernar, decepcionaron a los pueblerinos y ante esa situación el resultado de las encuestas en este punto fue regular ya que gobernar es un gran desafío. Más aún, Harnecker (1993) relaciona la forma de gobernar en que sea de forma progresiva y rápida, ya que la alcaldía debe de gobernar para población sin distinción alguna. Entonces, los melgarianos tenemos muy en cuenta que gobernar no es una tarea complicada, pero sí, existe una gran duda ante la realización de ello.

Figura 9

Resultados descriptivos de la percepción de la gestión administrativa.



De la figura anterior, se observa que el 62.6% de los encuestados señalan que la gestión administrativa de la Municipalidad de Mariano Melgar es regular, mientras que el 22.4% señala que es malo, de la misma forma, el 15% establece que es buena la gestión administrativa de esta municipalidad. Esto se debe a que los pueblerinos no tienen clara la idea la forma en que se administra los recursos de la municipalidad, es por ello que tienen una intuición de la gestión administrativa regular. Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) nos indica que para laborar se tiene que agrupar en individuos para así conseguir la eficacia de las operaciones y se cumplan los objetivos. A partir de ello, la autoridad municipal debe tener en cuenta dichos resultados para una mejor gestión.

1.3.Resultados descriptivos de la Calidad del servicio

1.3.1. Resultado por ítems

Tabla 8

Frecuencia de la calidad del servicio

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Pregunta 1	8	2.7	93	31.6	128	43.5	61	20.7	4	1.4
Pregunta 2	11	3.7	82	27.9	104	35.4	58	19.7	39	13.3
Pregunta 3	12	4.1	49	16.7	134	45.6	91	31.0	8	2.7
Pregunta 4	13	4.4	69	23.5	131	44.6	40	13.6	41	13.9
Pregunta 5	24	8.2	59	20.1	102	34.7	60	20.4	49	16.7
Pregunta 6	15	5.1	63	21.4	129	43.9	45	15.3	42	14.3
Pregunta 7	10	3.4	70	23.8	108	36.7	58	19.7	48	16.3
Pregunta 8	9	3.1	69	23.5	135	45.9	41	13.9	40	13.6
Pregunta 9	14	4.8	67	22.8	126	42.9	42	14.3	45	15.3
Pregunta 10	11	3.7	53	18.0	123	41.8	63	21.4	44	15.0
Pregunta 11	11	3.7	55	18.7	128	43.5	58	19.7	42	14.3
Pregunta 12	13	4.4	49	16.7	117	39.8	76	25.9	39	13.3
Pregunta 13	19	6.5	54	18.4	131	44.6	45	15.3	45	15.3
Pregunta 14	20	6.8	57	19.4	99	33.7	66	22.4	51	17.3
Pregunta 15	15	5.1	64	21.8	106	36.1	62	21.1	47	16.0
Pregunta 16	9	3.1	57	19.4	124	42.2	60	20.4	44	15.0
Pregunta 17	10	3.4	43	14.6	127	43.2	72	24.5	42	14.3
Pregunta 18	19	6.5	60	20.4	102	34.7	58	19.7	55	18.7
Pregunta 19	10	3.4	57	19.4	111	37.8	72	24.5	44	15.0
Pregunta 20	14	4.8	43	14.6	128	43.5	68	23.1	41	13.9
Pregunta 21	9	3.1	56	19.0	129	43.9	56	19.0	44	15.0
Pregunta 22	17	5.8	57	19.4	123	41.8	53	18.0	44	15.0

La catorceava pregunta se aprecia que el 33.7 % considera que a veces los comportamientos del personal inspiran confianza. La base principal para que los que requieran un servicio es la confianza que se pueda dar en una conversación entre el usuario y el personal es por ello hay que fortalecerlo mucho más, Sobre todo, Rojas et al. (2020) nos indica que hay varias estrategias para que los usuarios/clientes capten su atención en lo que uno ofrece y que, si ellos se encuentran satisfechos, conllevan a un lazo de fidelidad.

La quinta pregunta se aprecia que el 16.7 % considera que siempre en el área de atención cuando promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple. Es un gran problema que frecuente la Municipalidad de Mariano Melgar ya que la mayoría de personas que residen en el distrito no tienen una idea clara y buena sobre este ítem. Es por ello que, Sánchez y Sánchez R. (2016) menciona que toda organización tiene que dar toda su capacidad de manera correcta y rápida.

La segunda pregunta se aprecia que el 27.9 % considera que casi nunca las instalaciones físicas del área en que es atendido son visualmente atractivas. Es un muy importante tener dichas instalaciones modernizadas y funcionales para crear la confianza y perspectiva del usuario en cuanto a la atención de ciertos trámites que lo requieran y así, ellos mismos se incentiven a tener buena imagen de la Municipalidad de Mariano Melgar. No obstante, Yovera y Rodríguez (2018) nos dice que es conveniente tener buenas instalaciones y apariencias físicas.

La quinceava pregunta se aprecia que el 5.1 % considera que nunca se siente seguro en el área de atención. En dicha área es la primera imagen que tiene el usuario al entrar a una institución estatal, es por ello, que los que ocupan ese cargo tengan los conocimientos adecuados para brindar esa imagen. Por esta razón, Yovera y Rodríguez (2018) refiere que los conocimientos obtenidos por parte de los empleados influyen en la seguridad y confianza del usuario.

La veintidosava pregunta se aprecia que el 41.8% considera que a veces el personal administrativo entiende sus necesidades específicas. Para llegar a ello los empleados tienen que tener un amplio criterio en cuanto a la atención y sobre todo la comprensión. A continuación, Sánchez y Sánchez Romero (2016) nos menciona que se tiene que cumplir las funciones encomendadas a paso seguro con la fiabilidad.

