UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAPAPLAYA – REGIÓN SAN MARTIN 2020

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Bach. Quispe Fernández Lorely Natalia

0000-0003-0235-1093

Asesor:

Dr. Villanueva Calderón Juan Amilcar

0000-0001-5272-7277

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

APROBACIÓN DEL JURADO

LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAPAPLAYA – REGIÓN SAN MARTIN 2020

Asesor (a): Dr. Villanueva Calderón Juan Amilcar
Nombre completo Firma

Presidente (a): Dr. Villanueva Calderón Juan Amilcar
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre completo Firma

Vocal (a): Mg. Guerrero Millones Ana María
Nombre completo Firma

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada primeramente a Dios, por darme salud y los conocimientos necesarios para terminar con éxito este informe; Así mismo a mi familia, mis padres y hermanos por su apoyo incondicional y el esfuerzo de superación profesional.

Lorely Natalia

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial al asesor metodológico, Mg. Guerrero Millones Ana María, por todo el apoyo recibido, por absolver nuestras dudas y consultas. Por promover nuestro interés y compromiso con nuestro proyecto de tesis.

Nos brindó las enseñanzas necesarias para culminar con éxito nuestra labor universitaria, por incentivarnos a investigar y aprender cada día algo nuevo.

La Autora

RESUMEN

El presente trabajo denominado La calidad del servicio y su incidencia en la gestión administrativa - municipalidad distrital de Papaplaya – Región San Martín 2020, es una investigación que me ha permitido establecer un estudio profundo sobre la realidad estudiada en la Municipalidad Distrital de Papaplaya, El objetivo general de la presente investigación es Determinar la incidencia de la calidad del servicio en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Papaplaya región San Martin, y los objetivos específicos son: Diagnosticar bajo qué condiciones se viene ofreciendo los servicios en la Municipalidad Distrital de Papaplaya región San Martin. Analizar la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Papaplaya región San Martin y Establecer el nivel de incidencia de la calidad de servicio en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Papaplaya Región San Martin. Así mismo el problema de la investigación se formuló de la siguiente manera ¿Cómo incide la calidad del servicio en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Papaplaya - Región San Martin 2020?

Para ver la calidad que existe en esta Municipalidad, sus elementos tangibles como también ver las percepciones y expectativas y cuáles son las razones de los clientes que acuden, esto se hizo a través de una encuesta en donde los resultados obtenidos fueron positivos obteniendo así que la satisfacción del cliente es el objetivo principal para de esta manera poder incrementar y mejorar los servicios ofrecidos, pero que en algunas ocasiones no se llegan a cumplir debido a problemas de eficacia en el servicio por parte de cierto sector del personal.

Palabras clave, Calidad, Atención al Cliente, Gestión Administrativa

ABSTRACT

This work called Service quality and its impact on the administrative management distrital city Papaplaya - Region San Martin 2020, is an investigation that has allowed me to establish a thorough study of the reality studied in the Distrital Municipality of Papaplaya, the overall objective of this research is to determine the impact of service quality on the Administrative Management of the Distrital Municipality of Papaplaya San Martin region, and the specific objectives are: Diagnose under what conditions has been offering services in the Distrital Municipality of San Martin Papaplaya region. Analyze the administrative management of the Distrital Municipality of San Martin Papaplaya region and establish the level of impact of service quality on the administrative management of the Distrital Municipality of San Martin Papaplaya region. Likewise, the research problem was formulated as follows What is the impact of service quality on the administrative management of the Distrital Municipality of Papaplaya - San Martin Region 2020?

To see the quality that exists in this municipality, its tangible elements also see the perceptions and expectations and what the reasons are clients who come, this was done through a survey where the results were positive so obtaining the customer satisfaction is the main goal for this way to increase and improve the services offered, but sometimes not quite meet due to problems of efficiency in service by a certain sector of the staff.

Keywords, Quality, Customer Service, Administrative Management

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL JURADO ii
DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTO iv
RESUMEN v
ABSTRACT vi
I. INTRODUCCIÓN 112
1.1 Realidad Problemática. 12
1.2 Trabajos previos. 13
1.3 Teorías relacionadas al tema. 15
1.3.1. Teorías relacionadas con la Calidad del Servicio 15
1.3.2. Gestión Administrativa 19
1.3.3. Normativa 20
1.3.4. Gestión ambiental 21
1.3.4.1. Enfoques para la gestión Municipal 21
Instrumentos de gestión ambiental municipal 21
1.3.5. Gestión de riesgos 21
1.3.6. Seguridad ocupacional 22
1.3.7. Estado del arte 222
1.3.8. Definición de términos 25
1.3.9. Costos 26
1.4 Formulación del Problema. 27
1.5 Justificación e importancia del estudio. 27
1.6 Hipótesis. 27
1.7 Objetivos. 28
1.7.1 Objetivo General 28
1.7.2 Objetivos específicos 28
II. MATERIAL Y MÉTODOS 29
2.1 Tipo y Diseño de Investigación. 29
2.2 Población, Muestra y Muestreo 30
2.2.1. Población 26
2.2.2. Muestra 26
2.2.3. Muestreo 27

2.3 Variables, Operacionalización. 27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 33
2.4.1 Técnicas 33
2.4.2 Instrumentos 33
2.4.3 Validez y confiabilidad 33
2.5 Procedimiento de análisis de datos. 34
2.6 Criterios éticos. 34
2.7 Criterios de Rigor Científico 34
III. RESULTADOS 35
3.1. Presentación de Resultados 35
3.2. Discusión de Resultados 46
3.3. Aporte práctico 52
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 53
4.1. Conclusiones. 53
4.2. Recomendaciones. 55
REFERENCIAS 56
ANEXOS 64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Descripción de la fórmula* ---------- *27*
Tabla 2 *Operacionalización de la Variable Independiente* ---------- *28*
Tabla 3 *Operacionalización de la Variable Dependiente* ---------- *28*
Tabla 4 *Comportamiento de los empleados* ---------- *31*
Tabla 5 *Seguridad del servicio* ---------- *32*
Tabla 6 *Amabilidad en el servicio* ---------- *33*
Tabla 7 *Capacidad de conocimientos de los empleados* ---------- *34*
Tabla 8 *Estado de las instalaciones* ---------- *35*
Tabla 9 *Servicio de los trabajadores* ---------- *36*
Tabla 10 *Grado de Confort de las instalaciones* ---------- *37*
Tabla 11 *Puntualidad* ---------- *38*
Tabla 12 *Atención personalizada* ---------- *39*
Tabla 13 *Horarios de Trabajo* ---------- *40*
Tabla 14 *Intereses de los contribuyentes* ---------- *41*
Tabla 15 *Cuentan con las Herramientas adecuadas* ---------- *42*

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.*Comportamiento de los trabajadores. Interpretación: Para el 74% casi siempre los empleados transmiten confianza a los contribuyentes, el 19% respondió que nunca, y para el 7% siempre los empleados transmiten confianza a los contribuyentes.*.....31
Figura 2. *Seguridad del servicio. Interpretación: Ante la pregunta si se sienten seguros cuando realizan sus trámites, el 72% de los contribuyentes encuestados, respondió que casi siempre, el 22% respondió que siempre, y únicamente el 2% de los contribuyentes encuestados respondió que nunca se sienten seguros cuando realizan sus trámites.* 32
Figura 3 *Amabilidad en el servicio. Interpretación: Para la interrogante planteada c respecto a la amabilidad el 82% de los contribuyentes encuestados respondió que casi siempre los empleados son amables con ellos, el 13% respondió que nunca, y el 5% de los contribuyentes encuestados, respondió que los empleados siempre son amables con ellos.* 33
Figura 4 *Conocimientos de los empleados. Interpretación: Del total de contribuyentes encuestados, tenemos que el 40% de ellos, respondió que siempre los empleados de la municipalidad tienen los conocimientos suficientes para responder a las preguntas que ellos le formulan, el 34% respondió que casi siempre, y solo el 26% de los contribuyentes encuestados, respondió que nunca los empleados de la municipalidad responden las preguntas que ellos le formulan.* 34
Figura 5 *Estado de las instalaciones. Interpretación: Ante la pregunta cómo calificaría las instalaciones de la municipalidad, tenemos que el 61% de los contribuyentes encuestados respondió que son regulares, el 31% que son malas, el 6% que son muy buenas, y el ¡% de los contribuyentes encuestados respondió que son muy malas las instalaciones de la municipalidad de Papaplaya.* 35
Figura 6 *Servicios de los trabajadores. Interpretación: En lo referente al servicio que brindan los trabajadores de la municipalidad, tenemos que el 46% respondió que el servicio es regular, el 37% contestón que es bueno, El 6% dicen que es bueno y malo a la vez, mientras que solo el 4% de los contribuyentes encuestados, considera que el servicio que brindan los trabajadores de la municipalidad es muy malo.*.....36
Figura 7 *Grado de confort de las instalaciones. Interpretación: Tenemos que, ante esta interrogante, el 44% de los contribuyentes encuestados respondió que el grado de confort de las instalaciones de la municipalidad es regular, el 36% que es bueno, el 18% que es muy bueno el 1% de los contribuyentes encuestados respondió que es malo o muy malo respectivamente el grado de confort de la municipalidad de Papaplaya.*.....37
Figura 8 *Puntualidad. Interpretación: En lo que respecta a la puntualidad, tenesmo que 62% de los contribuyentes encuestados respondió que en la municipalidad son puntuales, el 21% de los encuestados respondió que son regularmente puntuales, el 11% que son impuntuales, el 4% que son muy puntuales, solo el 2% de los contribuyentes, respondió que en la municipalidad son muy impuntuales.* 38
Figura 9 *Atención personalizada Interpretación: Al preguntar si la municipalidad da a sus clientes una atención personalizada, el 63% de los contribuyentes encuestados respondió que casi siempre, el 27% dice que siempre, el 10% dicen nunca.* 39
Figura 10 *Horarios de trabajo. Interpretación: Como podemos ver en la figura 11, ante esta interrogante del total de contribuyentes encuestados el 42% de los contribuyentes encuestados, respondió que la municipalidad tiene horarios convenientes, el 21% que muy inconvenientes, el 17% que muy convenientes, el 12% de los encuestados respondió que medianamente inconvenientes, y solo el 8% de los contribuyentes encuestados respondió que los horarios que tiene la municipalidad son inconvenientes.* 40
Figura 11 *Intereses de los contribuyentes. Interpretación: Como podemos apreciar a la figura12, tenemos que el 56% de los contribuyentes encuestados, respondió que casi siempre, el 23% respondió que nunca, y el 21% dijo que siempre.* 41
Figura 12 *Cuentan con herramientas adecuadas. Interpretación: Podemos observar que en lo referente a si la municipalidad cuenta con las herramientas necesarias para poder dar un buen servicio, tenesmo que el 71% de los contribuyentes encuestados respondió que casi siempre, el 21% que siempre, y solo el 9% de los contribuyentes encuestados respondió que la municipalidad nunca cuenta con las herramientas adecuadas que le permitan dar un buen servicio.*.....42
Figura 13 *Análisis de la Calidad del Servicio* 48
Figura 14 *Etapas para organizar el trabajo*.....49
Figura 15 *Diagnostico e identificación de oportunidades*.....49

Figura 16 *Etapas para mejorar la calidad del servicio* *50*
Figura 17 *Propuesta de Plan de Mejora Continúa* *51*

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

1.1.1. A nivel internacional

Armas (2016) Son mucho los conceptos que se manejan con relación a la gestión administrativa, así tenemos que para la RAE es acción y efecto de gestionar. En lo referente al ámbito municipal, es entendida como algo relativo al municipio, el cual se funciona de acuerdo a Ley y de acuerdo a quien dirige y ejerce la autoridad municipal, el cual es encargado de administrar de manera eficiente los recursos municipales, como también llevar un control y manejo de las necesidades de la municipalidad; es en tal sentido que la administración municipal vigilar sus deberes como ente público.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura FAO (2017), la gestión edilicia tiene bajo su tutela sólo su circunscripción siendo autónomo políticamente, fiscalmente y administrativamente, sus funciones de gestión se iniciaron en 1980.

1.1.2. A nivel nacional

Torres (2015) En la actualidad en este mundo globalizado en el cual nos desarrollamos constantemente se nos presentan diferentes cambios, los cuales originan a su vez cierto impacto en la estructura política y administrativa del Estado, quien tiene que tomar acciones relacionadas con la modernización con relación a los sistemas de comunicación, transparencia, eficiencia y organización, las mismas que se relacionan a su vez con cambios estructurales en la manera que se desarrolla la nueva gestión pública; estas acciones de modernización, demandan a las instituciones municipales ser más eficientes para proyectar de mejor manera los resultados, en la ejecución de sus procesos, así mismo demanda que sus funcionarios estén cada día mejor capacitados.

Según la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo (2017) Ha

habido un incremento en los recursos municipales mejorándose los procesos de gestión local. Siendo uno de sus deberes el velar por el bienestar de los pobladores.

1.1.3. A nivel local

En la actualidad si se quiere sobresalir y lograr una ventaja competitiva frente a otros gobiernos locales, se tendrá que ofrecer un servicio de calidad; si hablamos de servicio, nos estamos refiriendo a la vocación que se tienen por dar solución a los problemas o dudas que se les pueda presentar a los usuarios eternos e internos municipales, buscando siempre la manera de cumplir con sus expectativas y para poder logra eso es necesario que los colaboradores en este caso de la municipalidad Distrital de Papaplaya se encuentre capacitado y en condiciones de poder ofrecer un buen servicio, realizando su trabajo con celeridad para satisfacción del usuario.

