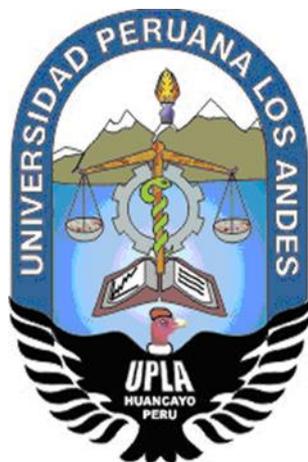


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la  
Municipalidad Provincial de Satipo, 2020**

Para Optar : Título Profesional Licenciado en Administración

Autoras : Bach. Shirley Morella Gago Alarcón  
Bach. Maritza García Roca

Asesora : Mtra. Lisbeth Zinthia Reyes Alfaro

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y

Culminación : 09.03.2021 – 08.03.2022

Huancayo - Perú  
2021

HOJA DE APROBACION DE JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO**  
**EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO, 2020**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Gago Alarcón Shirley Morella  
Bach. García Roca Maritza

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**  
Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS**  
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : \_\_\_\_\_  
Dr. WILBER GONZALO VASQUEZ VASQUEZ

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_

TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_

Huancayo, ..... de ..... del 2021

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO  
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO, 2020**

**ASESOR**

**MTRA. REYES ALFARO LISBETH ZINTHIA**

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, por su inmenso amor, apoyo y compañía, por la motivación que nos impulsaron a continuar con nuestro camino profesional y personal y llegar al punto en que se finalmente se pueda concluir todos nuestros esfuerzos.

A nuestros amigos y demás familiares, por su compañía y apoyo constante que formaron parte de nuestro desarrollo personal y profesional, por sus incontables momentos juntos y motivaciones compartidas.

Shirley Gago Alarcón.

Maritza García Roca.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros asesores, temático, metodológico y estadístico, que permitieron el desarrollo y culminación de este trabajo científico, para la obtención del título profesional y lograr así un logro profesional más.

A nuestros padres, amigos y demás familiares, por su apoyo constante y sus motivaciones que permitieron este logro personal y académico.

Shirley Gago Alarcón.

Maritza García Roca.

## INTRODUCCIÓN

Pese al actuar del estado y los diversos organismos e instituciones implicadas en esta materia, algunos gobiernos regionales y locales no cumplen con garantizar una adecuada gestión administrativa sujeta a planear, organizar, integrar, dirigir y controlar su jurisdicción; y si lo hacen, presentan deficiencias generadas por una administración empírica que carece de planes y operaciones estratégicas que direccionen su actuación jurisdiccional al desarrollo económico y sostenible en bien de la población. Las deficiencias que presentan, tanto el Estado como gobiernos locales y regionales, repercuten en la calidad de vida ciudadana y la legitimidad de los gobiernos. El desconocimiento y no aplicación de una adecuada gestión impide que los usuarios externos (ciudadanos) se sientan satisfechos (ciudadanos) acorde a los servicios públicos que su jurisdicción tiene la obligación de brindar. Es por ello que resulta fundamental investigar la competitividad de los gobiernos en los tres niveles jurídicos (nacional, regional y local) en función de la gestión de sus actividades. Bajo ese panorama, esta investigación tiene como objetivo establecer la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo. Se utilizó la el método general científico y específico, descriptivo; el tipo de investigación es aplicada, el nivel de investigación es correlacional, el diseño de investigación es descriptivo - correlacional. Las hipótesis fueron comprobadas a través de la utilización del Cuestionario de Gestión Administrativa y el Cuestionario de Calidad de Servicio y una muestra de 200 usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo. A continuación, se presenta el contenido del presente proyecto de investigación:

En el primer capítulo, acerca del planteamiento del problema, se describe la realidad problemática, se delimita el problema, se formula del problema, se presenta las justificaciones y los objetivos.

En el segundo capítulo, acerca del marco teórico, se exponen los antecedentes de investigación, las bases teóricas y el marco conceptual de las variables.

En el tercer capítulo, se realiza la descripción de las hipótesis, detallando la hipótesis general, las hipótesis específicas y la definición conceptual y operacional de cada una de las variables.

En el cuarto capítulo, se expone la metodología, detallando el método de la investigación, el tipo de investigación, el nivel de investigación, el diseño de la investigación, la población, la muestra y el tipo de muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de los datos, las técnicas de procesamiento y análisis de los datos y los aspectos éticos de la investigación.

El quinto capítulo, se presentan los resultados, la descripción de los mismos y la contrastación de las hipótesis.

Como último se exponen las referencias bibliográficas acorde a las Normas APA y los anexos, detallando la matriz de consistencia, la matriz de operacionalización de variables, matriz de operacionalización de los instrumentos, los instrumentos de investigación y el consentimiento informado. La validez y confiabilidad, la data de procesamiento de los datos, evidencias documentarias y fotográficas.

Las autoras.

## CONTENIDO

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
INTRODUCCIÓN.....	vii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
CAPÍTULO I.....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	16
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Delimitación de la investigación.....	19
1.3. Formulación del problema .....	19
1.3.1. Problema general .....	19
1.3.2. Problemas específicos.....	19
1.4. Justificación de la investigación .....	20
1.4.1. Social .....	20
1.4.2. Teórica .....	20
1.4.3. Metodológica .....	20
1.5. Objetivos de la investigación .....	21
1.5.1. Objetivo General.....	21
1.5.2. Objetivos específicos .....	21
CAPÍTULO II.....	22
MARCO TEÓRICO .....	22
2.1. Antecedentes .....	22
2.2. Bases teóricas o científicas .....	28

2.3. Marco conceptual.....	43
CAPÍTULO III .....	46
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	46
3.1. Hipótesis general.....	46
3.2. Hipótesis específicas .....	46
3.3. Variables .....	48
3.4. Operacionalización de las variables.....	49
CAPÍTULO IV .....	51
METODOLOGÍA.....	51
4.1. Método de investigación.....	51
4.2. Tipo de la investigación.....	51
4.3. Nivel de investigación.....	52
4.4. Diseño de la investigación .....	52
4.5. Población y muestra.....	53
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	54
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	55
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	55
CAPÍTULO V.....	56
RESULTADOS .....	56
5.1. Descripción de resultados .....	57
5.2. Contrastación de hipótesis .....	63
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	69
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES .....	79

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	80
ANEXOS .....	83
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	84
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables .....	86
Anexo 4: Instrumentos de la investigación.....	90
Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento .....	92
Anexo 6: Data de procesamiento de datos .....	96
Anexo 7: Consentimiento informado.....	102
Anexo 8: Evidencias documentarias .....	104
Anexo 9: Evidencias fotográficas .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

**CONTENIDO DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b>	<i>Calidad de servicio y gestión administrativa en la Municipalidad de Satipo. ....</i>	57
<b>Tabla 2</b>	<i>Calidad de servicio y planeación en la Municipalidad Provincial de Satipo. ....</i>	58
<b>Tabla 3</b>	<i>Calidad de servicio y organización en la Municipalidad Provincial de Satipo. ...</i>	59
<b>Tabla 4</b>	<i>Calidad de servicio e integración en la Municipalidad Provincial de Satipo. ....</i>	60
<b>Tabla 5</b>	<i>Calidad de servicio y dirección en la Municipalidad Provincial de Satipo. ....</i>	61
<b>Tabla 6</b>	<i>Calidad de servicio y control en la Municipalidad Provincial de Satipo. ....</i>	62
<b>Tabla 7</b>	<i>Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio. ....</i>	63
<b>Tabla 8</b>	<i>Correlación entre planeación y calidad de servicio. ....</i>	64
<b>Tabla 9</b>	<i>Correlación entre organización y calidad de servicio. ....</i>	65
<b>Tabla 10</b>	<i>Correlación entre integración y calidad de servicio. ....</i>	66
<b>Tabla 11</b>	<i>Correlación entre dirección y calidad de servicio. ....</i>	67
<b>Tabla 12</b>	<i>Correlación entre control y calidad de servicio. ....</i>	68
<b>Tabla 13</b>	<i>Confiabilidad del Cuestionario de Gestión Administrativa. ....</i>	92
<b>Tabla 14</b>	<i>Validez interna del Cuestionario de Gestión Administrativa. ....</i>	93
<b>Tabla 15</b>	<i>Confiabilidad del Cuestionario de Calidad de Servicio. ....</i>	94
<b>Tabla 16</b>	<i>Validez interna del Cuestionario de Calidad de Servicio. ....</i>	95

**CONTENIDO DE FIGURAS**

<b>Figura 1</b>	<i>Calidad de servicio y gestión administrativa en la Municipalidad de Satipo. ....</i>	57
<b>Figura 2</b>	<i>Calidad de servicio y planeación en la Municipalidad Provincial de Satipo. ....</i>	58
<b>Figura 3</b>	<i>Calidad de servicio y organización en la Municipalidad Provincial de Satipo. .</i>	59
<b>Figura 4</b>	<i>Calidad de servicio e integración en la Municipalidad Provincial de Satipo. ....</i>	60
<b>Figura 5</b>	<i>Calidad de servicio y dirección en la Municipalidad Provincial de Satipo. ....</i>	61
<b>Figura 6</b>	<i>Calidad de servicio y control en la Municipalidad Provincial de Satipo. ....</i>	62

## RESUMEN

La presente investigación formuló el problema ¿cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2020?, cuyo objetivo es establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020. El método general que se empleó fue el científico y el específico fue descriptivo; el tipo de investigación fue aplicado; el nivel fue correlacional; el diseño que se empleó fue descriptivo-correlacional. Para la recolección de los datos se utilizó el Cuestionario de Gestión Administrativa y el Cuestionario de Calidad de Servicio en 200 usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo. Los resultados encontrados fueron: el 16% de los usuarios percibe la gestión administrativa como regular y el 84% favorable; así mismo, el 10% refiere que la calidad de servicio es regular y el 90% es favorable. Para la comprobación de las hipótesis se empleó el coeficiente de Correlación de Rho de Spearman cuyo p-valor fue 0,003 siendo este menor al nivel alfa (0,05). Se concluye entonces que, existe relación directa y significativa entre las variables de estudio, es decir a mayor gestión administrativa, mayor es la calidad de servicio percibida por los usuarios. Se sugiere continuar con el estudio tomando en cuenta los resultados encontrados, para poder explicar la fenomenología y causalidad de las variables. Así también, se recomienda implementar programas y estrategias de mejoramiento e incremento de la gestión administrativa en los colaboradores y autoridades de la municipalidad a fin de que la calidad de servicio sea percibida completamente favorable.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, calidad de servicio, municipalidad.

## ABSTRACT

The present investigation formulated the problem, what is the relationship between administrative management and the quality of service of the Provincial Municipality of Chanchamayo - 2020?, Whose objective is to establish the relationship between administrative management and the quality of service of the Municipality Provincial de Satipo - 2020. The general method used was scientific and the specific one was descriptive; the type of research was applied; the level was correlational; the design used was descriptive-correlational. For data collection, the Administrative Management Questionnaire and the Service Quality Questionnaire were used in 200 users of the Provincial Municipality of Satipo. The results found were: 16% of users perceive administrative management as regular and 84% favorable; Likewise, 10% refer to the quality of service being regular and 90% favorable. To test the hypotheses, the Spearman Rho Correlation coefficient was used, whose p-value was 0.003, this being less than the alpha level (0.05). It is then concluded that there is a direct and significant relationship between the study variables, that is, the higher the administrative management, the higher the quality of service perceived by the users. The study continues taking into account the results found, in order to explain the phenomenology and causality of the variables. Likewise, it is recommended to implement programs and strategies to improve and increase administrative management in the collaborators and authorities of the municipality so that the quality of service is perceived as completely favorable.

