



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Instituto de Gobierno y de Gestión Pública

Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018

Administrative management and service quality of the provincial municipality of Alto Amazonas, Loreto 2018

Línea de Investigación: Sistemas Administrativos del Estado

Recibido: 3 de abril de 2018

Aceptado: 14 de junio de 2018

RESUMEN:

La investigación tuvo como objetivo, determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018, fue de tipo no experimental, transversal, de diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 74 trabajadores administrativos de la Municipalidad, y 133 ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Entre los resultados se encontró que, respecto a la Gestión administrativa, el 23% de los trabajadores considera que no se desarrolla adecuadamente, el 38% que se desarrolla adecuadamente; respecto a las dimensiones de la Gestión administrativa que no se desarrollan adecuadamente, las proporciones son las siguientes: Planeación, el 41%, organización, el 25%, dirección el 15%, y control, el 23%. Respecto a la Calidad de Servicio, el 3% de los contribuyentes considera que no es adecuada, el 90% se mostró indiferente; respecto a las dimensiones de la calidad de servicio que los contribuyentes consideran, no se desarrollan adecuadamente, las proporciones son las siguientes: fiabilidad, el 47%, sensibilidad, 23%, seguridad, 4% empatía, 5%, y bienes tangibles, 8%. Se estableció una relación fuerte, entre la Gestión administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas variables una correlación de 0,872. También se encontró que el 57% está en desacuerdo en que, la información la brindan oportunamente, mientras que, en lo encontrado por (Alvarado, 2011), sólo el 8% opina está mal, la información recibida en la atención.

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

ABSTRACT:

The objective of the investigation was to determine how the administrative management is related to the quality of the service provided to the taxpayers of the Provincial Municipality of Alto Amazonas-Loreto 2018, it was non-experimental, transversal, of descriptive correlational design, the sample It was made up of 74 administrative workers of the Municipality, and 133 citizens of the Provincial Municipality of Alto Amazonas. Among the results, it was found that, with respect to administrative management, 23% of workers consider that it is not developed properly, 38% that is developed properly; Regarding the dimensions of administrative management that are not developed properly, the proportions are as follows: Planning, 41%, organization, 25%, management 15%, and control, 23%. Regarding the Quality of Service, 3% of the taxpayers consider that it is not adequate, 90% were indifferent; Regarding the dimensions of the quality of service that taxpayers consider, they are not developed properly, the proportions are the following: reliability, 47%, sensitivity, 23%, security, 4% empathy, 5%, and tangible goods, 8%. A strong relationship was established between the Administrative Management of the Provincial Municipality of Alto Amazonas and the quality of service that taxpayers receive, since a correlation of 0.872 was found among these variables. It was also found that 57% disagree that the information is provided in a timely manner, while, as found by (Alvarado, 2011), only 8% think it is wrong, the information received in the care.

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

AUTOR

Autor 1. Lic. Anthoni Max Barrera Izuiza. Contador público. Universidad Alas Peruanas, Perú. Regidor de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Perú.
Correo: antonimx-2012@hotmail.com

Autor 2. Lic. Marco Aurelio Ysuiza Shupingahua. Contador público. Universidad Alas Peruanas, Perú. Universidad Nacional Autónoma del Alto Amazonas, Perú.

Correo: Mysuiza@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

Según (Hurtado, 2008), -La administración y las organizaciones son producto de su momento y su contexto histórico y social, por tanto, la evolución de la gestión administrativa se entiende en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones en momentos concretos de la historia.

El (Ministerio de Economía y Finanzas , 2014), señala que: -Las municipalidades provinciales cuentan con potestad tributaria para crear tasas y contribuciones. No obstante, no tienen ninguna facultad para crear, modificar o suprimir impuestos, ni para exonerar de ellos. Asimismo, deben ejercer su potestad tributaria dentro de los límites señalados en el marco legal respectivo. Un ejemplo de los límites establecidos por ley al ejercicio de la potestad tributaria de las municipalidades provinciales es el Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por Decreto Supremo N° 156-2004-EF (en adelante TUO de la Ley de Tributación Municipal), cuyo título III —Marco normativo para las contribuciones y tasas municipales— establece disposiciones relacionadas con la creación, regulación y exoneración de tasas y contribuciones municipales. Asimismo, se puede mencionar la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante LPAG), que determina también, en sus artículos 38°, 44.° y 45.°, las limitaciones relacionadas con la tasa denominada -derechos de tramitación de procedimientos administrativos.

Como es desconocido el comportamiento de las dimensiones de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, a pesar de haberse notado, visos de una inadecuada gestión administrativa, a través de lo observado en las diversas acciones y omisiones de la Municipalidad, así como las apreciaciones de los pobladores, es que se plantea la presente investigación. Pero también, se puede notar, según transparencia de la (Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2016) que, la última publicación de la evaluación POI, fue realizada en diciembre del 2015, así mismo, el Manual de Organización y Funciones, su última publicación fue, en enero del 2016. Por otro lado, según la (Municipalidad Provincial de Alto Amazonas., 2012), en su informe, -Plan Estratégico Institucional 2009 – 2011, el objetivo estratégico N° 6 establece: -Construir una ciudad formadora pacífica, solidaria y sustentable; tiene como propósito, la disminución de quejas y reclamos del vecino.