Es decir los usuarios internos y externos de la entidad municipal, en la cual se ha podido evidenciar ciertas deficiencias relacionadas con la calidad de la atención al público y también administrativamente en el Municipio Distrital de Papaplaya de la Región San Martín.

1.2 Trabajos previos.

1.2.1. Ambito internacional.

Hernández (2016), en el trabajo de invesigación Propuesta de Estrategias para mejorar la Gestión de los Servicios Públicos del Municipio de Zempoala, Hidalgo: 2009-2016 Instituto Politécnico Nacional, en la cual el autor manifiesta que mediante el uso de tácticas de mejora de servicios se logrará la optimización de la asistencia a los pobladores.

Gil (2015), en su tesis titulada Análisis de la influencia de la gestión municipal en la identidad territorial y su repercusión en el ámbito turistico. El municipio de Oleiros como propuesta de estudio Universidad Da Coruña, tesis doctoral, tuvo como fin

analizar la indentidad territorial en lo que respecta al contexto local, y en la cual se logro evidenciar ciertos cambios y transformaciones que lograd del municpo de oleiros ser uno de los mas dinamicos los cuales estan a la par de la evolución de la población y de sus indicadores economicos, por otro lado se supo que estos se logro gracias a los cambios de carácter estructural y coyuntural en los que han intervenido factores externos como internos.

Rocca (2016), en su tesis titulada Satisfacción del ususario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso Universidad Nacional de La Plata, en esta investigación se planteó la valoración el nivel de agrado de los clientes del área de obras públicas, teniendo como resultado que la población se encuentra entre satisfecho y algo satisfecho, esto como resultado de haber alcanzado el valor de -0,0873.

Chang (2015), en su tesis titulada Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos Universidad Rafael Landivar, tesis de titulación en Administración de Empresas, en la cual se tuvo como fin cómo se presta los servicios requeridos a los usuarios; así mismo los resultados obtenidos indican que la eficacia de la misma no está regida por normatividad que prevenga el comportamiento, lo apto y la actitud de los trabajadores y los ambientes no garantizan un servicio de calidad y le brinde comodidad al usuario, como también que mejora la imagen que se proyecta ante la comunidad y que fomente la participación ciudadana quienes hacen uso de sus derechos.

Hidalgo (2015), en su tesis titulada Modelo de Gestión para mejorar la Calidad de Atención al usuario del Gad Canton Babahoyo Universidad Nacional Autónoma de los Andes, tesis para titulación en Administración de Empresas y Negocios, con el objetivo de el mejoramiento del servicio.

1.2.2. Ambito nacional.

Calero (2016), en su tesis titulada Gestión administrativa y Calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015 Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote tesis de titulación en Administración, en la cual se tuvo como fin determinar la corelación entre el trabajo de administración y la eficacia del trato al usuario y en la cual la autora presenta como conclusiones que las variables son complementarias.

Dulanto (2019), en su tesis titulada Gestión Administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Chancay, periodo 2018 Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, tesis presentada para optar el titulo profesional de Licenciado en Administración, en esta investigación la autora pudo determinar que existe influencia significativa de la trabajo en administración sobre la eficacia de la prestación, esto quedo demostrado.

1.2.3. Ambito regional.

Pérez (2015) en el trabajo de investigación denominado Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín Universidad Nacional Agraria de la Selva, tesis para titulación en Administración y en la cual se tuvo como fin detrminar el vínculo estre el trabajo administrativo y la percepción de los clientes; así mismo el autor manifiesta que esta relación existe.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Teorías relacionadas con la Calidad del Servicio

Con relación a las teorías de la calidad, podemos encontrar diversas que definan que es en si la calidad y como es que se puede implementar en diferentes tipos de productos y servicios.

Desde que se supo por primera vez el concepto de calidad, se dieron a conocer ciertos elementos que se deben de considerar en un producto o servicio para lograr

alcanzarla; es por ello que han surgido un gran número de teorías de calidad, por lo que a continuación se hablará de algunas de ellas.

1.3.1.1. Teoría del control total de calidad

Según. Rodriguez (2015). Con respecto a esta teoría, podemos decir que trató de crear un sistema y permite lograr un máximo nivel de calidad en todo tipo de productos, dejando de lado el factor suerte en el proceso de lograr la satisfacción del cliente.

Tiene como presupuestos básicos a: Los productos se hacen más atractivos al tener distintas características, la buena cualificación es la clave de la preferencia de un producto y el desarrollo empresarial; y es producto de la calidad la gestión.

En base a ello este autor estableció lo siguiente: Cuál es el propósito del producto, tener en cuenta la comodidad del usuario, lograr lo programado con el producto, trabajo conjunto y con sinergia, funciones establecidas del personal, tener responsables del control de calidad, coordinación dentro de la empresa, tener presente la transversalidad de la calidad entre trabajadores, corregir incumplimiento de estándares.

1.3.1.2. Teoría de los 13 principios

Según Rodriguez (2015), estos son: Hacer un buen trabajo desde el inicio, tomar como centro el requerimiento del usuario, solucionar inconvenientes, no ser pesimista, óptimas relaciones laborales, cumplimiento de asignaciones, puntualidad, crear equipos de trabajo cordiales, autocorrección de yerros, ser humilde y aprender del compañero, ordenamiento y organizar las herramientas, lograr que los otros confíen en uno, simplificar las propias labores de uno mismo.

1.3.1.3. Teoría de Joseph Muran

Según Rodriguez (2015: 03) de nacionalidad rumana, considera que para poder conseguir mayor calidad en los productos o servicios de una empresa, se debe de trabajar cinco puntos:

1. Lograr identificar las debilidades que pueda tener el servicio que ofrecemos servirá para que los trabajadores de la empresa se esfuercen.

2. Los productos tienen que estar diseñados para el uso que tendrán, lo que permitirá evitar gastos innecesarios en un elaborado diseño.

3. Se debe de mantener contacto frecuente con los clientes con la finalidad de conocer si los productos cumplen con las necesidades de los clientes o si estos eran lo que ellos buscaban.

4. Se debe de analizar el mismo con la finalidad de poder identificar ciertos errores y tratar de mejorarlos posteriormente con la finalidad de ir alcanzado cada día mejores niveles de calidad.

5. La calidad debe tener el estatus de inversión.

1.3.1.4. Trilogía de Juran

Según Rodríguez (2015: 04), se debe: Ejecutar una planificación de la calidad, realizar el control de calidad y mejorar la calidad

1.3.1.5. **Diferentes conceptos de Calidad.**

Patricia Kent (2003) señala que la calidad integra y totaliza, pensando en la satisfacción del cliente, es también una estrategia muy usada para la competencia y para la negociación comercial.

1.3.1.6. **Dimensiones de la Calidad**

Para desarrollar el tema de las dimensiones de la calidad tomamos en cuenta el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio (1988), que según Zeithaml, Leonard y Parasuraman (1996) tiene como propósito la mejora del servicio orientado a la calidad del mismo a través de encuestas que se aplican a los usuarios, siendo de respuesta múltiple y considera a lo tangible, fiable, capacidad en la repuesta, seguridad y empatía.

Lo tangible se refiere a los ambientes físicos, equipamiento, trabajadores e instrumentos para la comunicación. Lo fiable está referido al modo en que se presta el servicio. La capacidad de respuesta se refiere a la inmediatez de la reacción ante el usuario. La seguridad se refiere a la impresión del cliente ante el desempeño de los estudiantes. La empatía tiene que ver con el modo en que se aborda a los usuarios.

1.3.2. Gestión Administrativa

1.3.2.1. Definición de Gestión

Pérez (2014), aduce que la distancia entre los objetivos planteados y los resultados obtenidos es a lo que nos referimos como gestión.

Rodríguez (2013), la gestión es la ejecución exitosamente a través de medios pertinentes (Corominas, 1995).

Para Heredia (1985: 25) la gestión es la realización de tareas eficazmente y con una finalidad.

Para Rementería (2008: 01) la gestión es el establecimiento de objetivos y determinación del modo y de los recursos para su logro

1.3.2.2. Gestión Administrativa.

Gestión:

Para el autor Münch (2014), la gestión son actividades que desarrolla la institución persiguiendo una meta, y agrega que lo que permite llegar a la meta son la buena gestión y el rumbo. (p. 32)

Según Espinoza (2015), son la normatividad, los procesos y la metodología práctica los que definen a la gestión y son parte importante para el cumplimiento de metas de la administración organizacional (p. 13).

Administración:

La conceptualización de Coulter y Robbins (2014), implica a términos como coordinar y supervisar, además de eficiencia y eficacia. (p. 91).

Para Pérez (2015), la administración es una ciencia social con principios, técnicas y prácticas para el logro de propósitos comunes que sólo se pueden lograr en conjunto.

Objetivos de la Administración.

Para F. Taylor (1911) es un objetivo de la administración un dueño y unos trabajadores prósperos.

Según Fayol (1980), indica que la administración debe proporcionar principios, reglas y procedimientos a fin de que pueda prever, organizar, coordinar, controlar y dirigir

El teórico Bachenheimer (2016), establece que la administración es tomar decisiones con base en principios y metodología administrativa.

1.3.2.3. Objetivos de la Gestión Administrativa.

Son objetivos de la gestión administrativa: La mejora de la producción, el sostén y una empresa con capacidad de competir, con una visión a largo plazo de la operatividad de la empresa; la provisión de mercancías y un servicio calificado con ponderación de venta, el desarrollo de un bienestar social responsable, con una gestión acorde los lineamientos de los accionistas; identificar los requerimientos de datos relacionados al funcionamiento, actividades y procedimientos organizacionales y de bienestar; mejora de la fluidez de la información y comunicación de la organización; mejora de la inversión en información y también su gestión; entrenar a los miembros de la organización en el manejo o la utilización de los recursos informacionales; la modernización y perfeccionamiento de las acciones y procesos burocráticos organizacionales; garantizar la calidad de los productos de la organización y asegurar su diseminación efectiva: identificar y proveer lo necesario para el cumplimiento de necesidades de información de otros.

1.3.2.4. Importancia de la Gestión Administrativa.

Guegia, Londoño, Otero, y Rivera (2012) citado por (Mendoza, 2017), en su artículo, señala que es importante porque en la institución está encargada de actividades: Planifica, organiza, dirige y controla.

1.3.2.5. Recursos de la Gestión Administrativa.

Chiavenato (2011) citado por Moreno (2018: 112), señala que es todo lo necesario para que la administración entre en marcha, siendo los más importantes los recursos: Materiales (Infraestructura y equipamiento), financieros (Dinero), mercadológicos (Publicidad y mercadeo) y el talento humano (El personal).

1.3.3. Normativa

Dentro de la normatividad aplicable tenemos la siguiente:

Ley Orgánica de Municipalidades LEY Nº 27972
Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado
Ley N° 29151, *Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales,*
Ley Nº 28411 Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto
Ley Nº 28693 Ley General del Sistema Nacional de Tesorería

1.3.4. Gestión ambiental

1.3.4.1. Enfoques para la gestión Municipal

Instrumentos de gestión ambiental municipal

Diagnóstico: Ha permitido a la Municipalidad Distrital de Papaplaya determinar sus deficiencias en cuanto al tratamiento del tema ambiental, también ha servido para reconocer las fortalezas con que se cuenta.

La política ambiental local

La Política Ambiental Local (PAL) es el modo en el cual el tema ambiental es gestionado, es el Municipio quien a través del Concejo Municipal dicta la ordenanza que aprueba su política ambiental local.

Documento que además brinda los lineamientos, principios, objetivos generales de la política ambiental distrital, así como las funciones en esta materia, de los funcionarios y autoridades del municipio y de los moradores.

1.3.5. Gestión de riesgos

Es el manejo planificado de las amenazas que la naturaleza tiene preparada para los habitantes de determinado lugar, existen trabajos de investigación a partir de los cuáles se hacen prospecciones en el tiempo y en el espacio a fin de minimizar o mitigar los riesgos y desastres.

1.3.6. Seguridad ocupacional

Referida al cuidado que debe tener la empresa o institución del riesgo potencial a que puede estar sometido el personal, para ello existe reglamentación que norma este campo.

1.3.7. Estado del arte

En la Municipalidad Distrital de Papaplaya existe la Gerencia Municipal que es el máximo órgano administrativo, como es usual recibe el encargo de las funciones administrativas de parte de la Alcaldía que es el máximo organismo de gestión, control, supervisión y titularidad del pliego, esto en concordancia con la Ley Orgánica del Municipalidades del Perú y depende jerárquicamente del Consejo Municipal.

Están bajo el control jerárquico en línea directa las gerencias de Desarrollo Urbano y Rural, Gerencia de desarrollo Social, Gerencia de desarrollo Económico y Ambiental, además de las unidades de Logística, Recursos Humanos, Tesorería y Rentas.

La Gerencia de desarrollo urbano y rural tiene a su cargo a las áreas de Estudios y liquidación de obras (Conformado por las unidades formuladora y ejecutora) y área de defensa civil.

La Gerencia de desarrollo social tiene a su cargo el área de gestión del servicio de agua y saneamiento – ATM, el área de programas sociales (Unidad local de empadronamiento, DEMUNA, OMAPED, Programa del Vaso de Leche), Y el área de registro civil.

La Gerencia de desarrollo económico y ambiental tiene a su cargo tres áreas: Sanidad Animal, Sanidad Vegetal y Limpieza pública, áreas verdes y locales municipales.

Están también considerados en línea jerárquica directa de la Gerencia Municipal las oficinas de: Asesoría Jurídica, Planificación y Presupuesto y Programación Multianual de Inversiones.

Coordinan con la Alcaldía el Órgano de Control Institucional, las Comisiones de Regidores, el Consejo de Coordinación Local Distrital, los Comités de Defensa Civil, de Administración del Programa de Vaso de Leche, de Seguridad Ciudadana, del Ambiente y Recursos Naturales y la Junta de Delegados Vecinales y Comunales.