La novena pregunta se aprecia que el 42.9% considera que a veces el área de atención lo mantiene informado del momento en que se realiza los servicios. Todos debemos llegar al objetivo de mantener un modelo idóneo de atención para los usuarios, ya que eso refleja la imagen institucional hacia otras personas externas al municipio en mención. Por lo que sigue, Merma (2018) menciona que hay que llegar a un modelo idóneo de atención de la calidad del servicio.

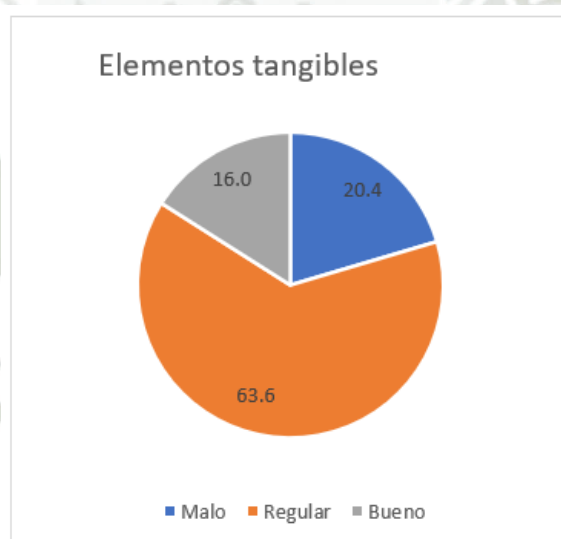
La doceava pregunta se aprecia que el 25.9% considera que casi siempre el personal del área de atención se muestra dispuesto a ayudarlo. Muchos de los que acudimos a la Municipalidad de Mariano Melgar buscamos ese tipo de ayuda de cualquier personal a cargo, pero la mayoría de ellos muestra una actitud poco deseable y los usuarios no satisfacen sus necesidades y se llevan una mala imagen. Por lo expuesto, Rojas et al. (2020) nos muestra

que hay que enfocarse en la mente de los clientes y llamar su atención para así crear un nivel de confianza y satisfacción.

La dieciochoava pregunta se aprecia que el 34.7% considera que a veces el personal le brinda atención individualizada. Sigue siendo un tema muy discrepante y que dicha municipalidad debe enfocarse a tratar el tema de individualización de consultas u otros temas. En consecuencia, Ramírez, et al. (2017) orienta que se desarrollen métodos administrativos en la organización para que ello conlleve a la toma de buenas decisiones y llegar a los objetivos de la empresa.

1.3.2. Resultado por dimensiones

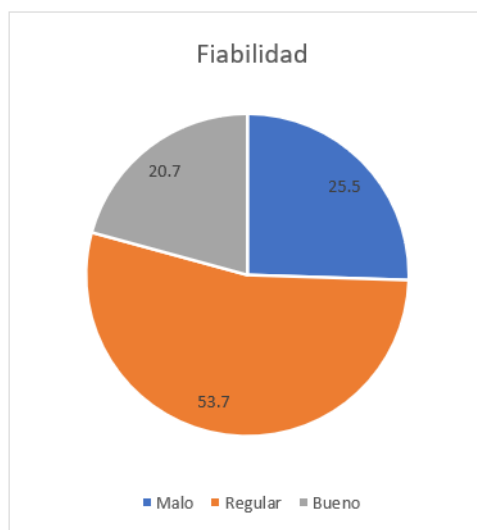
Figura 10
Resultados descriptivos de los elementos tangibles



De la figura anterior, se observa que el 63.6% de los encuestados señalan que los elementos tangibles de la Municipalidad de Mariano Melgar son regular, mientras que el 20.4% señala que es malo, igualmente, el 16% establece que es bueno los elementos tangibles de esta municipalidad. Esto se debe a bienes muebles que posee la municipalidad en mención, ya los ciudadanos que van a pagar sus arbitrios y demás, aprecian computadoras no modernas, muebles desgastados entre otros, que indican a las personas la deficiencia que existe y se experimenta cuando uno va a realizar una acción en su lentitud y apariencia de ello. Por lo tanto, Yovera y Rodríguez (2018) menciona sobre las apariencias físicas. Así

pues, todas las personas que visiten dicha municipalidad tendrán una visión regular del ambiente por lo ya expuesto y esto no proporcionaría confianza en sus atenciones.

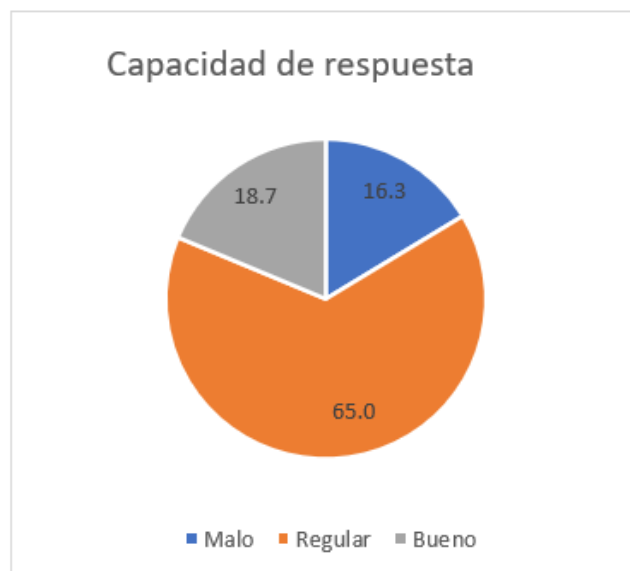
Figura 11
Resultados descriptivos de la fiabilidad



