

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**“LA INFORMACIÓN GERENCIAL Y LA CALIDAD DE**  
**ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DE AGUAYTIA EN**  
**EL AÑO 2022”.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO

**AUTORES:**

FERNANDEZ OCHAVANO AMPARO JANIBEL  
MEGO MARTÍNEZ THALÍA MISHEL

**PUCALLPA – PERÚ**

**2022**



## UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

### COMISION DE GRADOS Y TITULOS

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”



#### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

Siendo las 12:00 P.M. del día viernes 09 de setiembre del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Juan Jose Palomino Ochoa (Presidente)**, **Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro)** y **Mg. Peter Matos Chino (Miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“LA INFORMACIÓN GERENCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DE AGUAYTIA EN EL AÑO 2022”**, por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: **Amparo Janibel Fernandez Ochavano y Thalia Mishel Mego Martinez, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

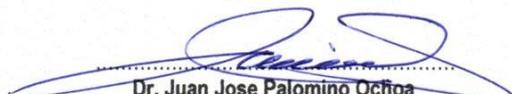
“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- Aprobado por unanimidad
- Aprobado por mayoría
- Desaprobado...”

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

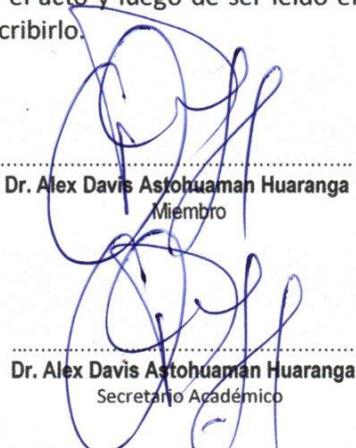
Siendo las 12:45 P.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

  
Dr. Juan Jose Palomino Ochoa  
Presidente

  
Mg. Peter Matos Chino  
Miembro



  
Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga  
Miembro

  
Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga  
Secretario Académico

## ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Contador Público.

Dr. Juan Jose Palomino Ochoa



**Presidente**

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga



**Miembro**

Mg. Peter Matos Chino



**Miembro**

Mg. Olmedo Pizango Isuiza



**Asesor**

Amparo Janibel Fernandez Ochavano



**Tesista**

Thalia Mishel Mego Martinez



**Tesista**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION**  
**DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL**

# CONSTANCIA

## ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

**Nº V/0501-2022**

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, titulado:

**“LA INFORMACIÓN GERENCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DE AGUAYTIA EN EL AÑO 2022”.**

Autor(es) : **FERNANDEZ OCHAVANO, AMPARO JANIBEL**  
**MEGO MARTÍNEZ, THALÍA MISHEL**

Facultad : **CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
 Escuela Profesional : **CONTABILIDAD**  
 Asesor(a) : **Mg. Pizango Isuiza, Olmedo**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 1%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

**FECHA 18/08/2022**



Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA  
 Director de Producción Intelectual



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Amparo Janibel Fernandez Ochavano

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"La Información Gerencial y la calidad de Atención en la Municipalidad de Aguaytia en el Año 2022.

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Mg. Pigango Izuiga, Olmedo

En la Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables.

Escuela profesional: Contabilidad.

Autorizo la publicación:

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes términos:

**Primero:** Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 14 / 09 / 2022

Email: janibelamparo18@gmail.com  
Teléfono: 968 567 990

Firma: Amparo  
DNI: 626 756 58



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Thalia Mishel Mego Martínez  
 Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:  
"La Información Gerencial y la calidad de Atención  
 en la Municipalidad de Aguaytia en el Año 2022.  
 Sustentada el año: 2022  
 Con la asesoría de: Mg. Pigango Esuiga, Olmedo  
 En la Facultad: Ciencias Economicas Administrativas y Contables.  
 Escuela profesional: Contabilidad

Autorizo la publicación:

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes términos:

**Primero:** Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 14 / 09 / 2022

Email: Thalianegocios@hotmail.com  
 Teléfono: 985 160 626

Firma: [Firma]  
 DNI: 751 412 33

🌐 [www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)  
 ✉ [repositorio@unu.edu.pe](mailto:repositorio@unu.edu.pe)

## DEDICATORIA

A Jesucristo nuestro Salvador.

A todas nuestras familias que contribuyeron con su apoyo económico y moral.

A nuestros docentes universitarios.

***Los Tesistas***

## **AGRADECIMIENTO**

A Jesucristo nuestro Salvador.

A nuestro asesor al Mg. Olmedo Pizango Isuiza.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar en qué medida la información gerencial se relacionan con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022; siendo la información un instrumento esencial para una adecuada clima laboral que influya significativamente en los servicios que brindan los recursos humanos a los usuarios, asimismo, las ejecuciones de obras públicas; en ese sentido la información gerencial resulta clave en las actividades que realizan en la organización, por ello que resulta importante determinar en qué medida la organización se relaciona con la calidad del servicio, por otra parte en qué medida la administración se relaciona con la calidad del servicio y de que manera la tecnología de la información se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia.

**Metodología:** en cuanto a la metodología adoptada en la presente investigación ha sido de tipo básica analítica, por ser una investigación objetiva, medible asociada al método deductivo, de nivel descriptivo no experimental, con instrumentos en el contexto social.

**Resultados:** de acuerdo a los resultados obtenidos del análisis inferencial que el grado de significancia fue de  $0.036 < 0.05$ , por tal motivo se aceptará la hipótesis alternativa.

**Conclusión:** se concluye que la información gerencial se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

**Palabras clave:** Información gerencial; Municipalidad; Calidad de servicio.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine to what extent management information is related to the quality of service in the Provincial Municipality of Aguaytia in the year 2022; information being an essential instrument for an adequate work environment that significantly influences the services provided by human resources to users, as well as the execution of public works; In this sense, management information is key in the activities carried out in the organization, which is why it is important to determine to what extent the organization is related to the quality of the service, on the other hand, to what extent the administration is related to the quality of the service. service and how information technology is related to the quality of service in the Provincial Municipality of Aguaytia.

**Methodology:** Regarding the methodology adopted in this research, it has been of the basic analytical type, as it is an objective, measurable investigation associated with the deductive method, of a non-experimental descriptive level, with instruments in the social context.

**Results:** according to the results obtained from the inferential analysis that the degree of significance was  $0.036 < 0.05$ , for this reason the alternative hypothesis will be accepted.

**Conclusion:** it is concluded that the managerial information is related to the quality of the service in the Provincial Municipality of Aguaytia in the year 2022.

**Keywords:** Management information; Municipality; Quality of service.

## INTRODUCCIÓN

El estudio sobre la información gerencial y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia, mide la relación entre ambas variables de estudio, lo que denota que la información gerencial es un factor elemental en la actividad pública, el cual debe ser suministrado de manera estratégica a fin de que los recursos humanos en las distintas áreas articulen con la calidad de servicio.

La calidad de servicio es uno de los propósitos de la gestión edil, sin embargo, existen una serie de dificultades en el proceso de atención a los usuarios y la efectiva prestación del servicio a través de obras a la comunidad.

La investigación sobre la información gerencial y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia, contiene la siguiente estructura:

### Capítulo I:

El planteamiento del problema de investigación respecto la información gerencial y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia, la formulación del problema. Objetivos, justificación e importancia; viabilidad y limitaciones de la investigación.

### Capítulo II:

El marco teórico, a nivel internacional y nacional; bases teóricas de las variables y dimensiones de estudios, definiciones conceptuales.

### Capítulo III:

Marco metodológico empleado en la investigación, tipo, enfoque, nivel; diseño y esquema de estudio, población y muestra; instrumentos empleados en la investigación sobre la información gerencial y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia.

### Capítulo IV:

Resultados de la investigación, análisis inferencial.

Conclusiones

Sugerencias

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN .....	xi
ÍNDICE .....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
CAPÍTULO I.....	17
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	20
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	20
1.3. OBJETIVOS.....	20
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	20
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	20
1.4. HIPÓTESIS.....	21
1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	21
1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	21
1.5. VARIABLES.....	21
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	22
1.7. VIABILIDAD.....	25
1.8. LIMITACIONES .....	25
CAPÍTULO II.....	26
2. MARCO TEÓRICO .....	26

2.1. ANTECEDENTES.....	26
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	26
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	29
2.2. BASES TEÓRICAS.....	33
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	50
CAPÍTULO III.....	54
3. MARCO METODOLÓGICO .....	54
3.1. TIPOS Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	54
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	54
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	55
3.3.1. POBLACIÓN.....	55
3.3.2. MUESTRA .....	55
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	57
3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	58
3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCEDIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS ...	58
CAPÍTULO IV .....	61
4. RESULTADOS.....	61
CONCLUSIONES .....	105
SUGERENCIAS.....	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	107

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Organización – I_____	61
Tabla 2	Organización – II_____	63
Tabla 3	Organización – III_____	65
Tabla 4	Administración – I_____	67
Tabla 5	Administración – II_____	69
Tabla 6	Administración – III_____	71
Tabla 7	Tecnología de la información – I_____	73
Tabla 8	Tecnología de la información – II_____	75
Tabla 9	Tecnología de la información – III_____	77
Tabla 10	Empatía – I_____	79
Tabla 11	Empatía – II_____	81
Tabla 12	Empatía – III_____	83
Tabla 13	Capacidad de respuesta – I_____	85
Tabla 14	Capacidad de respuesta – II_____	87
Tabla 15	Capacidad de respuesta – III_____	89
Tabla 16	Seguridad – I_____	91
Tabla 17	Seguridad – II_____	93
Tabla 18	Seguridad – III_____	95

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Organización – I	61
Figura 2	Organización – II	63
Figura 3	Organización – III	65
Figura 4	Administración – I	67
Figura 5	Administración – II	69
Figura 6	Administración – III	71
Figura 7	Tecnología de la información – I	73
Figura 8	Tecnología de la información – II	75
Figura 9	Tecnología de la información – III	77
Figura 10	Empatía – I	79
Figura 11	Empatía – II	81
Figura 12	Empatía – III	83
Figura 13	Capacidad de respuesta – I	85
Figura 14	Capacidad de respuesta – II	87
Figura 15	Capacidad de respuesta – III	89
Figura 16	Seguridad – I	91
Figura 17	Seguridad – II	93
Figura 18	Seguridad – III	95

## **CAPÍTULO I**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La información gerencial resulta de importancia en la gestión gubernamental, que se ha fortalecido con el uso de las tecnologías de información y comunicación en el contexto mundial, en el que se vienen implementando y aplicando mediante el uso de nuevas tecnologías y herramientas de gestión que soportan a las organizaciones gubernamentales en la toma de decisiones.

La globalización y los diversos elementos esenciales a ésta, como los sistemas de información gerencial, la apertura del cambio en los sistemas sociales y económicos, el entorno donde se despliegan los movimientos que día a día se vuelven más complejo, se ha situado la idea de la escala que tiene el sistema de información gerencial en la estrategia organizacional del sector público que guarda una estrecha relación con la calidad de servicio, que son los nuevos desafíos que afronta el gobierno electrónico en América latina.

El país no es indiferente a las variaciones que se están llevando a cabo en el mundo y especialmente en América Latina, porque el uso de la información gerencial es una necesidad de las entidades gubernamentales, tal como ocurre con los gobiernos locales, que por los efectos del Covid-19, adoptaron estrategias para dar continuidad mediante tecnologías informáticas desde el uso remoto, en línea, semipresencial, potenciando las habilidades de sus recursos humanos.

En la actualidad los Sistemas de información Gerencial representa un instrumento que posibilita que la situación anterior cambie radicalmente porque se consigue superar muchos de aquellos aspectos en los que el sistema anterior era criticado. Así, ya es importante el número de organizaciones que ha comenzado a utilizar esta herramienta como canal para la difusión de la información financiera, en ese sentido el Estado también ha presentado una serie de iniciativas que orientan hacia la obligación de cumplir con normas vigentes hacia el proceso de transparencia en la información como un paso a I fortalecimiento del gobierno electrónico.

Los sistemas de información gerencial son usualmente inexistentes, carecen de información administrativa, porque se trabaja en el día a día; entonces la ineficiencia e ineficacia en los sistemas de información gerencial en el sector gobierno es aún complejo que representa inconvenientes en la prestación de servicios de calidad, que es un problema álgido en las municipalidades frente a los usuarios que perciben una inadecuada atención en los servicios. La atención de la Municipalidad Provincial de Aguaytia, carece de un enfoque en los estándares de calidad en el rubro de los servicios a los usuarios. En consideración de lo antes expuesto, se ha identificado que, la Alta Dirección no ha dispuesto acciones orientadas a la estandarización de procedimientos que coadyuven a los servidores públicos a dar cumplimiento de manera oportuna a las actividades que le son asignadas, observándose exceso en los plazos de atención, generando el incumplimiento de la normativa interna y externa.

Por otro lado, se observa un débil compromiso por parte del personal administrativo de la municipalidad, quienes se encuentran insatisfechos desde el punto de vista de cliente interno, influyendo ello en su desenvolvimiento y desarrollo de sus funciones, lo que afecta directamente en la atención al usuario.

Ello, como consecuencia que, la Alta Dirección no ejerce un adecuado liderazgo en materia de gestión de talento humano. Considerando que, el elemento principal de toda organización son los colaboradores que lo conforman. El desempeño de los mismos es el reflejo de las estrategias diseñadas e implementadas por los líderes.

En consecuencia, el no tratar dichos aspectos podría afectar de manera trascendental el ejercicio de las actividades desarrolladas en la institución, así como la imagen de la entidad. De lo descrito se puede identificar que toma demasiado tiempo y altos costos para realizar el proceso de gestión en la municipalidad; lo que conllevaría al bajo nivel de satisfacción del usuario; por lo tanto, es necesario realizar un estudio a fin de encontrar posibles soluciones a la problemática que presenta la la gestión de la municipalidad en Aguaytia.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo la información gerencial se relaciona con la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cómo la organización se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022?
- ¿Cómo la administración se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022?
- ¿Cómo la tecnología de la información se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar en qué medida la información gerencial se relacionan con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar en qué medida la organización se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.
- Determinar en qué medida la administración se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

- Determinar en qué medida la tecnología de la información se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

#### **1.4. HIPÓTESIS**

##### **1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La información gerencial se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

##### **1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- La organización se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.
- La administración se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.
- La tecnología de la información se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

#### **1.5. VARIABLES**

##### **VARIABLE 1: INFORMACIÓN GERENCIAL**

###### **Definición conceptual**

“Conjunto de Componentes Interrelacionados que reúne, obtiene, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control de la organización”. Según (Laudon K. y Laudon J., 2012).

###### **Dimensiones**

- Organización
- Administración
- Tecnología de la información

## **VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN**

### **Definición conceptual**

Pizzo (2013); nos aclara que la calidad de servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas que tengan los clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente con dedicación y eficacia. Por consiguiente, se proporcionan mayores ingresos y menores costos para la empresa.

### **Dimensiones**

- Empatía
- Capacidad de respuesta
- Seguridad

## **1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

### **1.6.1. IMPLICANCIAS PRÁCTICAS**

En la presente investigación se realiza la exploración a fin de encontrar el motivo, por qué se está realizando el estudio, que promueve al investigador; mediante el cual brindará aportes, discernimiento y soluciones a las deficiencias encontradas en el sistema de información gerencial y la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022, que servirá como guía para solucionar los inconvenientes encontrados e incrementar la satisfacción del usuario.

### **1.6.2. VALOR TEÓRICO**

Para el siguiente estudio se revisó y analizó diversas teorías y conceptos concernientes al sistema de información gerencial y calidad del servicio, lo cual se aprovechará para futuras investigaciones debido a que brinda datos reales y concretos que han sido obtenidos en el transcurso de la investigación; además aporta para los directivos de la institución. El estudio entregará información relevante referente a aportes teóricos referente a las variables, debido a que la investigación constituye una poderosa herramienta de gestión, que podrá ser empleada e implementada en futuros estudios.

### **1.6.3. UTILIDAD METODOLÓGICA**

En el presente estudio la justificación metodológica ha sido desarrollada mediante el tipo básico, con diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, aplicando el método hipotético deductivo, que servirá para futuras investigaciones. Además, se aplicó un cuestionario usando la escala de Likert, en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

### **1.6.4. Justificación social**

La justificación social de esta investigación se basa en que se brindará una solución a la municipalidad al ofrecer una mejor calidad de servicio logrando satisfacer a los usuarios mediante una propuesta como solución a estos fenómenos, así mismo contribuirá a la mejora de la organización y así dar un mejor servicio a la sociedad.

## **IMPORTANCIA**

La presente investigación sirvió para ratificar la necesidad e importancia de una apropiada cultura del liderazgo del capital humano como elemento fundamental para lograr resultados eficientes y óptimos enfocados en el logro de los objetivos, metas institucionales, y la satisfacción de las necesidades demandadas por los usuarios, sustentándose en los fundamentos teóricos que las ciencias administrativas, sociales y normativas vinculadas proveen a la gestión organizacional.

Respecto a las variables, los sistemas de información gerencial y calidad de atención, existen fundamentos teóricos que ofrecen los conceptos esenciales enfocados a la relación que existe entre las organizaciones y sus colaboradores, y aquella dependencia entre ambas partes con la finalidad de funcionar y alcanzar el éxito, así como tener como objetivo final satisfacer las necesidades de los usuarios.

Las propuestas desarrolladas se enfocaron en la mejora de la productividad del colaborador, así como en las estrategias a implementar por la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

El presente trabajo fue viable toda vez que se contó con acceso a la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022 en materia de información, así como a sus instalaciones administrativas y operativas, lo que permitió recabar y obtener información relevante y pertinente para el desarrollo del presente trabajo.

### **1.7. VIABILIDAD**

El presente estudio es viable, por la disposición de los recursos teóricos, financieros, humanos, materiales necesarios para su ejecución, se contó con las técnicas, instrumentos, herramientas, métodos, procedimientos, metodología y asesoría de expertos.

### **1.8. LIMITACIONES**

Se enumeran a continuación las principales limitaciones de la presente investigación:

En relación con el ámbito de estudio, la presente investigación se limita a un servicio específico, en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022, por lo que la generalización de los resultados ha de realizarse con cautela.

La perspectiva adoptada en el presente estudio ha sido de carácter cuantitativo, no realizándose una investigación cualitativa que podría añadir riqueza a los resultados obtenidos.