**Keywords:** Administrative management, quality of service, municipality.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros (SGPPCM, 2013) sostiene que pese a que nuestro país experimenta ligeros crecimientos económicos; dicho desarrollo económico y presupuestal, no se acompaña de una adecuada capacidad de gasto público y; consecuentemente, de condiciones de crecimiento sostenible para la sociedad.

Para Levitsky (2018) en una gran proporción mundial existe un fuerte arraigo entre la economía y la imagen gubernamental. En palabras del citado autor el “Perú tiene uno de los Estados más disfuncionales de América Latina. Muchas instituciones estatales no funcionan, y en algunas zonas, ni siquiera existen. En muchas partes del interior, los servicios públicos (educación, salud, agua potable, infraestructura) no llegan, y si llegan, son pagados por la corrupción y la ineficiencia. Los gobiernos

locales y regionales carecen de un mínimo de capacidad administrativa. Y la seguridad y la justicia funciones básicas del Estado no son ni mínimamente garantizadas”.

Bajo el marco de esta visible problemática mundial; en nuestro contexto, se ha ido regulando el actuar de los gobiernos locales. La ley Orgánica de Municipalidades N°27972 en su Título V sobre “Las competencias y funciones específicas de los gobiernos locales”; llámese municipalidades, Artículos comprendidos entre el 79 al 86 señala que los municipios tienen la obligación de cumplir competencias y funciones específicas con la finalidad de brindar servicios públicos eficaces y eficientes para la mejora de condición y calidad de vida de sus pobladores objeto de su jurisdicción (Sistema Peruano de Información Jurídica, 2003). Asimismo, el Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Ley N°29332 y sus correspondientes modificaciones, ha venido implementando un “Plan de Incentivos a la mejora de la Gestión Municipal” (PI) bajo el régimen del Presupuesto por Resultados (PpR), dicha normatividad tiene por objetivo la transferencia de recursos a los gobiernos locales que cumplan metas en tiempos específicos en relación al suministro de servicios públicos locales que contribuyan al desarrollo sostenible y el crecimiento económico de las municipalidades; dicho de otro modo, el incentivo brindado tiene como fin la promoción de políticas de mejora sostenible en la gestión de los gobiernos locales (Diario Oficial del Bicentenario El Peruano, 2009).

En este contexto, podemos observar que el Estado por medio de la “Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros” (SGP) mediante la “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública” (PNMGP) incentiva una adecuada gestión administrativa pública, en la cual las gestiones gubernamentales (nacionales y locales) sean capaces de proveer bienes y servicios públicos de calidad;

además, de promover la mejora en la atención ciudadana por parte de los organismos de administración pública. Esta normativa implica el fomento de una eficiente administración pública enfocada al ciudadano como poseedor del derecho de recibir servicios de calidad a la hora de realizar trámites que involucren la participación de una entidad pública y/o la solicitud de servicios estatales. Por ende, se entiende que la gestión administrativa, juega un papel fundamental para la satisfacción de los ciudadanos partícipes de su jurisdicción, puesto que, contribuyen de manera directa o indirecta al proceso de toma de decisiones funcionales y organizacionales de su respectivo gobierno local (Secretaría de Gestión Pública Presidencia del consejo de Ministros, 2018).

Pese al actuar del estado y los diversos organismos e instituciones implicadas en esta materia, algunos gobiernos regionales y locales no cumplen con garantizar una adecuada gestión administrativa sujeta a planear, organizar, integrar, dirigir y controlar su jurisdicción; y si lo hacen, presentan deficiencias generadas por una administración empírica que carece de planes y operaciones estratégicas que direccionen su actuación jurisdiccional al desarrollo económico y sostenible en bien de la población. Las deficiencias que presentan, tanto el Estado como gobiernos locales y regionales, repercuten en calidad de vida ciudadana y la legitimidad de los gobiernos. El desconocimiento y no aplicación de una adecuada gestión impide que los usuarios externos (ciudadanos) se sientan satisfechos, acorde a los servicios públicos que su jurisdicción tiene la obligación de brindar. Es por ello que resulta fundamental investigar la competitividad de los gobiernos en los tres niveles jurídicos (nacional, regional y local) en función de la gestión de sus actividades. En esta oportunidad nos centraremos en investigar la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Satipo y su implicancia en la calidad de servicio percibida por la población.

## 1.2. Delimitación de la investigación

**Delimitación espacial:** La presente investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Satipo.

**Delimitación temporal:** el estudio tuvo una duración de 12 meses que iniciará en agosto del 2020 y finalizará en julio del 2021.

**Delimitación conceptual o temática:** La investigación se basó en la teoría explicativa de gestión administrativa y la calidad de servicio.

## 1.3. Formulación del problema

### 1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2020?

### 1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre la integración y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020?

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1.Social**

Los resultados del presente estudio, beneficia a los funcionarios y colaboradores de la Municipalidad Provincial de Satipo, en conocer sobre la realidad de la gestión administrativa y la calidad de servicio que proporcionan los colaboradores de la municipalidad a los contribuyentes, esto permite mejorar las modalidades y recursos de la misma, mediante estrategias y capacitaciones que las autoridades crean pertinentes.

### **1.4.2. Teórica**

La presente investigación, se delimita en comprender y profundizar las teorías explicativas sobre la gestión administrativa, planteada por Munch (2010) y la calidad de servicio, definida por Vásquez, Rodríguez y Díaz (1996). Así mismo, sirve como antecedente teórico científico, para próximas investigaciones de mayor nivel que puedan explicar la causalidad o fenomenología de las variables analizadas y otras que puedan relacionarse.

### **1.4.3. Metodológica**

El presente estudio, cumplió estrictamente con los procesos operativos, instrumentales y metodológicos que demanda la investigación, tal es el caso de la validez y confiabilidad de la investigación a fin de obtener resultados con mayor veracidad y pertenencia, cercanos a la explicación de la realidad problemática. Asimismo, la aplicación y evaluación de los instrumentos permitió el procesamiento estadístico y análisis en la discusión de los resultados.

## **1.5. Objetivos de la investigación**

### **1.5.1. Objetivo General**

Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

Identificar la relación entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

Identificar la relación entre la integración y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

Identificar la relación entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

Identificar la relación entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **Antecedentes Internacionales**

Lazo & Macas (2018) en su investigación, titulada: Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa Modermueble S.A, ciudad de Guayaquil, tuvieron el objetivo de optimizar la gestión administrativa de la empresa Modermueble S.A con la finalidad de la elaboración e implementación de un manual de funciones y procesos que ayuden a simplificar los procesos de administración; el estudio descriptivo utilizó como muestra probabilística un total de 1530 personas y para la recolección de datos se manejó cuestionarios que evalúen las variables de estudio. Se evidenció que el manual de resultados ayuda a los empleados a conocer la constitución, procedimiento y políticas con las que cuenta la empresa, de manera que puedan minimizar errores de operación y organización. Asimismo, por medio del manual de organización los empleados pueden conocer la estructura y niveles formales para comprender los

cargos. Se concluye que a través de las estrategias comerciales implementadas se logrará superar las ventas en un 30% en la empresa Modermueble S.A.

Quimí (2016) en su investigación, titulada: Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador C.D.E.E.P, del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2014, tuvo el objetivo de realizar un diagnóstico actual de correos de Ecuador E.P., mediante la proposición de herramientas de estudio que admitan la implementación de un modelo de gestión administrativa para ofrecer un servicio de calidad; el estudio explicativo, utilizó una muestra probabilística de 72 clientes asociados y externos, la recolección de datos se llevó a cabo a través de observación, entrevistas y cuestionarios que evalúen las variables de estudio. Los resultados demostraron que Correos de Ecuador E.P. evidenciaba la necesidad de contar un modelo para mejorar su gestión administrativa y, por ende, la calidad de prestación en sus servicios. Asimismo, la falta de comunicación efectiva genera que los servidores públicos y los clientes genera incertidumbres para llevar a cabo una buena gestión. Finalmente, se concluye que la carencia de mecanismos para optimizar la calidad de servicios no hace viable la búsqueda de soluciones eficaces a las necesidades.

Reyes (2015) en su investigación, titulada: Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros la Maná periodo 2013, tuvo el objetivo de optimizar la gestión administrativa mediante el diseño de un manual para la obtención de información objetiva y real de la Cooperativa Interprovincial de Pasajeros La Maná; el estudio explicativo, utilizó 403 personas como muestra probabilística y para recolectar datos manejó cuestionarios que valoren cada una de las variables de estudio.

Se demostró que mediante la implementación de un manual de gestión administrativa se logró mejorar el funcionamiento de los procesos involucrados en la administración para brindar servicios de calidad. Concluyendo que la gestión administrativa que cuenta con un manual de procesos hace más factible la gestión de estos y por ende de los servicios brindados por la empresa.

García (2015) en su investigación, titulada: La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa de transporte de pasajeros Flota Bolívar, se propuso determinar los procesos involucrados en la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicios brindados por la Cooperativa de transportes de pasajeros Flota Bolívar de Quevedo; la investigación se enmarcó en un nivel descriptiva, utilizó una muestra del total de trabajadores conformados por 58 personas y para la recolección de datos manejó análisis documental y cuestionarios aplicados a los trabajadores. Los resultados demostraron que el total de socios y trabajadores de la cooperativa de transporte Flota Bolívar no tienen conocimiento de la gestión administrativa, por lo cual existen faltas en sus funciones de administración. Asimismo, se determinó que las dimensiones (planear, organizar, dirigir, controlar) involucradas en los servicios brindados a los usuarios y clientes manifiesta inconsistencias. Finalmente, se concluyó que la totalidad de personas encuestadas durante el estudio reveló la necesidad de elaborar planes en cuanto a la gestión administrativa que ayuden a mejorar el desempeño de funciones y los servicios brindados.

Hidalgo (2015) en su investigación, titulada: Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Canton Babahoyo, tuvo el objetivo de optimizar los procesos administrativos mediante el diseño de un modelo de gestión

dirigida a la mejora de atención a los usuarios; el estudio descriptivo diagnóstico, uso a 200 trabajadores como muestra; determinados mediante muestreo probabilístico, y análisis de campo, documental y cuestionarios para la recolección de datos. Tras el análisis documental se pudo determinar que la normativa ISO 9001 2008 es un modelo completo para abarcar temas enfocados al cliente, guías de gestión y manejo de operaciones de corrección y prevención. Asimismo, se pudo demostrar que adaptar un modelo de gestión optimiza de manera notable los procesos involucrados en la administración. Finalmente, se concluye que el GAD de la municipalidad de Cantón Babahoyo debería considerar la implementación de un modelo para mejorar la atención de calidad hacia sus clientes.