De la figura anterior, se observa que el 53.7% de los encuestados señalan que la fiabilidad de la Municipalidad de Mariano Melgar es regular, mientras que el 25.5% señala que es malo, análogamente, el 20.7% establece que es buena la fiabilidad de esta municipalidad. Esto se debe a que existe quejas sobre el funcionamiento óptimo de sus equipos como del personal también, a varias personas encuestadas en sus reclamos dicen que nos les llega la resolución de sus reclamos o documentos presentados en mesa de partes como un ejemplo de muchos otros, y es por ello que salió un resultado regular. Sánchez y Sánchez Romero (2016) menciona al emplear un determinado servicio se debe avanzar a paso seguro para así cumplir con las funciones. A todo ello, es muy importante tratar de optimizar a lo máximo todos los defectos encontrados.

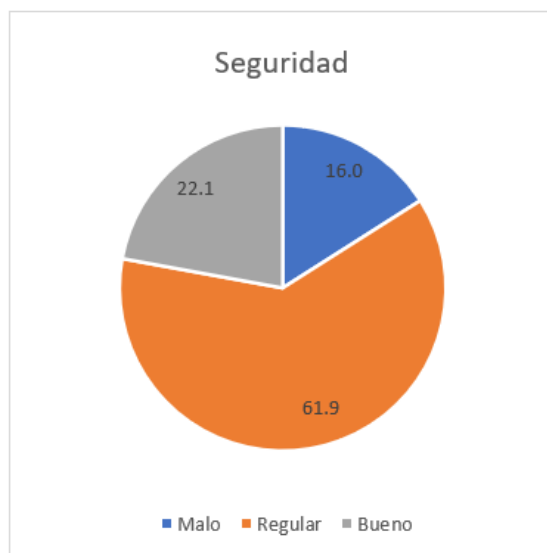
Figura 12

Resultados descriptivos de la capacidad de respuesta



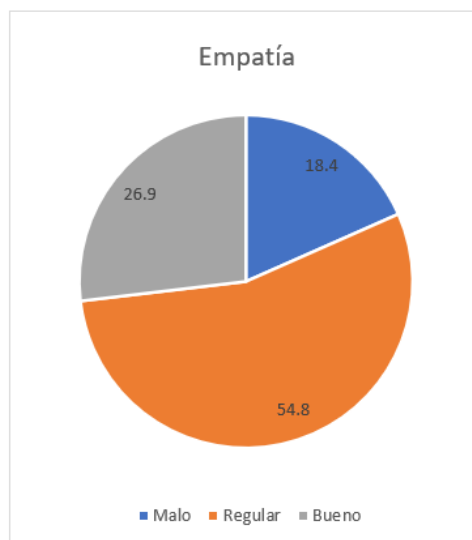
De la figura anterior, se observa que el 65% de los encuestados señalan que la capacidad de respuesta de la Municipalidad de Mariano Melgar es regular, mientras que el 16.3% señala que es malo, de modo similar, el 18.7% establece que es buena la capacidad de respuesta de esta municipalidad. Esto se debe a la demora de los trámites administrativos como los tiempos de entrega de las respuestas a los documentos presentados en dicha municipalidad, provoca una mala impresión y poca capacidad en resolverlo, es por ello que se obtiene un resultado regular. Por lo tanto, Sánchez y Sánchez R. (2016) dice que hay que brindar toda la capacidad posible para el apoyo para los clientes de manera rápida. Como lo expuesto, mejoraría en gran capacidad el pensamiento de los contribuyentes.

Figura 13
*Resultados descriptivos de la
seguridad*



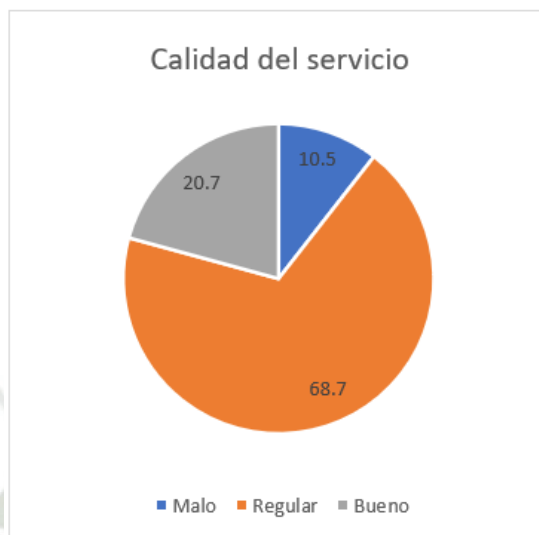
De la figura anterior, se observa que el 61.9% de los encuestados señalan que la seguridad de la Municipalidad de Mariano Melgar es regular, mientras que el 16% señala que es malo, de igual forma, el 22.1% establece que es buena la seguridad de esta municipalidad. Esto se debe a que los melgarianos no están seguros en cuanto al desempeño de los empleados dando inseguridades en sus trámites correspondientes, es por ello que vota el dato de manera regular ante su indecisión. Prueba de ello, Yovera y Rodríguez (2018) nombra que los empleados con conocimientos obtenidos dan mucha seguridad hacia aquellas personas y no existiría riesgos. La seguridad es por sí la confianza que tiene los allegados con los que brindan el servicio.