El estudio realizado es de carácter transversal simple, dado que la información se ha recogido en un momento determinado y sobre una misma muestra. Esta limitación no permite conocer la evolución de las percepciones de los usuarios del servicio con el paso del tiempo, ofreciendo así una mayor información.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Alvear y Ronda (2020) en su tesis titulada “*Sistemas de información para el control de gestión*”. Concluye: Los sistemas de control de gestión en nuestro país, se encuentran en una etapa de crecimiento temprano, principalmente en las empresas de tamaño mediano y pequeño. No existe un conocimiento por parte de los dueños de empresas Pymes de lo rentable que puede ser la realización de un proceso de creación de un sistema de gestión para su organización. En el ámbito correspondiente a las grandes empresas, estas se encuentran aún en un proceso de aprendizaje, respecto de las utilidades y potencialidades de una herramienta de gestión, debido principalmente a que el enfoque actual que se encuentra fuertemente arraigado en las personas y organizaciones, limita a las tecnologías de información sólo a la automatización de procesos y control de costos, no existiendo una generación de valor y búsqueda de la transformación constante de los procesos de negocios en esta búsqueda.

López (2018) en su tesis titulada “*Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil publicado en la universidad católica de Santiago de Guayaquil*”. Concluye: que es importante contar con la evaluación de calidad de servicio donde se permitirá controlar las funciones de la

empresa, como por ejemplo disminuir los errores comunes del servicio para así contar con grandes beneficios económicos, se logró identificar los factores importantes de la calidad del servicio, siendo: respuesta inmediata, trato personalizado, maquinarias y equipos modernos en el cual se permitió mostrar que existe un 70% de clientes, mientras que el 30% de clientes se encuentran insatisfechos con el servicio en vista a que sienten que no reciben un trato amable por parte del personal y perciben que labora con pocos empleados el cual afecta a que el servicio no sea rápido como ellos se lo esperan. La presente tesis nos ayuda a conocer la relación entre ambas variables tanto calidad del servicio como satisfacción del consumidor.

Salazar & Cabrera (2019) realizó una investigación sobre *“Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador”* teniendo como objetivo determinar la calidad de servicio en los procesos de matrícula en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. Esta investigación trabajo con una metodología descriptiva con corte transversal así también es el resultado de un trabajo de campo, en donde se realizó un análisis de la información recolectada, a través de encuestas aplicadas a los estudiantes, mediante el modelo Servqual, posteriormente, se comparan dichos aspectos encontrados y se determina la brecha existente entre percepciones y expectativas, determinando así la calidad de servicio. Los resultados muestran que la calidad de servicio es regular de acuerdo a la actitud de los clientes.

Beltrán, A. (2019), en su trabajo de investigación titulado: *Calidad en servicio al cliente, departamento clave en el negocio. Realizado en la ciudad de Cuautitlán Izcalli, estado de México.* Concluyó en: El cumplimiento al cliente es importante desde un enfoque tan simple como lo dice claramente la frase: “Todo inicia y termina con nuestro cliente”, nuestro proceso de venta se encarga de dar de información e influir en la decisión de compra, lo que hará que nuestra empresa se desarrolle. No se trata de ofrecer, lo fundamental es entregar en tiempo y forma lo que ofrecemos, debe de ser nuestro compromiso y nuestro enfoque, un cliente satisfecho se convertirá en una segunda oportunidad de hacer negocio. A través de la implementación de un Sistema de Calidad en nuestros procesos, ayudará eficazmente al Servicio al Cliente en la organización, que es un departamento clave en la lealtad de los clientes ya que tendremos una mejora sustancial en la reducción de quejas e incluso en la rapidez y consistencia para dar solución a los problemas que en un futuro puedan presentarse. Todo esto con el objetivo de exceder las expectativas de nuestros clientes, que como inicio se hará bajo un proceso que estandarice las situaciones que ocurren día a día, después se volverá un hábito, dando como resultado clientes satisfechos, que reciban lo que compraron con un servicio de calidad, siendo congruentes entre lo que implementamos y lo que hacemos, el negocio se desarrollará de manera natural, convirtiéndonos en la solución de los clientes.

Ros (2019), tesis "*Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*". Concluye: que, en la literatura concerniente a la calidad del servicio, satisfacción del usuario e intenciones de comportamiento hay un debate abierto sobre la influencia que ejercen la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en las intenciones de comportamiento. No está totalmente claro si ambos constructos actúan de forma independiente o de forma conjunta sobre las intenciones de comportamiento. En este último caso, tampoco está claro si la calidad del servicio ejerce una influencia sobre la satisfacción del usuario y ésta a su vez sobre las intenciones de comportamiento, o si es la satisfacción del usuario la que tiene un efecto sobre la calidad del servicio, que a su vez actúa sobre las intenciones de comportamiento.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Reaño (2021), en su tesis denominada "*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019*". Concluye: Se diagnosticó que el nivel de la variable calidad de servicio en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque es malo, ya que más de la mitad de encuestados la ubicaron en ese nivel. Se analizó que el nivel de la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque es regular, sin embargo, no dista mucho de la cantidad que considera el servicio como malo. Se validó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, obteniendo que sí existe una

relación significativa entre ambas variables, resultando que la correlación Rho de Spearman es de 0.815 con significancia bilateral de 0.05.

Cáceres y Mamani (2020), en su tesis denominada *“Calidad de servicio y su relación en la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú – Agencia J.L.B. y Rivero - 2019”*, Conclusión: Al analizar las variables calidad de servicio y satisfacción al cliente, se establece un coeficiente de muy buena correlación de 0,954, por lo que existe una correlación positiva., del mismo modo al analizar la significancia, se observa que es de 0,00 menor a 0,05 lo que indica que la correlación establecida es cierta aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Concluyendo que la calidad de servicio contribuye significativamente en la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú- Agencia J.L.B. y Rivero, Arequipa.

Gonzales y Huanca (2020), en su tesis denominada *“La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018”*, arribando a la conclusión: Según lo encuestado a los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, la variable calidad de servicio está relacionada de manera positiva con la variable satisfacción de los consumidores representado este resultado como correlación positiva moderada, teniendo una relación de Rho SPEARMAN de 0.504 con un nivel de significancia de 0,000 esto significa que existe evidencia estadística para afirmar la relación entre ambas variables. Por ello el resultado

fue bajo dado que una gran cantidad de consumidores no se sintieron muy satisfechos en varios puntos, afectando así no poder tener un número alto de correlación positiva, incluso muchos de ellos no percibieron un buen trato por parte de los meseros al igual que la limpieza y establecimiento factores que impidieron que se pueda obtener un resultado mejor sin embargo esto hubiera cambiado si los consumidores hubiesen recibido un mejor servicio y/o a calidad mayor hubiera sido la satisfacción.

Troncos, Maldonado y Ortega (2020), en su tesis denominada *“Calidad del servicio y satisfacción de cliente de la Empresa Transporte Cruz del Sur Cargo SAC Santa Anita 2018”*, arribando a la conclusión: Luego de haber culminado las pruebas estadísticas, se ha logrado el objetivo general en el sentido de que: Existe relación significativa entre la CS y SC en la empresa de transporte Cruz Del Sur cargo S. A. C. - Santa Anita 2018 ( $r= 0.854^{**}$ ;  $\text{sig.}=0.000$ )

Mirla (2019), en su trabajo de tesis que denominó: *“Sistemas de información gerencial y la gestión administrativa de la Institución Educativa distrito de San Martín de Porres, 2018”*, donde llegó a las siguientes conclusiones: que un 94,1% de trabajadores mencionan que ocasionalmente o a veces hacen uso del sistema de información gerencial en la Institución Educativa Honores, lo cual repercute en el no cumplimiento de los objetivos establecidos en la institución, afectando la calidad del servicio.

Rojas (2019), en su trabajo de tesis que denominó: “*Sistemas de información gerencial y su influencia en la toma de decisiones del área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA SAC Tarapoto 2017*”, donde llegó a las siguientes conclusiones: Existe la evidencia suficiente para poder afirmar con un nivel de confianza del 95%, que los sistemas de información gerencial sí influyen positivamente en la toma de decisiones en el área de logística de la Empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, tal evidencia es sustentada con un índice de correlación entre dichas variables de 0.922, un coeficiente de determinación que indica que la toma de decisiones del área de logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C está explicado en un 85% por los sistemas de información gerencial de dicha empresa y una función de regresión lineal, que explica el cambio medio que le corresponde a la toma de decisiones en el área de logística, por cada unidad de cambio de la variable sistemas de información gerencial es de 0.8. Por tal razón dicha empresa valora de forma positiva los sistemas de información gerencial, ya que se encuentra encaminada a alinear los sistemas de información gerencial con el resto de áreas de la empresa.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1. SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL

Gannon, (1994) define al sistema de información gerencial como: El conjunto de actividades para tomar los datos procesados y convertirlos en información significativa o reportes que los administradores pueden utilizar.

Barrios, (2017) sostiene que el sistema de información gerencial “es un conjunto integrado y coordinado de personas y recursos materiales y procedimientos que captan y procedan datos para transformarla en información, que es almacenada en bases de datos para la toma de decisiones eficientes”.

Asimismo, O`Brien y Marakas (2006), señala que un sistema de información gerencial “puede ser cualquier combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicación y recursos de información que almacene, recupere, transforme y disemine información en una organización” (p.6).

Según Waterfield Ramsing, (1998) dice “un Sistema de información gerencial es una serie de procesos y acciones involucradas en captar datos en bruto, procesarlos en información utilizable y luego difundirla a los usuarios en la forma en que estos la requieran” (p. 12).

Para definir el sistema de información, Laudon y Laudon (2012) refiere lo siguiente: Sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización.

Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos (p.15).

Los sistemas de información gerencial, suministran información de resultados sobre el comportamiento de la toma de decisiones estratégicas en la entidad a fin de que sea usado por los gerentes y empleados. Sistema de información gerencial, es un acumulado de elementos interconectados que se han diseñado para suministrar información oportuna a las organizaciones; tanto en la eficiencia como en la eficacia; toma de decisiones y rentabilidad; lo comentado conlleva a mencionar que los sistemas de información ayudan estratégicamente con la mejora continua y cumplir con los objetivos planteados en la organización.

Con el sistema de información gerencial, los gerentes y especialistas de la estructura obtendrán información, control, resultados de manera oportuna y efectiva considerando los recursos de la organización.

Según lo desarrollado por el sistema de información gerencial en una organización es un: Conjunto sistematizado de contenidos y servicios, establecidos en tecnologías digitales y en red, que una organización instala a disposición de sus stakeholders (personas con intereses en la misma) internos y externos, a fin de proporcionar la producción y el consumo de conjuntos organizados y mejoras de datos, encaminados a convertirse en información de valor para el movimiento de la organización. (Cobarsi, 2013).

### **Proceso para establecer el sistema de información gerencial**

El proceso para establecer un sistema de información gerencial consta de cuatro etapas: Planeación del Sistema de información gerencial; Diseño del Sistema de información gerencial; Implementación del Sistema información gerencial y Mejoramiento del Sistema información gerencial. Así tenemos la etapa de planeación es quizá la más importante del proceso. Por lo general, los factores que se mencionan para hacer que la planeación de un sistema de información gerencial sea una necesidad absoluta, son los períodos normalmente largos requeridos para adquirir un equipo de procesamiento de datos relacionado con el sistema de información gerencial e integrarlo a las operaciones de la organización, a la dificultad de contratar los operadores competentes de equipo y las principales cantidades de recursos financieros y administrativos requeridos, por lo general, para operar un Sistema de información gerencial.

### **Actividades del sistema de información gerencial**

Laudon y Laudon (2012) nos indica que: Hay tres actividades en un sistema de información que producen los datos necesarios para que las organizaciones tomen decisiones, controlen las operaciones, analicen problemas y creen nuevos productos o servicios (p. 16).

#### **2.2.2. CALIDAD DEL SERVICIO**

Según Giese y Cote (2019) se comprende que la calidad de servicio es la atención prestada conformada por personas para los consumidores y usuarios que quieran gozar del servicio es

interpretarlo como y cuáles son las necesidades de nuestros clientes como es que lo percibe; una vez visto ello se deberá de trabajar en el enfoque que se quiera brindar y se tendría que estar organizada y en distribución racional para esto quede como una satisfacción general ante el consumidor tanto interno como externo además implica como es que lo forma la organización el colaborador entra en un rol demasiado importante con la amabilidad con los compañeros y en general el equipo que son la primera impresión que se muestra para ofrecer nuestro producto y servicio.

Según García (2018) la calidad del servicio es el acondicionamiento entre las necesidad del consumidor, a más adecuado más calidad, y menos adecuado menos calidad esto juega con el ambiente que brindan de la desigualdad que existen entre la probabilidad o deseo de los consumidores y su percepción de anhelar un servicio óptimo, además se ve la diferencia como es interpretada la necesidad y el deseo de cada persona ya que se observa de acuerdo a las percepciones y aparte según fue atendido con el servicio brindado además también ocurre en clientes que ven con las experiencias anteriormente vividos a partir de eso se dan dos grandes variables según el precio y la calidad ya que este último es perceptible y rentable para toda la compañía ya que si se ven incrementos en ganancias de la manera de atención en si a la organización entera ayudaría en el crecimiento rentable.

Según Prieto y Tapia (2017) es el desarrollo mediante el cual se evidencia los distintos componentes que interactúan en el servicio a

través de aportes del consumidor el cual no se rescata la calidad del servicio por una conclusión final y la aceptación del consumidor a través de su interés, simpatía y trato por lo general los consumidores hablan que se sienten satisfechos con el producto ofrecido por los establecimientos de servicio mas no por la atención que ellos ofrecen como el trato menciona el autor que la calidad del servicio está mal enfocado ya que la calidad no es algo que se puede medir ni mucho menos algo que podemos palpar es más que eso es una gran beneficio para la organización también menciona que la calidad no es lujo ni mucho menos si el producto cuesta menos , la calidad es el resultado final por lo tanto no existe relación con alguien todos son consumidores y este se vuelve intangible y perecedero para ello la empresa busca reflejarse con un triángulo de servicio que sea estratégica, sistemática y sobre todo con el personal que ofrece el producto o servicio ya que el servicio es perecible por lo tanto es un rol de cada empresa ponerlo en práctica y sobre todo capacitar más al personal con diferentes estrategias.

Según Huentelicán (2017) es interpretada como un criterio diferente dependiendo de las expectativas y percepciones de los consumidores que ya experimentaron se busca que las percepciones del consumidor sean mayores a sus expectativas con esto sea creciente el nivel de satisfacción a cada uno de los consumidores y poder atraer a más ahora confunden mucho la relación de los precio con la calidad es perceptible con más elementos que intervienen es decir el consumidor quiere mantenerse siempre contento e importante con las

el camino con un la necesidad humana de autoestima pudiéndose llevar una gran experiencia en el ámbito del servicio también interviene mucho el factor humano de calidad en cuanto la atención mide el grado de respuesta en el primer contacto del consumidor.

Pillco (2017); señala que la calidad de servicio es una estrategia administrativa específica y de diferenciación de la organización estudiada desde hace tiempo, que supone el cumplimiento efectivo de una serie de aspectos en la prestación del servicio, tales como fiabilidad, seguridad, competencia, agilidad, cortesía, credibilidad, etc. y que tal cumplimiento sea realmente percibido por los usuarios de los servicios. La calidad de un servicio desde el punto de vista de los usuarios puede ser definida como la diferencia que existe entre sus expectativas o deseos y sus preocupaciones del servicio, de allí viene la frase “la última palabra sobre calidad lo tienen los usuarios.

Zeithaml (2016) definió la calidad del servicio como el proceso donde los clientes realizan un análisis comparativo de todos los servicios que se brindan. Si bien Sureshchandar, Rajendran y Anantharaman (2017) declararon que las organizaciones de prestación de servicios pueden obtener una ventaja competitiva exitosa sobre los competidores a través de una buena calidad de servicio.

Según Peña (2015) se describe tanto a la realidad como a la percepción, la coherencia de que realmente se tiene como enlace al servicio y satisfacción como el consumidor fundamentándose en sus expectativas del servicio que antes ya fue adquirido en otros establecimientos está relacionado con una demanda existente o

posibles consumidores con las necesidades del cliente y la prestación correspondiente del servicio además con la adecuación necesaria de poder brindar y satisfacer las necesidades del consumidor se debe tener mucha atención con los productos que ofrece día a día las empresas incrementan mayor disposición de tecnología y con ello el personal para poder manejarlo con eso se debe identificar las necesidades y características de cada consumidor para poder medir ese grado de deseo que se espera obtener depende de toda percepción humana. Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas; Pillco (2017).

Para Horovitz (2001); se define calidad del servicio como: [...] una cualidad que es perceptible y cuyo deber de conocerla recae en cada organización que atiende a clientes, la comprensión de la calidad de servicio implica un proceso, este lleva desde la planificación estratégica y concluye en la venta como fase final, posterior a ello, es propicia la recepción de las valoraciones en los clientes. Las marcas

producen servicios y han de considerar que todo cliente percibe claramente en un servicio aquello que funciona bien, así como aquello que funciona mal, esto es posible a partir de su evaluación como cliente y lo hace constantemente, ya sea se lo pidan o no.

Cuando se trata de la calidad de un servicio puede separar sus componentes pero a la vez puede juzgarlos en su integridad, lo que se impone o prevalece es el conjunto de la impresión, no obstante, resulta muy frecuente ver que cuando un cliente valora la calidad del servicio no disocia sus elementos o componentes, juzga pero como un todo, en ese sentido, la calidad de servicios equivale a una correspondencia entre lo percibido de cada propiedad en un bien y/o servicio con las expectativas previamente que ya se tiene. Los especialistas valoran el rol crucial de los clientes por las manifiestas valoraciones, saben que como consumidores proporcionan un indicador confiable de la calidad de un servicio.

La satisfacción era un antecedente de la calidad de servicio, el argumento se basaba en que a partir de las experiencias de satisfacción con varios encuentros de servicio se desarrolla y se va modificando una actitud global a largo plazo, lo cual indica que mediante la acumulación de evaluaciones específicas satisfacción con transacciones lleva a una evaluación global calidad percibida; otros definen en cambio, que la calidad de servicio es un antecedente de la satisfacción del cliente; Alén & Fraiz (2006).

### **La naturaleza y características de un servicio**

Kotler (2013) considera que una empresa debe considerar las siguientes características especiales: La intangibilidad del servicio indica que no es posible ver, probar, tocar, escuchar u oler los servicios antes de que sean comprados. Los bienes físicos son producidos, luego almacenados, más tarde son vendidos y después consumidos, a diferencia de los servicios son vendidos primero, y producidos y consumidos al mismo tiempo. La inseparabilidad del servicio significa que los servicios no pueden apartarse de sus proveedores, ya sea que los proveedores sean personas o máquinas. Si un empleado de servicio brinda el servicio, el empleado se convierte en una parte del servicio. Y los clientes no sólo adquieren y utilizan un servicio, sino que juegan un papel activo en su entrega. La coproducción del cliente hace que la interacción cliente-proveedor sea una característica especial del marketing de servicios.