### **Antecedentes Nacionales**

Rodríguez (2019) en su investigación, titulada: Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales - San Martín 2017, tuvo el objetivo de determinar la manera en que se relaciona la gestión Administrativa y la calidad de los servicios educativos, brindados por la I.E.P. María Ulises Dávila; el estudio descriptivo correlacional, utilizó como muestra no probabilística a 100 padres y 100 estudiantes, y recolectó los datos a través del análisis documental y cuestionario que evaluaran cada una de las variables. Se demostró que la gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan de manera positiva. Asimismo, se determinó que la dimensión de dirección, planeación estratégica e innovación de gestión administrativa tiene una relación con la calidad del servicio educativo brindado por la institución María Ulises Dávila pinedo del distrito de Morales-San Martín.

Dulanto (2019) en su investigación, titulada: Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018, tuvo el objetivo de determinar la manera en que la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay; el estudio correlacional causal, manejó a 40 empleados de la municipalidad como muestra y cuestionarios para la recolección de datos. Tras el análisis de información se demostró la influencia significativa de la gestión administrativa sobre la calidad de servicio del municipio de Chancay. En cuanto a las dimensiones de gestión administrativa (planear, organizar, dirigir y controlar) se pudo concluir que influyen significativamente en el servicio de calidad del Municipio del Distrito de Chancay.

Leonardo (2019) en su investigación, titulada: Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019, tuvo el objetivo de determinar de qué manera se relaciona la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos; el estudio descriptivo correlacional, utilizó un total de 50 usuarios que registraron su atención en la Sunarp como muestra; determinados por muestreo no probabilístico y, cuestionarios para recabar información de cada una de las variables. El análisis de datos demostró la existencia de una relación positiva alta entre las variables estudiadas. Asimismo, tras el análisis de cada una de las dimensiones se pudo determinar que tanto la planeación, organización, dirección y control tienen una relación significativa con la calidad de servicio brindada a los usuarios de Sunarp del Callao.

Barrera & Ysuiza (2018) en su investigación, titulada: Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas,

Loreto 2018, tuvo el objetivo de determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio brindado a los contribuyentes de la municipalidad de Loreto; el estudio descriptivo explicativo, manejó un total de 74 colaboradores administrativos para evaluar la variable gestión administrativa y 162 personas para evaluar la variable calidad de servicio, determinados por muestreo no probabilístico y la información se recabó mediante cuestionarios para cada una de las variables. Se demostró que el 23% de colaboradores consideran que la gestión administrativa no se desarrolla de manera adecuada, y en relación a las dimensiones muestran indiferencia. Asimismo, en relación a la calidad de servicio se determinó que el 90% de trabajadores son indiferentes y no la consideran adecuada, al igual que en sus dimensiones fiabilidad, sensibilidad, empatía y bienes tangibles. Finalmente, se concluye que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

Palacios & Córdova (2018) en su investigación, titulada: La gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la gerencia de desarrollo vial y transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, año 2018, tuvieron el objetivo de diseñar estrategias relacionadas a la gestión administrativa con el fin de mejorar la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) de la provincia de Chiclayo; la investigación se enmarcó en un nivel descriptivo propositivo, utilizó una muestra de 40 trabajadores para evaluar la gestión administrativa y 164 mototaxistas para evaluar la calidad de servicio, determinados por muestreo no probabilístico y, la recolección de información se hizo con cuestionarios que evaluaran cada una de las variables. Se demostró que el 60% de trabajadores consideraron la gestión administrativa como mala, de modo que las actividades involucradas en el

proceso administrativo no eran manejadas de manera adecuada. Tras el análisis de cada una de las dimensiones de gestión administrativa se determinó que la dirección, la organización, el control y la planeación es mala; lo cual repercute de manera directa en la calidad de atención brindada al cliente. Finalmente, se concluyó que el 43,90% de usuarios no se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

## **2.2. Bases teóricas o científicas**

### **Gestión administrativa**

Actualmente, la administración es primordial para que una empresa o sociedad funcione, e indudablemente es necesaria para un mundo globalizado y competitivo como el nuestro. Mediante las técnicas de gestión se puede hacer más viable el trabajo, determinar procesos, métodos y principios que permitan alcanzar mayor eficiencia y productividad (Munch L. , 2010).

La gestión administrativa para Hurtado (2008) comprende un completo proceso de planeación, organización e integración de una actividad o relación de trabajo, fundamentada en el uso de recursos para lograr un determinado fin.

De acuerdo con Munch (2010) la gestión en la administración es un proceso mediante el cual se hace posible la coordinación y optimización de recursos de una empresa con la finalidad de maximizar la productividad, eficacia y calidad para la obtención de objetivos.

### **Las fases de la gestión administrativa:**

Las fases de la gestión administrativa, según Munch (2010) de las empresas, son las siguientes:

**Estructural:** Se establece los objetivos organizacionales y la forma más óptima de alcanzarlos.

**Operacional:** Se lleva a cabo todas las actividades necesarias para lograr los objetivos establecidos en un tiempo determinado.

### **Importancia de la gestión administrativa**

La gestión administrativa es una disciplina fundamental y universal para llevar a cabo la administración de una empresa, basada en el mejoramiento de procesos (Hurtado, 2008).

A través de esta disciplina se obtiene conocimientos que involucran principios, conceptos, teorías y demás elementos que bajo la capacidad y destreza de los técnicos o profesionales en gestión administrativa pueden ser aplicados a las empresas (Hurtado, 2008).

La administración de procesos se encarga del alcance de objetivos organizacionales mediante la consecución de funciones y actividades administrativas (Hurtado, 2008).

Finalmente, se puede concluir que la gestión administrativa es el accionar humano respaldado por el conocimiento de la administración como ciencia, el arte, las destrezas personales y el liderazgo (Hurtado, 2008).

### **El Proceso administrativo**

Para Munch (2007) la administración está comprendida por un conjunto de pasos y funciones, cuyo entendimiento es fundamental para su correcto empleo a través de técnicas, principios y métodos administrativos.

El proceso administrativo de acuerdo con (Hurtado, 2008), viene a ser una herramienta aplicada en las empresas con el fin de alcanzar sus objetivos y satisfacer necesidades sociales y lucrativas. Si el trabajo de los gerentes y administradores se basa en una gestión eficaz y eficiente la probabilidad de que se logren metas organizacionales es mayor; en consecuencia, la medición del desempeño de gerentes y administrativos se puede hacer en relación al cumplimiento del proceso que requiere la administración organizacional.

Según Urwick citado por Chiavenato (2006), los elementos de la administración o funciones del administrador son: investigación, previsión, planeación, organización, coordinación, dirección y control.

De acuerdo con Guliok Luther (citado por Chiavenato, 2006) la administración cuenta con siete dimensiones; estas también pueden ser consideradas las funciones del administrador:

1. Planeación (planning): Es la “actividad de trazar las líneas generales de lo que debe hacerse y fijar los métodos de hacerlo, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa”.
2. Organización (organizing): Es el “establecimiento de la estructura formal de autoridad, que integre, defina y coordine las subdivisiones de trabajo, en pro del objetivo buscado”.
3. Asesoría (staffing): Es la “función de preparar y entrenar al personal, y mantener condiciones adecuadas de trabajo”.
4. Dirección (directing): Es la “actividad continua de tomar decisiones y traducirlas en órdenes e instrucciones específicas y generales; asimismo, asumir el liderazgo de la empresa”.

5. Coordinación (coordinating): Es el “deber de establecer relaciones entre las diferentes partes del trabajo”.
6. Información (reporting): Es la “actividad de mantener informados de lo que pasa a aquellos ante quienes el jefe es responsable; esta actividad presupone la existencia de registros, documentación, investigación e inspecciones”.
7. Presupuesto (budgeting): Es la “función que incluye lo relacionado con la elaboración, ejecución y fiscalización presupuestales, o sea el plan fiscal, la contabilidad y el control”.

### **Elementos o funciones del proceso administrativo:**

El proceso administrativo es un método básico para ser aplicado a todo enfoque administrativo o de gestión. Para efectos de la investigación vamos a describir los cinco elementos o funciones del proceso administrativo propuestos por (Munch L. , 2010):

- a) **Planeación:** Este elemento del proceso administrativo; es el primero, y en el “se determinan los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos” (Munch L. , 2010). Para Chiavenato (2006) mediante la planeación se establece objetivos futuros que se desean lograr y determinar acciones que deben ser emprendidas para su alcance y son:  
Determina metas/objetivos y la misión - Investiga las alternativas - Establece los recursos necesarios - Propone estrategias para el logro de objetivos.

Este proceso administrativo que se encarga de determinar las bases administrativas en una empresa. Tiene la función de guiar, orientar, brindar coordenadas de la dirección que se plantea alcanzar, admitiendo que se auto

diagnostique para establecer las opciones más óptimas que permitan lograr una actuación razonable y beneficiosa en el tiempo (Louffat, 2015). De acuerdo con Koontz, Weihrich, & Cannice (2015) la planeación es la función básica de cualquier gerencia que radica en la selección de objetivos y la misión, y establecer las acciones fundamentales para alcanzarlos; requiere de la toma de decisiones o elección de una acción entre diversas opciones, de modo que los planes faciliten un enfoque razonado para el logro de los objetivos previamente seleccionados. Los elementos administrativos vinculados e inseparables son, la planeación y el control, ya que cualquiera sea el intento de control que no cuenta con una efectiva planeación carece de sentido, a razón de que las personas no sabrán si se dirigen de manera correcta (resultado del control), salvo si se conoce a donde se dirigen (planeación) (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2015). Estos tipos de planes que plantea el autor son los planes se clasifican en: misiones o propósitos, objetivos o metas, estrategias, políticas, procedimientos, reglas, programas y presupuestos

**b) Organización:** Este elemento (segundo del proceso administrativo) radica en el “diseño y determinación de estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo” (Munch L. , 2010). Para Chiavenato (2006) la organización es la estructuración organizativa en la cual los principales elementos actúan para asignarse las funciones y delimitar las responsabilidades a través de cargos, con la finalidad de alcanzar objetivos y son: Diseña cargos y funciones concretas - Establece la estructura organizativa - Organiza las actividades laborales - Delimita la concesión de recursos.

Este proceso administrativo tiene la función de diseñar el orden interno de una empresa de modo que sea concordante con el plan estratégico establecido en el primer elemento. Hacer el diseño organizacional involucra cuatro aspectos fundamentales: El modelo organizacional, el organigrama, los manuales organizacionales, los condicionantes y componentes organizacionales (Louffat, 2015). Según (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2015) la organización es una función gerencial que permite hacer el diseño y mantenimiento de los sistemas de funcionalidad. Para que la organización funcional tenga razón de ser significativa para las personas debe contar con:

- a. Objetivos que se puedan ejecutar en función a la planeación previa.
- b. Una clara idea de las actividades y obligaciones fundamentales a realizar.
- c. Un claro juicio de las funciones o cargo a desempeñar que direccionen su accionar al logro de metas. Asimismo, para que las funciones llevadas a cabo sean efectivas debe considerarse herramientas de medición que generen información del desempeño.

Bajo ese marco, la definición de organizar implica la identificación, clasificación y agrupación de actividades imprescindibles para el logro de objetivos, la asignación de gerencia con la capacidad de supervisar las actividades y el abastecimiento de coordinación a nivel horizontal (nivel de organización equivalente) y vertical (nivel de organización disímil) en la estructura de la organización (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2015).