Figura 14
*Resultado descriptivo de la
empatía*



De la figura anterior, se observa que el 54.8% de los encuestados señalan que la empatía de la Municipalidad de Mariano Melgar es regular, mientras que el 18.4% señala que es malo, asimismo, el 26.9% establece que es buena la empatía de esta municipalidad. Esto se debe al trato que proporciona la Municipalidad de Mariano Melgar, ya que no es lo adecuado hacia sus clientes en temas oportunos. De manera que, Yovera y Rodríguez (2018) indica que los empleados deben ponerse en la situación de los clientes y todo esto proporciona más acercamiento hacia ellos. En otras palabras, los empleados deben tener una participación efectiva en cuanto a la realidad que una persona atraviesa.

Figura 15
Resultado descriptivo de la calidad de servicio.



De la figura anterior, se observa que el 68.7% de los encuestados señalan que la calidad de servicio de la municipalidad de Mariano Melgar es regular, mientras que el 10.5% señala que es malo, también, el 20.7% establece que es buena la calidad de servicio de esta municipalidad. Esto se debe a que existe gran preocupación y así vez inseguridad en cuanto la atención u otros es por ello que arroja un resultado regular. Horellano (2017) expresa que el mercado es demasiado competitivo y una calidad de servicio, debe ser lo más importante y siempre tratar de mejorarlo, ya que es una estrategia ante la competencia. Por lo que sigue, seguir mejorando la calidad de servicio para que la Municipalidad de Mariano Melgar realce sobre otras.

2. RESULTADOS INFERENCIALES

2.1. Prueba de normalidad

Tabla 9
Resultados de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de se	0.125	294	0.000
Percepción de	0.103	294	0.000

Se emplea la prueba de kolmogorov para el análisis de normalidad, puesto que la muestra tiene más de 35 datos, en tal sentido, se analiza los grados de significancia, en ambas

variables, este no excede el 0.05 del valor esperado, por lo que se rechaza la hipótesis: "la muestra tiene una distribución normal", por ello se procede al análisis inferencial con estadísticos no paramétricos, empleando la correlación de Spearman.

2.2. Correlación general

Tabla 10

Resultado de la correlación general

		Calidad de servicio
Percepción de la gestión	Coefficiente de cor	,702**
	Sig. (bilateral)	0.000
Administrativa	N	294

De la tabla anterior se observa que existe una correlación significativa, directa y fuerte ($r=0.702$; $x=0.00$, $x<0.05$) entre la Percepción de la gestión administrativa y la calidad del servicio. Es decir, que a mayor esfuerzo por mejorar la percepción de la gestión administrativa mejor será la calidad del servicio de los pobladores de Mariano Melgar. Esto se debe a que las personas que acuden a dicha municipalidad observan y comentan entre ellos el comportamiento del personal que trabajaba allí, como también en las obras que se realizan en el buen uso de los recursos y otros; es decir, que al cumplimiento de los objetivos planteados de la municipalidad, llenara esa necesidad del usuario y tendrán buena noción de la atención; podemos afirmarlo con Bueno, Ramos y Berrelleza (2018) indica que es fundamental la gestión financiera y directa con la ciudadanía.

2.3. Correlación por dimensiones

Tabla 11

Resultado de la correlación por dimensiones

		Calidad de servicio	
Percepción de la administración		Coefficiente de correlación	,636**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	294
Percepción de la gestión administrativa		Coefficiente de correlación	,614**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	294
Percepción de la planificación		Coefficiente de correlación	,682**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	294
Percepción de gobernar		Coefficiente de correlación	,590**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	294

De la tabla anterior se observa que existe una correlación significativa, directa y fuerte ($r=0.636$; $x= 0.00$, $x<0.05$) entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad del servicio. Es decir, que a mayor esfuerzo por mejorar la percepción de la administración mejor será la calidad del servicio de los pobladores de Mariano Melgar. Esto se debe a que toda persona que entra a la municipalidad realiza uso de los servicios y si son satisfechos, como la respuesta puntual de los reclamos y otros, la persona tendrá una buena imagen del tipo de atención. Mendoza et al. (2017) que menciona, que hay que tener acciones para el cumplimiento de los objetivos, y así, ser competitivos juntos con los estándares de calidad.

Por consiguiente, se atiende que existe una correlación significativa, directa y fuerte ($r=0.614$; $x= 0.00$, $x<0.05$) entre la percepción de la gestión y la calidad del servicio. Es decir, que a mayor esfuerzo por mejorar la percepción de la gestión mejor será la calidad del servicio de los pobladores de Mariano Melgar. Esto se debe a que los pueblerinos del distrito en mención tienen muy presente que si las autoridades de allí cumplen con sus responsabilidades sobre todo tipo de procesos que se susciten, tendrán un mejor concepto del trato de la Municipalidad de Mariano Melgar. Entonces, Mendoza et al. (2017) alega que toda empresa tiene maneras distintas de gestionar y deben tener procesos revolucionarios para que se estampe en la mente de los clientes.

Asimismo, se percata que existe una correlación significativa, directa y fuerte ($r=0.682$; $x=0.00$, $x<0.05$) entre la percepción de la planificación y la calidad del servicio. Es decir, que a mayor esfuerzo por mejorar la percepción de la planificación mejor será la calidad del servicio de los pobladores de Mariano Melgar. En la municipalidad planifican periódicamente trámites con respecto al DNI con cero costos para personas de bajos recursos para satisfacer dicha demanda y ello lleva a influir en la mente de los que lo solicitan que existe un buen servicio. Shapiro (2001) menciona que para planificar es necesario que exista una necesidad y hay que satisfacerla y para eso es necesario el apoyo de estrategias.