### **El proceso de formación de la calidad del servicio**

Una de las definiciones más aceptadas de la calidad del servicio es la que la considera el resultado de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios sobre un servicio específico (Parasuraman et al., 1988). En otras palabras, la calidad del servicio resulta de evaluar una serie de dimensiones de la calidad del servicio a través de las expectativas y/o de las percepciones de los usuarios. Ahora bien, estos determinantes varían en función del modelo de la calidad del servicio estudiado.

Con carácter previo a la identificación de las dimensiones de la calidad del servicio, y de acuerdo con la definición de la calidad del

servicio propuesta, se introducirán dos conceptos fundamentales para entender el proceso de evaluación de la calidad del servicio por parte de los usuarios: las expectativas y las percepciones. Una vez definidos ambos conceptos, se presentarán los diferentes modelos de calidad del servicio más influyentes en la literatura.

#### **a) Las expectativas de los usuarios**

Las expectativas han sido interpretadas como predicciones de afectos (Oliver y Linda, 1981), predicciones de resultados (Yi, 1990), rendimiento previsto (Churchill y Surprenant, 1982), o creencia previa al juicio de un producto o servicio (Olson y Dover, 1979). En general, se puede afirmar que existen dos dimensiones principales en las definiciones de las expectativas: anticipación y referente de comparación. La primera está relacionada con lo que el consumidor cree que obtendrá de un producto o servicio expectativas predictivas, mientras que la segunda se refiere a lo que considera que debe obtener expectativas normativas (Zeithaml et al., 1993; Golder, Mitra y Moorman, 2012). Las expectativas predictivas son las más utilizadas en la literatura de la satisfacción, mientras que las expectativas normativas son comunes en el estudio de la calidad del servicio (Oliver, 1980; Day, 1984; Jain y Gupta, 2004; Moliner, 2004).

Las expectativas normativas representan un nivel de comparación para el producto o servicio, es decir, el nivel de comparación actúa como un estándar que no depende necesariamente de un producto o servicio específico. El nivel de comparación puede ser “la mejor

alternativa disponible”, que sería un producto o servicio existente, o el nivel de atributos “ideal o justo” con el que compararían el producto o servicio (Miller, 1977).

#### **b) Las percepciones de los usuarios**

La percepción se puede definir como el proceso a través del cual la gente ve el mundo a su alrededor (Schiffman y Kanuk, 2010). En términos académicos, la percepción se define como el modo que tiene cada persona de interpretar los estímulos mediante los sentidos, como un proceso en el que la persona selecciona, organiza e interpreta la información con la finalidad de darles significado (Schiffman y Kanuk, 2010).

En la literatura de la calidad del servicio y de la satisfacción con el servicio, el rendimiento percibido<sup>5</sup>, resultado o performance está formado por las creencias, opiniones o juicios que los usuarios tienen sobre el servicio recibido (Parasuraman et al., 1988).

Los usuarios tienen en cuenta los atributos o características del producto o servicio adquirido, como la durabilidad, la funcionalidad o el trato recibido durante su entrega o prestación. Su evaluación se realiza desde la perspectiva subjetiva del usuario, por lo que el rendimiento percibido no tiene por qué coincidir con el rendimiento real. Los componentes de la percepción son las sensaciones y los inputs internos. Las sensaciones se definen como una respuesta inmediata y directa a un estímulo simple (Schiffman y Kanuk, 2010), que proviene del medio externo y se lleva a cabo a través de los órganos sensoriales relacionados con los cinco sentidos.

Los inputs internos, por su corto plazo, debido a que el proceso de percepción evoluciona con el tiempo, conforme se enriquecen sus experiencias o varían sus necesidades o motivaciones. La percepción sigue una serie de fases secuenciales que son la selección, la organización y la interpretación (Rivera et al., 2013).

### **Objetivos de Calidad de Servicio**

La Calidad de servicio se está expandiendo y tiende a extenderse cada vez más. De hecho, observamos que los estándares se adaptan (ISO 9000 versión 2000) al facilitar la comprensión y la implementación de un enfoque de calidad de servicio. Objetivos económicos: Costos reducidos, Aumento del valor añadido. Disminución de la no calidad.

Objetivos sobre problema del cliente: Dar a los clientes confianza y satisfacción, Retener a los clientes actuales y ganar de nuevo, Disminuir las quejas Objetivos estratégicos. |Para mejore la imagen de marca disminuyendo las malas referencias y aumentando la conciencia, Fortalece tu ventaja sobre la competencia, Objetivo desafío humano: Destacar el trabajo del personal y aumentar la motivación para un trabajo bien hecho. Mejorar las relaciones internas, menos trastornos y más prevención. Mayor movilización a través de un trabajo bien hecho (Qureshi, 2016, p.51)

### **Consecuencias de la calidad del servicio**

Los importantes beneficios que reporta a las organizaciones la prestación de servicios de calidad la han convertido en un elemento clave. En la actualidad, el estudio de la calidad del servicio continúa

despertando especial interés por parte de investigadores y de profesionales de cualquier sector de actividad debido a los importantes beneficios que reporta la prestación de un servicio de calidad (Zeithaml et al., 1996; Hu et al., 2009).

Algunos investigadores han argumentado la existencia de una relación positiva entre calidad del servicio y competitividad de la empresa (Garvin, 1984; Fornell, 1992), donde mayores niveles de calidad en los servicios ofrecidos conducirían a una organización más competitiva. En esta línea, la calidad del servicio se ha relacionado con incrementos en el rendimiento, con mayores beneficios y con la disminución de costes empresariales (Shahin y Samea, 2010).

Además, el estudio de la calidad del servicio ayudará a conocer los fallos en su prestación e implantar las medidas correctoras que les permitan mantener los niveles de eficiencia, rentabilidad y rendimiento en general, necesarios para sobrevivir en un mercado altamente competitivo (Seth et al., 2005).

La calidad del servicio también tiene efectos positivos sobre las intenciones de comportamiento de los usuarios (Zeithaml et al., 1996; Carrillat, Jaramillo y Mulki, 2009). Además, en aquellas organizaciones de ámbito social, un servicio de calidad tiene efectos positivos en la calidad de vida de las personas a las que se dirigen (Sánchez, 2008; Moliner et al., 2013; Martínez-Tur et al., 2015).

### **Características de la calidad del servicio**

Según Berry, Bennet & Brown (2003), indican que el servicio cuenta con cuatro características:

- a) **Intangibilidad:** Todos los servicios son intangibles, es decir no se puede probar, tocar, ver u oler, en su mayoría están simbólicamente representadas por una tarjeta de crédito u otras cosas, que necesariamente no son el servicio en sí mismas.
- b) **Heterogeneidad:** Al tratarse de una acción, normalmente los servicios varían por ser desarrollado por los seres humanos, motivo por el cual, es difícil de generalizarlos debido a que por diversas razones se puede suscitar un error.
- c) **Inseparabilidad de producción y consumo:** se refiere a que un servicio es consumido mientras se realiza la acción, la cual puede ser positiva o negativa de acuerdo a los factores que puedan presentarse en ese momento.
- d) **Caducidad:** En general todo servicio debe ser usado mientras se encuentre disponible, que generalmente la mayoría no se pueden almacenar, razón por la cual este se pierde.

### **Factores principales de la calidad de los servicios**

Según la investigación de Parasuraman, Zeithlam y Barry (1993), los factores principales la calidad de los servicios son:

- a) **La capacidad del personal:** Es un factor muy importante debido a que de ellos depende el servicio adecuado a los clientes considerando que tiene las habilidades y conocimientos necesarios de todos los servicios y productos de la empresa.

- b) La accesibilidad:** Hoy en día el acceso a un servicio es cada vez más fácil, de acuerdo al lugar y las circunstancias que se requiera el cliente.
- c) La comunicación:** Este factor es importante debido a que de ella depende la comprensión del servicio, condiciones que conlleva su aceptación con mayor precisión, en términos muy amigables para su entendimiento.
- d) La credibilidad:** La empresa y sus colaboradores son confiables y quieren brindar su ayuda a los clientes.
- e) La cortesía y la amabilidad:** El personal es amable, atento, cortés y respetuoso.

## **Dimensiones de Calidad de servicio**

### **Dimensión 1: Empatía**

Martínez (2017) Explica que la empatía ayuda a comprender el entorno que nos rodea y el poder desarrollarla ayuda a comprender el medio ambiente en donde se convive, además permite conectar con las personas de una mejor forma. En el ámbito laboral argumenta que ser empático ayuda a mejorar las relaciones interpersonales, sin embargo, es importante prestar atención al momento de ponerse en el lugar de otro para no contagiarse por el momento que atraviesa, sobre todo si se trata de emocionalidad negativa.

Riveros, S (2013) Señala que es la perfecta relación de proponer a los compradores cuidado y atención individualizada. Se muestran en las siguientes características:

- Responsabilidad con el cliente

- Gentileza
- Tacto con el cliente con respeto y apreciación
- Disposición e intención para solucionar problemas

Esta magnitud comprende el interés que los empleados tienen para con el cliente, de manera individualizada; así mismo el esmero que brinda la organización a sus compradores.

Sánchez (2014) hace hincapié en que empatía es captar al otro sin fusionarse con él, conservando un espacio propio de identidad, lo que hace más notorio el concepto ya que vuelve a recalcar el hecho de que no se debe de perder uno mismo para poder entender al otro, sino únicamente lograr intentar y sentir como la otra persona está y dar un mejor trato o servicio, dar un mejor consejo y entender el porqué de las diferentes actitudes.

### **Dimensión 2: Capacidad de respuesta**

Duque (2005) la capacidad de respuesta es entendida como la disposición de ayudar a los clientes y prestarles un servicio rápido; se refiere a la actitud que se demuestra; también hacen parte de esto el cumplimiento a tiempo de los compromisos acordados, así como la accesibilidad de parte de la organización para con el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograr. Se entiende por tal la disposición de atender de manera rápida y eficaz. Y es que los consumidores son cada vez más exigentes en este sentido.

Zeithalm, Berry, & Parasuraman (1993) consiste en la "Rapidez conforme a la ocurrencia y puesta a disposición los recursos

necesarios” Enrique, (2007) la formación de sectores indicados hacia los procesos económicos, acrecienta la capacidad de respuesta de la empresa y asegura los pilares para diferenciar los productos y crear más valor para los clientes, independientemente de la forma de ingreso al mercado, ya sea a través de acuerdos de licencia, la subsidiaria propia, la franquicia y hasta la alianza estratégica, con la alternativa de recurrir a la adquisición, a la fusión y a la exportación en condiciones de viabilidad y factibilidad.

Estos procesos tienen la cualidad de que permiten un óptimo manejo de las acciones en el grado en que asignan recursos, los tratan y los transforman en resultados, con la consecuente racionalización de esfuerzos, optimización de resultados y mejora de la capacidad de respuesta, factores críticos para lograr economías de escala y de alcance. Además, se puede entender que la “capacidad de respuesta es la disposición de orientar a los clientes y de brindarles un servicio rápido”

### **Dimensión 3: Seguridad**

Quispe (2015) el término seguridad realza algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, entonces, puede considerarse como una certeza.

Duque (2005) seguridad implica además credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad esto significa que no sólo es muy importante el cuidado de los intereses del cliente, sino

que la organización empresarial debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor y mejor satisfacción.

AITECO (2016) seguridad son los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza definida. Gonzales (2015) por otro lado “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”. En consecuencia, se hace referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad: las prevenciones que se han tomado en cuenta en caso de complicaciones, las acciones que se realizarán en caso de desastre y fundamentalmente, de qué forma se trabajará para brindar equilibrio y tranquilidad en dicho entorno.

Tiene los siguientes indicadores:

- Credibilidad
- Sistema de seguridad
- Seguridad en las operaciones
- Confianza en el personal

#### **Dimensión 4: Fiabilidad**

capacidad con lo que cuenta el personal para ofrecer un buen servicio de forma honesta. Los que prestan los servicios prueban ser aptos para cumplir las promesas hechas y si con esas promesas cumplidas el cliente quiere retornar.

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

#### **2.3.1. Administración:**

Acumulado de funciones que se efectúan para gestionar (gobernar, organizar una economía). Forma de componer las organizaciones o fracciones de ellas. Las funciones son planear, organizar, dirigir y control la utilización de los recursos para alcanzar objetivos planteados (Chiavenato, 2006)

**2.3.2. Adaptabilidad:**

Se refiere a la capacidad de anticipar y transformar una estructura, un dispositivo o una organización para que pueda sobrevivir a las catástrofes (Organización Internacional para las Migraciones, 2014, pág. 18)

**2.3.3. Autoconducción:**

Correspondiente a habilidades de manejo y expresión adecuada de emociones, impulsos y conductas, automotivación y automonitoreo de logros personales (Romagnoli, Mena, & Valdés, 2007, pág. 4)

**2.3.4. Confianza:**

Es un nivel determinado de la probabilidad subjetiva con la que un agente evalúa lo que otro agente o grupo de agentes realizará en una acción concreta, anteriormente a que pueda vigilar dicha acción, y en un contexto en el que afecte su propia acción. (Freund, 2014, pág. 10)

**2.3.5. Eficiencia:**

Cuando se logran los objetivos planificados en la organización, utilizando el menor costo posible y en el mínimo tiempo, sin gastar

recursos y con el máximo nivel de calidad factible (Ganga, Cassinelli, Piñones, y Quiroz, 2014).

**2.3.6. Eficacia:**

Capacidad de alcanzar el efecto que se espera. Además, contenido de una empresa para lograr los objetivos trazados, obtener los resultados deseables, realizando las cosas correctamente (Rojas, Jaimes, y Valencia, 2017)

**2.3.7. Datos:**

Son salidas de elementos en bruto que constituyen los sucesos que ocurren en las entidades o en el ambiente físico antes de ordenarlos y descifrarlos de una manera que las personas puedan entender y usar (Laudon & Laudon, 2016).

**2.3.8. Habilidades interpersonales:**

Se refiere a las habilidades sociales como la capacidad para establecer y mantener relaciones sanas y gratificantes, prevención y manejo de conflictos, comunicación, negociación, participación activa en grupos, entre otras. (Romagnoli, Mena, & Valdés, 2007).

**2.3.9. Hardware:**

Son todos los elementos físicos que integran una computadora o sistema de cómputo. (Oz, 2008).

**2.3.10. Sistemas:**

Es un componente principal que acompañan para obtener una meta común, o varias, que, al admitir entradas, deberán procesarlas y producir las salidas de una forma organizada (Oz, 2008)

**2.3.11. Información:**

Por información nos referimos al conjunto integral de datos con un específico significado (Chiavenato, 2007).

**2.3.12. Software empresarial:**

Conjunto de patrones compuestos para aplicaciones tales como venta y comercialización, contabilidad, administración de materiales, producción, mantenimiento, talento humano, los cuales proporciona que varias ocupaciones y procesos de transacciones manejen los datos (Laudon y Laudon, 2016).

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

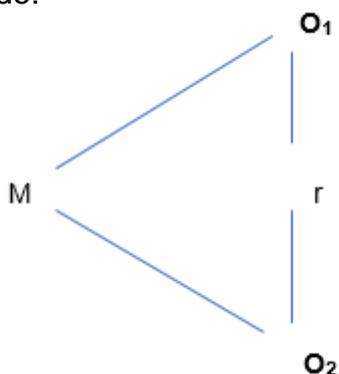
#### 3.1. TIPOS Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Hernández. R. (2010), define el tipo de estudio No Experimental, es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, el tipo de estudio, aunque el método científico es uno, existen diversas. En ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. El presente trabajo, será el tipo No Experimental, cuyo objeto de estudio se orienta analizar la relación que existe entre los sistemas de información gerencial y la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022.

#### 3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de diseño descriptivo correlacional, porque permite medir, evaluar o recolectar datos sobre las variables, dimensiones o componentes cuyo propósito es explicar el índice y el grado de correlación entre dos o más conceptos, así lo indica Hernández C., Fernández C., y Baptista P. (2006), para este caso las variables: Sistema de información gerencial y calidad del servicio.

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de investigación asumido:



Dónde:

M: Trabajadores de la Municipalidad Aguaytia 2022

O<sub>1</sub>: Variable Sistema de información gerencial

O<sub>2</sub>: Variable Calidad del servicio

r: Relación entre ambas variables

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1. POBLACIÓN

“La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández, et al, 2014).

La población se encuentra compuesta por 634 entre trabajadores de la Municipalidad Aguaytia 2022.

#### 3.3.2. MUESTRA

Hernández (2010), la muestra está constituida por un subconjunto de la población, una muestra es adecuada cuando está compuesta por número de elementos suficientes para garantizar la existencia de las mismas características del Universo. Para calcular la muestra de 634 colaboradores, se utiliza por separado la siguiente formula:

$$n = \frac{\frac{Z^2 p(1-p)}{e^2}}{1 + \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2 N}}$$

Donde:

n = tamaño de muestra.

Z = Puntuación. (1,96)

N = tamaño de la población. (634)

e = margen de error. (0,05)

p = nivel de confianza. (0,95)

$$n = \frac{(1,96)^2(0,95)(1 - 0,95)}{(0,05)^2} = 240$$
$$1 + \frac{(1,96)^2(0,95)(1 - 0,95)}{(0,05)^2(634)}$$

Siendo el total de la muestra de 240 colaboradores

El muestreo utilizado para la presente investigación es **muestreo probabilístico**, debido a que no se cuenta con listados de trabajadores de las instituciones que se eligió; por lo que no se puede utilizar el método al azar, sino que por cuota dicha técnica permite que se apliquen el número de instrumentos asignados a la institución de acuerdo con la muestra obtenida.