- c) **Integración:** En el elemento siguiente; (tercero) del proceso administrativo, “se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones” (Munch L. , 2010). Para Koontz, Weihrich, & Cannice (2015) la integración es una función gerencial que mantiene los cargos estructuralmente cubiertos en una

organización. Esto en consecuencia de la identificación de necesidades relacionadas a la fuerza laboral, ubicación, reclutamiento, selección, colocación, promoción, evaluación, planteamiento, compensación, capacitación y desarrollo de talentos, profesionales, candidatos y actuales y posteriores ocupantes de los cargos con la finalidad del cumplimiento de tareas de manera efectiva. Es evidente que la organización, que implica la determinación de estructuras en cuanto a funciones y cargos está ligada de manera directa a la integración de personal.

**d) Dirección:** Es el cuarto elemento del proceso administrativo que radica en la “ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo” (Munch L. , 2010). Para Chiavenato (2006) la dirección hace referencia a ejecutar planes haciendo uso de recurso humano; este proceso debe estar liderado, por una administración eficiente direccionada a la consecución de determinados logros de: Direcciona y motiva a los trabajadores - Determina la comunicación eficaz - Busca soluciones a los conflictos laborales - Plantea estrategias para optimizar el desempeño.

De acuerdo a (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2015) la dirección es una función gerencial que consiste en la influencia de personal para que se involucren en las metas grupales de una organización. Esta función está basada en las ciencias del comportamiento y su contribución fundamental a la administración. Es claro que los objetivos empresariales deben tener en cuenta las necesidades de los empleados y la función de dirigir de una empresa debe ayudar en este proceso mientras utilizan su potencial para el cumplimiento de

metas de una empresa. La dirección se encarga de los factores humanos como: la motivación, el liderazgo y la comunicación.

- e) **Control:** Es el último elemento del proceso administrativo mediante el cual “se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones” (Munch L. , 2010). Para Chiavenato (2006) el control admite la comparación de resultados en el momento y después de los procesos, necesarios para la toma de decisiones y aplicación de correctivos específicos: Realiza la medición de desempeño - Adopta correctivos laborales - Determina inspecciones a las actividades y procedimientos - Determina inspecciones a los recursos empresariales.

Según Koontz, Weihrich, & Cannice (2015) el control es una función gerencial encargada de medir y corregir el desempeño del trabajador que garanticen que los objetivos y planes propuestos se cumplan para alcanzarlos, está directamente relacionado con la primera función del proceso administrativo (planeación) y según varios autores no deben separarse a pesar de su distinción conceptual. La función de planeación y control funcionan como una tijera que necesitan de ambas hojas para funcionar. Si una empresa no cuenta con objetivos y planes, la función de control no sería posible debido a que la medición del desempeño se lleva a cabo de acuerdo a criterios preestablecidos.

En conclusión, la administración en las organizaciones está basada en el desarrollo y planteamiento de objetivos colectivos y coordinación eficaz y eficiente de la utilización de recursos imprescindibles para el desarrollo estratégico de lo

planteado; lo cual está respaldado por el proceso administrativo bajo el liderazgo de una o más personas de acuerdo a la jerarquización empresarial (Chiavenato, 2006).

### **Calidad de servicio**

La calidad es un proceso de mejoramiento continuo, en la que la empresa y la totalidad de sus áreas funcionales buscan la satisfacción o anticipación de necesidades de sus clientes, con la participación activa en la producción y prestación de productos y servicios (Álvarez, Álvarez, & Bullón, 2006).

Cualquier actuación brindada de una parte a otra, es entendida como servicio. De modo que, un servicio puede ser entendido como un producto compuesto por aspectos intangibles, y que al mismo tiempo puede involucrar componentes tangibles que hace factible la formación de elementos físicos, en donde el factor humano juega un papel fundamental, a pesar del nivel de interacción existente entre el cliente y el proveedor (Valls, Román, Chica, & Valls, 2017).

Según Vásquez, Rodríguez, & Díaz (1996) la conceptualización de calidad en el servicio está vinculada a la percepción y expectativa de los clientes. La percepción de calidad de servicio por parte del cliente es el resultado de la comparación entre expectativa futura y percepción actual. Si la prestación es mayor a las expectativas, el servicio brindado por una empresa se considera excelente; si tan solo es igual se percibe como adecuado o bueno; y si no cubre las expectativas, el servicio se etiqueta como deficiente, malo o pobre.

De acuerdo con Lovelock & Wirtz (2009) los servicios son actividades financieras que son ofrecidas de un ente a otro, que generalmente usan desempeños en base a tiempos para conseguir resultados ansiados en oportunos receptores, en relación

a bienes y objetos de los que los clientes se responsabilizan. Las empresas que cuentan con una adecuada administración consideran la selección, capacitación y motivación de sus trabajadores encargados de brindar servicios directos a los clientes. Aparte de contar con destrezas técnicas solicitadas por el trabajo, los trabajadores requieren tener adecuadas relaciones interpersonales y cualidades positivas (Lovelock & Wirtz, 2009).

Para López (2013) el tema de calidad de servicio dirigido al cliente no es nuevo dentro de las organizaciones, a razón de que los clientes siempre han exigido un buen trato y atención al momento de obtener un producto o servicio; que además involucra confianza, calidad, tiempos prudentes, precios e innovación periódica. En efecto, las empresas se han visto obligadas a investigar nuevas alternativas con el fin de atender dichos requerimientos.

De acuerdo con Tigani (2006), el servicio excelente es viable cuando el cliente junto a sus expectativas haya sido satisfecho. No tener en cuenta los valores de la clientela es una actitud altiva y negligente, a razón de que los valores son los que motivan efectivamente las transacciones, a pesar de su subjetividad.

Según Denton (1992), un servicio de mala calidad tiene su origen en una mala gestión de calidad. De modo que, los dirigentes tienen que cultivar de manera cuidadosa a sus trabajadores, instruirlos en la solución de problemas, hacer la medición de su trabajo y la gratificación a los excelentes servicios:

- Los directivos deben mejorar la comprensión del producto y la prestación de servicios.
- Los directivos deben mejorar el conocimiento de actitudes, deseos y necesidades de la clientela.
- La organización debe desarrollar una conceptualización adecuada de calidad.

- Proporcionar capacitación formativa relacionada al producto, al personal encargado del servicio al cliente.
- Determinar motivación e incentivo para brindar calidad de servicio.
- Acoger una filosofía gremial de calidad de servicio, modificando las actitudes perceptivas y culturales de la empresa.

### **Importancia de la calidad de servicio**

El servicio dirigido a los clientes ha tomado gran importancia conforme la competencia va en aumento, puesto que los clientes tienen mayores opciones a la hora de tomar decisiones respecto al producto o servicio que desean adquirir, he ahí la importancia de ir mejorando y ajustando el servicio en relación a las necesidades de la clientela. La importancia radica en los sucesivos aspectos (López, 2013):

- a) A razón de la competencia, los productos que se ofertan en el mercado son cada vez mayores y variados por lo que el valor agregado en los productos es algo necesario.
- b) La equidad de calidad y precio entre competidores, obliga a encontrar una diferenciación.
- c) La exigencia de los clientes cada vez mayor en relación a la búsqueda de precios, calidad y mejor atención; hace necesario brindar trato personificado, servicio ágil, comodidad y, sobre todo buena atención.
- d) Un cliente no satisfecho con la atención o servicio, es posible que no hable bien y divulgue tal experiencia con otras clientelas.
- e) Un cliente que percibe una adecuada atención y servicio, es posible que retorne a visitar o adquirir otros productos y probablemente recomiende la empresa.

Es fundamental la comprensión de los aspectos mencionados, de modo que, si se entienden apropiadamente pueden aplicarse de forma correcta para lograr la ansiada primacía competitiva (López, 2013).

### **Objetivos de la calidad de servicio**

Valls, Román, Chica, & Valls (2017) analiza los objetivos de la calidad haciendo uso de un modelo de capas concéntricas (como las de una cebolla) que va desde una perspectiva superficial a una más interna:

- a) La capa que se encuentra en el exterior se relaciona a la satisfacción de la clientela en razón de la percepción del producto o servicio medida a través de sus expectativas. Esta capa involucra la percepción acerca de aspectos físicos, productos prestados y servicios recibidos.
- b) La segunda capa es la percepción acerca de los trabajadores con los que se está en contacto o el prestador de servicios. Existirá calidad siempre y cuando los empleados se encuentren motivados y posean medios adecuados para facilitar los servicios. Sin necesidad de milagros o esfuerzos sobrehumanos para brindar adecuados servicios.
- c) La capa siguiente pertenece al adecuado uso tecnológico para organizar y prestar un servicio. Esto no supone que a través de la utilización de sistemas modernos de información y dispositivos tecnológicos sofisticados se logran servicios de calidad, sino más bien, del ajuste de la tecnología existente a las necesidades organizacionales y de prestación de servicios.
- d) La cuarta capa pertenece al tema de organización, por lo que no es suficiente la planificación de recursos y medios imprescindibles para prestar un servicio en el momento oportuno, sino que, además éste se encuentre planeado y organizado de manera sensata. Es fundamental el uso de herramientas y modelos de gestión

para optimizar los recursos (humanos, informáticos, entre otros) con los que cuenta una empresa.

- e) La visión del accionista es la quinta capa; que además de planificación y calidad, implica la optimización que comprende hacer las cosas con costes mínimos. En este punto, cabe mencionar la rentabilidad a mediano y largo plazo asumiendo un modelo que permita explotar de manera eficaz y sostenible.
- f) La sexta capa tiene que ver con el tema estratégico, manejando las cosas bien y con costes mínimos se pueden tomar correctas decisiones en relación a la dirección comercial de la empresa y los servicios que pueden brindar con costos asumibles.
- g) La última capa (corazón de la cebolla) pertenece a la "sociedad del servicio". Existe calidad de servicio sostenible en el tiempo siempre y cuando los agentes que se encuentran implicados; ya sean clientes o prestadores (accionistas, directivos, personal de soporte, personal de contacto) y su contexto ambiental o social, contribuyen y reciben durante el periodo de prestación generando un balance positivo a favor de todos.

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

De acuerdo con Aniorte (2001), un correcto servicio de calidad debe perseguir y cumplir las siguientes características:

- a) Cumplir con sus objetivos.
- b) Adecuarse para el uso.
- c) Debe solucionar las necesidades.
- d) Aprovecharse para lo que ha sido diseñado.
- e) Debe proporcionar resultados preestablecidos.

## **Dimensiones de la calidad de servicio**

Para Guevara, Rivas, Mejías, & Guillen (2015) la calidad de servicio y su valoración son fundamentales para las organizaciones, a razón de ajustar la gestión para responder eficiente y eficazmente frente a las necesidades del mercado; factor que exige el conocimiento de la conceptualización de calidad en el servicio, su medición y las derivadas implicancias de su investigación. Vásquez, Rodríguez, & Díaz (1996) plantean la estructura multidimensional de la calidad de servicio, en la cual considera los siguientes aspectos a valorar:

**a) Evidencias Físicas:** En esta se considera el aspecto de instalaciones físicas, además de la facilidad y conveniencia de adquisición en relación al diseño que tiene interiormente el punto de comercialización. Por tal razón, se propone la presencia de un par de subdimensiones directamente afines al aspecto físico de las empresas; como son, el aspecto del establecimiento (decorado, equipo, limpieza, catálogo de presentación, mobiliario, etc.) y el beneficio de adquisición (diseño de interior, distribución de áreas y colocado de productos en el stand, etc.). Estos son dos factores del “merchandising” que una empresa debe considerar en razón de los clientes.