La Secretaría General depende de la Alcaldía. Finalmente quien coordina acciones con la Alcaldía son las Agencias Municipales de los centros poblados o caseríos del distrito: Comunidad Nativa Shawi San Manuel de Natashawi, Comunidad Nativa de Santa Sofía, Santa Rosa, San Antonio, San Juan, Comunidad Nativa Reformallacta, Puerto Mercedes, Asunción.

1.3.8. Definición de términos

Calidad: son características de un objeto o proceso que lo hacen superior a los demás de su tipo.

Calidad del servicio: viene a ser un servicio prestado por persona o institución que es del agrado del usuario.

Cliente: Son las personas o instituciones que acuden a un tercero para la satisfacción de sus requerimientos que puede ser en el rubro de bienes o servicios.

Garantía de calidad: Es cuando el producto o servicio cumple con las

características que el cliente solicitó.

Planificación de la calidad: son los procesos que determinarán el éxito o no de la empresa o institución.

Servicio: producto predominantemente intangible.

Servicio al cliente: Son los bienes o servicios que se otorgan previo a un requerimiento del usuario o cliente.

1.3.9. Costos

Concepto de Costos

Para los autores Polineni, Favozzi, & Adelberg (1995), los costos es un valor con el cuál se adquieren bienes o servicios expresados monetariamente.

Warren, Reeve, & Fess, (2000), indican que el objeto de emplear efectivo es la generación de ingresos de inmediato o para el futuro.

Zapata, (2008), argumenta que el costo es la inversión en materiales o horas hombre para generar bienes o servicios.

Elementos del Costo

Para Gómez (2010) éstos son: Materiales (Que pueden ser directos e indirectos), mano de obra (Que puede ser directa e indirecta), y los costos indirectos de fabricación (Costos acumulados del proceso de producción).

1.4 Formulación del Problema.

¿Cuál es la incidencia de la calidad del servicio en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Papaplaya - Región San Martin 2020?

1.5 Justificación e importancia del estudio.

Este estudio se justifica porque existe un usuario o cliente que requiere recibir la máxima y mejor atención por parte de la empresa o al institución, conforme ya ha sido revisado en el trabajo de varios autores vistos anteriormente la calidad del servicio es elemento imprescindible para una gestión administrativa exitosa, y así habremos logrado la plena satisfacción de los usuarios, y en este caso de los moradores del distrito de Papaplaya.

1.6 Hipótesis.

La gestión administrativa se ve influenciada por la calidad del servicio en el Municipio Distrital de Papaplaya – Región San Martín 2020

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivo General

Identificar cómo la calidad del servicio incide en la Gestión Administrativa del Municipio Distrital de Papaplaya - Región San Martin, 2020.

1.7.2 Objetivos específicos

Determinar bajo qué condiciones se ofertan los servicios en el Municipio Distrital de Papaplaya.

Identificar las condiciones de la gestión de la administración del Municipio Distrital de Papaplaya.

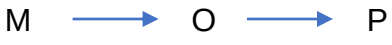
Establecer el nivel de la calidad de servicio en el Municipio de Papaplaya región San Martin.

Proponer procedimientos que procuren el empoderamiento de los procesos señalados.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

Es una investigación de tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional propositivo ya que se describirán las variables para luego determinar si existe correlación o no entre ellas, y es propositiva porque al haberse detectado el problema o necesidad existente, se realiza una propuesta que permita el desarrollo de la variable dependiente. Hernández (2010).



Donde:

M = muestra de estudio

O = observación

P = propuesta

2.2 Población, Muestra y Muestreo

2.2.1. Población

Según Tamayo y Tamayo (1997) la población viene a ser el conjunto de personas, objetos o cosas que van a ser estudiadas; aquí son los contribuyentes que hacen uso de los servicios municipales que hacen un aproximado de 4 000 personas, y por el personal que labora en el municipio como el gerente municipal y administrador.

2.2.2. Muestra

Son los participantes en el estudio y que a la vez son integrantes de la población. Tamayo & Tamayo, (1997). Aquí presentamos la fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p * q * n}{(n-1)\,E2 + z2 * p * q}$$

Tabla 1 *Descripción de la fórmula*

n: total de Población:	4000
P: proporción Esperada:	0,5
Q (1-p) :	0,5
E: nivel de error aceptado:	3,00%

Fuente: Elaboración Propia

Así, la muestra está constituida por un total de 636 personas, al 95% de confianza y con 3% de error.

2.2.3. Muestreo

Fue un muestreo de tipo probabilístico dado que todos los usuarios tuvieron la misma oportunidad de participar en el estudio

2.3 Variables, Operacionalización.

Variable independiente

Calidad del Servicio

Variable dependiente

Gestión Administrativa

Operacionalización

Tabla 2 *Operacionalización de la Variable Independiente*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica e instrumento
Independiente Calidad del Servicio	Confiabilidad	Satisfacción del cliente	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, 11,12	Entrevistas (Guía de entrevista) Encuestas (Cuestionario) El fichaje
	Capacidad de respuesta	Información adecuada		
	Seguridad	Atención personalizada		
	Empatía	Amabilidad de los empleados		

Título: Operacionalización de la variable independiente
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3 *Operacionalización de la Variable Dependiente*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica e instrumento
Dependiente Gestión Administrativa	Planeación	Logro de objetivos	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, 11,12	Observación (Ficha del observador) Entrevistas (Guía de entrevista) Encuestas (Cuestionario)
	Organización			
	Dirección	Desempeño de los funcionarios		
	Control	Eficacia y Eficiencia		

Título: Operacionalización de la variable dependiente
Fuente: Elaboración propia.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnicas

Encuesta: Es el conjunto de preguntas que nos van a permitir recopilar información de nuestra muestra de estudio Grasso, (2006).

La Entrevista: Blasco (2008) manifiesta que existe varios tipos de entrevistas, tales como la estructurada, la no estructurada o la entrevista mixta.

2.4.2 Instrumentos

Cuestionario: Galán (2009) Es una cantidad de reactivos para recoger información de los integrantes de la muestra. Este instrumento tuvo 12 preguntas, las cuales se aplicaron a los contribuyentes que hacen uso de los servicios municipales

Guía de entrevista: Es un instrumento que consta de un cuestionario de preguntas abiertas dirigida a los funcionarios municipales como el Gerente Municipal y el Contador.

2.4.3 Validez y confiabilidad

E logró la validez a través de estadísticos como el Alfa de Cronbach, juicio de expertos, entre otros.

2.5 Procedimiento de análisis de datos.

Se aplicó una encuesta cerrada con 12 reactivos a contribuyentes, cuyos resultados fueron sometidos a tabulación y análisis.

2.6 Criterios éticos.

Se tuvo por parte de los investigados e, consentimiento informado necesario para la aplicación de instrumentos.

Los integrantes de la muestra estuvieron en todo momento al tanto de los objetivos y resultados del trabajo de investigación.

2.7 Criterios de rigor científico.

Estos criterios fueron la verdad y aplicabilidad, dado que durante el proceso de investigación se obró dentro de los cánones de sinceridad tanto en la formulación teórica como en la ejecución de las actividades del trabajo de investigación.

Apicabilidad se refiere a los presupuestos reales con los que fueron formulados: Los objetivos, hipótesis y problema de estudio, todo ello vinculado a la realidad. Se siguió el método científico al identificarse el problema o necesidad, recoger la información de los integrantes de la muestra, procesar esta información, discutir los resultados y finalmente hacer la propuesta de solución o mitigación del problema o necesidad encontrado.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de Resultados

3.1.1. Diagnóstico bajo qué condiciones se viene ofreciendo los servicios en el Municipio Distrital de Papaplaya Región San Martin.

PREGUNTAS PARA LOS USUARIOS

OBJETIVO: Determinar la satisfacción con el servicio.

Lea detenidamente las preguntas y responda según crea conveniente.

1. ¿El comportamiento de los empleados transmite confianza a los contribuyentes?

Tabla 4 *Comportamiento de los empleados*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	43	7%
Casi siempre	470	74%
Nunca	123	19%
TOTAL	**636**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

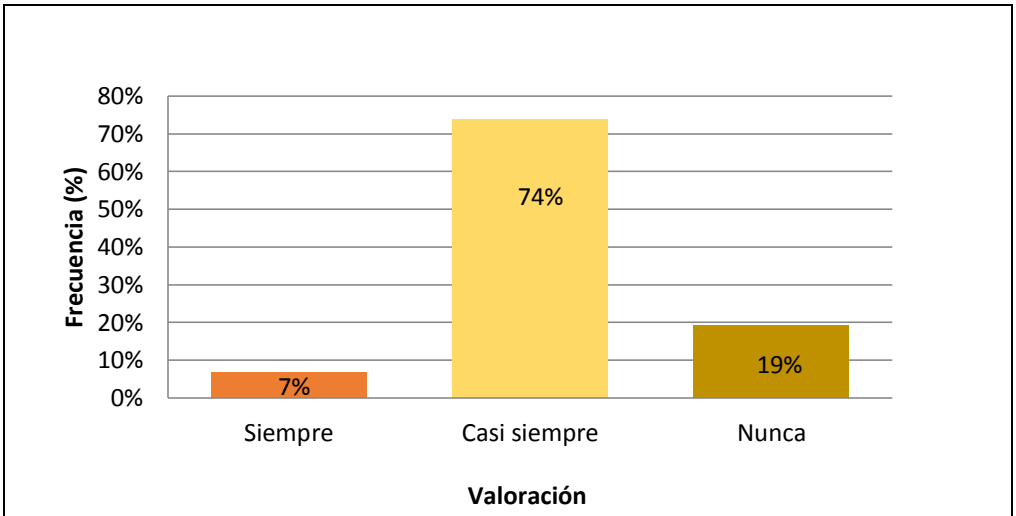


Figura 1. Comportamiento de los trabajadores. Interpretación: Para el 74% casi siempre los empleados transmiten confianza a los contribuyentes, el 19% respondió que nunca, y para el 7% siempre los empleados transmiten confianza a los contribuyentes.

2. ¿Se sienten seguros cuando realizan sus trámites?

Tabla 5 *Seguridad del servicio*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	137	22%
Casi siempre	486	76%
Nunca	13	2%
TOTAL	**636**	100%

Fuente: Elaboración propia

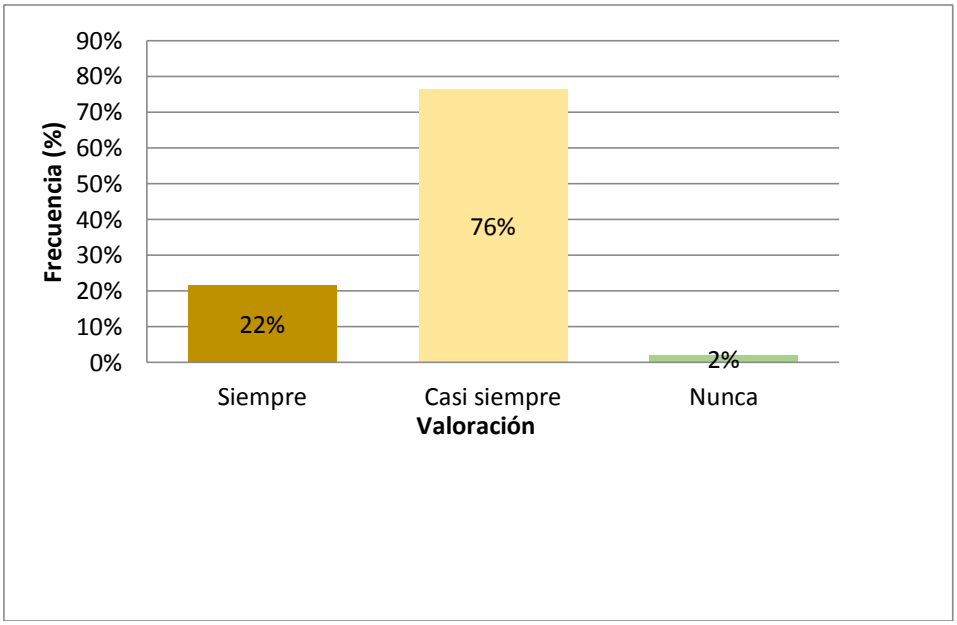


Figura 2. Seguridad del servicio. Interpretación: Ante la pregunta si se sienten seguros cuando realizan sus trámites, el 72% de los contribuyentes encuestados, respondió que casi siempre, el 22% respondió que siempre, y únicamente el 2% de los contribuyentes encuestados respondió que nunca se sienten seguros cuando realizan sus trámites.

3. ¿Los empleados son siempre amables con los contribuyentes?