### 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIÓN	INDICADORES	Ítems	ESCALA
INFORMACION GERENCIAL	"Conjunto de Componentes Interrelacionados que reúne, obtiene, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control de la organización". Según (Laudon K. y Laudon J., 2012).	Para medir el Instrumentos de calidad de servicio en donde se Consideran lo siguiente: 3 Dimensiones, 10 Indicadores, y 20 Ítems	Organización	*Nivel de toma de decisiones estratégicas *Nivel de puesta en práctica de los programas y planes de la dirección *Nivel de supervisión de actividades cotidianas en la institución	1 al 6	Ordinal
			Administración	*Nivel de implementación de procesos *Nivel de cumplimiento de objetivos *Nivel de utilización de recursos *Nivel de innovación de servicios	7 al 13	
			Tecnología	*Nivel de conocimiento sobre tecnología *Nivel de uso de hardware *Nivel de uso de software	14 al 20	
CALIDAD ATENCION	"Fisher & Navarro (1994), definen primero el servicio como el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofertan o que se suministran en relación con las ventas. Como un tipo de bien económico; constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios.	Para medir el Instrumento de satisfacción del usuario en donde se Consideran lo siguiente: 4 Dimensiones, 12 Indicadores, y 18 Ítems	Empatía	*Atención individualizada *Horarios de atención *Preocupación de interés del usuario	1 al 5	Ordinal
			Capacidad de respuesta	*Información oportuna *Servicio rápido *Disposición de ayuda	6 al 9	
			Seguridad	* Comportamiento de confianza *Conocimiento de procesos *Personal cortés	10 al 13	
			Fiabilidad	* Cumplimiento de ofrecimiento * Desempeño de buen servicio *No caer en el error	14 al 18	

### 3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para investigar sobre las variables de la presente investigación se utilizaron los siguientes recursos.

Para la recopilación de la información se utilizará como instrumento el Cuestionario que consta de 20 ítems para la variable sistemas de información gerencial y 18 ítem para la variable calidad del servicio.

### 3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCEDIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

#### Técnica

Según Carrasco (2014) indica que “la encuesta es una técnica para investigación social por excelencia debido a su utilidad, versatilidad y sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtienen”. (Pág. 65)

#### Instrumento

Hernández (2010), señalan que “los instrumentos están referidos al aspecto que se entiende como el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. (Pág. 217)

Estas deben ser respaldados mediante la aplicación de 2 cuestionarios como instrumentos de recolección de datos: Cuestionarios aplicados a los trabajadores en la Municipalidad Aguaytia 2022; para evaluar la variable 1: Sistemas de información gerencial y para evaluar la Variable 2: calidad del servicio.

#### *Elección de Técnica e Instrumento*

Variable	Técnica	Instrumento
Variable 1: Sistemas de información gerencial	Encuesta	Cuestionario 1
Variable 2: Calidad del servicio	Encuesta	Cuestionario 2

### **Validez**

Va a ser efectuada por medio de la evaluación realizada por 3 jueces, quienes revisaran el contenido de los instrumentos a fin de evidenciar objetividad en función a los objetivos y teorías, podrán dar su visto bueno para que luego los instrumentos sean aplicados con el fin de recabar la información pertinente para la investigación.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de Alfa de Cronbach es un coeficiente de equivalencia por tanto no tiene en cuenta ciertas fuentes de error como el error temporal, y por ello no puede tomarse como reemplazo de un coeficiente de estabilidad.

Resultados de la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Instrumento	Nº ítems	Alfa de Cronbach
Sistemas de información gerencial	20	0.900
Calidad del servicio	18	0,899

“Sistemas de información gerencial” de  $a=0,900$  (altamente confiable) y para el instrumento: “Calidad del usuario” de  $a=0,899$  (altamente confiable)

### **Procesamiento de los datos**

Para el análisis de los datos se aplicará los métodos estadísticos, utilizado el software estadístico SPSS – 23 y la hoja de cálculo EXCEL, sistema que permitirá, definir una base de datos, determinar el promedio, desviación típica, varianza y coeficiente de variación. Asimismo, con la estadística descriptiva se ha podido determinar la contrastación de la hipótesis, utilizado el software estadístico SPSS v 23 correlación de coeficiente de Pearson.

**Presentación de datos**

Para la presentación de los datos que se obtendrá, se emplearán los Gráficos, que son formas visibles de presentar los datos. Permiten que en forma simple y rápida se observen las características de los datos o las variables.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS

#### 4.1. Dimensión: Organización

¿Esta Ud. de acuerdo en el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución?

**Tabla 1.**

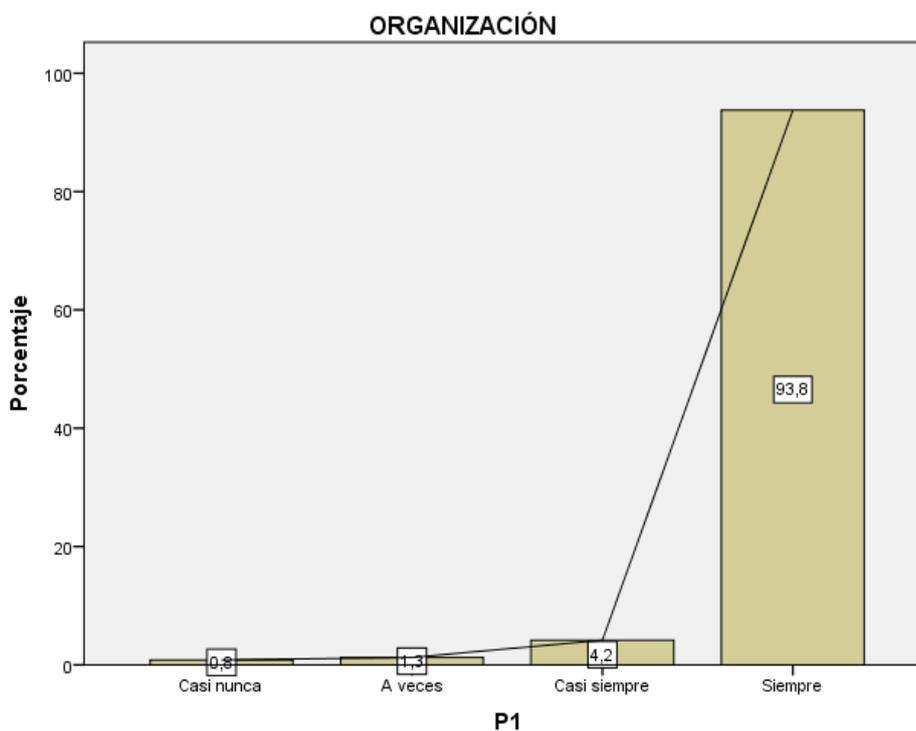
*Organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	,8	,8	,8
A veces	3	1,3	1,3	2,1
Válidos Casi siempre	10	4,2	4,2	6,3
Siempre	225	93,8	93,8	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable información gerencial

Fuente: Elaboración propia

**Figura 1**



**Análisis:**

Para analizar los resultados se tomó una muestra de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿Esta Ud. de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución? El 93.8% de los colaboradores respondieron que siempre están de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución. El 4.2% de los colaboradores respondieron que casi siempre están de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución. El 1.3% de los colaboradores respondieron que a veces están de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución. Finalmente, el 0.8% de los colaboradores respondieron que casi nunca están de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución.

## 4.2. Dimensión: Organización

¿Se utiliza la tecnología informática en la institución para ayudar a tomar decisiones estratégicas?

**Tabla 2.**

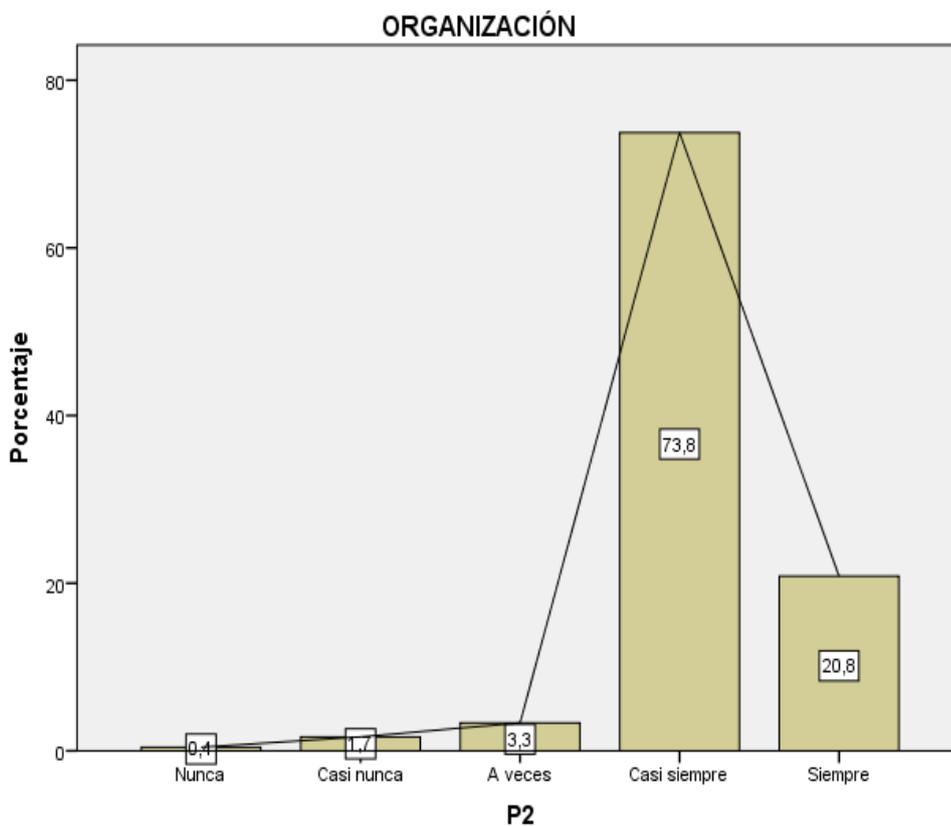
*Organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,4	,4	,4
Casi nunca	4	1,7	1,7	2,1
A veces	8	3,3	3,3	5,4
Válidos Casi siempre	177	73,8	73,8	79,2
Siempre	50	20,8	20,8	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable información gerencial

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2**



**Análisis:**

Para analizar los resultados se tomó una muestra de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿Se utiliza la tecnología informática en la institución para ayudar a tomar decisiones estratégicas? El 20.8% de los colaboradores respondieron que siempre están de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución. El 73.8% de los colaboradores respondieron que casi siempre están de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución. El 3.3% de los colaboradores respondieron que a veces están de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución. El 1.7% de los colaboradores respondieron que casi nunca están de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución.

Finalmente, el 0.4% de los colaboradores respondieron que nunca están de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución.

### 4.3. Dimensión: Organización

¿Considera Ud. que es necesario tener en cuenta el nivel de la práctica de los programas y planes de la alta dirección?

**Tabla 3.**

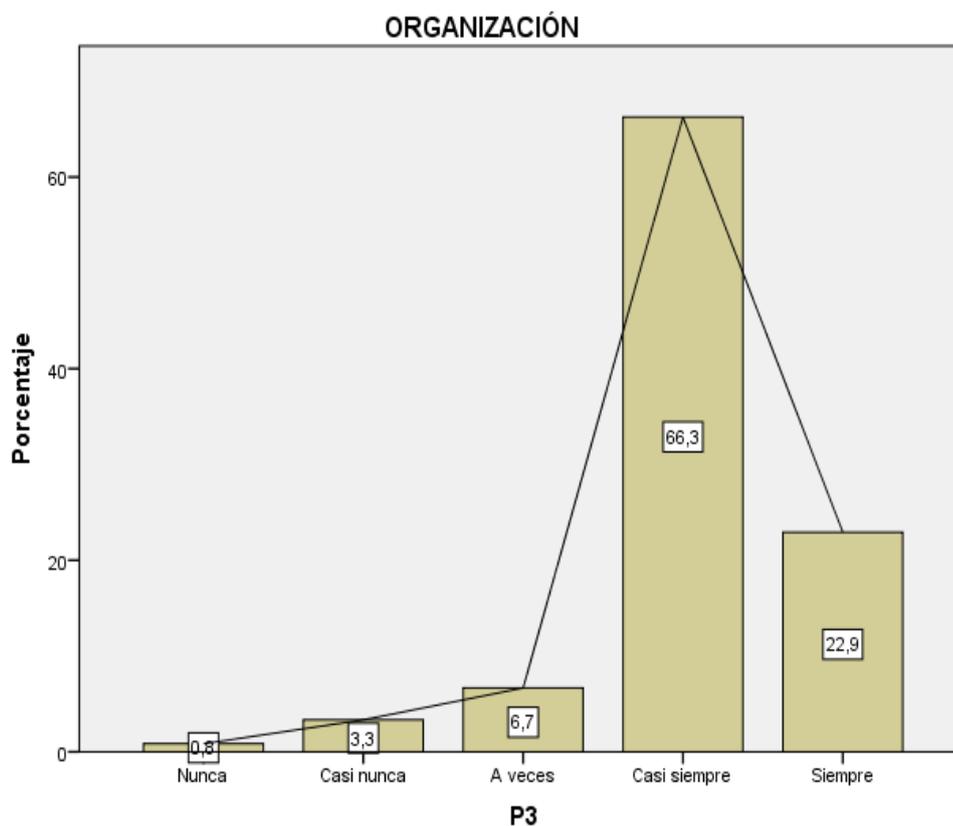
*Organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,8	,8	,8
Casi nunca	8	3,3	3,3	4,2
A veces	16	6,7	6,7	10,8
Casi siempre	159	66,3	66,3	77,1
Siempre	55	22,9	22,9	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable información gerencial

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3**



**Análisis:**

Para analizar los resultados se tomó una muestra de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿Considera Ud. que es necesario tener en cuenta el nivel de la práctica de los programas y planes de la alta dirección? El 22.9% de los colaboradores respondieron que siempre es necesario tener en cuenta el nivel de la práctica de los programas y planes de la alta dirección. El 66.3% de los colaboradores respondieron que casi siempre es necesario tener en cuenta el nivel de la práctica de los programas y planes de la alta dirección. El 6.7% de los colaboradores respondieron que a veces es necesario tener en cuenta el nivel de la práctica de los programas y planes de la alta dirección. El 3.3% de los colaboradores respondieron que casi nunca es necesario tener en cuenta el nivel de la práctica de los programas y planes de la alta dirección.

Finalmente, el 0.8% de los colaboradores respondieron que nunca es necesario tener en cuenta el nivel de la práctica de los programas y planes de la alta dirección.

#### 4.4. Dimensión: Administración

¿Esta Ud. de acuerdo que se deben tener en cuenta un adecuado nivel para implementar los procesos establecidos en la institución?

**Tabla 4.**

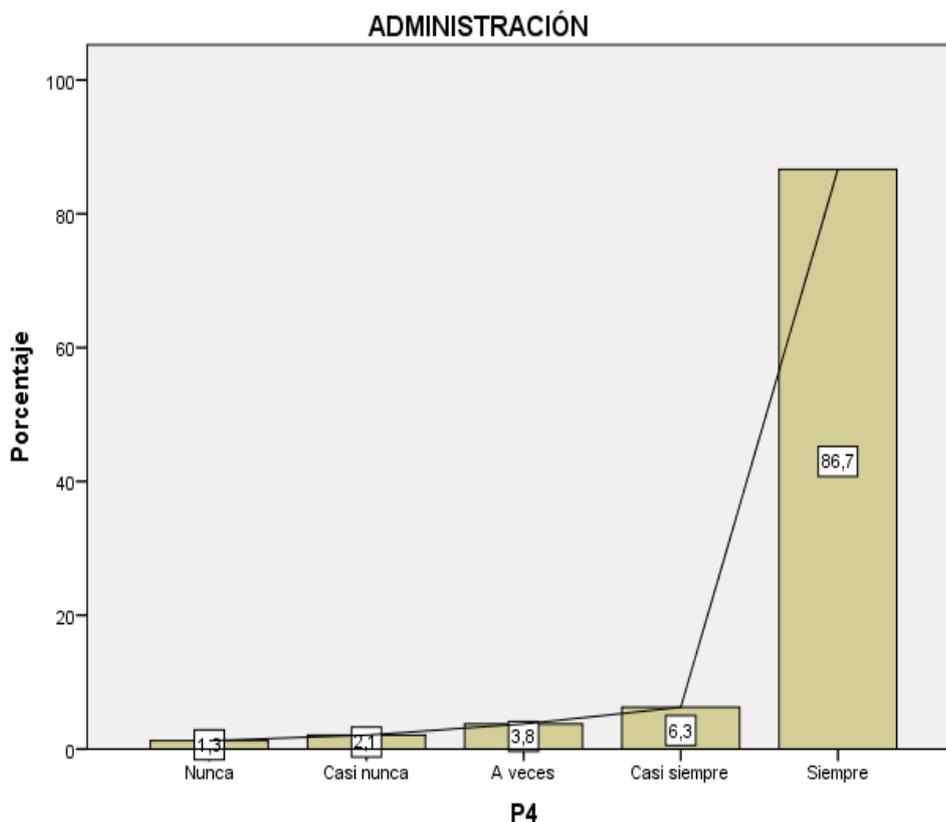
*Administración*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	5	2,1	2,1	3,3
A veces	9	3,8	3,8	7,1
Casi siempre	15	6,3	6,3	13,3
Siempre	208	86,7	86,7	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable información gerencial

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4**



**Análisis:**

Para analizar los resultados se tomó una muestra de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿Esta Ud. de acuerdo que se deben tener en cuenta un adecuado nivel para implementar los procesos establecidos en la institución? El 86.7% de los colaboradores respondieron que siempre se deben tener en cuenta un adecuado nivel para implementar los procesos establecidos en la institución. El 6.3% de los colaboradores respondieron que casi siempre se deben tener en cuenta un adecuado nivel para implementar los procesos establecidos en la institución. El 3.8% de los colaboradores respondieron que a veces se deben tener en cuenta un adecuado nivel para implementar los procesos establecidos en la institución. El 2.1% de los colaboradores respondieron que casi nunca se deben tener en cuenta un adecuado nivel para implementar los procesos establecidos en la institución.

Finalmente, el 1.3% de los colaboradores respondieron que nunca se deben tener en cuenta un adecuado nivel para implementar los procesos establecidos en la institución.

#### 4.5. Dimensión: Administración

¿En qué nivel forma parte usted de la implementación de los procesos de la institución?