Así mismo, se pudo encontrar en una publicación de (Proycontra, 2018), que: -En Yurimaguas, pobladores del Barrio la Loma, se movilizaron en horas de la mañana del pasado lunes, piden a la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas la conclusión de la losa deportiva el Huequito, construcción del centro de salud y construcción de la Institución Educativa Pública Juan Primo Ruíz, manifestante fueron recibidos por el Gerente Sub Regional, quien le explicó las gestiones que viene haciéndolo.

Siendo esto la información más reciente encontrada de la gestión de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, se puede observar que, no existen investigaciones previas que permitan tener información secundaria, y se conoce muy poco, sobre la gestión administrativa y la

calidad de servicio, la investigación pretende recoger información de fuentes primarias, de los trabajadores administrativos de la municipalidad, y de los ciudadanos respecto a la calidad de servicio al contribuyente. Para el caso de la presente investigación, se conocerá los diversos aspectos que competen a la variable gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto, describiendo asimismo la variable calidad del servicio, que se brinda a los contribuyentes de dicha municipalidad, y estableciendo una relación entre estas dos variables. Por lo antes expuesto, se plantea los siguientes objetivos para el desarrollo de la investigación.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

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

Objetivos Específicos

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

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

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

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

Importancia de la Investigación

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

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

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

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

Entre los antecedentes relacionados con la presente investigación tenemos, encontramos a (Hernandez, Quintana, Moderos, Guedes, & Garcia, 2009), quien, -determinó que la motivación laboral es la variable que mayor correlación tiene con la calidad, seguida de la satisfacción laboral, y por último del liderazgo. Por su parte, (Reyes, 2015), indica que, -de los resultados obtenidos se analizó que, los administrativos en su totalidad deben conocer la importancia que tiene la Gestión Administrativa lo cual se hace necesaria la realización de esta investigación para el beneficio de la Empresa. Por otro lado, (Alvarado, 2011), en su investigación, concluye que, -la información que se brinda en SUNAT no cubre totalmente las expectativas de los contribuyentes debido a la deficiencia en los canales de información con los que cuenta dicha institución. Asimismo, (Bendezú, 2016), concluye que, -la calidad de servicios influye significativamente en la satisfacción del contribuyente, porque guarda relación directa entre ambas variables. Por su parte (Cirado, 2014), concluye que, -las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos. También (Ocampos & Valencia, 2017), en su investigación concluye que, -la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad.

Del mismo modo, se presentan las bases teóricas relacionadas con la investigación, encontrándose que, según el (INEGI, 2018), -Desde finales del siglo XIX se acostumbra definir la administración en términos de cuatro funciones específicas de los administradores: la planificación, la organización, la dirección y el control. Para reforzar lo antes expuesto, se hace referencia de la teoría de (Stephen & Coulter, 2010), quienes plantean que: -La última etapa del proceso administrativo es control, la cual no existe sin la previa planificación y ejecución. Está relacionada y forma parte de los tres resultados de las otras tres funciones fundamentales de la administración.

Por otro lado, (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) respecto a la planificación, indican que, -si se quiere que el esfuerzo del grupo sea efectivo, las personas deben saber lo que se espera que cumplan. Ésta es la función de la planeación, la base de todas las funciones gerenciales que consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012), plantean que, -Organizar es un proceso que requiere se consideren varios elementos fundamentales, entre ellos, los objetivos y planes, porque de ellos se derivan las actividades, respecto la Dirección, los motivos humanos se basan en necesidades, conscientes o inconscientes; algunas son primarias, como las fisiológicas de agua, aire, alimentos, sueño y refugio, otras se pueden considerar secundarias, como la autoestima, el estatus, la afiliación con otros, el afecto, el dar, los logros y la autoafirmación. Asimismo, (Stephen & Coulter, 2010), indican que: -El proceso de control, es un proceso de tres pasos en el que se mide el desempeño real, se compara este contra un estándar y se toman

acciones administrativas para corregir cualquier desviación o para hacerse cargo de los estándares inadecuados.