Tabla 6 *Amabilidad en el servicio*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	5%
Casi siempre	523	82%
Nunca	84	13%
TOTAL	**636**	100%

Fuente: Elaboración propia

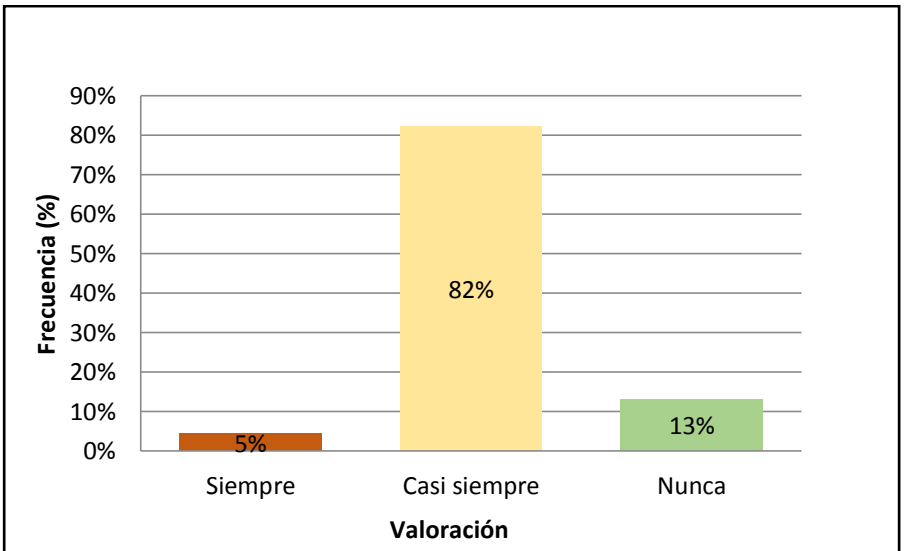


Figura 3 Amabilidad en el servicio. Interpretación: Para la interrogante planteada c respecto a la amabilidad el 82% de los contribuyentes encuestados respondió que casi siempre los empleados son amables con ellos, el 13% respondió que nunca, y el 5% de los contribuyentes encuestados, respondió que los empleados siempre son amables con ellos.

4. ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?

Tabla 7 *Capacidad de conocimientos de los empleados*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	253	40%
Casi siempre	219	34%
Nunca	164	26%
TOTAL	**636**	100%

Fuente: Elaboración propia

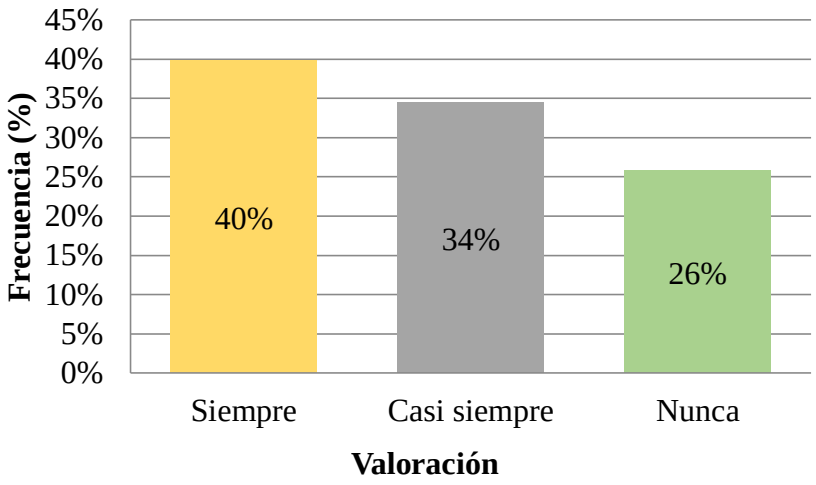


Figura 4 Conocimientos de los empleados. Interpretación: Del total de contribuyentes encuestados, tenemos que el 40% de ellos, respondió que siempre los empleados de la municipalidad tienen los conocimientos suficientes para responder a las preguntas que ellos le formulan, el 34% respondió que casi siempre, y solo el 26% de los contribuyentes encuestados, respondió que nunca los empleados de la municipalidad responden las preguntas que ellos le formulan.

5. ¿Cómo calificaría el estado de las instalaciones de la Municipalidad?

Tabla 8 *Estado de las instalaciones*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	36	6%
Bueno	4	1%
Regular	390	61%
Malo	197	31%
Muy malo	9	1%
TOTAL	**636**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

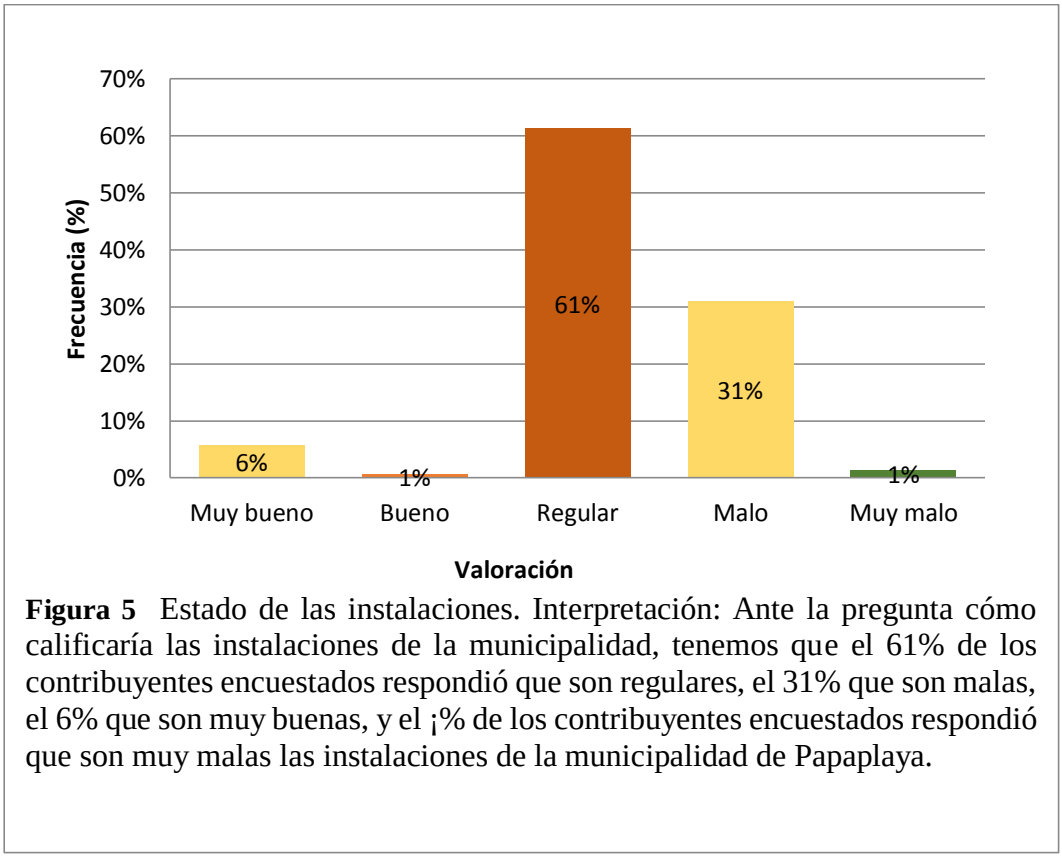


Figura 5 Estado de las instalaciones. Interpretación: Ante la pregunta cómo calificaría las instalaciones de la municipalidad, tenemos que el 61% de los contribuyentes encuestados respondió que son regulares, el 31% que son malas, el 6% que son muy buenas, y el ¡% de los contribuyentes encuestados respondió que son muy malas las instalaciones de la municipalidad de Papaplaya.

Con relación a las condiciones como se viene ofreciendo los servicios en la Municipalidad de Papaplaya tenemos que de acuerdo a las respuestas obtenidas se pudo apreciar que el 74% de las personas encuestadas manifestaron que casi siempre los empleados transmiten confianza a los usuarios lo que a su vez permite a estos se sientan seguros al realizar cualquier trámite; así mismos perciben casi siempre un trato amable, esto como producto de que los empleados poseen los conocimientos necesarios para desempeñarse adecuadamente.

3.1.2. Establecer el nivel de la calidad de servicio en la gestión administrativa.

6. ¿Cómo considera el servicio que le ofrecen los trabajadores de la Municipalidad?

Tabla 9 *Servicio de los trabajadores*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	40	6%
Bueno	237	37%
Regular	294	46%
Malo	41	6%
Muy malo	24	4%
TOTAL	**636**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

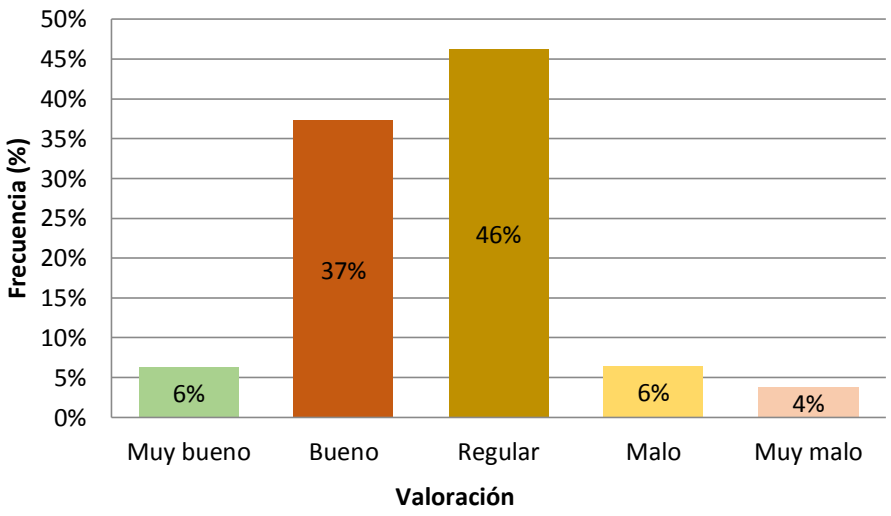


Figura 6 Servicios de los trabajadores. Interpretación: En lo referente al servicio que brindan los trabajadores de la municipalidad, tenemos que el 46% respondió que el servicio es regular, el 37% contestón que es bueno, El 6% dicen que es bueno y malo a la vez, mientras que solo el 4% de los contribuyentes encuestados, considera que el servicio que brindan los trabajadores de la municipalidad es muy malo.

7. ¿Cómo calificaría el grado de confort de las instalaciones de la Municipalidad?

Tabla 10 *Grado de Confort de las instalaciones*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	112	18%
Bueno	230	36%
Regular	281	44%
Malo	8	1%
Muy malo	5	1%
TOTAL	**636**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

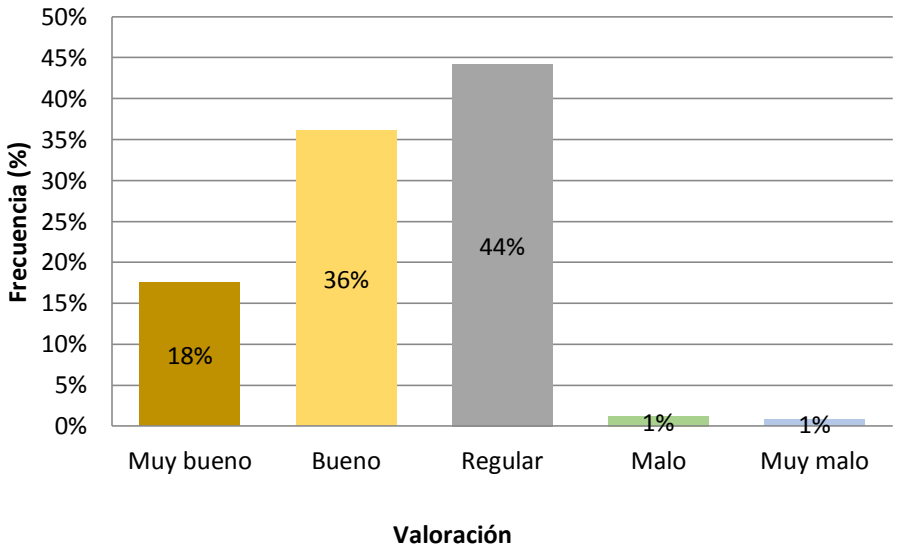


Figura 7 Grado de confort de las instalaciones. Interpretación: Tenemos que, ante esta interrogante, el 44% de los contribuyentes encuestados respondió que el grado de confort de las instalaciones de la municipalidad es regular, el 36% que es bueno, el 18% que es muy bueno el 1% de los contribuyentes encuestados respondió que es malo o muy malo respectivamente el grado de confort de la municipalidad de Papaplaya.

8. ¿En cuánto a la puntualidad como considera a la Municipalidad?

Tabla 11 *Puntualidad*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy puntuales	24	4%
Puntuales	396	62%
Regularmente puntuales	132	21%
Impuntuales	70	11%
Muy Impuntuales	14	2%
TOTAL	**636**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

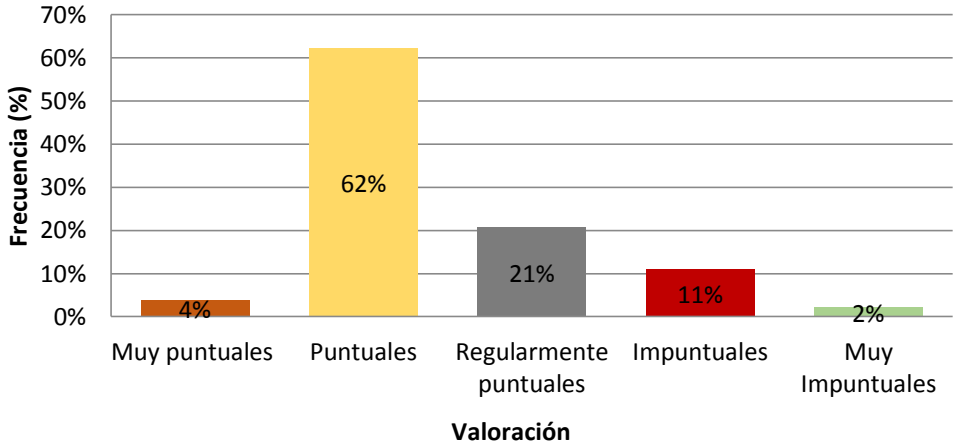


Figura 8 Puntualidad. Interpretación: En lo que respecta a la puntualidad, tenesmo que 62% de los contribuyentes encuestados respondió que en la municipalidad son puntuales, el 21% de los encuestados respondió que son regularmente puntuales, el 11% que son impuntuales, el 4% que son muy puntuales, solo el 2% de los contribuyentes, respondió que en la municipalidad son muy impuntuales.