Simultáneamente se mira que existe una correlación significativa, directa y moderada con tendencia alta ($r=0.590$; $x=0.00$, $x<0.05$) entre la percepción de gobernar y la calidad del servicio. Es decir, que a mayor esfuerzo por mejorar la percepción para gobernar mejor será la calidad del servicio de los pobladores de Mariano Melgar, esto se debe a que el alcalde de dicho distrito no demuestra periódicamente su rol ante el municipio bajo ciertos hechos encontrados, pero cuando toma buenas decisiones se nota en los subordinados de la municipalidad un entusiasmo o contento. Según Harnecker (1993) menciona que se debe gobernar para su población sin distinción alguna y esto se convierte en un gran desafío.

DISCUSIÓN

El investigador ha encontrado como resultado principal que, si hay una correlación significativa directa y fuerte entre las variables percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio, así como la investigación de Guerreros y Artemio (2019) que también encuentra este tipo de correlación que indica que se encontró un resultado muy significativo en la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio con coeficiente de relación positiva. Esto quiere decir que ambos autores encontraron una similitud muy cercana a sus investigaciones, en tal sentido se muestra que la percepción administrativa está relacionada con la calidad del servicio para así buscar una mejora y en especial una satisfacción de una necesidad de la población como con el distrito investigado.

Por consiguiente, también se encontró un resultado similar con Veliz (2020) que proporciona la información, donde su correlación con la gestión administrativa y comunicación interna fue significativa, positiva y baja obteniendo una relación inestable. De la misma forma, en cuanto a lo encontrado por el investigador tiene una similitud con Veliz, que existe una buena y regular comunicación en la cadena de mando de los colaboradores, dado ello, también están integrados los ciudadanos.

Simultáneamente, Merma (2018) afirma que las personas encuestadas tienen una indiferencia en cuanto a la calidad del servicio y que encuentran unos inconvenientes con las instalaciones físicas. Por ello, el tesista también encuentra una similitud con el autor, ya que las instalaciones tangibles tienen que ver mucho en cuanto a la perspectiva que tiene los clientes/usuarios; eso determinara en las encuestas sus puntos de vista y a su vez una calificación propia de ellos. A todo lo comentado, el investigador encuentra varias similitudes con los autores que reafirman la investigación realizada dando por sí, cierta o verídica.

Las percepciones de la gestión administrativa con la calidad del servicio están muy relacionadas entre sí, y ello se demuestra en las tablas y figuras puestas en el capítulo de resultados, para así buscar una mejoría de ambos lados, quiere decir, con la Municipalidad de Mariano Melgar con la calidad del servicio que brinda esta.

CONCLUSIONES

Primera conclusión

Al analizar la percepción de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio, se concluye que existe una correlación significativa, directa y fuerte ($r=0.702$; $x=0.00$, $x<0.05$) entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad del servicio; las personas que llegan en dicha municipalidad tienen un punto de observación sobre el comportamiento de los trabajadores y la necesidades que pasan ellos mismos, a su vez, los usuarios están al tanto en cuanto a los recursos destinados y el cumplimiento de los objetivos puestos en dicho municipio investigado, por consiguiente tendrán una buena noción de la atención, entonces a mejor percepción de la gestión administrativa, será mejor la calidad del servicio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

Segunda conclusión

Al determinar la relación entre la percepción de la administración y la calidad del servicio, se concluye que, existe una correlación significativa, directa y fuerte ($r=0.636$; $x=0.00$, $x<0.05$) entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad del servicio, quiere decir que, se debe mejorar la percepción de la administración, para así brindar una mejor calidad del servicio, entonces los usuarios se sentirán satisfechos si sus pedidos, trámites u otros son puntualmente atendido, dando así, un seguimiento de la información sobre cumplimiento de objetivos y estar al tanto con los estándares de calidad.

Tercera conclusión

Al establecer la relación entre la percepción de la gestión y la calidad del servicio, se concluye que, existe una correlación significativa, directa y fuerte ($r=0.614$; $x=0.00$, $x<0.05$) entre la percepción de la gestión y la calidad del servicio, por lo tanto, los pueblerinos están al tanto del cumplimiento de sus responsabilidades; con lo cual, si la municipalidad en mención tiene un mayor esfuerzo en mejorar la percepción sobre la gestión será mejor la calidad del servicio.