Por lo que se refiere a (Varo, 1994), -La calidad puede referirse a diferentes aspectos de la actividad de una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, entenderse como una corriente de pensamiento que impregna toda la empresall. Por su parte, (Matsumoto, 2014), señala que, -el modelo Servqual permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes. También señala, que las cinco dimensiones para medir la calidad del servicio son: la Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía, y Elementos tangibles. Del mismo modo, (Ibarra, Casas, & Partida, 2011) plantea que, -Las brechas que proponen los autores del SERVQUAL indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes. Según lo plantea el (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015), -la calidad debe ser entendida por la administración tributaria municipal como la satisfacción de las exigencias de los contribuyentes, relacionadas con la demanda de información, orientación, asistencia y el trato que reciben. Respecto a la calidad de servicio, (Mora, 2011), indica que, -se define bajo el supuesto que todos los miembros de la empresa y todos los aspectos relacionados con la organización, se implican para alcanzarla. Acerca de la gestión, el (Ministerio de Educación Nacional, 2018), indica que, -es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización, sobre la gestión administrativa, (Valverde, 2014), señala que, -es la capacidad para lograr los objetivos acordados en el tiempo establecido, movilizandoo estrategias y acciones en el marco de los principios y valores institucionales. La Cobranza Coactiva, según la (SUNAT, 2017), -es el procedimiento para notificarte la deuda pendiente, luego de un plazo, de continuar impaga, iniciará el procedimiento de cobranza coactiva para su cobro pudiendo utilizar diversas medidas de embargo, que se ejecutarán a través de un Ejecutor Coactivo, y con la colaboración de Auxiliares Coactivos. (Vásquez, 2012) señala que, -la estructura organizacional es fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.

En relación con la contribución, el (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018), indica que, -es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales. Por otro lado, la eficiencia según, (Pérez & Gardey, 2012), -se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización. Acerca de la Resolución de Ejecución Coactiva (REC), según la (SUNAT, 2016), -es un documento emitido por la SUNAT, mediante el cual le requiere al contribuyente el pago de su deuda exigible, en un plazo de siete (07) días hábiles, contados a partir del día siguiente de realizada su notificación.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

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

Población

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

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

Tamaño de muestra

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

La muestra para la determinación de la calidad de servicio, estuvo conformada por los 133 ciudadanos de Yurimaguas

Instrumentos para la recolección de datos

Las técnicas que se utilizaron para la obtención de la información, es la técnica de encuesta, recolectando así, la información a través de dos cuestionarios, uno aplicado a los trabajadores sobre la gestión administrativa, y el segundo cuestionario, relacionado con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes, aplicado a los ciudadanos de Yurimaguas, perteneciente a la Provincia de Alto Amazonas-Loreto.

Técnicas de procesamiento y análisis estadístico

Para el análisis de los resultados se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 en español, utilizando las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, para cumplir con los objetivos del trabajo de investigación.

RESULTADOS

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

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

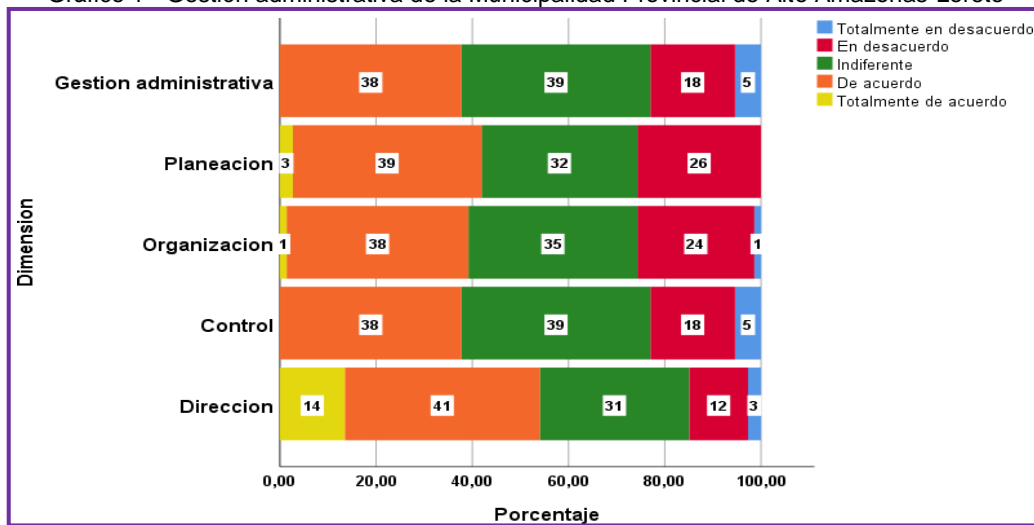
Tabla 1 – Trabajadores que manifiestan su acuerdo en la evaluación de la *Gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto*

Dimensión	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Planeacion	0	26	32	39	3	100
Organizacion	1	24	35	38	1	100
Direccion	3	12	31	41	14	100
Control	5	18	39	38	0	100
Gestion administrativa	5	18	39	38	0	100

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

Por otro lado, se puede observar en el gráfico 1, respecto a la dimensión planeación, el 26% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, que se desarrolla adecuadamente. De la dimensión organización, el 25% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; la dimensión dirección, el 15% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; la dimensión control, el 23% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, que se desarrollan adecuadamente.