9. ¿La Municipalidad tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?

Tabla 12 *Atención personalizada*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	174	27%
Casi siempre	398	63%
Nunca	64	10%
TOTAL	**636**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

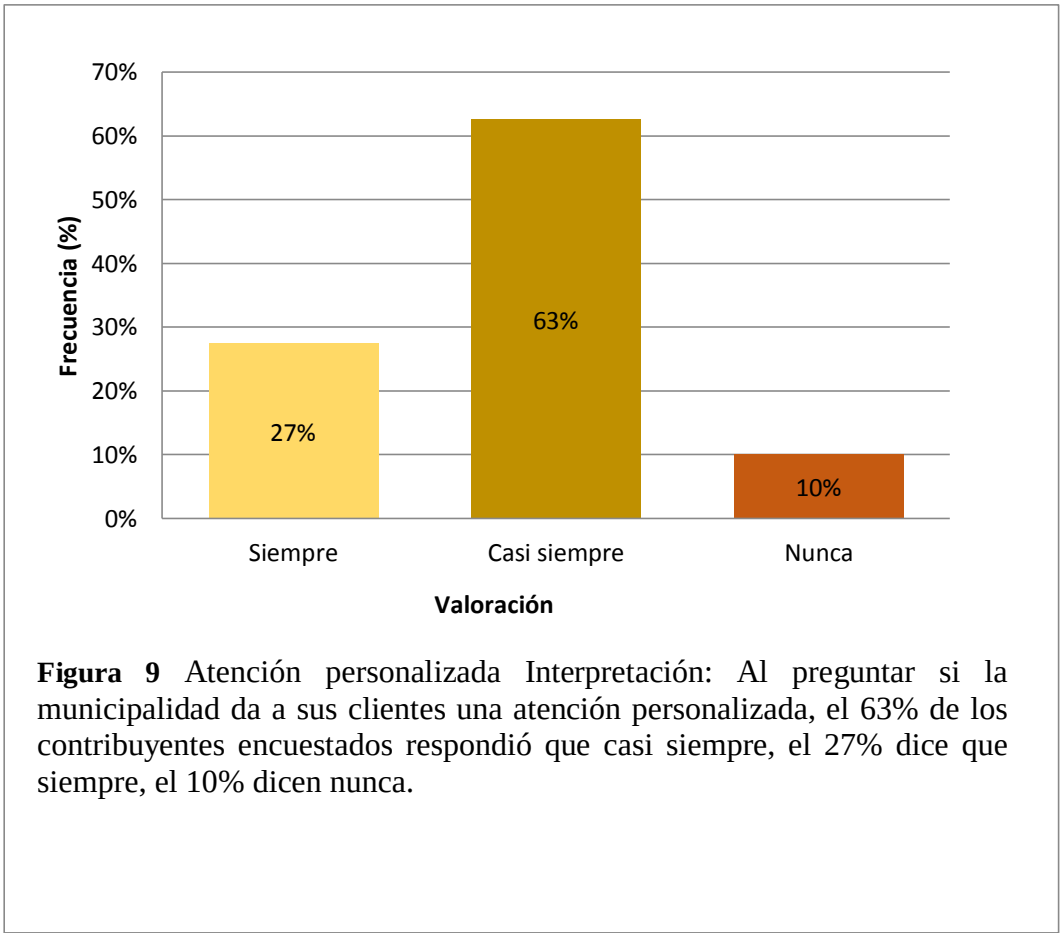


Figura 9 Atención personalizada Interpretación: Al preguntar si la municipalidad da a sus clientes una atención personalizada, el 63% de los contribuyentes encuestados respondió que casi siempre, el 27% dice que siempre, el 10% dicen nunca.

10. ¿La Municipalidad tiene horarios de trabajo convenientes para todos los contribuyentes?

Tabla 13 *Horarios de Trabajo*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy convenientes	108	17%
Convenientes	264	42%
Medianamente convenientes	76	12%
Inconvenientes	53	8%
Muy Inconvenientes	135	21%
TOTAL	**636**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

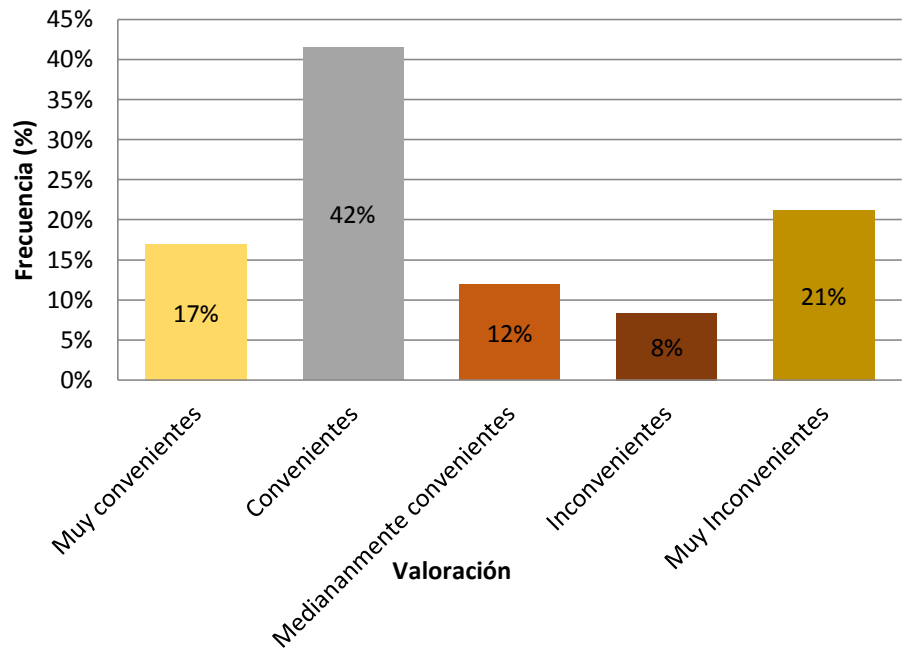


Figura 10 Horarios de trabajo. Interpretación: Como podemos ver en la figura 11, ante esta interrogante del total de contribuyentes encuestados el 42% de los contribuyentes encuestados, respondió que la municipalidad tiene horarios convenientes, el 21% que muy inconvenientes, el 17% que muy convenientes, el 12% de los encuestados respondió que medianamente inconvenientes, y solo el 8% de los contribuyentes encuestados respondió que los horarios que tiene la municipalidad son inconvenientes.

11. ¿La Municipalidad se preocupa por los mejores intereses de sus contribuyentes?

Tabla 14 *Intereses de los contribuyentes*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	131	21%
Casi siempre	357	56%
Nunca	148	23%
TOTAL	**636**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

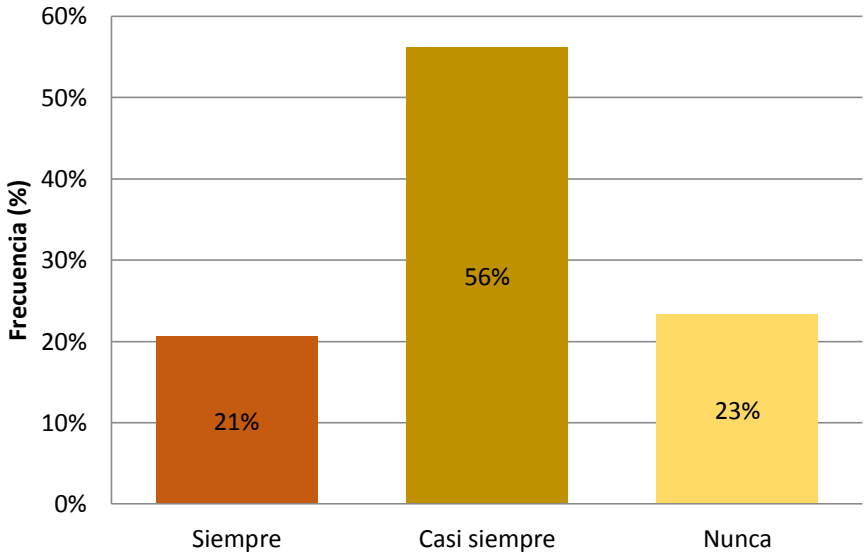


Figura 11 Intereses de los contribuyentes. Interpretación: Como podemos apreciar a la figura12, tenemos que el 56% de los contribuyentes encuestados, respondió que casi siempre, el 23% respondió que nunca, y el 21% dijo que siempre.

12. ¿La Municipalidad cuenta con las herramientas adecuadas que le permitan dar un buen servicio a los usuarios?

Tabla 15 *Cuentan con las Herramientas adecuadas*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	131	21%
Casi siempre	449	71%
Nunca	56	9%
TOTAL	**636**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

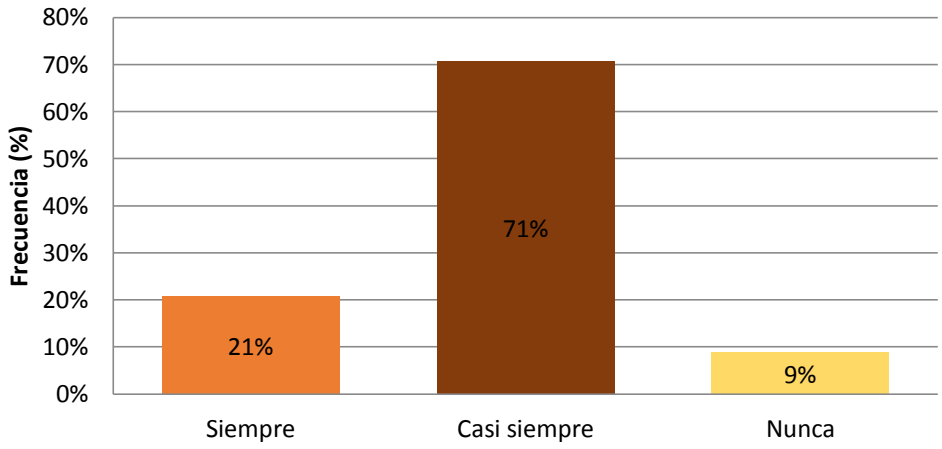


Figura 12 Cuentan con herramientas adecuadas. Interpretación: Podemos observar que en lo referente a si la municipalidad cuenta con las herramientas necesarias para poder dar un buen servicio, tenesmo que el 71% de los contribuyentes encuestados respondió que casi siempre, el 21% que siempre, y solo el 9% de los contribuyentes encuestados respondió que la municipalidad nunca cuenta con las herramientas adecuadas que le permitan dar un buen servicio.

Tenemos que en su mayoría los encuestados consideran que el servicio que brindan los trabajadores de la municipalidad es regular, así mismo manifestaron que las instalaciones de la municipalidad son regularmente confortables, y más de la mitad de os encuestados destacan la puntualidad de los servicios ofrecidos en la municipalidad.

3.1.3. Análisis de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Papaplaya región San Martin.

RESUMEN DEL INSTRUMENTO APLICADO A USUARIOS

Luego de haber aplicado los instrumentos, podemos decir que en lo referente a si los trabajadores transmiten confianzas, hacia contribuyentes, tenemos que la gran mayoría, manifestó que casi siempre, es por ello que los contribuyentes no se sienten del todo seguros al realizar sus trámites, a pesar de esto los trabajadores siempre se muestran amables con los contribuyentes. Así mismo se puede decir que los trabajadores manejan información necesaria para cuestionamientos de los contribuyentes.

En lo referente al estado de las instalaciones, tenemos que la gran mayoría manifestó que el estado de las instalaciones es regular, no es de los mejores, pero por lo menos sirve, siendo regularmente confortables para los usuarios.

Se supo también que, en cuanto a la puntualidad, dicen que son puntuales, y sus empleados casi siempre ofrecen una atención personalizada a los usuarios esto debido a que casi siempre estos cuentan con las herramientas suficientes para ofrecer su servicio, y los horarios de atención son adecuados y casi siempre tienen preocupación por sus contribuyentes.

CUESTIONARIO PARA EL GERENTE

De la entrevista realizada al gerente de administración de la Municipalidad, podemos decir que dentro de los problemas encontrados al asumir este su cargo, tenemos que el servicio de administración tributaria funcionó en un local cuyos servicios de agua y luz fueron cancelados por la propia municipalidad, al igual que la implementación misma; de allí que ello le reducía engañosamente los costos operativos al sistema; y, encima de lo que recaudaba se adjudicaba el 10%; peor aún, al indagar otras irregulares situaciones, se dieron con la sorpresa que se le cancelaba por sus servicios una administradora que nunca existió, ocasionando una pérdida de 9 mil nuevos soles semanales. De allí que de lo que se recaudaba no sabían si perdían o ganaban por cuanto no existían libros contables, ni nunca se realizó un proceso de auditoría interna.

Por otro lado, se señaló: Creo que la coyuntura especial no se da para que en Papaplaya haya un Sistema de Administración Tributaria. Considero que, con el sistema de cobranza de la misma municipalidad, éste se puede hacer efectivo conforme lo estamos haciendo ahora

Así mismo hay que actualizar datos y deudas tributarias, para evitar los reclamos de los administrados, debido a que se genera una supuesta deuda ya cancelada. Además, supo que el Sistema de Administración Tributaria de Papaplaya (SATDP), fue desactivado por cuanto entre el 60 y 70% de la población es agrícola y, por lo tanto, este sistema de recaudación era aplicable sólo en ciudades con características industriales y comerciales.

Nos manifiestan también que El anillo de nuestro distrito está conformado por Unidades Vecinales que no cuentan con los recursos económicos suficientes. Todo sistema de tributación por concesión lo que busca es recaudar más, pero en este distrito es imposible hacerlo, de allí que lo que se tiene que hacer es recaudar a través de amnistías tributarias.