**b) Fiabilidad:** Esta dimensión está relacionada a la fiabilidad de los clientes frente al mantenimiento de “promesas” y “hacerlo bien”. El subdimensión “promesas” implica la disposición de stock de los productos ofrecidos por la empresa, materia de las campañas publicitarias utilizadas para la atracción de los clientes a la compañía menor. Asimismo, para alcanzar la fidelidad de la clientela se debe certificar que los productos adquiridos sean de calidad, permitiendo reembolsos y cambios (acatamiento de promesas de publicidad) manifestando interés para

solucionar diversos problemas presentados por los clientes. Por otra parte, la subdimensión “hacerlo bien” involucra la realización de transacciones de ventas ágiles (mínimo tiempo de espera en el producto saliente) y el ofrecimiento de información infalible a la clientela (promociones que den a conocer de manera clara los precios por producto, punto de venta y entrega de tiques detallados).

**c) Interacción personal:** Comprende la capacidad de respuesta por parte del personal (personal con disposición de ayuda y libertad de responder interrogantes) y seguridad de los mismos (empleados cordiales con la capacidad de transmitir confianza y suficientes conocimientos para debelar dudas del cliente). Para el cliente la importancia radica; tanto en lo que se les ofrece (calidad técnica) como en el proceso que se sigue para la obtención de la venta (calidad funcional), fundamentalmente en todos los mecanismos, momentos oportunos y encuentros con el servicio (relación con los trabajadores encargados de reponer los productos y con trabajadores encargados de las cajas en la salida) en el cual urge la necesidad de contacto con el personal de la organización.

**d) Políticas:** Esta dimensión captura factores de calidad de servicio se relacionan de manera directa por la mercadería vendida y las estrategias de precio que se llevan a cabo. Sin embargo, cuando se hace el análisis de empresas que se dedican a la venta de una gran cantidad de productos y servicios es fundamental para alcanzar primacías competitivas en el mercado. Se hace necesaria la disposición de productos reconocidos con calidad técnica (aborda marcas de fabricación y marcas de distribución prestigiosa) primordialmente en el área de productos percibibles (verduras, frutas, charcutería, carnicería, pescadería) a las que se consigna un volumen de gastos elevados. Asimismo, se debe tener

cuidado la política de surtido en relación a extensión y profundidad de surtir marcas reconocidas. En el marco de gran competencia de mercado, la diferencia en torno a calidad técnica y surtido de productos debe estar acompañada de una política atractiva de precios (alimentos, bebidas, droguería y perfumería) que fomente estrategias promocionales sugestivas (descuentos de precios directos o diferidos y modalidades en ofertas disímiles).

### 2.3. Marco conceptual

**Gestión administrativa:** Es un proceso mediante el cual se hace posible la coordinación y optimización de recursos de una empresa con la finalidad de maximizar la productividad, eficacia y calidad para la obtención de objetivos (Munch L. , 2010)

**Planeación:** Es el primero en el proceso administrativo, en el cual, “se determinan los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos” (Munch L. , 2010).

**Organización:** Este elemento radica en el “diseño y determinación de estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo” (Munch L. , 2010).

**Integración:** En este elemento (tercero del proceso administrativo) “se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones” (Munch L. , 2010).

**Dirección:** Es el cuarto elemento del proceso administrativo que radica en la “ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo” (Munch L. , 2010).

**Control:** Es el último elemento del proceso administrativo mediante el cual “se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones” (Munch L. , 2010).

**Calidad de servicio:** Es el resultado de la comparación entre expectativa futura y percepción actual. Si la prestación es mayor a las expectativas, el servicio brindado por una empresa se considera excelente; si tan solo es igual se percibe como adecuado o bueno; y si no cubre las expectativas, el servicio se etiqueta como deficiente, malo o pobre (Vásquez, Rodríguez, & Díaz, 1996).

**Evidencias Físicas:** En esta se considera el aspecto de instalaciones físicas, además de la facilidad y conveniencia de adquisición en relación al diseño que tiene interiormente el punto de comercialización (Vásquez, Rodríguez, & Díaz, 1996).

**Fiabilidad:** Esta dimensión está relacionada a la fiabilidad de los clientes frente al mantenimiento de “promesas” y “hacerlo bien”. La subdimensión “promesas” implica de disponer con el stock de productos ofrecidos por la empresa, materia de las campañas publicitarias utilizadas para la atracción de los clientes a la compañía menor. Por otra parte, la subdimensión “hacerlo bien” involucra la realización de transacciones de ventas ágiles (Vásquez, Rodríguez, & Díaz, 1996).

**Interacción personal:** Comprende la capacidad de respuesta por parte del personal y seguridad de los mismos. Para el cliente la importancia no solo radica en lo que se les

ofrece, sino también el proceso que se sigue para la obtención de la venta, fundamentalmente en todos los mecanismos (Vásquez, Rodríguez, & Díaz, 1996).

**Políticas:** Consiste en factores de calidad de servicio que se relacionan de manera directa por la mercadería vendida y las estrategias de precio que se llevan a cabo. Sin embargo, cuando se hace el análisis de empresas que se dedican a la venta de una gran cantidad de productos y servicios es fundamental para alcanzar primacías competitivas en el mercado (Vásquez, Rodríguez, & Díaz, 1996).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis general**

- H1** Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.
- H0** No existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

- H1** Existe relación directa entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.
- H0** No existe relación directa entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

**Hipótesis específica 2**

**H1** Existe relación directa entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

**H0** No existe relación directa entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

**Hipótesis específica 3**

**H1** Existe relación directa entre la integración y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

**H0** No existe relación directa entre la integración y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

**Hipótesis específica 4**

**H1** Existe relación directa entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

**H0** No existe relación directa entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

**Hipótesis específica 5**

**H1** Existe relación directa entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

**H0** No existe relación directa entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

### 3.3. Variables

#### **Variable 1: Gestión administrativa**

**Definición conceptual:** Es un proceso mediante el cual se hace posible la coordinación y optimización de recursos de una empresa con la finalidad de maximizar la productividad, eficacia y calidad para la obtención de objetivos (Munch L. , 2010).

**Definición operacional:** La gestión administrativa se mide con el Cuestionario de Gestión Administrativa de Peña (2018) donde se mide el nivel de planeación, organización, integración, dirección y control de la gestión administrativa.

#### **Variable 2: Calidad de servicio**

**Definición conceptual:** Es el resultado de la comparación entre expectativa futura y percepción actual. Si la prestación es mayor a las expectativas, el servicio brindado por una empresa se considera excelente; si tan solo es igual se percibe como adecuado o bueno; y si no cubre las expectativas, el servicio se etiqueta como deficiente, malo o pobre (Vásquez, Rodríguez, & Díaz, 1996).

**Definición operacional:** La calidad de servicio se mide con el Cuestionario de Calidad de Servicio de Peña (2018) donde se mide el nivel de las evidencias físicas, fiabilidad, integridad personal y políticas.

## 3.4. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Es un proceso mediante el cual se hace posible la coordinación y optimización de recursos de una empresa con la finalidad de maximizar la productividad, eficacia y calidad para la obtención de objetivos (Munch L. , 2010).	La gestión administrativa se mide con el Cuestionario de Gestión Administrativa de Peña (2018) donde se mide el nivel de planeación, organización, integración, dirección y control de la gestión administrativa.	Planeación	Planifica con eficiencia. Se proyecta a futuro. Organiza los requerimientos Obtiene resultados.	1,2,3 y 4	Ordinal
			Organización	Diseña estrategias y estructuras. Evalúa los procedimientos. Organiza funciones y responsabilidades Simplifica la administración	5,6,7 y 8	
			Integración	Cuenta con recursos humanos Dispone recursos materiales Cuenta con recursos logísticos Evalúa recursos logísticos.	9,10,11 y 12	
			Dirección	Procesa la administración. Conduce la administración. Orienta la administración. Lidera la administración.	12,14,1 5 y 16	
			Control	Evalúa los resultados Corrige las desviaciones Previene los resultados Mejora las operaciones.	17,18,1 9 y 20	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Es el resultado de la comparación entre expectativa futura y percepción actual. Si la prestación es mayor a las expectativas, el servicio brindado por una empresa se considera excelente; si tan solo es igual se percibe como adecuado o bueno; y si no cubre las expectativas, el servicio se etiqueta como deficiente, malo o pobre (Vásquez, Rodríguez, & Díaz, 1996).	La calidad de servicio se mide con el Cuestionario de Calidad de Servicio de Peña (2018) donde se mide el nivel de las evidencias físicas, fiabilidad, integridad personal y políticas.	Evidencias físicas	Evidencia mobiliarios Evidencia equipamientos Reporta infraestructura Evidencia limpieza.	1,2,3,4 y 5	Ordinal
			Fiabilidad	Posee productos de calidad Tiene atención de cambios Atiende las devoluciones Atiende con rapidez	5,6,7,8, 9 y 10	
			Interacción personal	Responde al personal El personal es amable y eficiente Transmite confianza Evidencia conocimientos	11,12, 13,14 y 15	
			Políticas	Posee productos de calidad Tiene productos seguros Posee productos de prestigio Contiene productos no perecederos.	16,17, 18,19 y 20	

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de investigación**

La investigación presente hizo uso del método científico (método general), puesto que, utilizará mecanismos de naturaleza controlada, empírica, sistemática y crítica de proporciones hipotéticas sobre la existencia de probables relaciones entre fenómenos; uno o más, que intentan dar explicación a la realidad (Carrasco, 2009).

Como método específico que se utilizó fue el descriptivo, que trata de seguir un conjunto de instrucciones, procesos y técnicas para describir el conocimiento teórico y científico, en base a la validez y confiabilidad científica, no dando lugar a la subjetividad (Carrasco, 2009).

#### **4.2. Tipo de la investigación**

Este estudio, se ciñe al tipo aplicado, ya que su estudio se orienta a conocer la realidad tal cual se presenta; en el espacio-tiempo, brindado en una muestra específica,

aplicando teorías y principios para la comprensión explícita del fenómeno, variable o constructo (Sánchez & Reyes, 2015).

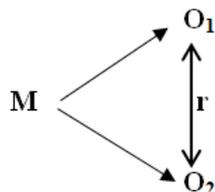
#### 4.3. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es correlacional, debido a que el objetivo es conocer la relación o nivel de asociación que existe entre dos o más variables, conceptos o categorías en un determinado contexto, mediándolos en términos estadísticos (Hernández & Mendoza, 2019).

#### 4.4. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es descriptivo – correlacional, de acuerdo a Sánchez y Reyes (2015) este diseño identifica el grado de relación existente entre dos o más variables en una sola muestra para posteriormente compararla estadísticamente mediante el uso de la estadística de un coeficiente de relación o asociación.

El diseño es el siguiente:



#### Dónde:

**M** = Muestra conformada por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

**O<sub>1</sub>** = Observación de la variable gestión administrativa.

**O<sub>2</sub>** = Observación de la variable calidad de servicio.

**r** = Correlación entre ambas variables.

#### 4.5. Población y muestra

##### La población

Se refiere al grupo de todos aquellos casos que representan una serie de características generales de un contexto (Hernández & Mendoza, 2019). En este caso, la investigación hizo uso de una población integrada por todos los usuarios que acuden al servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo de la Región Junín.