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



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

1.1 En la entidad se motiva constantemente al personal.

En la tabla 2 se observa que, 38% de los trabajadores manifestaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo por que en la entidad no se motiva constantemente al personal, mientras que el 35% manifestó estar en desacuerdo y totalmente desacuerdo, y solo el 27% se mostró indiferente.

Tabla 2 Trabajadores que manifiestan su acuerdo en que, en la entidad se motiva constante al personal (%)

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

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

2. Calidad de Servicio.

En la tabla 3, se observa que el 3% de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, que se desarrolla adecuadamente, y el 90% se muestra indiferente.

Tabla 3 - Contribuyentes que manifiestan su acuerdo en la evaluación de Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto (%)

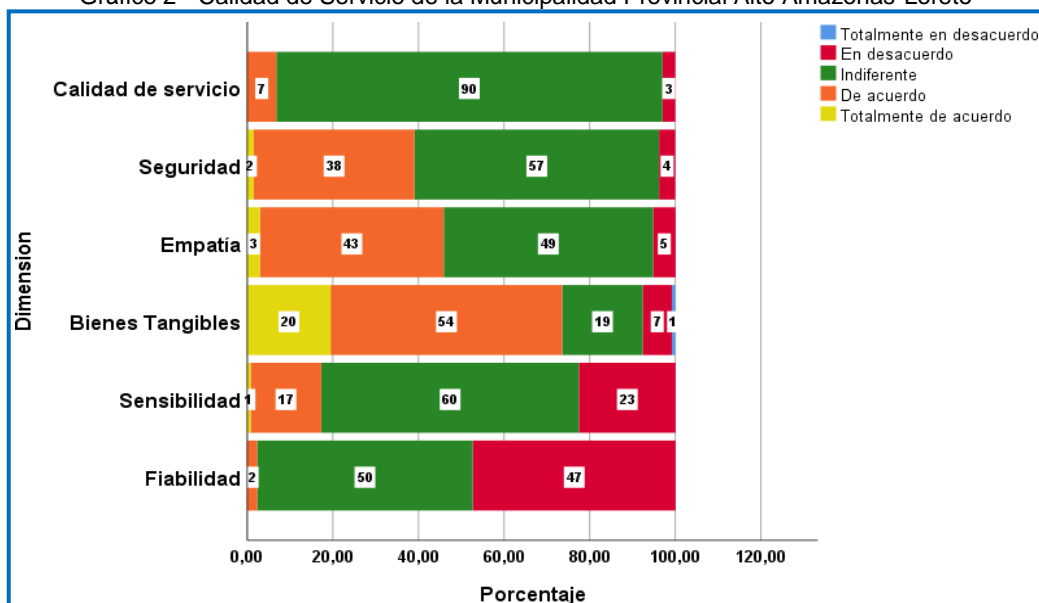
Dimensión	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Fiabilidad	0	47	50	2	0	100
Sensibilidad	0	23	60	17	1	100
Seguridad	0	4	57	38	2	100
Empatía	0	5	49	43	3	100
Bienes Tangibles	1	7	19	54	20	100
Calidad de servicio	0	3	90	7	0	100

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

Elaboración: Propia

Asimismo, se puede observar en la tabla 3, y gráfico 2, que de la dimensión fiabilidad el 47% de los contribuyentes está, totalmente en desacuerdo, y en desacuerdo, que se desarrolle adecuadamente; de la dimensión sensibilidad, el 23% de los contribuyentes está, totalmente en desacuerdo, y en desacuerdo, que se desarrolle adecuadamente; de la dimensión empatía, el 5% de los contribuyentes está, totalmente en desacuerdo, y en desacuerdo, que se desarrolle adecuadamente, el 49% se muestra indiferente; la dimensión bienes tangibles, el 8% de los contribuyentes está, totalmente en desacuerdo, y en desacuerdo, que se desarrolle adecuadamente, el 19% se muestra indiferente.

Gráfico 2 - Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial Alto Amazonas-Loreto



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

2.1. Cuando solicita información se la brindan oportunamente.

En la tabla 4 se ostenta que el 57% de los contribuyentes expresaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo cuando solicitan una información a los trabajadores de la entidad y no la brindan oportunamente.

Tabla 4 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de, cuando solicita información se la brindan oportunamente (%)

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

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

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

En la tabla 5 se muestra que los encuestados manifestaron con un 54% estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con las operaciones y transacciones realizadas no les inspiran confianza y seguridad, el 18% se muestra indiferente.

Tabla 5 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de las operaciones y transacciones realizadas le inspiran confianza y seguridad (%)

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

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

2.3. Los empleados le brindaron atención personalizada.

Se muestra en la tabla 6 que, el 77% estuvo de acuerdo y totalmente de acuerdo con la atención personalizada que fue brindada por los empleados, y el 16% estuvo en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la atención brindada, y solo el 7% lo expreso indiferente.

Tabla 6 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de, los empleados le brindaron atención personalizada (%)

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

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

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

En la tabla 7 se presenta que el 72% de los contribuyentes estuvo de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo atractivo y apto que están las instalaciones físicas para brindar el buen servicio, mientras que el 18% manifestó estar totalmente desacuerdo y desacuerdo, y solo un 10% lo expreso indiferente.