Por ultimo como medida para reducir los índices de morosidad, se continuara con el proyecto de catastro, éste permitirá mejorar totalmente la recaudación y automáticamente con el Catastro se podrá determinar aspectos generales de las viviendas de la población de Papaplaya, sus medidas, el material de la que fue construida, y partir de ello generar todos los tributos que el ciudadano tendrá que cancelar al municipio, e inclusive proceder a identificar nuevas zonas donde se han registrado nuevas construcciones y nuevos comercios, que no han venido anteriormente tributando. Aseguró entonces que el buen funcionamiento del tradicional sistema de recaudación tributaria de la comuna ya no dependerá de los buenos cobradores sino de un buen sistema que se implementará próximamente.

3.1.4. Proponer procedimientos en la Municipalidad Distrital de Papaplaya Región San Martin.

El trabajo está enmarcado dentro del Diagnóstico para la Municipalidad Distrital de Papaplaya para luego formular una mejora en la calidad de sus servicios, como medio alcanzar su desarrollo y se vuelva más competitiva, esta propuesta buscará esto para la satisfacción de los contribuyentes es la base fundamental en una Municipalidad.

La propuesta está conformada por una serie de procedimientos, tales como: Saber cómo de desempeñan los trabajadores frente al público, la organización de su trabajo; así también se consideran algunas etapas para poder identificar las oportunidades de mejora.

3.2. Discusión de Resultados

Los encuestados manifestaron que casi siempre el comportamiento del personal les transmite confianza, es por ello que los contribuyentes no se sienten del todo seguros al realizar sus trámites, a pesar de esto los trabajadores siempre se muestran amables con los contribuyentes. Así mismo se puede decir que cualquier tipo de interrogante se puede formular los contribuyentes. Resultado acorde con Rocca (2016).

En lo referente al estado de las instalaciones, tenemos que la gran mayoría manifestó que el estado de las instalaciones es regular, no es de los mejores, pero por lo menos sirve, siendo regularmente confortables para los usuarios. Así mismo esto coincide con lo expuesto por Chang (2015).

Se supo también que, en cuanto a la puntualidad, que son puntuales, y sus empleados casi siempre ofrecen una atención personalizada a los usuarios esto debido a que casi siempre estos cuentan con las herramientas suficientes para ofrecer su servicio, y los horarios de atención son adecuados y casi siempre se preocupan por los mejores intereses de los contribuyentes.

De la entrevista realizada al gerente de administración de la Municipalidad Distrital de Papaplaya, podemos decir que dentro de los problemas encontrados al asumir este su cargo, tenemos que el SATDP funcionó en un local cuyos servicios de agua y luz fueron cancelados por la propia municipalidad, al igual que la implementación misma; de allí que ello le reducía engañosamente los costos operativos al sistema; y, encima de lo que recaudaba se adjudicaba el 10%; peor aún, al indagar otras irregulares situaciones, se dieron con la sorpresa que se le cancelaba por sus servicios una administradora que nunca existió, ocasionando una pérdida de 9 mil nuevos soles semanales. De allí que de lo que se recaudaba no sabían si perdían o ganaban por cuanto no existían libros contables, ni nunca se realizó un proceso de auditoría interna. Por otro lado, creo que la coyuntura especial no se da para que en Papaplaya haya

un Sistema de Administración Tributaria. Considero que, con el sistema de cobranza de la misma municipalidad, éste se puede hacer efectivo conforme lo estamos haciendo ahora

Así mismo, es necesario una actualización de datos y deudas tributarias, para evitar los reclamos de los administrados, debido a que se genera una supuesta deuda ya cancelada. Además, el Sistema de Administración Tributaria de Papaplaya (SATDP), fue desactivado por cuanto entre el 60 y 70% de la población es agrícola y, por lo tanto, este sistema de recaudación era aplicable sólo en ciudades con características industriales y comerciales.

Nos manifiestan también que El anillo de nuestro distrito está conformado por Unidades Vecinales que no cuentan con los recursos económicos suficientes. Todo sistema de tributación por concesión lo que busca es recaudar más, pero en este distrito es imposible hacerlo, de allí que lo que se tiene que hacer es recaudar a través de amnistías tributarias.

Por ultimo como medida para reducir los índices de morosidad, se continuara con el proyecto de catastro, éste permitirá mejorar totalmente la recaudación y automáticamente con el Catastro se podrá determinar aspectos generales de las viviendas de la población de Papaplaya, sus medidas, el material de la que fue construida, y partir de ello generar todos los tributos que el ciudadano tendrá que cancelar al municipio, e inclusive proceder a identificar nuevas zonas donde se han registrado nuevas construcciones y nuevos comercios, que no han venido anteriormente tributando.

Aseguró entonces que el buen funcionamiento del tradicional sistema de recaudación tributaria de la comuna ya no dependerá de los buenos cobradores sino de un buen sistema que se implementará próximamente.

3.3. Aporte práctico

Propuesta de procedimientos de mejora del servicio

El trabajo está enmarcado dentro del Diagnóstico y Proposición de perfeccionamiento de la eficacia de los servicios en la Municipalidad Distrital de Papaplaya, como medio para que esta institución gubernamental alcance su desarrollo y se vuelva más competitiva, esta propuesta piensa en los usuarios o contribuyentes, ya que como es conocido, los contribuyentes es la base fundamental en una Municipalidad.

Procedimiento para medir la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Papaplaya.

En el presente trabajo buscamos identificar las debilidades en este aspecto y que inciden en el bienestar de los usuarios.

Pasos del procedimiento elaborado en la presente investigación.

Son los pasos para cumplir con los objetivos de la propuesta y que viene a ser un procedimiento.

Figura N° 13

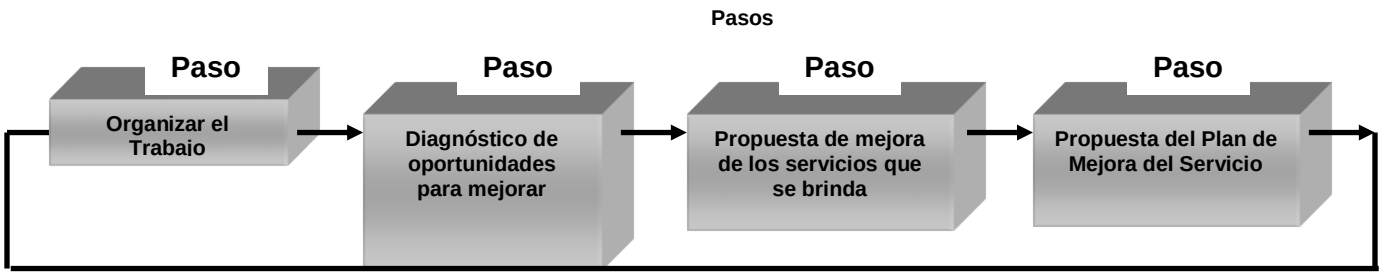


FIGURA: 13
TITULO: Análisis de la Calidad del Servicio
FUENTE:; Elaboración Propia

Figura 13 Análisis de la Calidad del Servicio

PASO I. Organización del trabajo:

Es un paso para la organización de las labores y tiene cuatro etapas::

Figura No. 14

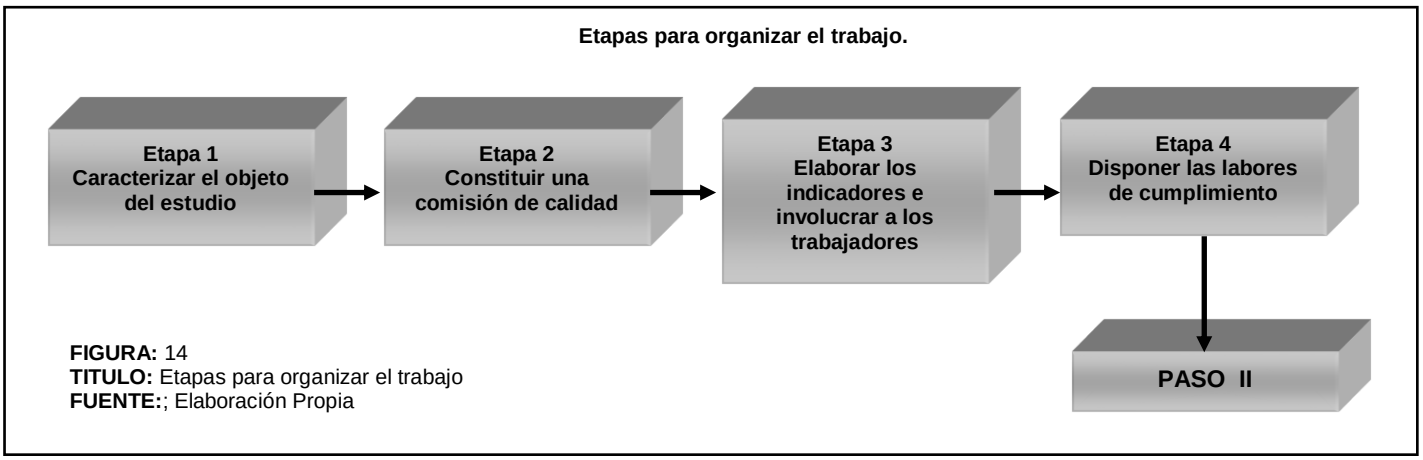


FIGURA: 14
TITULO: Etapas para organizar el trabajo
FUENTE:; Elaboración Propia

Figura 14 Etapas para organizar el trabajo

PASO II. Diagnosticar e identificar las oportunidades de mejoras:

Es la aplicación de técnicas y consta de cuatro etapas:

Figura No. 15

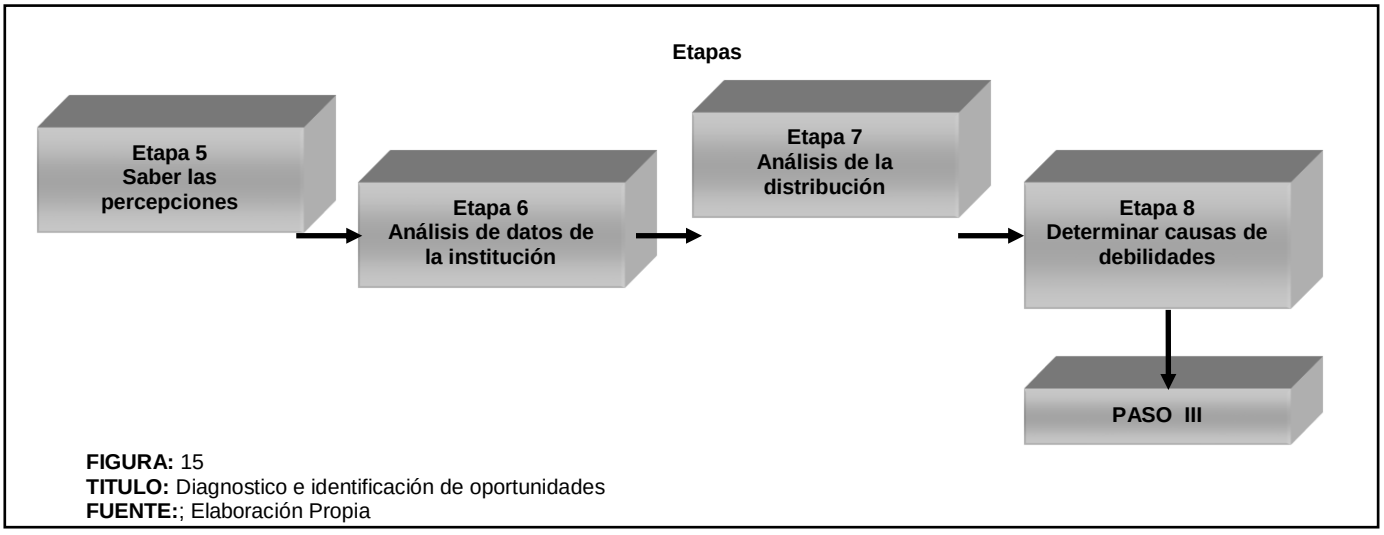


FIGURA: 15
TITULO: Diagnostico e identificación de oportunidades
FUENTE:; Elaboración Propia

Figura 15 Diagnostico e identificación de oportunidades

PASO III Proponer acciones para mejorar la calidad de los servicios.