**Tabla 5.**

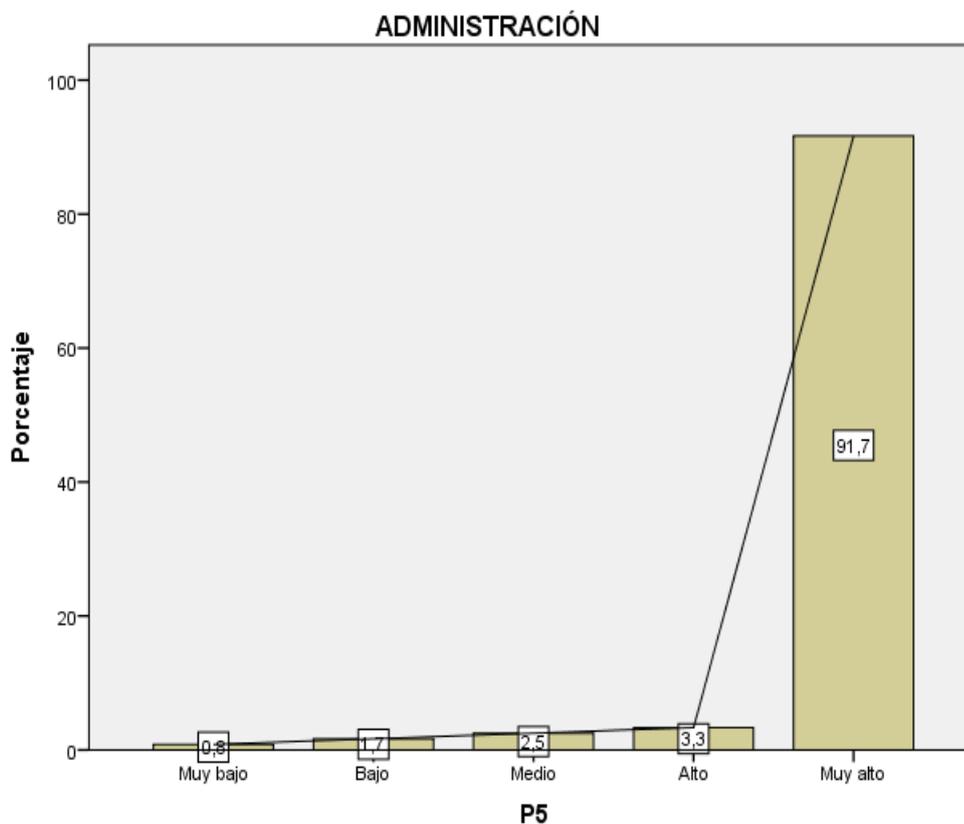
*Administración*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	2	,8	,8	,8
Bajo	4	1,7	1,7	2,5
Medio	6	2,5	2,5	5,0
Alto	8	3,3	3,3	8,3
Muy alto	220	91,7	91,7	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable información gerencial

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5**



**Análisis:**

Para analizar los resultados se tomó una muestra de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿En qué nivel forma parte usted de la implementación de los procesos de la institución? El 91.7% de los colaboradores respondieron que están en un nivel muy alto. El 3.3% de los colaboradores respondieron que están en un nivel alto. El 2.5% de los colaboradores respondieron que están en un nivel medio. El 1.7% de los colaboradores respondieron que están en un nivel bajo.

Finalmente, el 0.8% de los colaboradores respondieron que están en un nivel muy bajo.

#### 4.6. Dimensión: Administración

¿Con qué frecuencia se supervisan las actividades cotidianas de la institución?

**Tabla 6.**

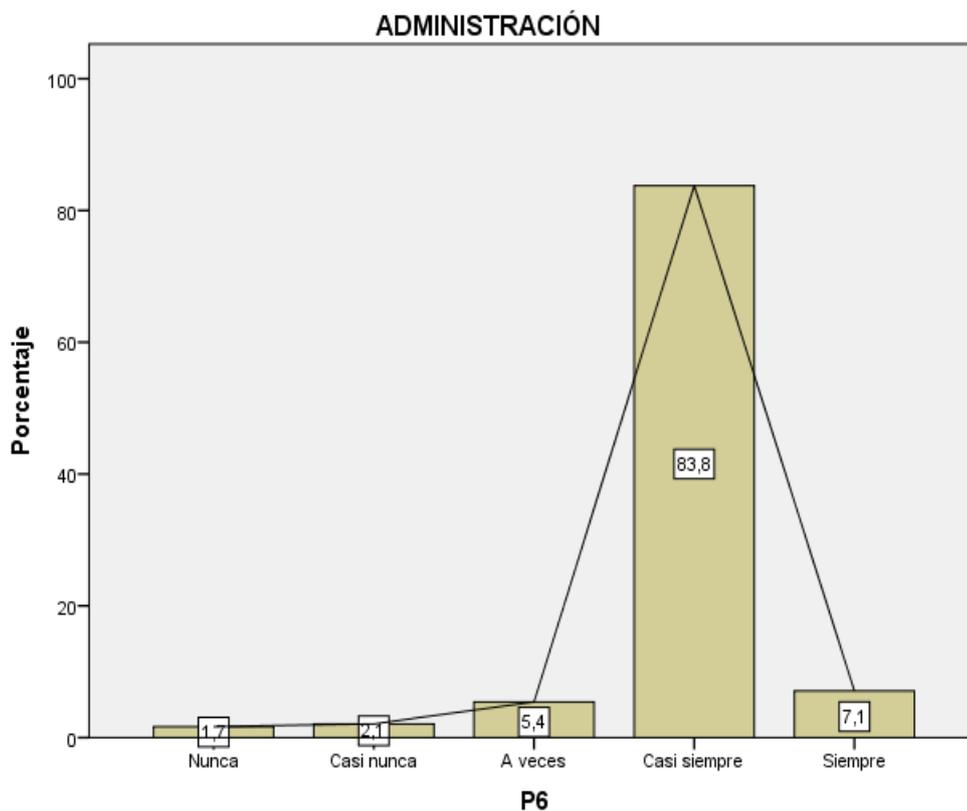
*Administración*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	1,7	1,7	1,7
Casi nunca	5	2,1	2,1	3,8
A veces	13	5,4	5,4	9,2
Casi siempre	201	83,8	83,8	92,9
Siempre	17	7,1	7,1	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable información gerencial

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6**



**Análisis:**

Para analizar los resultados se tomó una muestra de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿Con qué frecuencia se supervisan las actividades cotidianas de la institución? El 7.1% de los colaboradores respondieron que siempre se supervisan las actividades cotidianas de la institución. El 83.8% de los colaboradores respondieron que casi siempre se supervisan las actividades cotidianas de la institución. El 5.4% de los colaboradores respondieron que a veces se supervisan las actividades cotidianas de la institución. El 2.1% de los colaboradores respondieron que casi nunca se supervisan las actividades cotidianas de la institución.

Finalmente, el 1.7% de los colaboradores respondieron que nunca se supervisan las actividades cotidianas de la institución.

#### 4.7. Dimensión: Tecnología de la información

¿En qué nivel usa las tecnologías de información para innovar en la institución?

**Tabla 7**

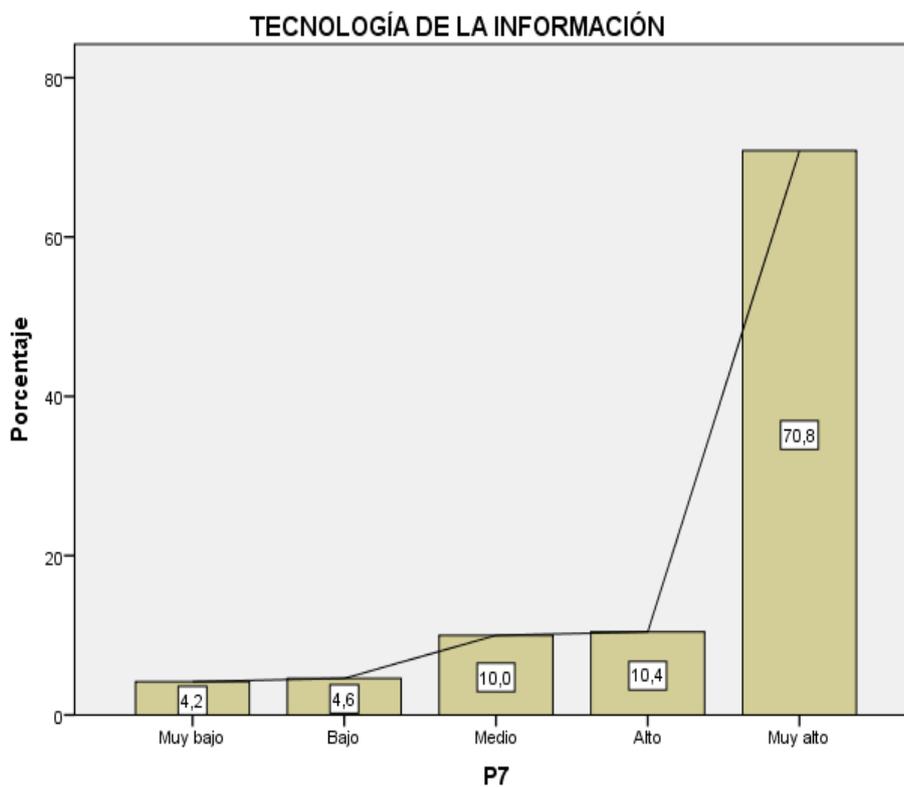
*Tecnología de la información*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	10	4,2	4,2	4,2
Bajo	11	4,6	4,6	8,8
Medio	24	10,0	10,0	18,8
Alto	25	10,4	10,4	29,2
Muy alto	170	70,8	70,8	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable información gerencial

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7**



**Análisis:**

Para analizar los resultados se tomó una muestra de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿En qué nivel usa las tecnologías de información para innovar en la institución? El 70.8% de los colaboradores respondieron que están en un nivel muy alto. El 10.4% de los colaboradores respondieron que están en un nivel alto. El 10.0% de los colaboradores respondieron que están en un nivel medio. El 4.6% de los colaboradores respondieron que están en un nivel bajo.

Finalmente, el 4.2% de los colaboradores respondieron que están en un nivel muy bajo.

#### 4.8. Dimensión: Tecnología de la información

¿Qué nivel de conocimiento tiene usted respecto a las tecnologías de información y comunicación?

**Tabla 8**

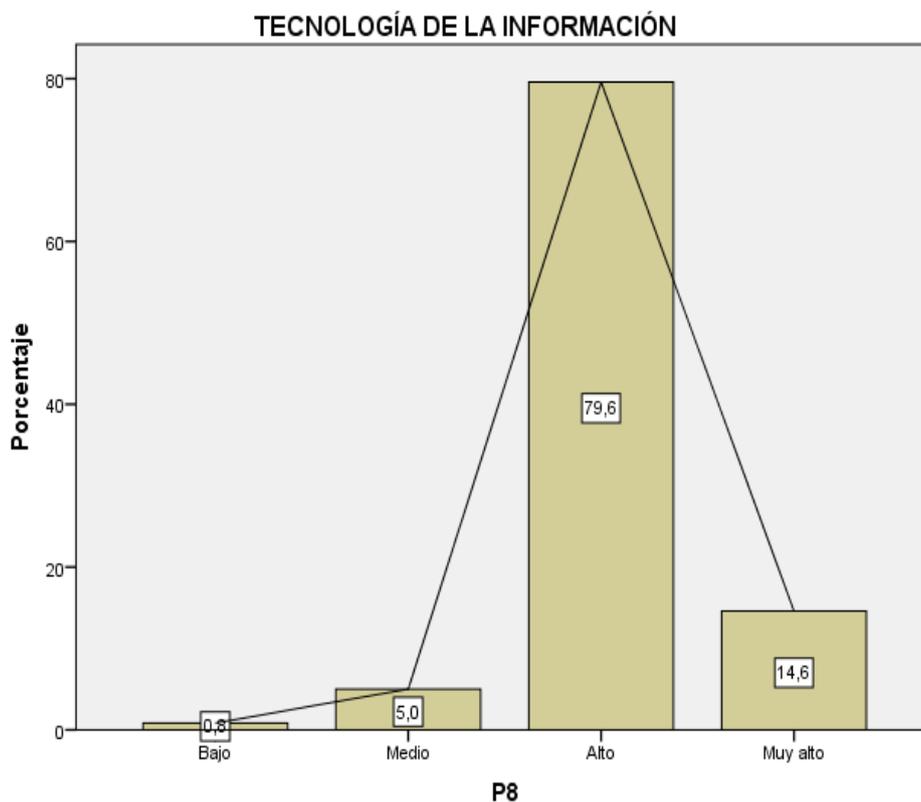
*Tecnología de la información*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	,8	,8	,8
Medio	12	5,0	5,0	5,8
Válidos Alto	191	79,6	79,6	85,4
Muy alto	35	14,6	14,6	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable información gerencial

Fuente: Elaboración propia

**Figura 8**



**Análisis:**

Para analizar los resultados se tomó una muestra de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted respecto a las tecnologías de información y comunicación? El 14.6% de los colaboradores respondieron que están en un nivel muy alto. El 79.6% de los colaboradores respondieron que están en un nivel alto. El 5.0% de los colaboradores respondieron que están en un nivel medio.

Finalmente, el 0.8% de los colaboradores respondieron que están en un nivel bajo.

#### 4.9. Dimensión: Tecnología de la información

¿En qué nivel usas las tecnologías de información y comunicación en la institución?

**Tabla 9**

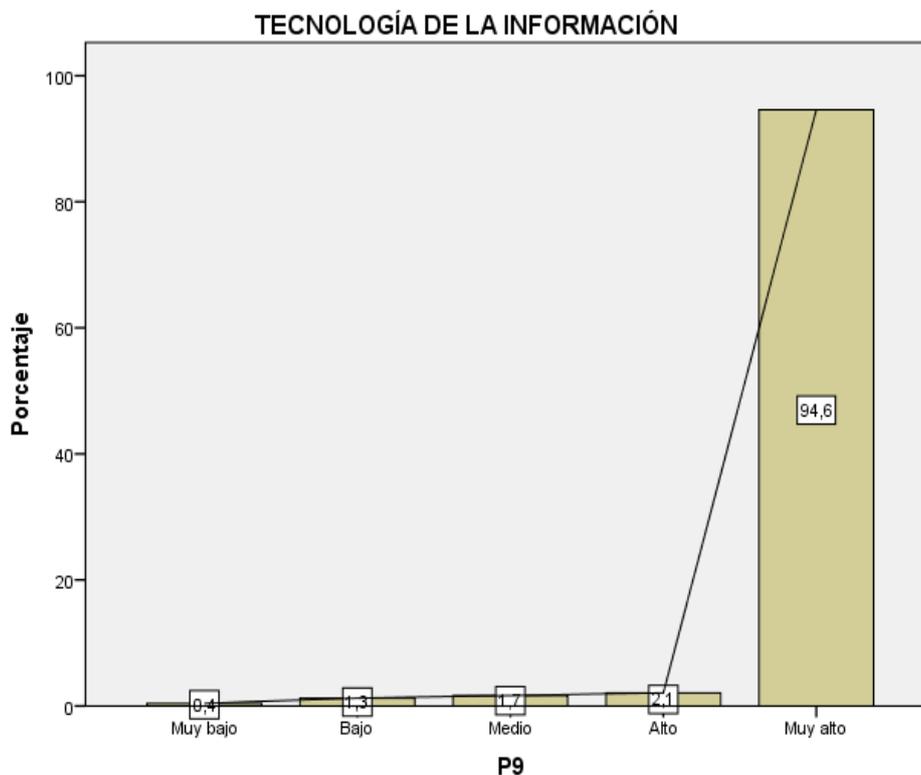
*Tecnología de la información*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	1	,4	,4	,4
Bajo	3	1,3	1,3	1,7
Medio	4	1,7	1,7	3,3
Alto	5	2,1	2,1	5,4
Muy alto	227	94,6	94,6	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable información gerencial

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9**



**Análisis:**

Para analizar los resultados se tomó una muestra de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿En qué nivel usas las tecnologías de información y comunicación en la institución? El 94.6% de los colaboradores respondieron que están en un nivel muy alto. El 2.1% de los colaboradores respondieron que están en un nivel alto. El 1.7% de los colaboradores respondieron que están en un nivel medio. El 1.3% de los colaboradores respondieron que están en un nivel bajo.

Finalmente, el 0.4% de los colaboradores respondieron que están en un nivel muy bajo.

#### 4.10. Dimensión: Empatía

¿La Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención individualizada?

**Tabla 10.**

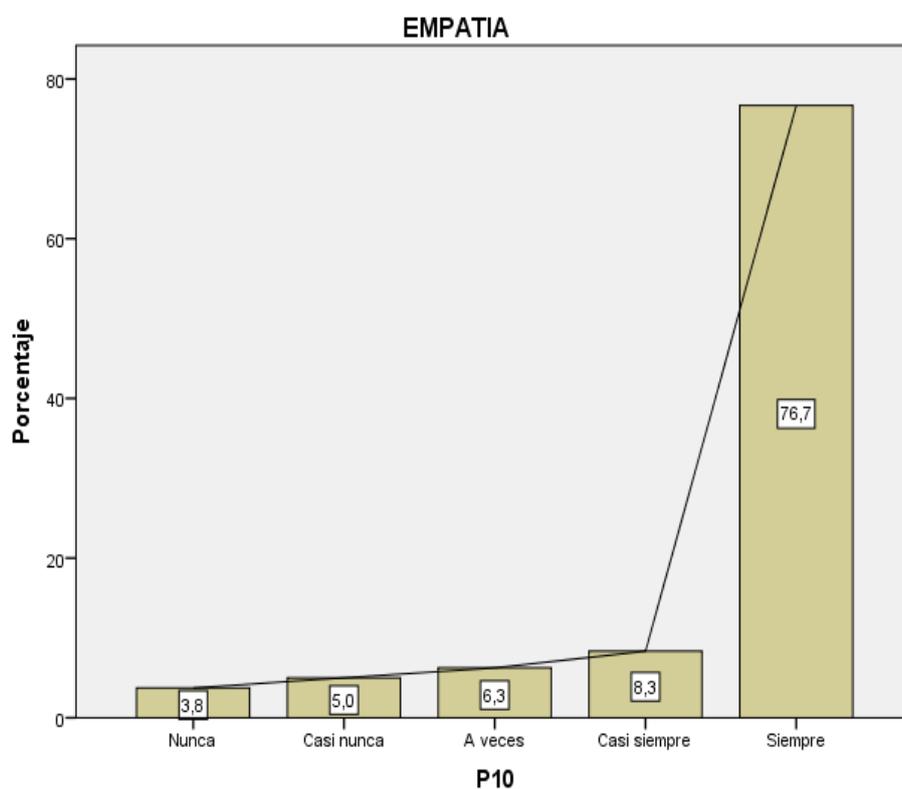
*Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	3,8	3,8	3,8
Casi nunca	12	5,0	5,0	8,8
A veces	15	6,3	6,3	15,0
Casi siempre	20	8,3	8,3	23,3
Siempre	184	76,7	76,7	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

**Figura 10**



**Análisis:**

Para analizar los resultados se tomó una muestra de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿La Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención individualizada? El 76.7% de los colaboradores respondieron que siempre la Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención individualizada. El 8.3% de los colaboradores respondieron que casi siempre la Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención individualizada. El 6.3% de los colaboradores respondieron que a veces la Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención individualizada. El 5.0% de los colaboradores respondieron que casi nunca la Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención individualizada.