##### La muestra

Es aquella unidad de estudio o grupo personas, eventos, sucesos, contextos, comunidades, etc.; donde se recolectan los datos y se determinan los objetivos planteados (Hernández & Mendoza, 2019). En este caso la muestra estuvo conformada por 200 usuarios que acuden al servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo de la Región Junín.

##### Tipo de muestreo

El muestreo de la investigación es no probabilístico del tipo intencional por accesibilidad, es decir se evalúa a los usuarios y/o individuos de una población infinita que acepten y consientan dicha evaluación (Hernández & Mendoza, 2019).

	<b>N° de usuarios</b>	<b>Total</b>
<b>Población</b>	Todos los usuarios de la MPS	<b>Todos los usuarios de la MPS</b>
<b>Muestra</b>	200	<b>200</b>

La muestra total será de 200 usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo (MPS).

##### a) Criterio de inclusión

- Usuarios que acudan a la atención de la Municipalidad Provincial de Satipo de la Región Junín.
- Usuarios que resuelvan correctamente el Cuestionario de Gestión Administrativa de la atención de la Municipalidad Provincial de Satipo de la Región Junín.

- Usuarios que resuelvan correctamente el Cuestionario de Calidad de Servicio de la atención de la Municipalidad Provincial de Satipo de la Región Junín.

#### **b) Criterio de exclusión**

- Usuarios que no acudan a la atención de la Municipalidad Provincial de Satipo de la Región Junín.
- Usuarios que no resuelvan correcto el Cuestionario de Gestión Administrativa de la atención de la Municipalidad Provincial de Satipo de la Región Junín.
- Usuarios que no resuelvan correctamente el Cuestionario de Calidad de Servicio de la atención de la Municipalidad Provincial de Satipo de la Región Junín.

### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos**

La técnica de datos que se utilizó es la encuesta, debido a que ayuda a brindar respuestas a problemas en problemas en lineamientos descriptivos, como de relación de variables, tras compilaciones ordenadas de información, que previamente se haya seleccionado un diseño que asevere el rigor de información adquirida (Hernández & Mendoza, 2019).

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó el cuestionario, este tipo de instrumentos engloba aspectos y características esenciales de los fenómenos que se evaluará, asimismo, admite la concreción de determinados problemas que participan en la medición, reduce la realidad a ciertos números de datos que precisan el objetivo d estudio (Hernández & Mendoza, 2019). Los instrumentos que se utilizó fue el Cuestionario de Gestión Administrativa y el Cuestionario de Calidad de Servicio.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

##### **Estadística descriptiva**

Se utilizó la estadística descriptiva a fin de describir los datos, valores o puntuaciones obtenidas de cada variable descrita donde se aplicó el análisis descriptivo para poder establecer las puntuaciones de los datos recogidos a través de tablas y gráficos de contingencia de frecuencia y porcentaje (Hernández & Mendoza, 2019).

##### **Estadística inferencial**

Se caracteriza por su capacidad de comprobación, deducción o inferencia de las hipótesis planteadas, este proceso se realiza por la presentación de un conjunto de datos (Hernández & Mendoza, 2019). Para tal efecto se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman puesto que las variables son de tipo ordinal.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

La ejecución y desarrollo de la investigación que se expone, toma como marco de referencia las bases éticas del Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes, correspondiente a los artículos 27° y 28°.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

A continuación, se presentan los resultados en base a los instrumentos evaluados en los usuarios y/o contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Satipo. En primer lugar, se presenta la descripción de los resultados, diseñados en tablas y figuras según las normas establecidas con apoyo de la estadística descriptiva, en segundo lugar, se explica la comprobación de las hipótesis, mediante el uso de la estadística inferencial, propiamente del coeficiente de Correlación de Rho de Spearman puesto que las variables son de naturaleza ordinal y esto permite el adecuado procesamiento de la correlación que se pretendió hallar. Por tanto, se muestran los resultados:

## 5.1. Descripción de resultados

**Tabla 1**

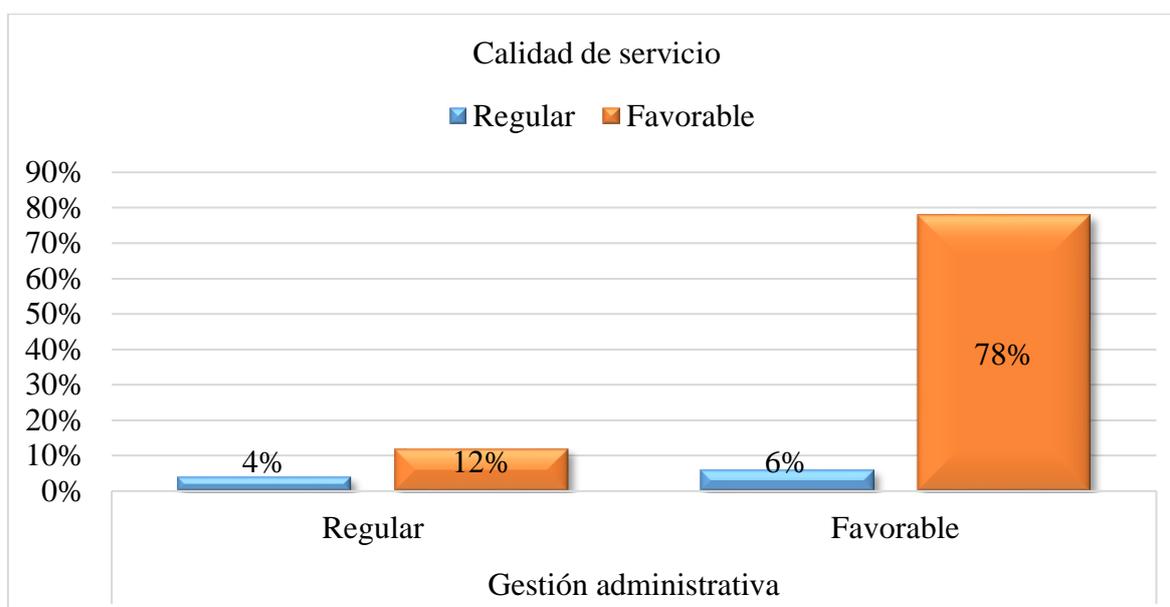
*Calidad de servicio y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Satipo.*

Calidad de servicio		Gestión administrativa		Total
		Regular	Favorable	
Regular	f	8	13	21
	%	4%	6%	10%
Favorable	f	24	155	179
	%	12%	78%	90%
<b>Total</b>	f	32	168	200
	%	16%	84%	100%

*Nota.* Elaboración propia. El 78% refiere que existe calidad de servicio y gestión favorable.

**Figura 1**

*Calidad de servicio y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Satipo.*



*Nota.* Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios utilizados.

En la Tabla 1 y Figura 1, se observó que el 16% de los usuarios refieren que en la Municipalidad Provincial de Satipo (MPS) existe gestión administrativa regular, de los cuales el 4% refiere que la calidad de servicio es regular y el 12% favorables. El 84% de los usuarios reporta que la MPS cuenta con gestión administrativa favorable, de los cuales el 6% refiere que la calidad de servicio es regular y el 78% favorable.

**Tabla 2**

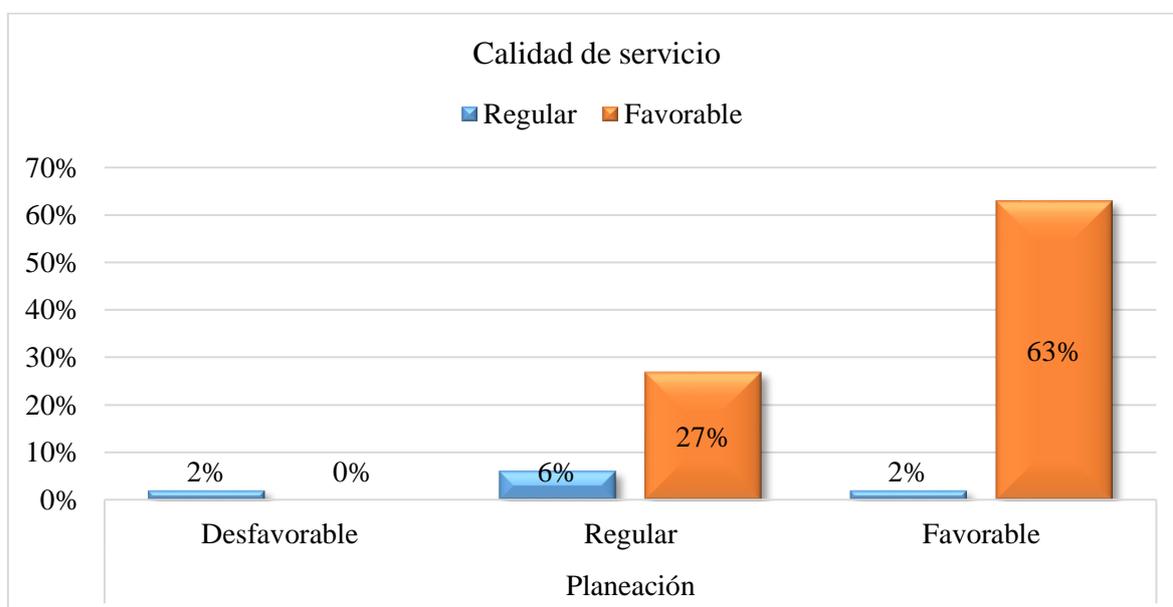
*Calidad de servicio y planeación en la Municipalidad Provincial de Satipo.*

Calidad de servicio		Planeación			Total
		Desfavorable	Regular	Favorable	
Regular	f	4	14	3	21
	%	2%	6%	2%	10%
Favorable	f	0	53	126	179
	%	0%	27%	63%	90%
<b>Total</b>	f	4	67	129	200
	%	2%	33%	65%	100%

*Nota.* Elaboración propia. La calidad de servicio y la planeación es favorable en 63%.

**Figura 2**

*Calidad de servicio y planeación en la Municipalidad Provincial de Satipo.*



*Nota.* Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios utilizados.

En la Tabla 2 y Figura 2, se observó que el 2% de los usuarios refieren que en la Municipalidad Provincial de Satipo existe planeación y calidad de servicio desfavorable. El 33% de los usuarios refiere que existe planeación de la gestión administrativa regular, de los cuales el 6% de la calidad de servicio es regular y el 27% favorable. El 65% reporta que existe planeación favorable de los cuales, el 2% emite una calidad de servicio regular y el 63% tiene favorable calidad de servicio.