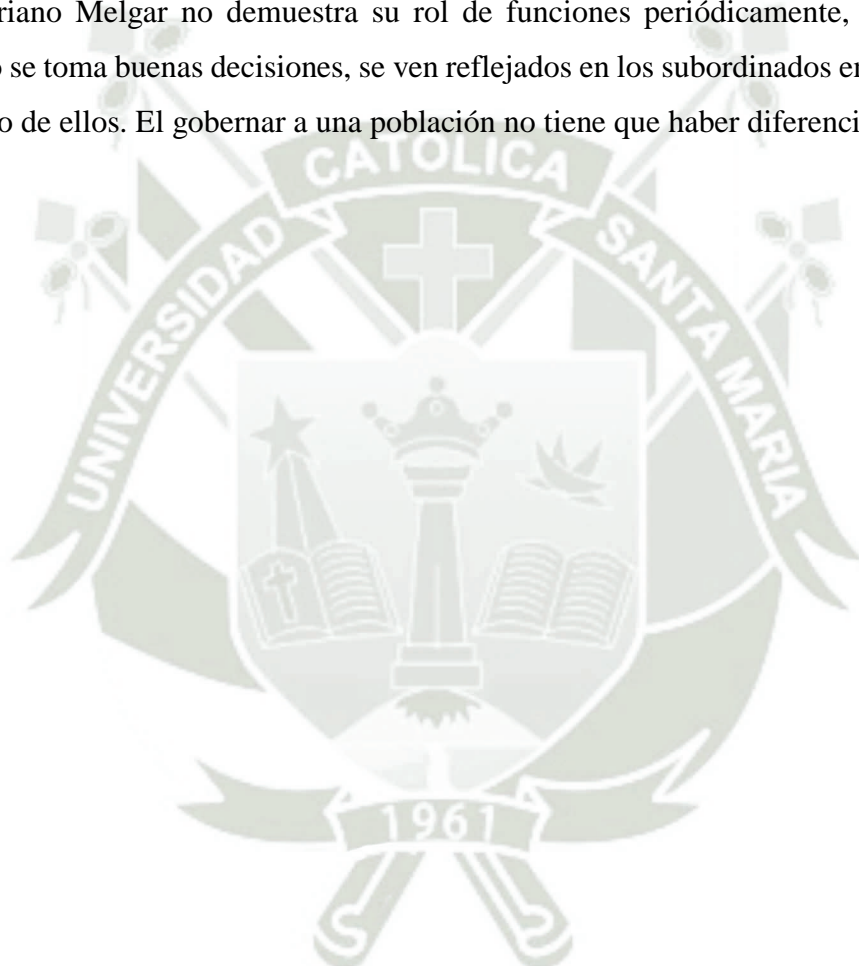
Cuarta conclusión

Al señalar la relación entre la percepción de la planificación y la calidad del servicio, se concluye que, existe una correlación significativa, directa y fuerte ($r=0.682$; $x=0.00$, $x<0.05$) entre la percepción de la planificación y la calidad del servicio; la influencia en la percepción de los usuarios que requieren trámites como el DNI a cero costos, lleva a los mismos a tener

una calificación positiva del servicio. Por lo cual, exista la necesidad de planificación en la municipalidad, que hay que satisfacerla.

Quinta Conclusión

Al Indicar la relación entre la percepción de gobernar y la calidad del servicio, se concluye que, existe una correlación significativa, directa y moderada con tendencia alta ($r=0.590$; $x=0.00$, $x<0.05$) entre la percepción de gobernar y la calidad del servicio; el alcalde del distrito de Mariano Melgar no demuestra su rol de funciones periódicamente, por lo contrario, cuando se toma buenas decisiones, se ven reflejados en los subordinados en cuanto al estado anímico de ellos. El gobernar a una población no tiene que haber diferencias en esta.



RECOMENDACIONES

Primera recomendación

Se recomienda a la Municipalidad de Mariano Melgar la capacitación trimestral a sus trabajadores en cuanto al trato con el usuario, que demostraría un mejor desempeño hacia quienes lo soliciten, a su vez, manejar de manera óptima los recursos asignados al municipio para el cumplimiento de todos sus objetivos finales; toda persona que visite la Municipalidad de Mariano Melgar siempre está en constante observación a la calidad de servicio que brinda como su gestión administrativa, por ende, hay que estar siempre actualizados en todo a la brevedad posible.

Segunda recomendación

Por consiguiente, la Municipalidad de Mariano Melgar, tienden a verse satisfechos los usuarios en cuanto a la velocidad de todo tipo de trámite, por lo que se recomienda aplicar estrategias para lograr un resultado óptimo y así, los usuarios se encuentren satisfechos al acudir a su municipio. El tesista recomienda aplicar un seguimiento oportuno y mensual que aceleraría la captación de problemas que puedan suscitarse a nivel administrativo, sobre todo en agilizar todo tipo de trámite burocrático que es la verdadera Nota de las demoras y disconformidad con las personas que se acerquen para solicitarlo.

Tercera recomendación

Igualmente, todos los pobladores de Mariano Melgar que acuden a su municipalidad están al tanto con las responsabilidades que deben ejercer y esto se logra con auditorias propias a los funcionarios para ver si todo se está realizando de la manera más eficaz, con un tiempo anual, todo esto indica realizar un esfuerzo en conjunto, tanto para los usuarios como los integrantes del municipio para que así, sea un ejemplo ante otros municipios en la ciudad.

Cuarta recomendación

De modo similar, las campañas para trámites a costo cero realizadas por el municipio siempre son aprovechadas por las personas, en especialmente de bajo recursos quienes casi siempre participan, por ende, se recomienda más ofertas como rebajas del 80 % de las penalidades por demoras de pago, campañas de la municipalidad en mención como vaso de leche de forma semanal entre otros; como también, no concentrarse en dicha campaña/oferta mencionadas cerca al municipio sino también, a los lugares más alejados donde se aprecia

la verdadera necesidad; todo esto es muy necesario y sería preferible realizarlo mensualmente para mejor aprovechamiento de ello.

Quinta recomendación

Análogamente, es muy recomendable demostrar a la población que funciones realizan dichos servidores públicos, cuando un usuario llegue a la Municipalidad de Mariano Melgar vea explícitamente todo lo que puede realizar sin necesidad de preguntar a otros subordinados del municipio e interrumpirlos con sus funciones; al no hacerlo, se creará una deficiencia y se demostraría en estado anímico del empleado al verse interrumpidos con preguntas repetitivas de los mencionados.