Finalmente, el 3.8% de los colaboradores respondieron que nunca la Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención individualizada.

#### 4.11. Dimensión: Empatía

¿La Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios?

**Tabla 11.**

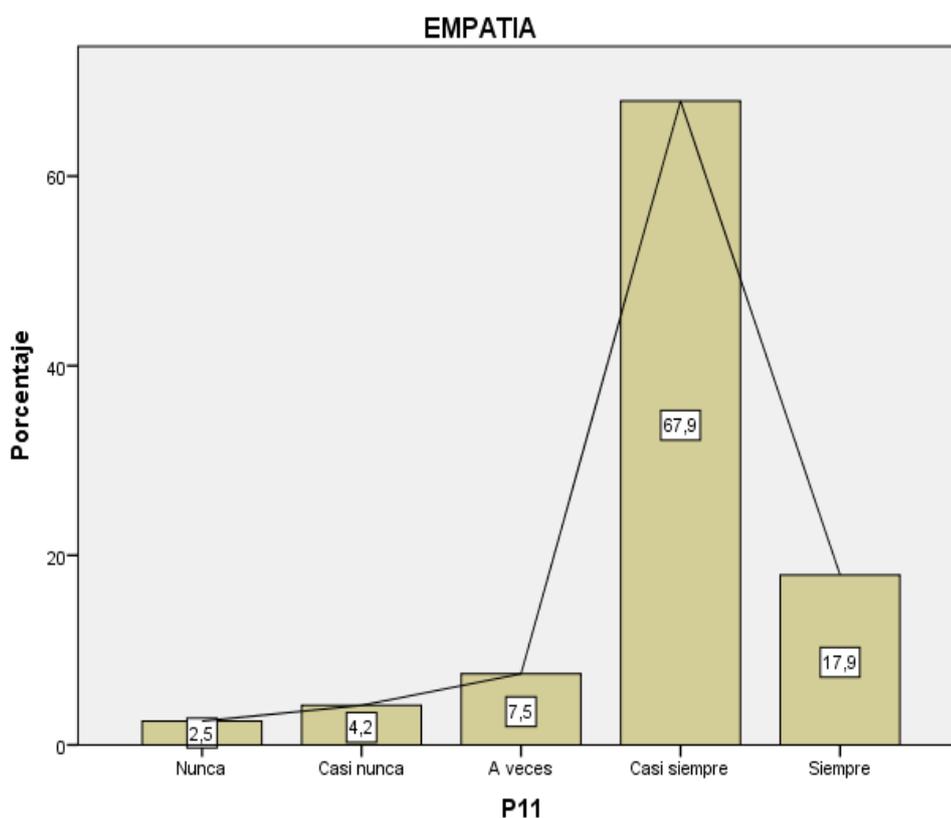
*Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	2,5	2,5	2,5
Casi nunca	10	4,2	4,2	6,7
A veces	18	7,5	7,5	14,2
Casi siempre	163	67,9	67,9	82,1
Siempre	43	17,9	17,9	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

**Figura 11**



**Análisis:**

Para analizar los resultados se tomó una muestra de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿La Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios? El 17.9% de los colaboradores respondieron que siempre la Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. El 67.9% de los colaboradores respondieron que casi siempre la Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. El 7.5% de los colaboradores respondieron que a veces la Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. El 4.2% de los colaboradores respondieron que casi nunca la Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.

Finalmente, el 2.5% de los colaboradores respondieron que nunca la Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.

#### 4.12. Dimensión: Empatía

¿La Unidad de Municipalidad de Aguaytia tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?

**Tabla 12.**

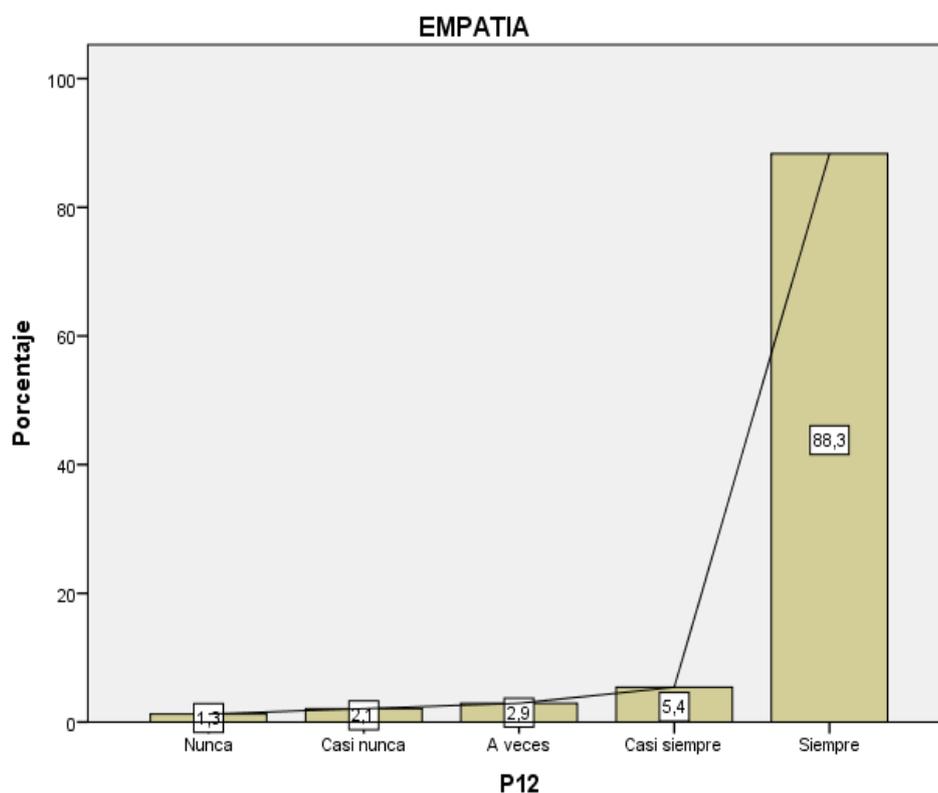
*Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	5	2,1	2,1	3,3
A veces	7	2,9	2,9	6,3
Casi siempre	13	5,4	5,4	11,7
Siempre	212	88,3	88,3	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

**Figura 12**



**Análisis:**

Para analizar los resultados se tomó una muestra de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿La Municipalidad de Aguaytia tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes? El 88.3% de los colaboradores respondieron que siempre la Municipalidad de Aguaytia tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes. El 5.4% de los colaboradores respondieron que casi siempre la Municipalidad de Aguaytia tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes. El 2.9% de los colaboradores respondieron que a veces la Municipalidad de Aguaytia tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes. El 2.1% de los colaboradores respondieron que casi nunca la Municipalidad de Aguaytia tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.

Finalmente, el 1.3% de los colaboradores respondieron que nunca la Municipalidad de Aguaytia tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.

#### 4.13. Dimensión: Capacidad de respuesta

¿Los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán?

**Tabla 13.**

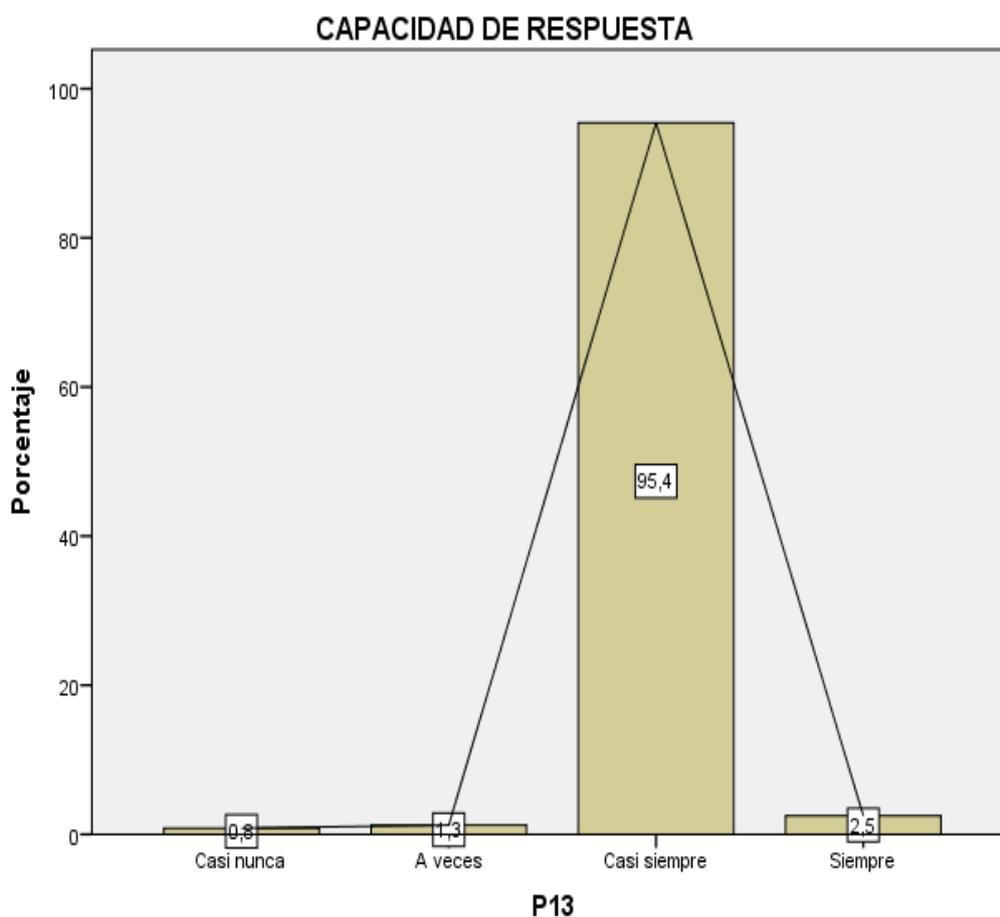
*Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	,8	,8	,8
A veces	3	1,3	1,3	2,1
Válidos Casi siempre	229	95,4	95,4	97,5
Siempre	6	2,5	2,5	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

**Figura 13**



**Análisis:**

Para analizar los resultados se tomó una muestra de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿Los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán? El 2.5% de los colaboradores respondieron que siempre los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán. El 95.4% de los colaboradores respondieron que casi siempre los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán. El 1.3% de los colaboradores respondieron que a veces los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán.

Finalmente, el 0.8% de los colaboradores respondieron que casi nunca los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán.

#### 4.14. Dimensión: Capacidad de respuesta

¿Los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos?

**Tabla 14.**

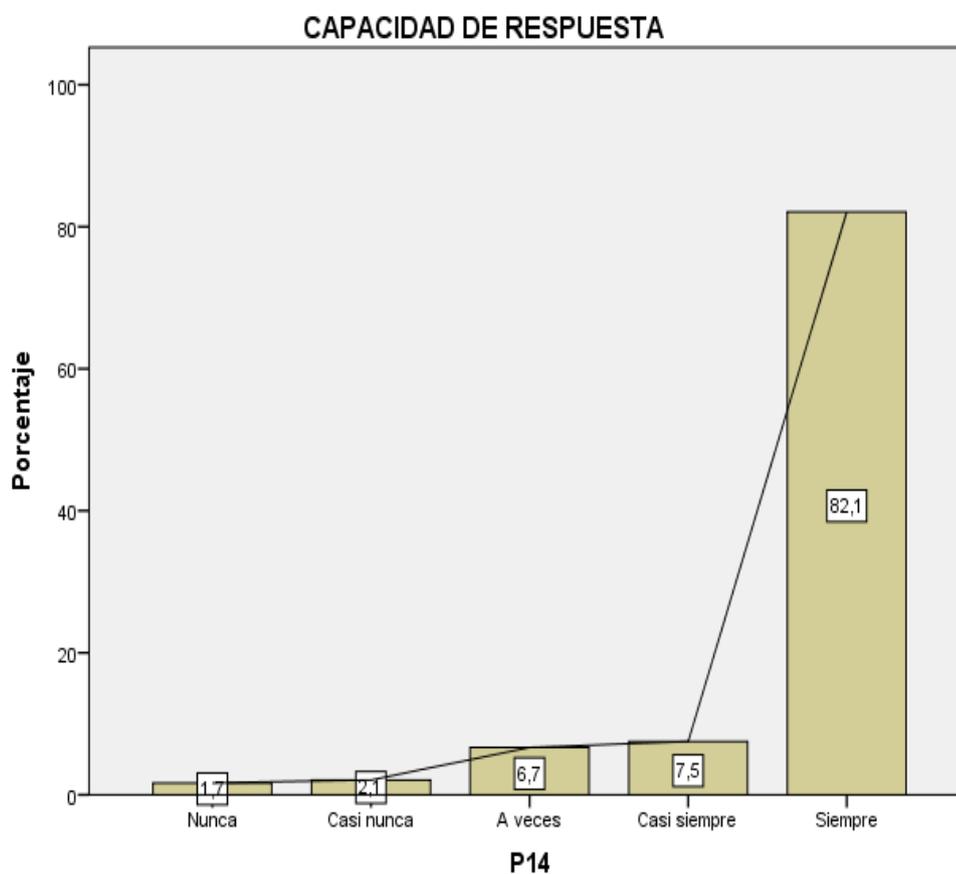
*Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	1,7	1,7	1,7
Casi nunca	5	2,1	2,1	3,8
A veces	16	6,7	6,7	10,4
Casi siempre	18	7,5	7,5	17,9
Siempre	197	82,1	82,1	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

**Figura 14**



**Análisis:**

Para analizar los resultados se tomó una muestra de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿Los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos? El 82.1% de los colaboradores respondieron que siempre los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos. El 7.5% de los colaboradores respondieron que casi siempre los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos. El 6.7% de los colaboradores respondieron que a veces los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos. El 2.1% de los colaboradores respondieron que casi nunca los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos.

Finalmente, el 1.7% de los colaboradores respondieron que nunca los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos.

#### 4.15. Dimensión: Capacidad de respuesta

¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?

**Tabla 15.**

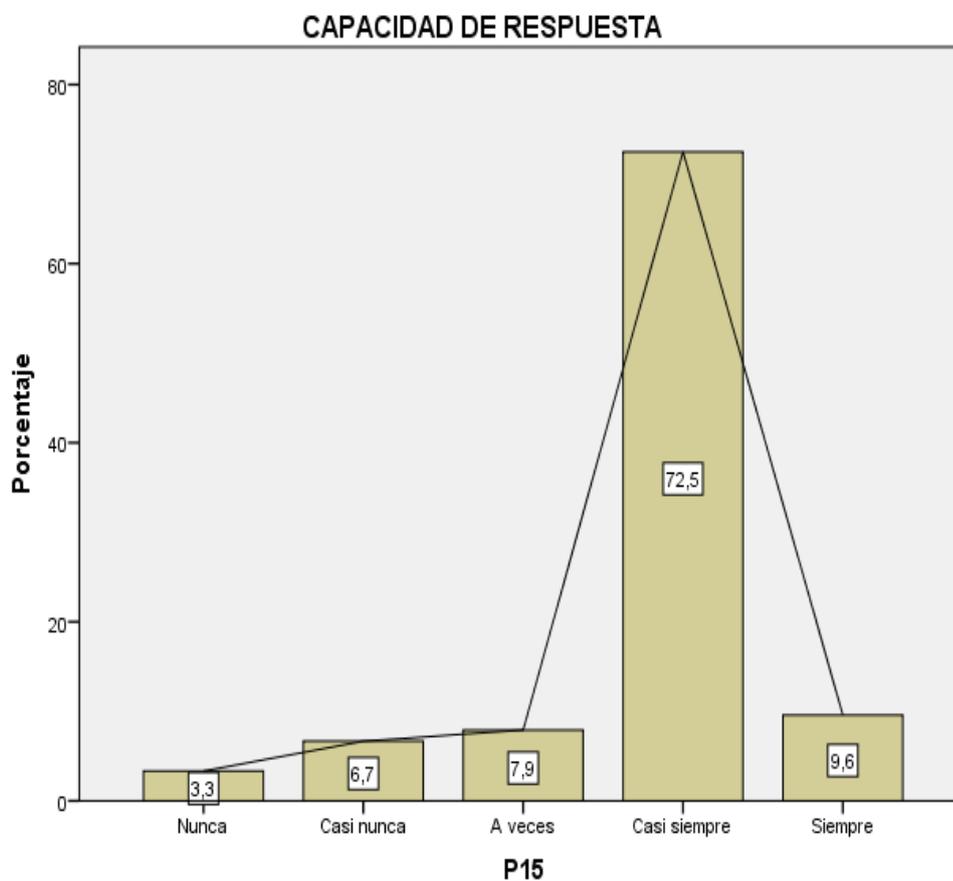
*Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	3,3	3,3	3,3
Casi nunca	16	6,7	6,7	10,0
A veces	19	7,9	7,9	17,9
Casi siempre	174	72,5	72,5	90,4
Siempre	23	9,6	9,6	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

**Figura 15**



**Análisis:**

Para analizar los resultados se tomó una muestra de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios? El 9.6% de los colaboradores respondieron que siempre los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios. El 72.5% de los colaboradores respondieron que casi siempre los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios. El 7.9% de los colaboradores respondieron que a veces los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios. El 6.7% de los colaboradores respondieron que casi nunca los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.

Finalmente, el 3.3% de los colaboradores respondieron que nunca los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.

#### 4.16. Dimensión: Seguridad

¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia transmiten confianza a sus usuarios?