Tabla 7 Contribuyentes que manifiestan su acuerdo acerca de las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio (%)

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

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

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

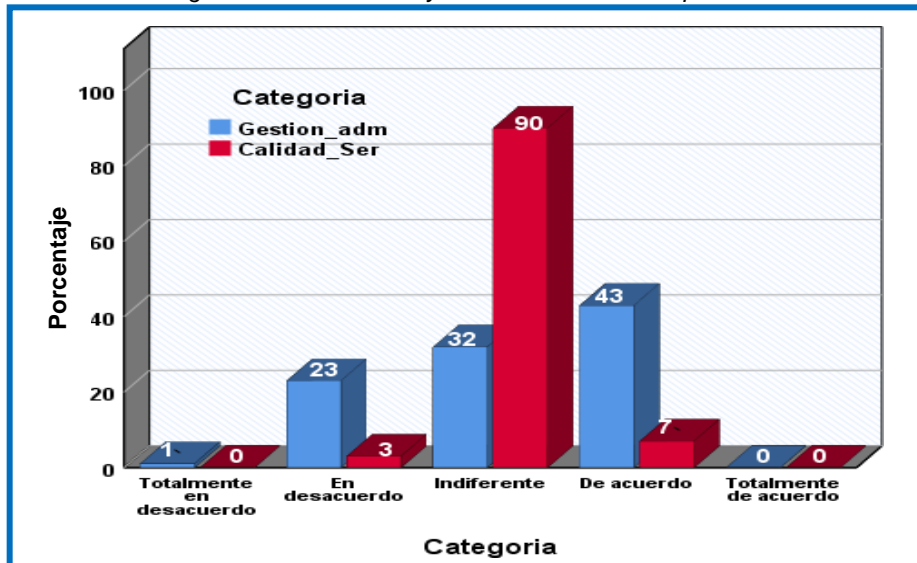
En la Tabla 8 y gráfico 3, se presenta los resultados en porcentajes de la Gestión administrativa y la calidad de servicio, según la calificación cualitativa de los encuestados.

Tabla 8 Porcentajes de la calificación de la gestión administrativa, y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes, en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas

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

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

Gráfico 3 Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes



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

Como se puede apreciar en la tabla 8 y gráfico 3, podría existir una relación entre la Gestión administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, esto nos llevó a calcular, la correlación de Spearman, por tratarse de una variable ordinal. Los resultados se presentan en la tabla 9, donde esta correlación resultó ser 0,872, es decir que existe una relación fuerte entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio.

Tabla 9 Rho de Spearman de gestión administrativa y calidad de servicio.

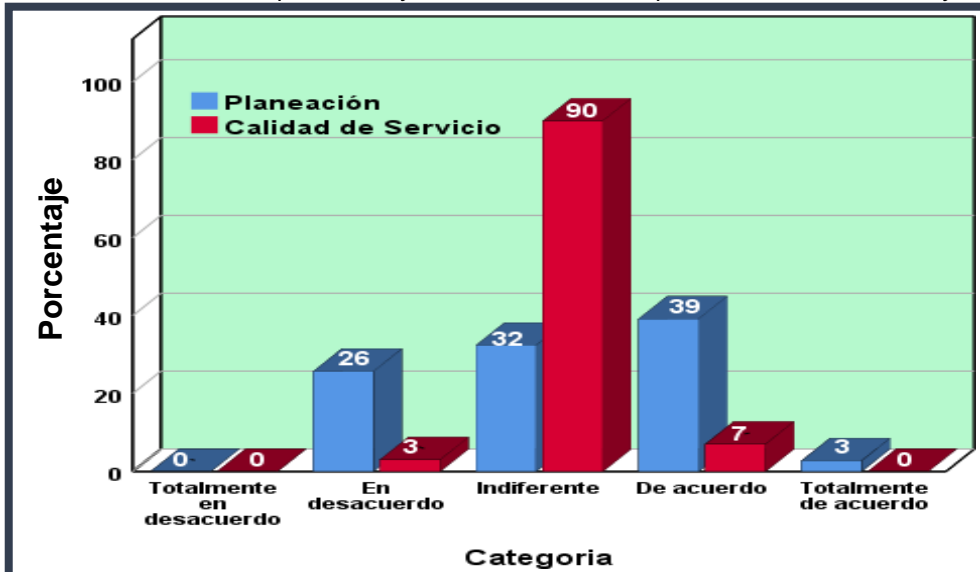
		Gestión administrativa	Calidad Servicio
Rho de Spearman	Gestión adm.	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,872
	Calidad Ser	Coeficiente de correlación	,872
		Sig. (bilateral)	,054

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

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

Se puede observar en el gráfico 4, los resultados en porcentajes de la planeación administrativa y la calidad de servicio, según la calificación cualitativa de los encuestados.