Son las actividades correctivas y tiene diez etapas:

Figura N° 16

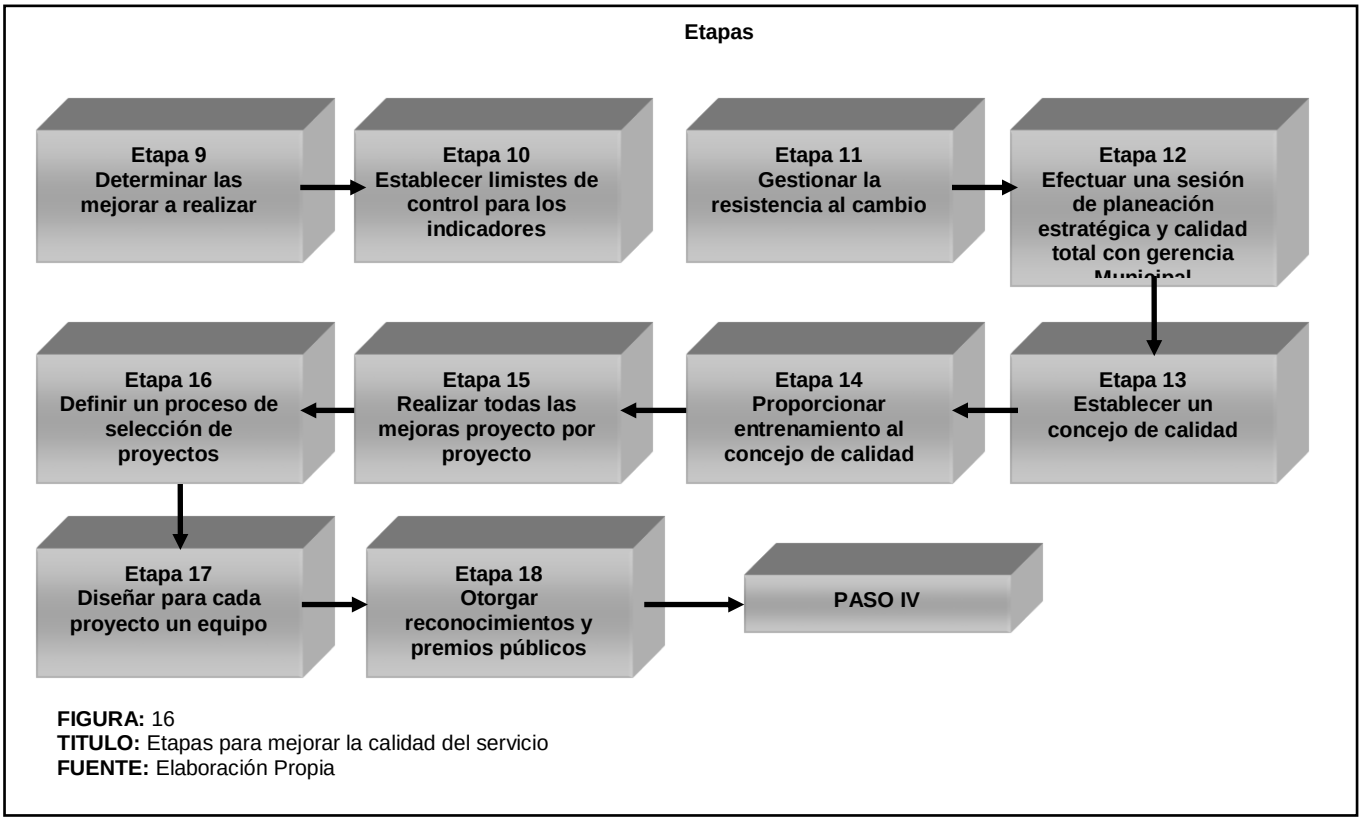


FIGURA: 16
TITULO: Etapas para mejorar la calidad del servicio
FUENTE: Elaboración Propia

Figura 16 Etapas para mejorar la calidad del servicio

PASO IV. Propuesta para mejorar continuamente la prestación de servicios.

Son un conjunto de actividades para que la institución realice cuando sea conveniente las mejoras que crea conveniente en cuanto a la prestación de servicios y esto redundará en el bienestar de los usuarios que verán satisfechas sus expectativas y trámites.

Figura No. 17

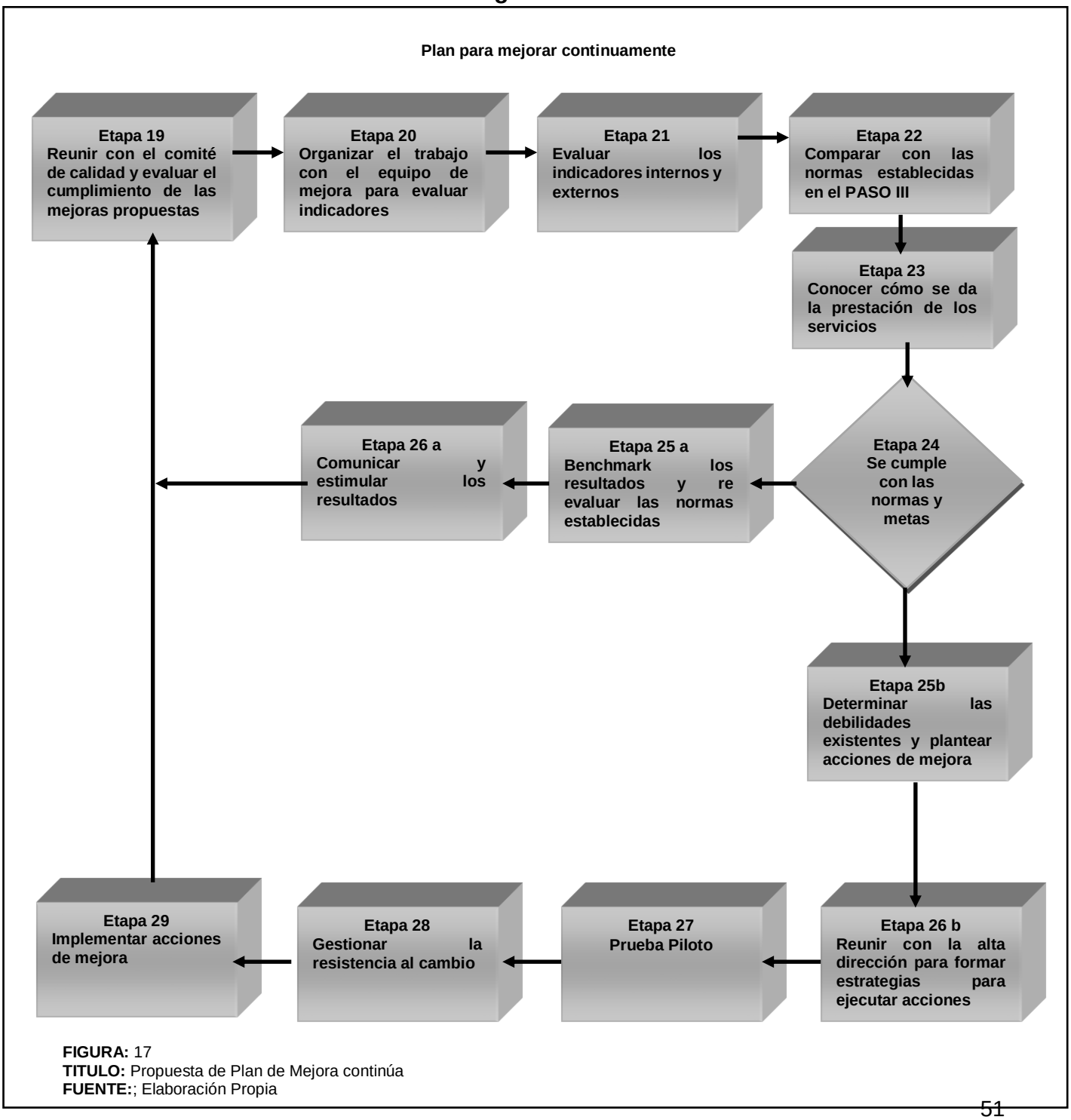


FIGURA: 17
TITULO: Propuesta de Plan de Mejora continúa
FUENTE:; Elaboración Propia

Figura 17 Propuesta de Plan de Mejora Continúa

Actividades

Dentro de las actividades enmarcadas dentro de la presente propuesta, tenemos:

Estudio

Diagnostico

Propuesta

Implementación

Responsables

La responsabilidad quedara a cargo de:

La Gerencia

La Administración

Jefes de área

Temporalidad

Estudio y Diagnostico	15 días
Propuesta	15 días
Implementación	1 mes

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones.

Sobre nuestro primer objetivo ´planteado, después de haber aplicado los instrumentos, se concluye que la gran mayoría, de contribuyentes manifestó que casi siempre el comportamiento de los empleados transmite confianza, es por ello que los contribuyentes no se sienten del todo seguros al realizar sus trámites, a pesar de esto los trabajadores siempre se muestran amables con los contribuyentes. Así mismo se puede decir que tienen toda la información necesaria para satisfacer los cuestionamientos de los usuarios, los trabajadores.

En lo referente al estado de las instalaciones, se concluye que la gran mayoría de contribuyentes manifestó que el estado de las instalaciones es regular, no es de los mejores, pero por lo menos sirve, siendo regularmente confortables para los usuarios.

En cuanto al segundo objetivo específico, tenemos que de la entrevista realizada al gerente de administración, concluimos que entre la problemática al asumir este su cargo, el SATDP funcionó en un local cuyos servicios de agua y luz fueron cancelados por la propia municipalidad, al igual que la implementación misma; de allí que ello le reducía engañosamente los costos operativos al sistema; y, encima de lo que recaudaba se adjudicaba el 10%; pero aún, al indagar otras irregulares situaciones, se dieron con la sorpresa que se le cancelaba por sus servicios a una administradora que nunca existió, ocasionando una pérdida de 9 mil nuevos soles semanales. De allí que de lo que se recaudaba no sabían si perdían o ganaban por cuanto no existían libros contables, ni nunca se realizó un proceso de auditoría interna.

Por otro lado se concluye que hay falta de seguimiento y supervisión continuas para el tema de la recaudación, ya que la coyuntura y la realidad, no se da para que en el distrito de Papaplaya haya un Sistema de Administración Tributaria, donde manifiestan que con el sistema de cobranza de la misma municipalidad, se puede

hacer efectivo conforme a como lo vienen haciendo en la actualidad

Se concluye también que el distrito está conformado por Unidades Vecinales que no cuentan con los recursos económicos suficientes. Todo sistema de tributación por concesión lo que busca es recaudar más, pero en este distrito es imposible hacerlo, de allí que lo que se tiene que hacer es recaudar a través de amnistías tributarias.

En cuanto al tercer objetivo específico, concluimos que los trabajadores son puntuales y casi siempre brindan cuidado personalizado a los clientes, esto debido a que no existen herramientas adecuadas para ofrecer un mejor servicio, siendo los horarios de atención adecuados, todo esto tiene incidencia en el modo de brindar el servicio, lo que a su vez se ve reflejado en la deficiente administración del Municipio Distrital de Papaplaya de la Región San Martin.

Por último, se concluye que, nuestra propuesta contribuirá al mejoramiento de la calidad del servicio del Municipio.

4.2. Recomendaciones.

Se recomienda a la administración capacitar a los trabajadores en técnicas de atención al cliente, así como también buscar mecanismos que le permitan a estos acercarse un poco más a los contribuyentes con la finalidad de ganarse la confianza y a su vez hacerles conocer sus deberes y derechos para con la Municipalidad.

Se recomienda a la gerente mejorar el estado de la infraestructura que posee la Municipalidad con la finalidad de que se le brinde seguridad y comodidad al contribuyente.

Se recomienda a la administración de la Municipalidad Distrital de Papaplaya, dotar a los trabajadores de los recursos y herramientas necesarias, con la finalidad de que estos ofrezcan un servicio permanente de calidad para los contribuyentes.

Se recomienda a la administración ejercer y realizar mejor las actividades de control y ejecución del trabajo planificado, a fin de cumplir con los objetivos y metas previstos.

Se recomienda a la administración implementar un programa de actualización de datos y deudas tributarias, para evitar los reclamos de los administrados, debido a que se genera una supuesta deuda ya cancelada.

Por último se recomienda a la gerencia como medida, que se continúe con el proyecto de catastro, ya que éste permitirá mejorar totalmente la recaudación y automáticamente con el Catastro se podrá determinar aspectos generales de las viviendas de la población de Papaplaya, sus medidas, el material de la que fue construida, y partir de ello generar todos los tributos que el ciudadano tendrá que cancelar al municipio, e inclusive proceder a identificar nuevas zonas donde se han registrado nuevas construcciones y nuevos comercios, que no han venido anteriormente tributando.

REFERENCIAS

Altamirano, E. (2017). *Niveles de Productividad y Rentabilidad del cultivo de arroz en la Región Norte del Perú: caso Lambayeque y la Libertad - 2000-2015.* Lima -- Perú. Obtenido de http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2568/E16-A48-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Armas, G. (2016). *La gestión Municipal.* Colombia. Obtenido de https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal/

Calero, J. (2016). *Grdtión administrativa y Calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015.* Huacho . Perú. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1

Chang, J. (2015). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos.* Quetzaltenango - Guatemala. Obtenido de http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf

Comisión Mundial Sobre medio Ambiente y Desaroollo. (2017). *Enfoques para la Gestión Municipal.* Lima. Obtenido de https://municipioaldia.com/enfoques-para-la-gestion-municipal/gobierno-local-y-cultura/gestion-municipal-desarrollo-y-cultura/

Coulter, M., & Robbins, S. (2014). *Administración.* México: Pearson Educación.

Dulanto, K. (2019). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Chancay, periodo 2018.* huacho - Perú. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%2C%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza, J. (2015). *Gestión Administrativa.*

FAO. (2017). *Herramienta pra formular, Monitorear y Evaluar los Proyectos de Administración de Tierras en América Latina.* Canada. Obtenido de http://www.fao.org/in-action/herramienta-administracion-tierras/modulo-3/marco-conceptual/rol-gobiernos-municipales/es/

Gil, I. (2015). *Analsis del influencia de la gestión municipal en la identidad territorial y su repercusión en el ámbito turistico. El municipio de Oleiros como propuesta de estudio.* La Coruña - España. Obtenido de https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/15797/GilRuiz_Irene_TD_2015.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad.* Guadalajara: McGraw Hill. Obtenido de http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1392/calidad%20total%20y%20productividad.pdf?sequence=1

Hernández. (2010). *Tipos y Diseños de Investigacion.*

Hernández, D. (2016). *Propuesta de Estrategias para mejorar la Gestión de los Servicios Públicos del Municipio de Zempoala, Hidalgo: 2009-2016.* Distrito Federal . México. Obtenido de https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/21785/MAP2015%20H463d%20David%20Hern%C3%A1ndez%20M%C3%A1rquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hidalgo, J. (2015). *Modelo de Gestión para mejorar la Calidad de Atención al usuario del Gadm Canton Babahoyo.* Babahoyo - Ecuador. Obtenido de http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf

Mendoza, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de.* Lima - Perú.