REFERENCIAS

- Aiteco consultores S.L. (2019). *El modelo SERVQUAL de calidad de servicio*. Obtenido de www.aiteco.com: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Argus Soluciones Integrales. (2 de Julio de 2020). Objetivos y planificación para lograrlos. ISO 9001:2015. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=u8_j4kcjeFo&ab_channel=ArgusSolucionesIntegrales
- Armas, G. (15 de Noviembre de 2016). La Gestión Municipal. *Semanario Universidad*. Obtenido de <https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal/>
- Bueno B., R., Ramos S., M., & Berrelleza G., C. (2018). *Elementos básicos de la administración*. Culiacán, México: Once Ríos.
- Caldas Blanco, M., Carrión Herráez, R., & Heras Fernández, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Editex S.A. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-ukpDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA239&dq=gesti%C3%B3n+administrativa&ots=QhQNv_6z1R&sig=I-nrZxZKG6zJCyehCU3v9lt1VSs#v=onepage&q&f=false
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (Quinta ed.). (L. S. Arévalo, Ed.) Santafé de Bogotá, Colombia: McGraw-hill Interamericana S.A. Obtenido de <https://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Chiavenato.pdf>
- Constitución política del Perú. (1993). *La constitución*. Lima: Acuario.
- Guerreros, & Artemio. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede administrativa de la unidad de gestión educativa local huamanga*. Ayacucho: Universidad Privada TELESUP.
- Harnecker, M. (Julio de 1993). *Aprendiendo a gobernar*. Obtenido de Rebelión: <https://www.rebelion.org/docs/92113.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). (I. e. S.A., Ed.) Mexico: McGraw-hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Horellano, H. (5 de Agosto de 2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las ciencias*, 3, 72-83. doi:DOI: 10.23857/dc.v3i3 mon.627
- Huergo, J. (2014). *Gobierno de la provincia de Buenos Aires*. Obtenido de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta ed.). (M. R. Martínez, Ed.) México D.F., México: McGRAW INTERAMERICANA S.A.
- Libremente unlimited minds. (27 de Mayo de 2018). Cómo alcanzar metas y objetivos en una empresa | Entrenamiento en una empresa. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=uokRxF74i0Q&ab_channel=LibrementeUnlimitedMinds
- Lozada, E. (2018). *Planificación y control Financiero*. Cutervo: Universidad César Vallejo.
- Mendoza, A. (31 de 5 de 2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Revista científica, dominio de las ciencias*, 3(2), 947-964. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>
- Merma, C. (2018). *Estudio de la calidad de servicio en el restaurante Sillustani, distrito de Yanahuara 2018*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Municipalidad de Mariano Melgar. (20 de Febrero de 2020). Obtenido de Municipalidad de Mariano Melgar: <http://munimarianomelgar.gob.pe/website/node/59>
- Parés, M. (2009). *Participación y calidad democrática*. Barcelona: Ariel S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=29gmJ0GuFfEC&printsec=frontcover&dq=participaci%C3%B3n+y+democracia+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiF0rm95q_eAhWss1kKHcPjC1YQ6AEINjAD#v=onepage&q&f=false
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (Enero de 2017). LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. *Revista contribuciones a la economía*. Obtenido de <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ramón, V. (2020). *EL CONTROL COMO FUNCION ADMINISTRATIVA*. Obtenido de brd.unid.edu.mx: http://brd.unid.edu.mx/recursos/Tecnicas_de_planeacion_y_control/PC05/Para_ampliar_el_tema/ELCONTROL.pdf

Red Inmobiliaria de Bienes Raíces. (23 de Enero de 2019). Demostrar Resultados.

Obtenido de

https://www.youtube.com/watch?v=k8XIK33MKFg&ab_channel=RedInmobiliariaDeBienesRaices

Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (Agosto de 2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *3*(4), 221-232. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

Saavedra, R., Castro, L., Restrepo, O., & Rojas, A. (1999). *Planificación del desarrollo* (Primera ed., Vol. I). (A. V. Rojas, Ed.) Bogotá. Obtenido de https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field_attached_file/pdf_f_planificacion_del_desarrollo_-_pag.-web-11-15.pdf

Sánchez, F. (2019). *CALIDAD TOTAL EN LAS ORGANIZACIONES* (1.0 ed.).

ELEARNING S.L. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=BkDIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Sánchez, M., & Sánchez Romero, M. (2016). Obtenido de www.uv.mx:

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

Schiffman, L., Lazar K., L., & Wisenblit, J. (2010). *Comportamiento del consumidor* (Décima ed.). (G. D. Chávez, Ed.) México D.F., México: Apolo S.A.

Shapiro, J. (2001). *Descripción general de la planificación*. Obtenido de [civicus](http://www.civicus.org):

<https://www.civicus.org/documents/toolkits/Description%20general%20de%20la%20planificacion.pdf>

Solano, E. (2017). *¿Cuánta razón tiene el cliente?* Obtenido de

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WZU6DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=solucion+de+necesidades+del+cliente&ots=vnB7aILjJH&sig=bklzacB_LzUeBMEuiosxtXwxyIk#v=onepage&q&f=false

Veliz, J. (2020). *Relación entre Gestión Administrativa y Comunicación Interna de la Municipalidad Distrital De Majes – Caylloma – Arequipa, 2020*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.

Villareal, G. (2018). *Gestión administrativa y financiera para el sindicato de choferes profesionales Ecuador del Carchi*. Tulcán: Universidad Regional Autónoma de los Andes - UNIANDES.

Yovera, C., & Rodríguez, J. (Enero-junio de 2018). EL MODELO SERVQUAL EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS CENTRALES

AZUCAREROS. *Teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales*(22), 26-38.



ANEXOS

ANEXOS N°01: INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE LA PERCEPCION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA

Variable N°1: Percepción gestión administrativa.