Gráfico 4 Relación entre la planeación y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes



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

Se puede observar en el gráfico 4, que podría presentarse una relación entre la planeación administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, lo que nos llevó a calcular, la correlación de Spearman, por tratarse de una variable ordinal. Los resultados que se muestran en la tabla 10, donde esta correlación resultó ser 0,872, es decir que existe una relación fuerte entre la planeación y la calidad de servicio.

Tabla 10 Rho de Spearman de planeación y calidad de servicio

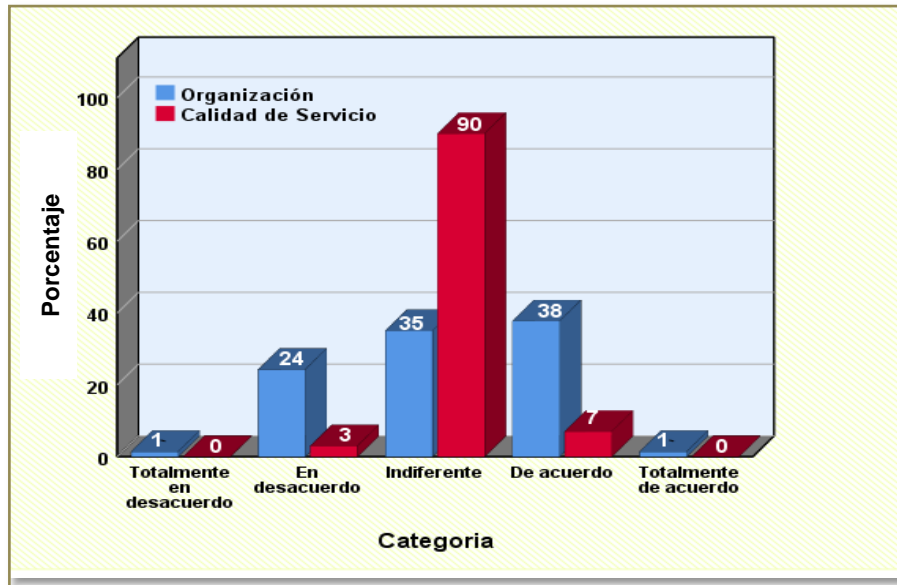
		Planeación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,872
		N	5
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,872
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	5

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

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

En el gráfico 5, se pueden apreciar los resultados en porcentajes de la organización administrativa y la calidad de servicio, según la calificación cualitativa de los encuestados.

Gráfico 5 Relación entre la organización y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes



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

En el gráfico 5, podría manifestarse una relación entre la organización administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, lo que nos conlleva a calcular, la correlación de Spearman, por tratarse de una variable ordinal. Los resultados que se observan en la tabla 11, donde la correlación resultó ser 0,895, expresaron que existe una relación fuerte entre la organización y la calidad de servicio.

Tabla 11 Rho de Spearman de organización y calidad de servicio

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

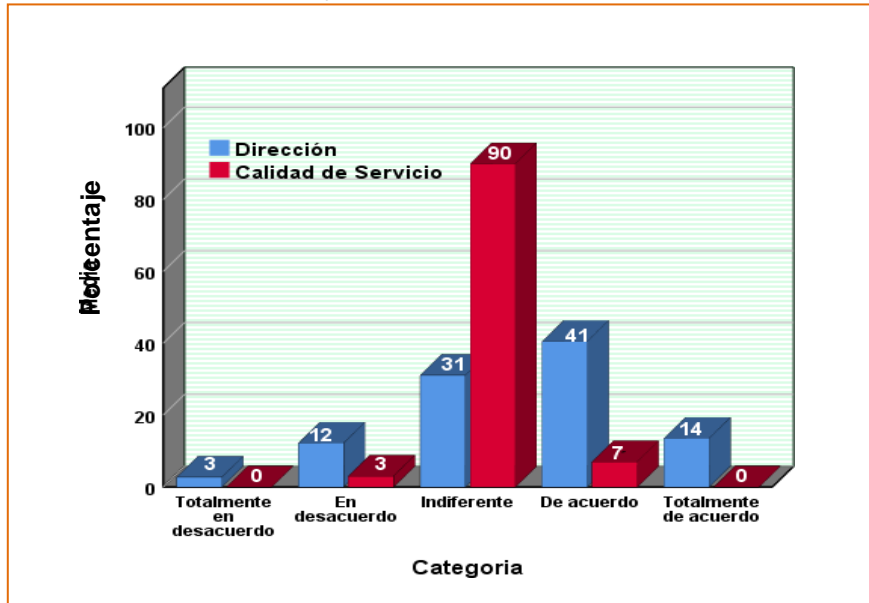
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

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

A continuación, se presenta los resultados del gráfico 6 en porcentaje de la dirección administrativa y la calidad de servicio, según la apreciación cualitativa de los encuestados.