**Tabla 3**

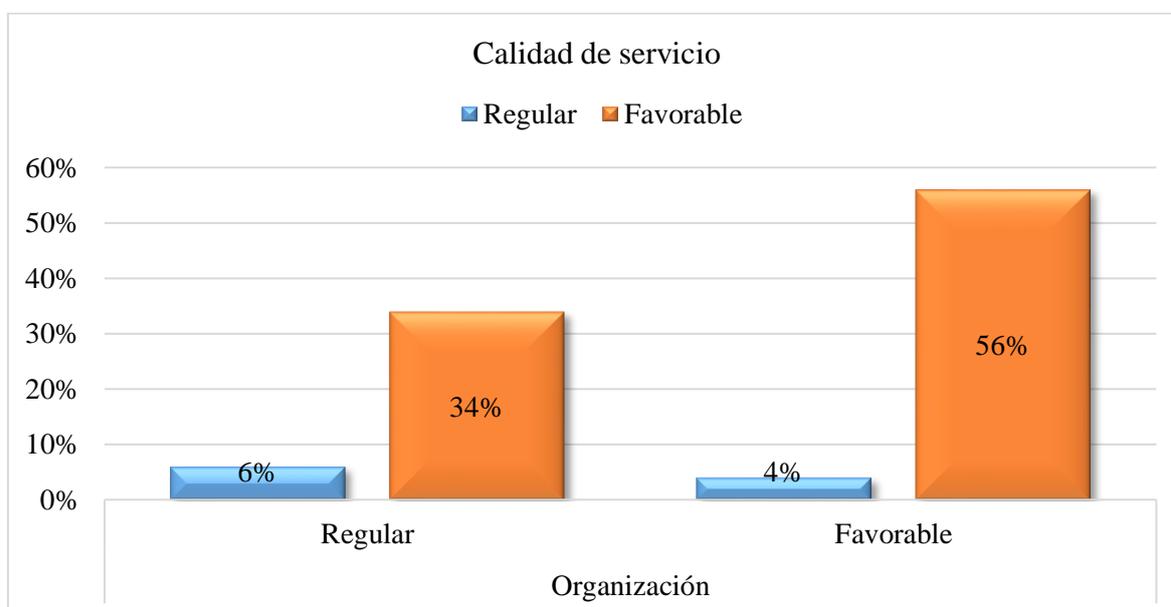
*Calidad de servicio y organización en la Municipalidad Provincial de Satipo.*

Calidad de servicio		Organización		Total
		Regular	Favorable	
Regular	f	13	8	21
	%	6%	4%	10%
Favorable	f	67	112	179
	%	34%	56%	90%
<b>Total</b>	f	80	120	200
	%	40%	60%	100%

*Nota.* Elaboración propia. La calidad de servicio y la organización es favorable en 56%.

**Figura 3**

*Calidad de servicio y organización en la Municipalidad Provincial de Satipo.*



*Nota.* Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios utilizados.

En la Tabla 3 y Figura 3, se aprecia que el 40% de los usuarios refieren que la organización de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Satipo es regular, de estos, el 6% refleja una calidad de servicio regular y 34% favorable. El 60% refiere que existe organización favorable, de los cuales el 4% reporta calidad de servicio regular y 56% favorable.

**Tabla 4**

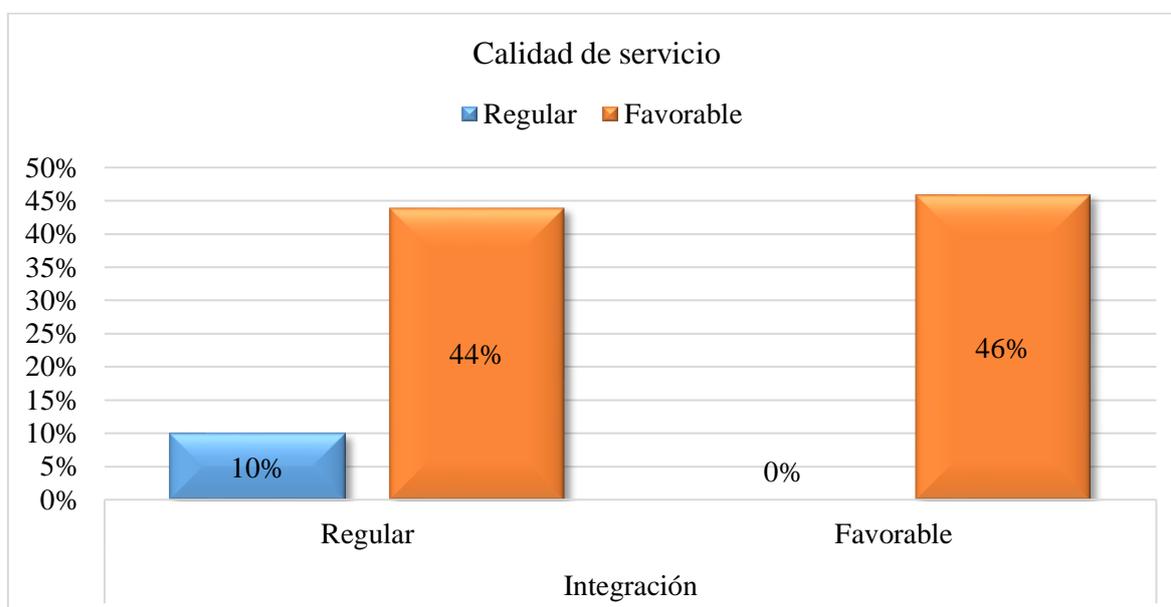
*Calidad de servicio e integración en la Municipalidad Provincial de Satipo.*

Calidad de servicio		Integración		Total
		Regular	Favorable	
Regular	f	21	0	21
	%	10%	0%	10%
Favorable	f	87	92	179
	%	44%	46%	90%
<b>Total</b>	f	108	92	200
	%	54%	46%	100%

*Nota.* Elaboración propia. La calidad de servicio y la integración es favorable en 46%.

**Figura 4**

*Calidad de servicio e integración en la Municipalidad Provincial de Satipo.*



*Nota.* Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios utilizados.

En la Tabla 4 y Figura 4, se aprecia que el 54% de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo refieren que existe una integración regular en la gestión administrativa, de los cuales el 10% refiere que existe una calidad de servicio regular y el 44% refiere que es favorable. El 46% de los usuarios evaluados refieren que la integración y la calidad de servicio que existe en la municipalidad en mención, es favorable.

**Tabla 5**

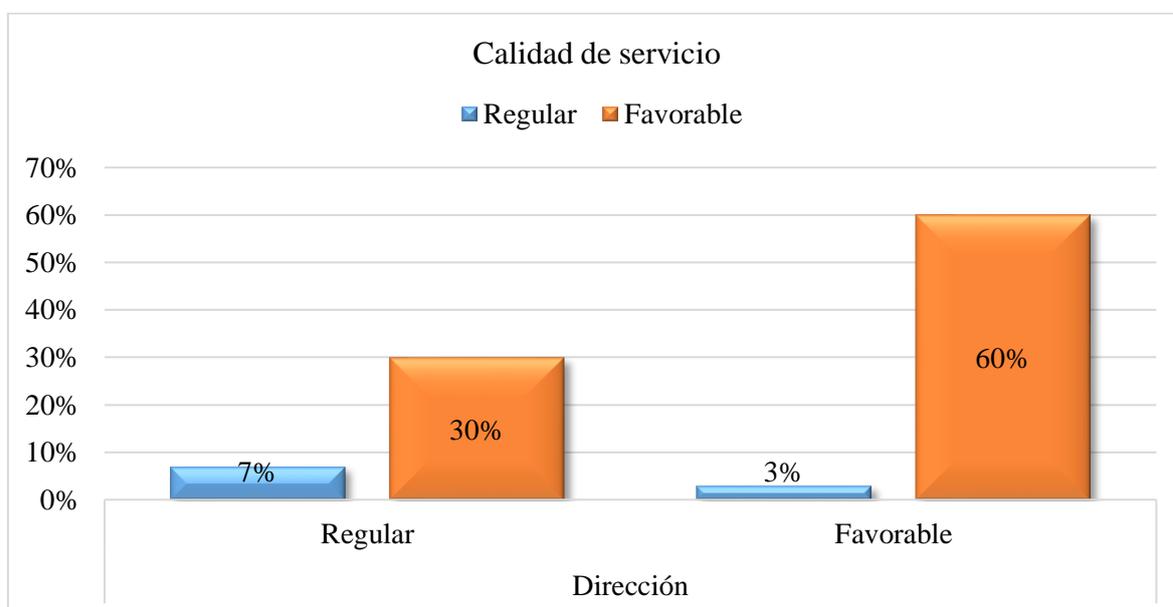
*Calidad de servicio y dirección en la Municipalidad Provincial de Satipo.*

Calidad de servicio		Dirección		Total
		Regular	Favorable	
Regular	f	13	8	21
	%	7%	3%	10%
Favorable	f	60	119	179
	%	30%	60%	90%
<b>Total</b>	f	73	127	200
	%	37%	63%	100%

*Nota.* Elaboración propia. La calidad de servicio y la dirección es favorable en 60%.

**Figura 5**

*Calidad de servicio y dirección en la Municipalidad Provincial de Satipo.*



*Nota.* Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios utilizados.

En la Tabla 5 y Figura 5, se observa que el 37% de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo, refieren que existe regular dirección en la gestión administrativa, de los cuales el 7% refiere que existe calidad de servicio regular y el 30% favorable. El 63% refiere que existe dirección favorable, de estos mismos, el 3% calcula que existe calidad de servicio regular y el 60% refiere calidad de servicio favorable.

**Tabla 6**

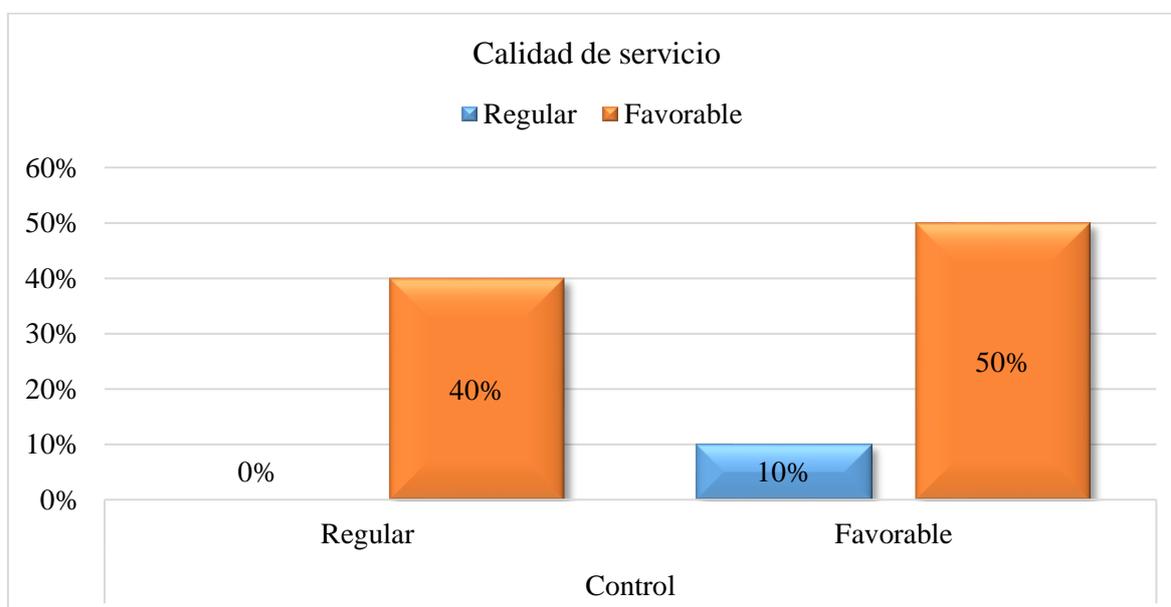
*Calidad de servicio y control en la Municipalidad Provincial de Satipo.*

Calidad de servicio		Control		Total
		Regular	Favorable	
Regular	f	0	21	21
	%	0%	10%	10%
Favorable	f	80	99	179
	%	40%	50%	90%
<b>Total</b>	f	80	120	200
	%	40%	60%	100%

*Nota.* Elaboración propia. La calidad de servicio y control es favorable en 50%.