I. Datos Generales: Marcar con una "x"

NUNCA	ASI NUNC	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Sexo: Masculino ()

Femenino ()

Edad: 18 a 30 () 31 a 40 () 41 a 50 () 51 a mas ()

Nivel de estudios: Secundaria () instituto () Universitario () Maestría () Doctorado ()

Gestión administrativa	Escala de Importancia				
	1	2	3	4	5
DIMENSIONES: 01 Percepción de la administración					
1.- ¿Con que frecuencia la Municipalidad de Mariano Melgar le brinda información financiera necesaria?					
2.- ¿Cuándo usted realiza trámites en la Municipalidad de Mariano Melgar lo atienden rápido y agilizan su trámite inmediatamente?					
3.- ¿Conoce cuál es la asignación presupuestal para proyectos en la Municipalidad de Mariano Melgar?					
4.- ¿Considera que existe un buen rendimiento de la ejecución presupuestal versus el presupuesto de gasto de la municipalidad?					
5.- ¿La Municipalidad de Mariano Melgar comunica o permite el acceso a la ciudadanía sobre información relevante de la municipalidad?					
6.- ¿Con que frecuencia la Municipalidad de Mariano Melgar da a conocer la normativa legal relevante para el ciudadano como ordenanzas municipales?					
7.- ¿En la Municipalidad de Marino Melgar dan a conocer el tarifario para realizar cualquier procedimiento y trámite administrativo?					
DIMENSIONES: 02 Percepción de la gestión					
8.- ¿La municipalidad programa diferentes actividades para dar a conocer las gestiones que realiza?					
9.- ¿En la municipalidad realizan las acciones necesarias para ejecutar obras?					
10.- ¿Con que frecuencia la Municipalidad de Mariano Melgar coordina con las diferentes instituciones públicas y privadas?					
11.- ¿Con que frecuencia se viene aplicando la eficiencia y eficacia en las diferentes acciones realizadas por la actual gestión municipal?					
DIMENSIONES: 03 Percepción de la planificación					
12.- ¿Existe organización en las actividades municipales?					
13.- ¿En la Municipalidad de Mariano Melgar identifican los problemas de la comunidad?					
14.- ¿En la Municipalidad de Mariano Melgar solucionan oportunamente los problemas del distrito?					
15.- ¿Con que frecuencia cree usted que los planes diseñados y puestos en marcha son los más adecuados para lograr las metas y objetivos de la Municipalidad de Mariano Melgar?					
16.- ¿Existen y se aplican políticas municipales institucionalizadas para la mejora de la calidad de vida de los pobladores del distrito?					
17.- ¿La Municipalidad de Mariano Melgar realiza sus actividades de acuerdo a lo planificado?					
DIMENSIONES: 04 Percepción de gobernar					
18.- ¿Los gobernantes de la actual gestión tienen capacidad para solucionar los problemas sociales?					
19.- ¿Existen diferencias cuando se otorga trabajo en la Municipalidad de Mariano Melgar?					
20.- ¿El alcalde y equipo de regidores desempeñan su cargo eficientemente?					
21.- ¿Existe en su municipalidad un trato humano adecuado?					
22.- ¿Con que frecuencia se cumple lo propuesto en el plan de trabajo de la actual gestión municipal?					
23.- ¿Consideras que la forma de gobernar de la actual gestión municipal es correcta?					

ANEXO N°02: INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Variable N°1: Calidad de servicio.

I. Datos Generales: Marcar con una "x"

Totalmente de acuerdo:	De acuerdo:	Ni de acuerdo/desacuerdo:	En desacuerdo:	Totalmente desacuerdo:
5	4	3	2	1

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 18 a 30 () 31 a 40 () 41 a 50 () 51 a mas ()

Nivel de estudios: Secundaria () instituto () Universitario () Maestría () Doctorado ()

Calidad de servicio	Escala de Importancia				
	1	2	3	4	5
DIMENSION: 01 Elementos tangibles					
1.-Los equipos del área en que es atendido son modernos.					
2.-Las instalaciones físicas del área en que es atendido son visualmente atractivas.					
3.-La presentación del personal es buena.					
4.-Los materiales distribuidos del área en el que es atendido son visualmente atractivos.					
DIMENSIÓN:02 Fiabilidad					
5.-El área de atención cuando promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple.					
6.-Cuando tiene un problema el área de atención muestra sincero interés por resolverlo.					
7.-El área de atención desempeña el servicio de manera correcta la primera vez.					
8.-. El área de atención proporciona sus servicios en la oportunidad prometida.					
9.-El área de atención lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios.					
DIMENSIÓN: 03 Capacidad de respuesta					
10.-El personal del área de atención le comunican con exactitud cuándo se llevara a cabo los servicios.					
11.-El personal del área de atención brinda el servicio con prontitud.					
12.-El personal del área de atención se muestra dispuesto a ayudarlo.					
13.-El personal del área de atención nunca está demasiado ocupado para no atenderlo.					
DIMENSION: 04 Seguridad					
14.-El comportamiento del personal le inspira confianza.					
15.-Se siente seguro en el área de atención.					
16.-El personal lo trata con cortesía.					
17.-El personal cuenta con conocimiento para responder las consultas.					
DIMENSIÓN: 05 Empatía					
18.-El personal le brinda atención individualizada.					
19.- El área de atención tiene un horario adecuado para los usuarios.					
20.-El área de atención cuenta con personal que brinda atención personal.					
21.-El área de atención se preocupa por actuar del modo más conveniente.					
22.-El personal administrativo entiende sus necesidades específicas.					