Gráfico 6 Relación entre la dirección y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes



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

En el gráfico 6, se presenta una relación entre la dirección administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, luego se realizó el cálculo de la correlación de Spearman, por tratarse de una variable ordinal. Se aprecia en la tabla 12, que la correlación resultó ser 0,718, mostrando que existe una relación fuerte entre la dirección y la calidad de servicio.

Tabla 12 Rho de Spearman de dirección y calidad de servicio

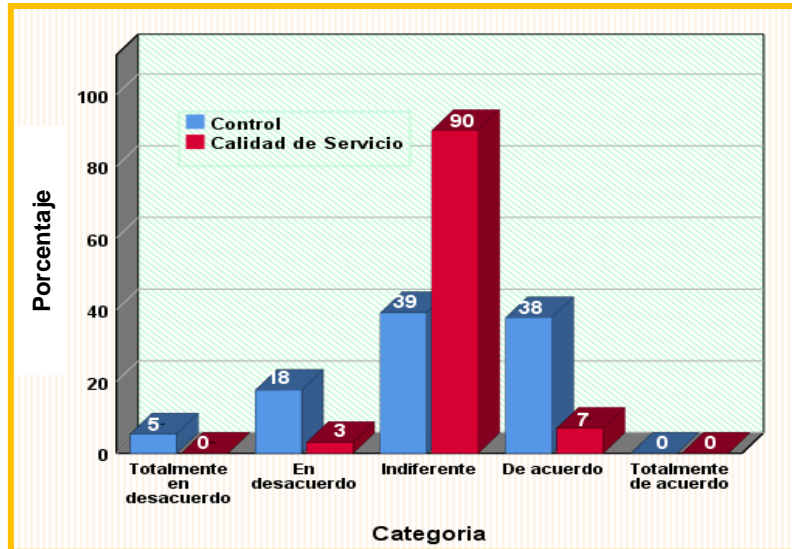
		Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman			
		Coeficiente de correlación	1,000
	Dirección	Sig. (bilateral)	,718
		N	5
		Coeficiente de correlación	,718
	Calidad de Servicio	Sig. (bilateral)	1,000
		,172	.
	N	5	5

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

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

En el gráfico 7, se muestra los resultados en porcentajes del control administrativo y la calidad de servicio, según la valoración cualitativa de los encuestados.

Gráfico 7 Relación entre el control y la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes



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

En el gráfico 7, se muestra una relación entre el control administrativo, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, luego se efectuó el cálculo de la correlación de Spearman, por presentarse de una variable ordinal. Los resultados que se observan en la tabla 13, donde la correlación resultó ser 0,975, manifestaron que existe una relación entre el control y la calidad de servicio.

Tabla 13 Rho de Spearman de control y calidad de servicio

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

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

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

DISCUSIÓN

Respecto a que, la entidad motiva constantemente al personal, se encontró que, el 38% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas – Loreto, están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que, la entidad motiva constantemente al personal, mientras que el 35% está de acuerdo y totalmente de acuerdo. Estos resultados difieren de lo encontrado por (Reyes, 2015), quien, en su investigación que: -En la pregunta realizada a los Socios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte La Maná, muestra que el 79% si se siente motivado al realizar su trabajo...||

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

Cuando solicita información se la brindan oportunamente, el 57% de los contribuyentes expresaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que, cuando solicitan una información a los trabajadores de la entidad, la brindan oportunamente, sin embargo, el 22% está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que, la información la brindan oportunamente. Estos resultados tienen diferencias a lo encontrado por (Alvarado, 2011) en su investigación encontró que: -El 39% manifiesta que la atención recibida es regular, así como la solución a sus dudas e inquietudes, el 6% que está mal, y un 2% que está muy mal

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

Respecto a que, las operaciones y transacciones realizadas le inspiran confianza y seguridad, el 54% de los contribuyentes, están totalmente en desacuerdo, y en desacuerdo en que, las operaciones y transacciones realizadas les inspiran confianza, y seguridad. Presentando diferencias con (Bendezú, 2016), quien en su investigación encontró que: -El 70% de los encuestados consideran que los funcionarios de la SUNAT le transmiten una confianza regular...ll.

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

Acerca de que, los empleados brindan atención personalizada, por parte de los empleados, el 77% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, y el 17% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Dichos resultados presentan diferencias con los de (Bendezú, 2016), en su tesis encontró que: -El 40% de los encuestados consideran que la atención personalizada recibida de la SUNAT es Buena, así mismo otros 40% de los encuestados consideran que es Regular y el 10% de los encuestados consideran es Muy Buena.