Moreno, D. (2018). *Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.* Yurimaguas - Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26046/Moreno_PDM.pdf?sequence=1

Münch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso.*

Pérez, G. (2015). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región san Martín.* Tingo María - Perú. Obtenido de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, R. (2015). *La optimización de las finanzas corporativas, factor relevante en los resultados económicos.* Venezuela.

Presidencia del concejo de Ministros. (2019). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad del Servicio.* Lima - Perú. Obtenido de https://municipioaldia.com/wp-content/uploads/1/2019/12/Manual-amigable-de-la-NT-de-Calidad.pdf

Rocca, L. (2016). *Satisfacción del ususario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso.* La Plata - Argentina. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Rodriguez, A. (2015). *Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características.*

Suárez, M. (2007). *El caracter científico de la investigación.* Tachira Venezuela. Obtenido de https://tdx.cat/bitstream/handle/10803/8922/10CapituloXElcaracterCientificodelainvestigaciontfc.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Taylor, F. (1911). *Principios de la Administración Científica* .

Torres, S. (2015). *Diagnóstico de la gestión Municipal.* Lima. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/documentac/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf

Zeithaml, V., Leonard, L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing, 60*(2), pp. 31-46. Obtenido de https://www.jstor.org/stable/1251929?seq=1#page_scan_tab_contents

ANEXOS

Anexo 1

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAPAPLAYA REGIÓN SAN MARTÍN

OBJETIVO:

Medir el grado de satisfacción del cliente en cuanto a los servicios ofrecidos por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Papaplaya de la Región San Martin.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las preguntas y responda según crea conveniente.

CALIDAD DEL SERVICIO.

1. **¿El comportamiento de los empleados transmite confianza a los contribuyentes?**

Siempre
Casi siempre
Nunca

2. **¿Se sienten seguros cuando realizan sus trámites?**

Siempre
Casi siempre
Nunca

3. **¿Los empleados son siempre amables con los contribuyentes?**

Siempre
Casi siempre
Nunca

4. **¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?**

Siempre
Casi siempre
Nunca

5. **¿Cómo calificaría el estado de las instalaciones de la Municipalidad?**

Muy bueno
Bueno
Regular
Malo

Muy malo

6. ¿Cómo considera el servicio que le brindan los trabajadores de la Municipalidad?

Muy bueno
Bueno
Regular
Malo
Muy malo

7. ¿Cómo calificaría el grado de confort de las instalaciones de la Municipalidad?

Muy bueno
Bueno
Regular
Malo
Muy malo

8. ¿En cuánto a la puntualidad como considera a la Municipalidad?

Muy puntuales
Puntuales
Regularmente puntuales
Impuntuales
Muy impuntuales

9. ¿La Municipalidad tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?

Siempre
Casi siempre
Nunca

10. ¿La Municipalidad tiene horarios de trabajo convenientes para todos los contribuyentes?

Muy convenientes
Convenientes
Medianamente convenientes
Inconvenientes
Muy inconvenientes

11. ¿La Municipalidad se preocupa por los mejores intereses de sus contribuyentes?

Siempre
Casi siempre
Nunca

12. ¿La Municipalidad cuenta con las herramientas adecuadas que le permitan dar un buen servicio a los usuarios?

Siempre
Casi siempre
Nunca

Anexo 2

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAPAPLAYA REGIÓN SAN MARTÍN

1. **¿Qué problemas encontró al asumir su gestión?**
2. **¿A cuánto asciende la transferencia del FONCOMUN?**
3. **¿Cuáles son los impuestos Directos que generan recaudación?**
4. **¿Cuáles son los factores que inciden en la baja recaudación de la Municipalidad Distrital de Papaplaya?**
5. **¿Cuenta la Municipalidad con un patrón actualizado de contribuyentes?**
6. **¿Por qué se desactivó el SATED?**
7. **¿Qué medidas se han tomado para reducir la morosidad?**

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 1179-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 11 de noviembre de 2020

VISTO:

El oficio Nº 0371-2020/FACEM-DA-USS de fecha 10/11/2020, presentado por el (la) Director (a) de la EAP de Administración, y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 11/11/2020, sobre la aprobación de títulos de proyectos de investigación,

CONSIDERANDO:

Que, con oficio Nº 0316-2020/FACEM-DA-USS de fecha 21/09/2020, el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, solicita la aprobación de títulos de proyectos de tesis presentado por sus estudiantes.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO UNICO: APROBAR, los proyectos de investigación de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, que desarrollaron el Curso- Taller de actualización de Tesis de Pregrado, grupo X, que estuvieron a cargo de la docente Mg. GUERRERO MILLONES ANA MARIA, según detalle adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Sandra Mary Guerrero
SECRETARIA ACADEMICA (E)

Cc.: Escuela., archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 1179-FACEM-USS-2020

N	APELLIDOS NOMBRES	TITULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	CHIROQUE ENEQUE ANA MARÍA DEL PILAR	LA MOTIVACION LABORAL Y LA ROTACION DE PERSONAL NOMBRADO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
02	GARAY LEON BRENDA LUCÍA	IMPACTO DE LA CERTIFICACIÓN DE OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO (OEA) EN EL SERVICIO DE AGENCIAS RANSA S.A. CALLAO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
03	GONZALES ALCÁNTARA LIZET SHERALDINE	EFICACIA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA SOCIAL: JUNTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LONYA GRANDE - AMAZONAS 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
04	MERINO BONILLA MARIAELENA DEL MILAGRO	ESTRATEGIAS DE MARKETING DE SERVICIOS PARA LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN LA EMPRESA VIETTEL PERU SAC, CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
05	ÑIQUE NUÑEZ ALEX HUMBERTO	ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CRÉDITOS DE FINANCIERA PROEMPRESA S.A. - AGENCIA COLONIAL - LIMA NORTE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
06	ORTIZ MUÑOZ FELIPE OMAR	PLAN DE MARKETING PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS: EMPRESA DE CALZADO D'PEVEZ - SAN JUAN DE LURIGANCHO - LIMA, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
07	VENEGAS QUISPE JOSÉ LUIS	ESTRATEGIAS DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL PARA MEJORAR LA SELECCIÓN DE TRABAJADORES PARA LA EMPRESA G4S LOGISTICA & TECNOLOGÍA PERÚ LIMA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
08	QUISPE FERNÁNDEZ LORELY NATALIA	LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAPAPLAYA – REGIÓN SAN MARTIN 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

AUTORIZACIÓN

La Municipalidad Distrital de Papaplaya, acepta que Lorely Natalia Quispe Fernández identificada con DNI 46690226 pueda acceder a la recolección datos de esta Entidad Edil para la elaboración de su tesis ¨Calidad de servicio y su incidencia en la gestión administrativa Municipalidad Distrital de Papaplaya – Región San Martin 2020¨ para fines pertinentes.

Diciembre, 2020

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAPAPLAYA
Zoila Sangama Sinti
ALCALDESA

Anexo 4

Presupuesto.

Se realiza todo lo que cuesta las actividades, teniendo en cuenta el costo de la propuesta:

	ACTIVIDADES	COSTO
1	Capacitación y fortalecimiento del servicio al cliente	S/. 1,500.00
2	Actividades motivacionales	S/. 1,000.00
3	Implementación de dinámicas de trabajo grupal	S/. 1,200.00
4	Implementación de programas de incentivos	S/. 5,000.00
TOTAL		**S/. 8,700.00**

Elaboración propia.

La inversión total es de S/. 8,700.00

Anexo 5

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAPAPLAYA REGIÓN SAN MARTÍN

1. **¿Qué problemas encontró al asumir su gestión?**

   Encontré una mala gestión en el sentido de que el SATDP funcionó en un local cuyos servicios de agua y luz fueron cancelados por la propia municipalidad, al igual que la implementación misma; de allí que ello le reducía engañosamente los costos operativos al sistema; y, encima de lo que recaudaba se adjudicaba el 10%; peor aún, al indagar otras irregulares situaciones, se dieron con la sorpresa que se le cancelaba por sus servicios una administradora que nunca existió, ocasionando una pérdida de 9 mil nuevos soles semanales. De allí que de lo que se recaudaba no sabían si perdían o ganaban por cuanto no existían libros contables, ni nunca se realizó un proceso de auditoría interna.

2. **¿A cuánto asciende la transferencia del FONCOMUN?**

   A S/. 5 603,332 de los cuales el 40% es destinado al gasto corriente y la diferencia para obras.

3. **¿Cuáles son los impuestos Directos que generan recaudación?**

   - Ingreso predial
   - Limpieza pública
   - Parques y jardines
   - Alcabala
   - Cobranza de mercados.
   - Baños públicos en mercados
   - Control del cementerio
   - Comercio ambulatorio
   - Venta de activos (Bóvedas)
   - Baja policía

4. **¿Cuáles son los factores que inciden en la baja recaudación de la Municipalidad Distrital de Papaplaya?**

   La falta de un control efectivo de su buen funcionamiento, aunque tal vez la iniciativa y la idea haya sido buena en un inicio, creo que la coyuntura especial no se da para que en Papaplaya haya un Sistema de Administración Tributaria. Considero que con el sistema de cobranza de la misma municipalidad, éste se puede hacer efectivo conforme lo estamos haciendo ahora.

5. **¿Cuenta la Municipalidad con un patrón actualizado de contribuyentes?**

   Se necesita implementar un programa de actualización de datos y deudas tributarias, para evitar los reclamos de los administrados, debido a que se genera una supuesta deuda ya cancelada. Por ello se deben realizar múltiples esfuerzos para la actualización de datos.

6. **¿Por qué se desactivó el SATDP?**

   El Sistema de Administración Tributaria de (SATDP), fue desactivado por cuanto entre el 60 y 70% de la población es agrícola y, por lo tanto, este sistema de recaudación era aplicable sólo en ciudades con características industriales y comerciales.

   El anillo de nuestro distrito está conformado por Unidades Vecinales que no cuentan con los recursos económicos suficientes. Todo sistema de tributación por concesión lo que busca es recaudar más, pero en este distrito es imposible hacerlo, de allí que lo que se tiene que hacer es recaudar a través de amnistías tributarias.

7. **¿Qué medidas se han tomado para reducir la morosidad?**

   Continuar con el Proyecto de Catastro, éste permitirá mejorar totalmente la recaudación y automáticamente con el Catastro se podrá determinar aspectos generales de las viviendas de la población de Papaplaya, sus medidas, el material de la que fue construida, y partir de ello generar todos los tributos que el ciudadano tendrá que cancelar al municipio, e inclusive proceder a identificar nuevas zonas donde se han registrado nuevas construcciones y nuevos comercios, que no han venido anteriormente tributando. Aseguró entonces que el buen funcionamiento del tradicional sistema de recaudación tributaria de la comuna ya no dependerá de los buenos cobradores sino de un buen sistema que se implementará próximamente.

Anexo 6

Entrevista a Gerente Municipal Martin Chinguel Chinguel

Anexo 7

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 11 de noviembre del 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

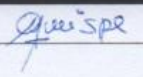
El suscrito: Lorely Natalia Quispe Fernández con DNI 46690226

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAPAPLAYA – REGIÓN SAN MARTÍN 2020 .

presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – http://repositorio.uss.edu.pe, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Quispe Fernández Lorely Natalia	46690226	

Anexo 8

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE ORIGINALIDAD

Yo, **ANA MARÍA GUERRERO MILLONES** docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Académico Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad SEÑOR DE SIPÁN, revisor (a) de la tesis titulada: **"LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA – MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAPAPLAYA- REGIÓN SNA MARTÍN 2020",** de la bachiller **QUISPE FERNÁNDEZ LORELY NATALIA,** constato que la investigación tiene un índice de similitud del **14%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 10 de Abril del 2021

.....

MSc. ANA MARÍA GUERRERO MILLONES

DNI: 17535600

QUISPE-X-TALLER-ADMINISTRACION

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	13%	1%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	m.monografias.com Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
6	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
8	www.grade.org.pe Fuente de Internet	<1%
9	cis.sld.cu Fuente de Internet	<1%

10	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1%
11	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1%
12	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
13	www.semg.es Fuente de Internet	<1%
14	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1%
15	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
16	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	www.monografias.com Fuente de Internet	<1%
18	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%
19	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
	repositorio.upci.edu.pe	

20	Fuente de Internet	<1%
21	grupodeinvestigacioncontable.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
22	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
23	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
24	metropolisa.com Fuente de Internet	<1%
25	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
26	www.mdnc.gob.pe Fuente de Internet	<1%
27	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
28	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
29	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
30	upa.edu.pe Fuente de Internet	<1%
	repositorio.unsaac.edu.pe	

31	Fuente de Internet	<1%
32	www.asjp.cerist.dz Fuente de Internet	<1%
33	www.cje.es Fuente de Internet	<1%
34	www.portalagrario.gob.pe Fuente de Internet	<1%
35	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
36	manualzz.com Fuente de Internet	<1%
37	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
38	doku.pub Fuente de Internet	<1%
39	mailweb.udlap.mx Fuente de Internet	<1%
40	old.oalib.com Fuente de Internet	<1%
41	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1%
42	servicios.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%

43	www.congresobc.gob.mx Fuente de Internet	<1%
44	www.ilmc.org Fuente de Internet	<1%
45	www.insumisos.com Fuente de Internet	<1%
46	www.laccei.org Fuente de Internet	<1%
47	www.lapositiva.com.pe Fuente de Internet	<1%
48	www.municaj.gob.pe Fuente de Internet	<1%
49	www.uaaan.mx Fuente de Internet	<1%
50	siar.minam.gob.pe Fuente de Internet	<1%

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	Apagado
Excluir bibliografía	Apagado		