**Tabla 16.**

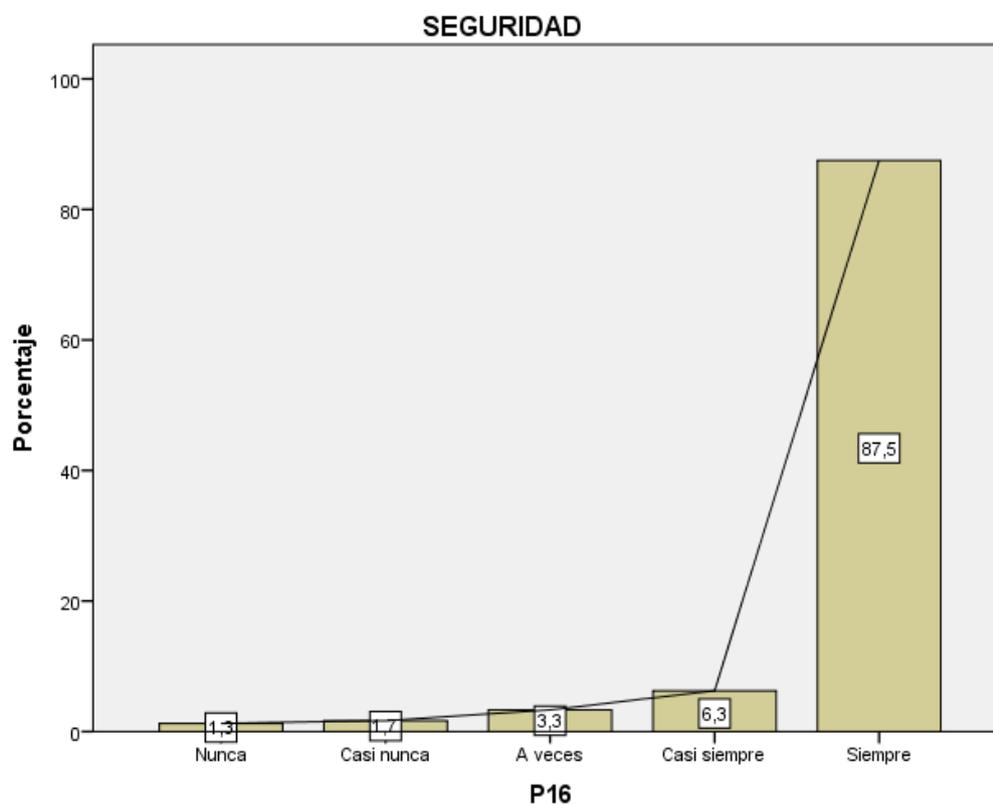
*Seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	4	1,7	1,7	2,9
A veces	8	3,3	3,3	6,3
Casi siempre	15	6,3	6,3	12,5
Siempre	210	87,5	87,5	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

**Figura 16**



**Análisis:**

Para analizar los resultados se tomó una muestra de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia transmiten confianza a sus usuarios? El 87.5% de los colaboradores respondieron que siempre el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia transmiten confianza a sus usuarios. El 6.3% de los colaboradores respondieron que casi siempre el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia transmiten confianza a sus usuarios. El 3.3% de los colaboradores respondieron que a veces el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia transmiten confianza a sus usuarios. El 1.7% de los colaboradores respondieron que casi nunca el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia transmiten confianza a sus usuarios.

Finalmente, el 1.3% de los colaboradores respondieron que nunca el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia transmiten confianza a sus usuarios.

#### 4.17. Dimensión: Seguridad

¿Los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad de Aguaytia?

**Tabla 17.**

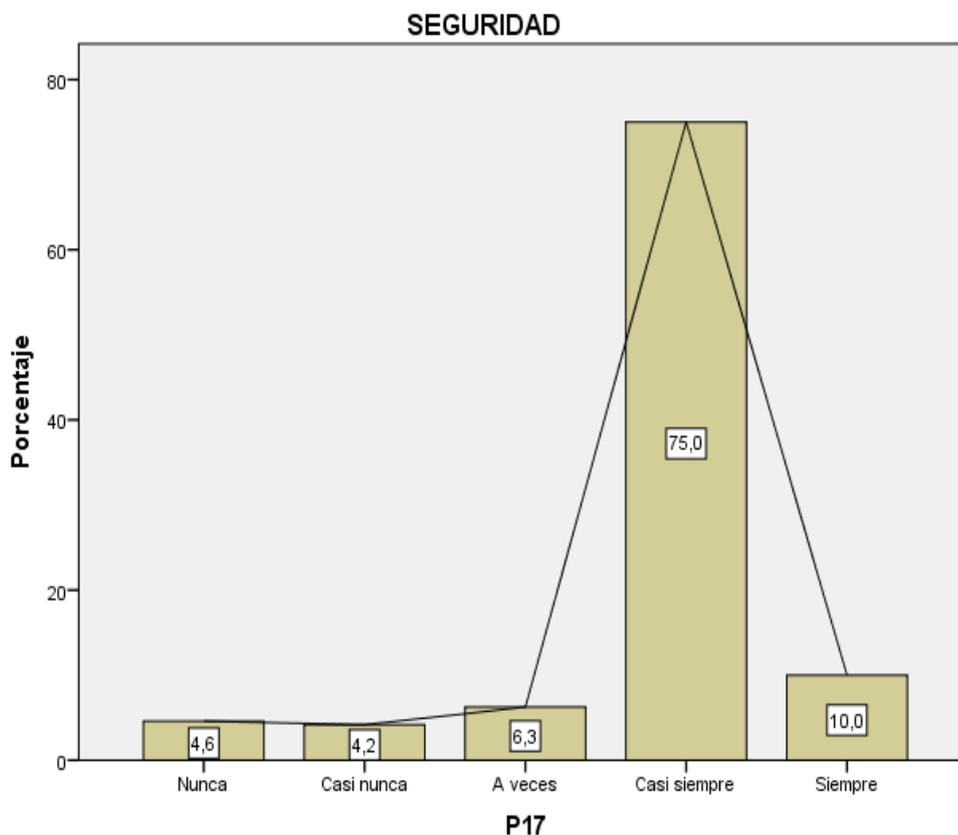
*Seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	4,6	4,6	4,6
Casi nunca	10	4,2	4,2	8,8
A veces	15	6,3	6,3	15,0
Casi siempre	180	75,0	75,0	90,0
Siempre	24	10,0	10,0	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

**Figura 17**



**Análisis:**

Para analizar los resultados se tomó una muestra de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿Los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad de Aguaytia? El 10.0% de los colaboradores respondieron que siempre los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad de Aguaytia. El 75.0% de los colaboradores respondieron que casi siempre los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad de Aguaytia. El 6.3% de los colaboradores respondieron que a veces los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad de Aguaytia. El 4.2% de los colaboradores respondieron que casi nunca los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad de Aguaytia. Finalmente, el 4.6% de los colaboradores respondieron que nunca los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad de Aguaytia.

#### 4.18. Dimensión: Seguridad

¿Los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia son siempre amables con los usuarios?

**Tabla 18.**

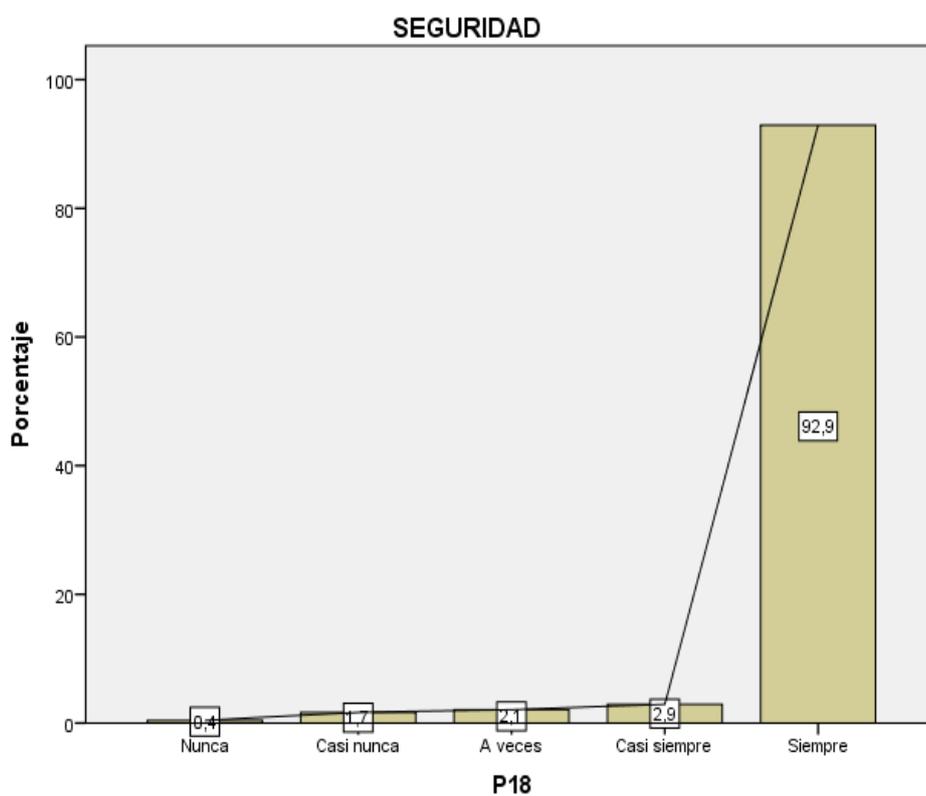
*Seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,4	,4	,4
Casi nunca	4	1,7	1,7	2,1
A veces	5	2,1	2,1	4,2
Casi siempre	7	2,9	2,9	7,1
Siempre	223	92,9	92,9	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

**Figura 18**



**Análisis:**

Para analizar los resultados se tomó una muestra de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿Los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia son siempre amables con los usuarios? El 92.9% de los colaboradores respondieron que siempre los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia son siempre amables con los usuarios. El 2.9% de los colaboradores respondieron que casi siempre los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia son siempre amables con los usuarios. El 2.1% de los colaboradores respondieron que a veces los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia son siempre amables con los usuarios. El 1.7% de los colaboradores respondieron que casi nunca los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia son siempre amables con los usuarios.

Finalmente, el 0.4% de los colaboradores respondieron que nunca los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia son siempre amables con los usuarios.

## ANÁLISIS INFERENCIAL

### PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

**H1:** La información gerencial se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

**H0:** La información gerencial no se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

**Tabla de contingencia INFORMACIÓN GERENCIAL \* CALIDAD DE ATENCIÓN**

			CALIDAD DE ATENCIÓN		Total
			Casi siempre	Siempre	
INFORMACIÓN GERENCIAL	Casi siempre	Recuento	75	36	111
		Frecuencia esperada	67,1	43,9	111,0
		% del total	31,3%	15,0%	46,3%
	Siempre	Recuento	70	59	129
		Frecuencia esperada	77,9	51,1	129,0
		% del total	29,2%	24,6%	53,8%
Total		Recuento	145	95	240
		Frecuencia esperada	145,0	95,0	240,0
		% del total	60,4%	39,6%	100,0%

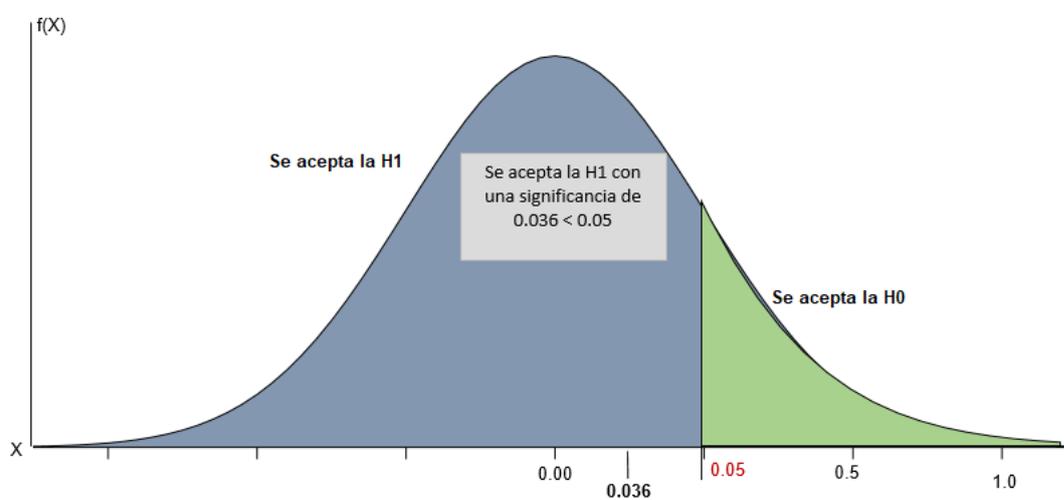
**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,416 <sup>a</sup>	1	,036		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	3,877	1	,049		
Razón de verosimilitudes	4,445	1	,035		
Estadístico exacto de Fisher				,047	,024
Asociación lineal por lineal	4,397	1	,036		
N de casos válidos	240				

## INTERPRETACIÓN

En el análisis el grado de significancia fue de  $0.036 < 0.05$ , por tal motivo se aceptará la hipótesis alternativa, es decir que la información gerencial se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

## GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA



## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA I

**H1:** La organización se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

**H0:** La organización no se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

**Tabla de contingencia ORGANIZACIÓN \* CALIDAD DE ATENCIÓN**

		CALIDAD DE ATENCIÓN			Total		
		A veces	Casi siempre	Siempre			
ORGANIZACIÓN	A veces	Recuento	1	2	1	4	
		Frecuencia esperada	,0	2,4	1,6	4,0	
		% del total	0,4%	0,8%	0,4%	1,7%	
	Casi siempre		Recuento	0	102	58	160
			Frecuencia esperada	,7	96,0	63,3	160,0
			% del total	0,0%	42,5%	24,2%	66,7%
	Siempre		Recuento	0	40	36	76
			Frecuencia esperada	,3	45,6	30,1	76,0
			% del total	0,0%	16,7%	15,0%	31,7%
	Total		Recuento	1	144	95	240
			Frecuencia esperada	1,0	144,0	95,0	240,0
			% del total	0,4%	60,0%	39,6%	100,0%

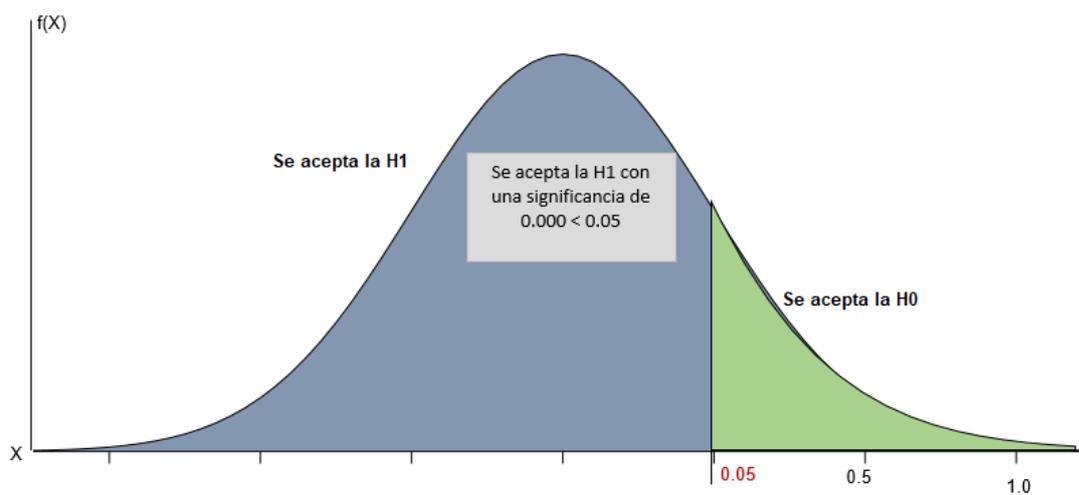
**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61,957 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	11,149	4	,025
Asociación lineal por lineal	4,207	1	,040
N de casos válidos	240		

## INTERPRETACIÓN

En el análisis el grado de significancia fue de  $0.000 < 0.05$ , por tal motivo se aceptará la hipótesis alternativa, es decir que la organización se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

## GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA



## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA II

**H1:** La administración se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

**H0:** La administración no se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

**Tabla de contingencia ADMINISTRACIÓN \* CALIDAD DE ATENCIÓN**

		CALIDAD DE ATENCIÓN			Total	
		A veces	Casi siempre	Siempre		
ADMINISTRACIÓN	A veces	Recuento	0	3	9	12
		Frecuencia esperada	,1	7,2	4,8	12,0
		% del total	0,0%	1,3%	3,8%	5,0%
	Casi siempre	Recuento	1	35	20	56
		Frecuencia esperada	,2	33,6	22,2	56,0
		% del total	0,4%	14,6%	8,3%	23,3%
	Siempre	Recuento	0	106	66	172
		Frecuencia esperada	,7	103,2	68,1	172,0
		% del total	0,0%	44,2%	27,5%	71,7%
Total	Recuento	1	144	95	240	
	Frecuencia esperada	1,0	144,0	95,0	240,0	
	% del total	0,4%	60,0%	39,6%	100,0%	

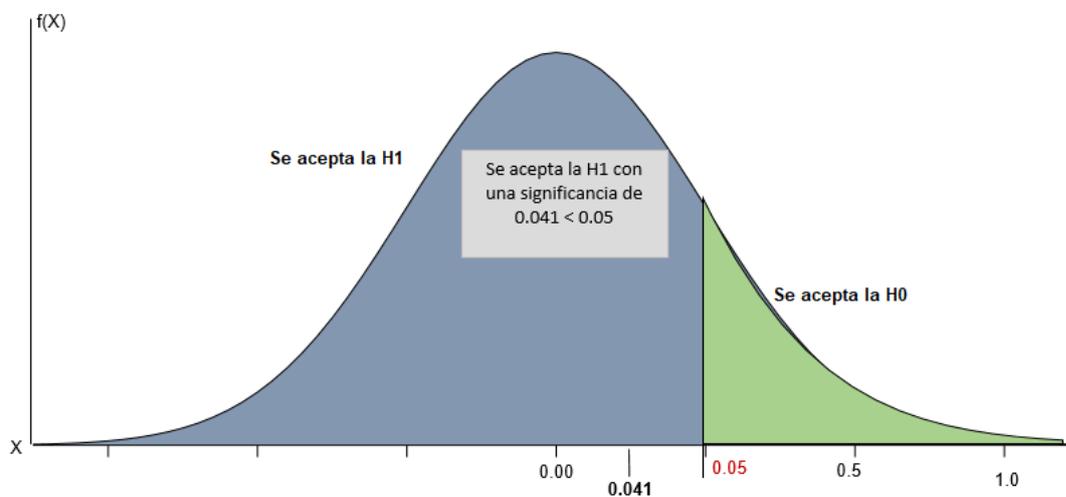
### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,948 <sup>a</sup>	4	,041
Razón de verosimilitudes	9,477	4	,050
Asociación lineal por lineal	1,677	1	,195
N de casos válidos	240		

## INTERPRETACIÓN

En el análisis el grado de significancia fue de  $0.041 < 0.05$ , por tal motivo se aceptará la hipótesis alternativa, es decir que la administración se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

## GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA



### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA III

**H1:** La tecnología de la información se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytía en el año 2022.

**H0:** La tecnología de la información no se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytía en el año 2022.

**Tabla de contingencia TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN \* CALIDAD DE ATENCIÓN**

		CALIDAD DE ATENCIÓN			Total	
		A veces	Casi siempre	Siempre		
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	A veces	Recuento	2	8	6	16
		Frecuencia esperada	,2	9,5	6,3	16,0
		% del total	0,8%	3,3%	2,5%	6,7%
	Casi siempre	Recuento	0	37	24	61
		Frecuencia esperada	,8	36,3	23,9	61,0
		% del total	0,0%	15,4%	10,0%	25,4%
	Siempre	Recuento	1	98	64	163
		Frecuencia esperada	2,0	97,1	63,8	163,0
		% del total	0,4%	40,8%	26,7%	67,9%
Total		Recuento	3	143	94	240
		Frecuencia esperada	3,0	143,0	94,0	240,0
		% del total	1,3%	59,6%	39,2%	100,0%

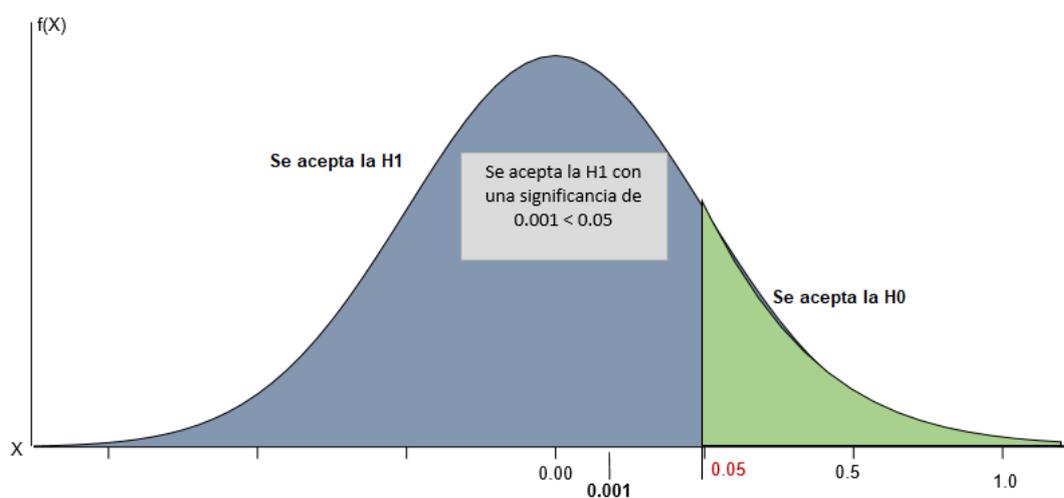
#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,769 <sup>a</sup>	4	,001
Razón de verosimilitudes	8,080	4	,089
Asociación lineal por lineal	,458	1	,499
N de casos válidos	240		

## INTERPRETACIÓN

En el análisis el grado de significancia fue de  $0.001 < 0.05$ , por tal motivo se aceptará la hipótesis alternativa, es decir que la tecnología de la información se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

## GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA



## CONCLUSIONES

- La información gerencial se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. De los resultados el 93,8% de la muestra encuestada manifiesta que siempre la información gerencial en la organización se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia, el 0,8% manifiesta casi nunca.
- La información gerencial en la organización se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. De los resultados el 93,8% de la muestra encuestada manifiesta que siempre la información gerencial en la organización se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia, el 0,8% manifiesta casi nunca.
- La información gerencial en la administración se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. De los resultados el 86,7% de la muestra encuestada manifiesta que siempre la información gerencial en la administración se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia, el 1,3% manifiesta casi nunca.
- La tecnología de la información se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. De los resultados el 70,8% de la muestra encuestada manifiesta que siempre la tecnología de la información se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia, el 4,2% manifiesta casi nunca.

## **SUGERENCIAS**

- La información gerencial debe ser un factor clave en la organización porque está relacionada directamente con la calidad del servicio que permite optimizar la gestión en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.
- La información gerencial en la administración debe ser parte del proceso para el cumplimiento de las actividades administrativas al estar relacionada directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.
- La tecnología de la información es un instrumento fundamental para el adecuado desempeño de la función pública, que debe ser potenciada al estar relacionada directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alén, M., & Fraiz, J. (2006). Evaluación de la relación existente entre la calidad de servicio, la satisfacción y las intenciones de comportamiento en el ámbito del turismo termal. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*.
- Alcaraz, A., & Martínez, Y. (2012). Calidad en el servicio. *Revista Panorama Administrativo*, 11, 60.
- Alvear y Ronda (2020) en su tesis titulada “*Sistemas de información para el control de gestión*”. Universidad de Chile.
- Araujo, R., Clemenza, C., Fuenmayor, R., & Altuve, E. (2010). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de los programas sociales en salud. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 16(1), 80-91.
- Bastardo, N. (2014). Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Artículos y ensayos*.
- Barrios, E. (2017). La contabilidad y los sistemas de información contable en las organizaciones. Argentina: Ediciones UNPAedita.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación.
- Beltrán, A. (2019), en su trabajo de investigación titulado: *Calidad en servicio al cliente, departamento clave en el negocio. Realizado en la ciudad de Cuautitlán Izcalli, estado de México*.
- Cáceres y Mamani (2020), en su tesis denominada “*Calidad de servicio y su relación en la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú – Agencia J.L.B.*”
- Cáceres, E. (2014). Análisis y diseño de sistemas de información. Argentina.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Lima, Perú: San Marcos.
- Cobarsi, J. (2013). Sistemas de información en la empresa. Barcelona: Editorial UOC.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw Hill Interamericana.
- Churchill Jr., G. & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones. México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V

- Duque (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar – Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal.
- Eduardo. (2019). Aulapc.  
Educativa, (2019). Partesdel.com.
- Fisher, L. & Navarro (1994). Introducción a la investigación de Mercado 3RA Edición. México: McGraw-Hill Interamericana.
- García, T. Á. (27 de 12 de 2018). La calidad de servicio para la conquista del cliente.
- Garvin, D. A. (1984). What does “product quality” really mean. Sloan Management Review, 1, 25-48.
- Gannon (1994) Administración por resultados. Compañía Editorial Continental. S.A. de C.V., Primera Edición, México D.F., 1994, pp.685.
- Ganga, F., Cassinelli, A., Piñones, M., & Quiroz, J. (2014). El concepto de eficiencia organizativa: Una aproximación a lo universitario. Revista Lider, 126-150
- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. Academy of Marketing Science.
- Gonzales y Huanca (2020), en su tesis denominada *“La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018”*. Universidad Técnica del Perú.
- Graciela, & Guillermo. (2019). Tecnología informática.
- Hernández, N. (2013). Tecnologías de información para los negocios en la era del conocimiento. México: Editorial Digital.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. Cuarta Edición. Editorial McGraw Hill. México. Pág. 121.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Quinta Edición. Editorial McGraw Hill. México.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. 5a ed. Editorial McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. 2010. México.
- Hernández, R; & Mendoza, C. (2018) Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A: México D.F.
- Horovitz, J. (2001). La calidad del servicio: la conquista del cliente. McGraw Hill.

- Huentelicán, C. (2017). Aplicación de modelo servqual y teoría psicológica de colas para la mejora de la calidad del servicio del casino de la universidad austral de Chile, sede Puerto Montt. Puerto Montt.
- Ingeni@, T.-P. (2015). Cursos achegados polo profesorado de Galicia.
- Kendall, K., & Kendall, J. (2005). Análisis y diseño de sistemas. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V
- Kotler, P.; Armstrong, G. (2013). Fundamentos de marketing. México: Pearson Educación
- Khan y Fasih (2016) *Dirección de mercadotecnia: Análisis, planeación, implementación y control. Magister en Administración – Tiempo Parcial 29, ESAN.*
- Lapiedra, R., Devece, C., & Guiral, J. (2011). Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa. España: Sapientia UJI.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2016). Sistemas de información gerencial. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Laudon, K. y Laudon, J. (2012). Sistemas de Información Gerencial. (12ª. ed.) México: PEARSON EDUCATION.
- López, D. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachys de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Salazar & Cabrera (2019). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador
- Martínez, I. (2017). Qué es empatía y 5 beneficios profesionales/personales.
- Martínez-Tur, V., Peiró, J. M., & Ramos, J. (2001). Calidad de servicio y satisfacción del cliente. Madrid: Síntesis.
- Miller, J. A. (1977). Studying satisfaction, modifying models, eliciting expectations, posing problems, and making meaningful measurements.
- Mirla (2019), en su trabajo de tesis que denominó: “*Sistemas de información gerencial y la gestión administrativa de la Institución Educativa distrito de San Martín de Porres, 2018*”. Universidad Peruana de las Américas. Perú.
- O'Brien, J., & Marakas, G. (2006). Sistemas de información gerencial. México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Oliver, R. L., & Linda, G. (1981). Effect of satisfaction and its antecedents on consumer preference and intention.

- Olson, J., & Dover, P. (1979). Disconfirmation of consumer expectations through producto trial.
- Oz, E. (2008). Administración de los sistemas de información. México: Cengage Learning Editores S.A. de C.V.
- Palacios, J. L. (2010). Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 19(3), 127-142.
- Peña, A. (2015). "Evaluación de la calidad del servicio que ofrece la empresa comercial RC a sus clientes -sucursal Chiclayo". Chiclayo.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35-48
- Pillco, J. (2017). Sistema de gestión y la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de "Pillco Marca". Huánuco.
- Pizzo (2013). Plan de mejoramiento en la calidad del servicio del cliente inmediato y simple.
- Prieto, R., & Tapia, F. (2017). "Análisis de la calidad del servicio brindado en la empresa UNIMAQ S.A. Provincia de Arequipa, 2017". Arequipa.
- Quispe (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas*. Perú . Real Academia Española. (2014). Gestión.
- Reaño (2021), en su tesis denominada "*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019*". Universidad Señor de Sipán – Perú.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*.
- Rojas (2019), en su trabajo de tesis que denominó: "*Sistemas de información gerencial y su influencia en la toma de decisiones del área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA SAC Tarapoto 2017*". Universidad César Vallejo. Perú.
- Gannon, (1994), define al sistema de información gerencial como: El conjunto de actividades para tomar los datos procesados y convertidos en información significativa o reportes que los administradores pueden utilizar.

- Ros (2019), tesis "*Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*". Universidad Católica San Antonio – Murcia. España.
- Rivera, J., Arellano, R., & Molero, V. M. (2013). *Conducta del consumidor: Estrategias y políticas aplicadas al marketing* (3rd ed.). Madrid: ESIC.
- Salazar Yépez, W. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador.
- Sánchez, R. M. (2008). *La calidad de servicio desde un enfoque psicosocial: Estructura, diferencias individuales y análisis multinivel*. Tesis Doctoral. Valencia: Universidad de Valencia.
- Sánchez, R. M. (2008). *La calidad de servicio desde un enfoque psicosocial: Estructura, diferencias individuales y análisis multinivel*. Tesis Doctoral. Valencia: Universidad de Valencia.
- Silva, Y. (2005). Calidad de los servicios privados de salud. *Revista de Ciencias Sociales*, 11(1), 167-177
- Schiffman, L., & Kanuk, L. (2010). *Comportamiento del consumidor* (10ª ed.). México: Pearson Educación.
- Troncos, Maldonado y Ortega (2020), en su tesis denominada "*Calidad del servicio y satisfacción de cliente de la Empresa Transporte Cruz del Sur Cargo SAC Santa Anita 2018*". Universidad Privada de las Américas. Perú.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Ecuador: ESPOCH
- Waterfield, Ch. y Ramsing, N. (1998). *Sistemas de información gerencial para instituciones de micro finanzas: Guía práctica*. Washington: CGAP/Word Bank. Grupo consultivo para la población más pobre.
- Yi, Y. (1990). A critical review of consumer satisfaction. *Review of Marketing*.
- Zeithaml y Parasuraman (2016) *La calidad cuenta en los servicios también*, *Business Horizons*, 28 (3), 44.
- Zeithalm, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of services. *Journal of the Academy of Marketing Science*.
- Zeithaml, V. B. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.

Zeithaml, V.; Berry, L. & Parasuraman, A. (1988). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human resource management*, 30(3), 335-364.

Oliver y Linda, (1981), Las expectativas han sido interpretadas como predicciones de afectos.

Yi, (1990), Predicciones de resultados

Churchill y Surprenant, (1982), Rendimiento previsto

Olson y Dover, (1979). o creencia previa al juicio de un producto o servicio.

Zeithaml et al., 1993; Golder, Mitra y Moorman, (2012), En general, se puede afirmar que existen dos dimensiones principales en las definiciones de las expectativas: anticipación y referente de comparación. La primera está relacionada con lo que el consumidor cree que obtendrá de un producto o servicio expectativas predictivas, mientras que la segunda se refiere a lo que considera que debe obtener expectativas normativas.

Oliver, 1980; Day, 1984; Jain y Gupta, 2004; Moliner, (2004). Las expectativas predictivas son las más utilizadas en la literatura de la satisfacción, mientras que las expectativas normativas son comunes en el estudio de la calidad del servicio.

Miller, (1977). Las expectativas normativas representan un nivel de comparación para el producto o servicio, es decir, el nivel de comparación actúa como un estándar que no depende necesariamente de un producto o servicio específico. El nivel de comparación puede ser "la mejor alternativa disponible", que sería un producto o servicio existente, o el nivel de atributos "ideal o justo" con el que compararían el producto o servicio.

# ANEXOS

Anexo N° 01 **Matriz de consistencia**

**Título:** La información gerencial y la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN									
¿En qué medida los sistemas de información gerencial se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022?	Determinar en qué medida los sistemas de información gerencial se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022.	Los sistemas de información gerencial se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022.	<p>VARIABLE 1</p> <p>SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN           <ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de toma de decisiones estratégicas</li> <li>Nivel de puesta en práctica de los programas y planes de la dirección</li> <li>Nivel de supervisión de actividades cotidianas en la institución</li> </ul> </li> <li>■ DIMENSIÓN ADMINISTRACION           <ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de implementación de procesos</li> <li>Nivel de cumplimiento de objetivos</li> <li>Nivel de utilización de recursos</li> <li>Nivel innovación de servicio</li> </ul> </li> <li>■ DIMENSIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN           <ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de conocimiento sobre tecnológica</li> <li>Nivel de uso de Hardware</li> <li>Nivel de uso de Software</li> </ul> </li> </ul> <p>VARIABLE 2</p> <p>CALIDAD DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ DIMENSIÓN EMPATIA           <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención individualizada</li> <li>Horarios de atención</li> <li>Preocupación de intereses del Usuario</li> </ul> </li> <li>■ DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA           <ul style="list-style-type: none"> <li>Información oportuna</li> <li>Servicio rápido</li> <li>Disposición de ayuda</li> </ul> </li> <li>■ DIMENSIÓN SEGURIDAD           <ul style="list-style-type: none"> <li>Comportamiento de confianza</li> <li>Conocimiento de procesos</li> <li>Personal cortés</li> </ul> </li> <li>■ DIMENSIÓN FIABILIDAD           <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de ofrecimiento</li> <li>Desempeño de buen servicio</li> <li>No caer en el error</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>DESCRIPTIVA – NO EXPERIMENTAL.</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>Está constituida por 634 entre trabajadores en la Municipalidad Aguaytia 2022.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Se determinó la muestra utilizando el muestreo Probabilístico. Siendo la muestra de 240 entre trabajadores en la Municipalidad Aguaytia 2022.</p> <p><b>SOFTWARE PARA PROCESAR DATOS:</b></p> <p>SPSS v23.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Fuentes</th> <th>Técnicas</th> <th>Herramientas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primaria</td> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td>Análisis documental</td> <td>Resumen de autores</td> </tr> </tbody> </table>	Fuentes	Técnicas	Herramientas	Primaria	Encuesta	Cuestionario	Secundaria	Análisis documental	Resumen de autores
Fuentes	Técnicas	Herramientas											
Primaria	Encuesta	Cuestionario											
Secundaria	Análisis documental	Resumen de autores											
a) ¿En qué medida la organización se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022?	a) Determinar en qué medida la organización se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022.	a) La organización se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022.											
b) ¿En qué medida la administración gerencial se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022?	b) Determinar en qué medida la administración se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022.	b) La administración se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022.											
c) ¿En qué medida la tecnología de la información se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022?	c) Determinar en qué medida la tecnología de la información se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022.	c) La tecnología de la información se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022.											



**ANEXO 2: Instrumentos**  
**INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**  
**CUESTIONARIO SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL**

**Instrucciones:** Lea con detenimiento y proceda a marcar con un aspa en los recuadros en blanco la alternativa que mejor se relacione con su realidad.

Dónde: Nunca = 1, Casi nunca =2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

<b>DIMENSION: ORGANIZACIÓN</b>		1	2	3	4	5
<b>1</b>	¿Cómo califica usted el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución?					
<b>2</b>	¿Se utiliza la tecnología informática en la institución para ayudar a tomar decisiones estratégicas?					
<b>3</b>	¿En qué nivel se pone en práctica los programas y planes de la alta dirección?					
<b>DIMENSION: ADMINISTRACIÓN</b>		1	2	3	4	5
<b>4</b>	¿En qué nivel se implementan los procesos establecidos en la institución?					
<b>5</b>	¿En qué nivel forma parte usted de la implementación de los procesos de la institución?					
<b>6</b>	¿Con qué frecuencia se supervisan las actividades cotidianas de la institución?					
<b>DIMENSION: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>		1	2	3	4	5
<b>7</b>	¿En qué nivel usa las tecnologías de información para innovar en la institución?					
<b>8</b>	¿Qué nivel de conocimiento tiene usted respecto a las tecnologías de información y comunicación?					
<b>9</b>	¿En qué nivel usas las tecnologías de información y comunicación en la institución?					

## CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO

**Instrucciones:** Lea con detenimiento y proceda a marcar con un aspa en los recuadros en blanco la alternativa que mejor se relacione con su realidad.

Dónde: Nunca = 1, Casi nunca =2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

<b>DIMENSION: EMPATIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	¿La Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención individualizada?					
<b>11</b>	¿La Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios?					
<b>12</b>	¿La Municipalidad de Aguaytia tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?					
<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>13</b>	¿Los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán?					
<b>14</b>	¿Los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos?					
<b>15</b>	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?					
<b>DIMENSION: SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>16</b>	¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia transmiten confianza a sus usuarios?					
<b>17</b>	¿Los usuarios se sienten seguros en sus trámites de la Municipalidad de Aguaytia?					
<b>18</b>	¿Los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia son siempre amables con los usuarios?					