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

CONCLUSIONES.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, Y. (2011). *Influencia de la Calidad de Atención Sobre el Nivel de Satisfacción de los Contribuyentes de la SUNAT en la Región de la Libertad*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado el 26 de abril de 2018, de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3716/alvarado_f.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bendezú, Z. (2016). *Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Contribuyentes SUNAT HUÁNUCO 2016*. Tesis, Universidad de HUÁNUCO, Huánuco- Perú. Recuperado el 26 de

abril de 2018, de <https://es.scribd.com/doc/316839886/Calidad-de-Servicios-y-Satisfaccion-Del-Contribuyente-Sunat-Huanuco-2016>

Cirado, K. (2014). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Cliente, en el colegio Químico Farmacéutico de la La Libertad-Trujillo*. Universidad Nacional del Trujillo, Facultad de Ciencias Economicas, Trujillo. Recuperado el 16 de Abril de 2018, de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernandez, V., Quintana, L., Moderos, R., Guedes, R., & Garcia, B. (Marzo de 2009). Motivación, Satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 38(1). Recuperado el 16 de abril de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572009000100007

Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. Medellín, Colombia: Inst. Tecnológico Metrop. Recuperado el 19 de Abril de 2018, de <https://books.google.com.pe>.

Ibarra, L., Casas, E., & Partida, A. (2011). RIDE. *Revista Iberoamericana para la investigación y el Desarrollo Educativo*, 2(3). Recuperado el 30 de abril de 2018, de <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/33/136>

INEGI. (2018). *Manual de Control Administrativo*. Recuperado el 27 de abril de 2018, de <http://www.inegi.org.mx/inegi/SPC/doc/internet/manualdecontroladmvo.pdf>

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración Una Perspectiva Global y Empresarial* (Décimocuarta ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México: Karen Estrada Arriaga. Recuperado el 27 de abril de 2018

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectiva* (34), 30. Recuperado el 30 de abril de 2018, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005

Ministerio de Economía y Finanzas . (2014). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual n°1: marco normativo*. Cooperación Alemana implementada por la GIZ. Lima: Neva Studio SAC.

Ministerio de Economía y Finanzas. (Abril de 2015). *Manuales para la mejora de la recudación del impuesto predial*. Recuperado el 24 de abril de 2018, de mef.gob.pe: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/2_Atencion_al_contribuyente.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *Mef*. Recuperado el 17 de abril de 2018, de <https://www.mef.gob.pe>: <https://www.mef.gob.pe/es/definiciones-sp-29334>

Ministerio de Educación Nacional. (2018). *Universidad de Antioquia- Ministerio de educación nacional*. Recuperado el 17 de Abril de 2018, de <http://aprendeonline.udea.edu.co>: http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/men_udea/mod/url/view.php?id=13172

Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de*

- Marketing*, 10(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. (2016). <http://altoamazonas.gob.pe/>. Recuperado el 2018, de <http://altoamazonas.gob.pe/transparencia/documentos-de-gestion>
- Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. (2016). *Plan Local de Seguridad Ciudadana*. Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas. Obtenido de <http://www.altoamazonas.gob.pe/storage/app/media/PLSC%202017%20APROBADO%20-%20CODISEC.pdf>
- Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. (2012). *Plan Estratégico Institucional 2009 – 2011*. Gerencia de planeamiento y presupuesto Yurimaguas. Obtenido de <http://www.altoamazonas.gob.pe/storage/app/uploads/public/575/044/1c3/5750441c3f024082244883.pdf>
- Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red de asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016*. Tesis, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes. Recuperado el 05 de mayo de 2018, de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2012). *Definición de eficiencia*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/eficiencia/>
- Proycontra. (2018). <http://proycontra.com.pe>. Obtenido de Pro y contra Noticias desde el amazonia peruana: <http://proycontra.com.pe/barrio-la-loma-se-movilizan/>
- Reyes, T. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros la Mana periodo 2013*. Universidad Técnica de Cotopaxi, La Maná-Ecuador. Recuperado el 16 de Abril de 2018, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3449/1/T-UTC-00726.pdf>
- Stephen, R., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima ed.). (P. M. Rosas, Ed., L. F. Enríquez, & V. d. Ramírez, Trads.) México. Recuperado el 27 de abril de 2018
- SUNAT. (2016). *¿Qué hacer si te notifican una Orden de Pago o REC en tu buzón electrónico?* Recuperado el 26 de abril de 2018, de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/acciones-de-cobranza-empresas/procedimiento-de-cobranza-coactiva/6758-02-que-hacer-si-te-notifican-una-orden-de-pago-o-rec-en-tu-buzon-electronico>
- SUNAT. (2017). *Procedimiento de cobranza coactiva*. Recuperado el 26 de abril de 2018, de Emprender: <http://emprender.sunat.gob.pe/en-cobranza-coactiva-que-hago>
- Valverde, D. (11 de Diciembre de 2014). *Pontificia Universidad Javeriana Cali*. Recuperado el 17 de Abril de 2018, de <https://www.javerianacali.edu.co>: <https://www.javerianacali.edu.co/conoce-las-dimensiones-de-rol-administrativo>
- Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitario*. Madrid: Dias de Santos.
- Vásquez, C. (2012). *Estructura organizacional, tipos de organización y organigramas*. Mexico.

110 Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>