**Figura 6**

*Calidad de servicio y control en la Municipalidad Provincial de Satipo.*



*Nota.* Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios utilizados.

En la Tabla 6 y Figura 6, se observa que el 40% de los usuarios refieren que el control de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Satipo es regular, pero la calidad de servicio es favorable. El 60% de los usuarios refieren que el control es favorable, sin embargo, el 10% reporta que la calidad de servicio es regular y el 50% refiere que la calidad de servicio de la municipalidad es favorable.

## 5.2. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

- H1** Existe relación directa significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.
- H0** No existe relación directa significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

### Prueba de Coeficiente de Rho de Spearman – Bivariadas

#### Criterio para determinar la Hipótesis:

- P-valor  $\leq \alpha$  = La H<sub>1</sub> se aprueba. Es significativo**  
**P-valor  $> \alpha$  = La H<sub>0</sub> se aprueba. No es significativo**

#### Criterio para determinar el nivel de correlación

- 0,81 > 0,99 = Correlación **muy alta**  
 0,61 > 0,80 = Correlación **alta**  
 0,41 > 0,60 = Correlación **moderada**  
 0,21 > 0,40 = Correlación **baja**  
 0,00 > 0,20 = Correlación **muy baja o nula**

**Tabla 7**

*Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio.*

Variable	N°	Rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa $\alpha$
Gestión administrativa Calidad de servicio	200	0,206*	0,003**	<	0,05

**Decisión:** \* El valor de Rho es 0,206. Por lo tanto, el nivel de correlación es directa y baja.

\*\* El p-valor (0,003) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa.

**Conclusión:** Se rechaza la hipótesis nula, puesto que existe relación directa y significativa.

**Interpretación:** Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020. A mayor gestión administrativa, mayor es la calidad de servicio.

### Hipótesis específica 1

**H1** Existe relación directa y significativa entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

**H0** No existe relación directa y significativa entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

### Prueba de Coeficiente de Rho de Spearman – Bivariadas

#### Criterio para determinar la Hipótesis:

**P-valor  $\leq \alpha$**  = La **H1** se aprueba. **Es significativo**

**P-valor  $> \alpha$**  = La **H0** se aprueba. **No es significativo**

#### Criterio para determinar el nivel de correlación

0,81 > 0,99 = Correlación **muy alta**

0,61 > 0,80 = Correlación **alta**

0,41 > 0,60 = Correlación **moderada**

0,21 > 0,40 = Correlación **baja**

0,00 > 0,20 = Correlación **muy baja o nula**

**Tabla 8**

*Correlación entre planeación y calidad de servicio.*

Variable	Nº	Rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa $\alpha$
Planeación Calidad de servicio	200	0,394*	0,000**	<	0,05

**Decisión:** \* El valor de Rho es 0,394. Por lo tanto, el nivel de correlación es directa y baja.

\*\* El p-valor (0,000) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa.

**Conclusión:** Se rechaza la hipótesis nula, puesto que existe relación directa y significativa.

**Interpretación:** Existe relación directa y significativa entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020. A mayor planeación de la gestión administrativa, mayor es la calidad de servicio.

### Hipótesis específica 2

**H1** Existe relación directa entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

**H0** No existe relación directa entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

### Prueba de Coeficiente de Rho de Spearman – Bivariadas

#### Criterio para determinar la Hipótesis:

**P-valor  $\leq \alpha$**  = La **H<sub>1</sub>** se aprueba. **Es significativo**

**P-valor  $> \alpha$**  = La **H<sub>0</sub>** se aprueba. **No es significativo**

#### Criterio para determinar el nivel de correlación

0,81 > 0,99 = Correlación **muy alta**

0,61 > 0,80 = Correlación **alta**

0,41 > 0,60 = Correlación **moderada**

0,21 > 0,40 = Correlación **baja**

0,00 > 0,20 = Correlación **muy baja o nula**

**Tabla 9**

*Correlación entre organización y calidad de servicio.*

Variable	N°	Rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa $\alpha$
Organización Calidad de servicio	200	0,153*	0,030**	<	0,05

**Decisión:** \* El valor de Rho es 0,153. Por lo tanto, el nivel de correlación es directa y muy baja. \*\* El p-valor (0,030) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa.

**Conclusión:** Se rechaza la hipótesis nula, puesto que existe relación directa y significativa.

**Interpretación:** Existe relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020. A mayor organización de la gestión administrativa, mayor es la calidad de servicio.

### Hipótesis específica 3

**H1** Existe relación directa entre la integración y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

**H0** No existe relación directa entre la integración y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

### Prueba de Coeficiente de Rho de Spearman – Bivariadas

#### Criterio para determinar la Hipótesis:

**P-valor  $\leq \alpha$**  = La **H<sub>1</sub>** se aprueba. **Es significativo**

**P-valor  $> \alpha$**  = La **H<sub>0</sub>** se aprueba. **No es significativo**

#### Criterio para determinar el nivel de correlación

0,81 > 0,99 = Correlación **muy alta**

0,61 > 0,80 = Correlación **alta**

0,41 > 0,60 = Correlación **moderada**

0,21 > 0,40 = Correlación **baja**

0,00 > 0,20 = Correlación **muy baja o nula**

**Tabla 10**

*Correlación entre integración y calidad de servicio.*

Variable	Nº	Rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa $\alpha$
Integración Calidad de servicio	200	0,316*	0,000**	<	0,05

**Decisión:** \*El valor de Rho es 0,316. Por lo tanto, el nivel de correlación es directa y baja.

\*\*El p-valor (0,000) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa.

**Conclusión:** Se rechaza la hipótesis nula, puesto que existe relación directa y significativa.

**Interpretación:** Existe relación directa y significativa entre la integración y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020. A mayor integración de la gestión administrativa, mayor es la calidad de servicio.

#### Hipótesis específica 4

**H1** Existe relación directa entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

**H0** No existe relación directa entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

#### Prueba de Coeficiente de Rho de Spearman – Bivariadas

##### Criterio para determinar la Hipótesis:

**P-valor  $\leq \alpha$**  = La **H<sub>1</sub>** se aprueba. **Es significativo**

**P-valor  $> \alpha$**  = La **H<sub>0</sub>** se aprueba. **No es significativo**

##### Criterio para determinar el nivel de correlación

0,81 > 0,99 = Correlación **muy alta**

0,61 > 0,80 = Correlación **alta**

0,41 > 0,60 = Correlación **moderada**

0,21 > 0,40 = Correlación **baja**

0,00 > 0,20 = Correlación **muy baja o nula**

**Tabla 11**

*Correlación entre dirección y calidad de servicio.*

Variable	N°	Rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa $\alpha$
Dirección Calidad de servicio	200	0,181*	0,010**	<	0,05

**Decisión:** \* El valor de Rho es 0,181. Por lo tanto, el nivel de correlación es directa y muy baja. \*\* El p-valor (0,010) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa.

**Conclusión:** Se rechaza la hipótesis nula, puesto que existe relación directa y significativa.

**Interpretación:** Existe relación directa y significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020. A mayor dirección de la gestión administrativa, mayor es la calidad de servicio.

### Hipótesis específica 5

**H1** Existe relación directa entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

**H0** No existe relación directa entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.

### Prueba de Coeficiente de Rho de Spearman – Bivariadas

#### Criterio para determinar la Hipótesis:

**P-valor  $\leq \alpha$**  = La **H<sub>1</sub>** se aprueba. **Es significativo**

**P-valor  $> \alpha$**  = La **H<sub>0</sub>** se aprueba. **No es significativo**

#### Criterio para determinar el nivel de correlación

0,81 > 0,99 = Correlación **muy alta**

0,61 > 0,80 = Correlación **alta**

0,41 > 0,60 = Correlación **moderada**

0,21 > 0,40 = Correlación **baja**

0,00 > 0,20 = Correlación **muy baja o nula**

**Tabla 12**

*Correlación entre control y calidad de servicio.*

Variable	N°	Rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa $\alpha$
Control Calidad de servicio	200	0,280*	0,000**	<	0,05

**Decisión:** \* El valor de Rho es 0,280. Por lo tanto, el nivel de correlación es directa y baja.

\*\* El p-valor (0,000) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa.

**Conclusión:** Se rechaza la hipótesis nula, puesto que existe relación directa y significativa.

**Interpretación:** Existe relación directa y significativa entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020. A mayor control de la gestión administrativa, mayor es la calidad de servicio.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la actualidad diversos organismos e instituciones implicadas en esta materia, algunos gobiernos regionales y locales no cumplen con garantizar una adecuada gestión administrativa sujeta a planear, organizar, integrar, dirigir y controlar su jurisdicción; y si lo hacen, presentan deficiencias generadas por una administración empírica que carece de planes y operaciones estratégicas que direccionen su actuación jurisdiccional al desarrollo económico y sostenible en bien de la población. Las deficiencias que presentan, tanto el Estado como gobiernos locales y regionales, repercuten en calidad de vida ciudadana y la legitimidad de los gobiernos. El desconocimiento y no aplicación de una adecuada gestión impide que los usuarios externos (ciudadanos) se sientan satisfechos, acorde a los servicios públicos que su jurisdicción tiene la obligación de brindar. Es por ello que resulta fundamental investigar la competitividad de los gobiernos en los tres niveles jurídicos (nacional, regional y local) en función de la gestión de sus actividades. En esta oportunidad, el estudio se centra en investigar la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Satipo y su relación en la calidad de servicio percibida por la población. A continuación, se describen los resultados:

En cuanto a la relación de la calidad de servicio y la gestión administrativa, se observó que el 16% de los usuarios refieren que en la Municipalidad Provincial de Satipo (MPS) existe gestión administrativa regular, de los cuales el 4% refiere que la calidad de servicio es regular y el 12% favorables. El 84% de los usuarios reporta que la MPS cuenta con gestión administrativa favorable, de los cuales el 6% refiere que la calidad de servicio es regular y el 78% favorable (véase Tabla 1 y Figura 1). La mayoría de los usuarios reporta que la gestión administrativa es favorable en 84%, esto indicaría que la administración en la

municipalidad funciona de acuerdo a la globalización y competencia que demanda el contexto, las técnicas que utilizan son variables, puesto que mediante procesos métodos y principios, permiten alcanzar mayor eficiencia y productividad de todos los asunto administrativos y asistenciales (Munch, 2010). Así mismo, se entiende que los principios de la administración es satisfactoria, como la planeación, organización, integración y control que fundamentan el uso de los recursos para lograr los objetivos planteados; por ende la gestión administrativa en la empresa representa disciplina fundamental y universal que llevan a cabo para el mejoramiento de procesos a través de la obtención de conocimientos sobre principios, conceptos y teorías para obtener la capacidad y destreza de contar con técnicos y profesionales debidamente capacitados en gestión administrativa (Hurtado, 2008). En cuanto a la calidad de servicio, también se encontró que los usuarios califican a la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satico como adecuada o favorable. En 90%, esto significaría que el mejoramiento continuo de la municipalidad y en general, las diferentes áreas de servicio, son funcionales y satisfactorias; anticipando así las posibles necesidades de los contribuyentes, para la producción y prestación de productos y servicios que estos demanden (Álvarez, Álvarez y Bullón, 2006). La calidad de servicio que los usuarios y/o contribuyentes perciben, se produce mediante la comparación entre la expectativa futura y percepción actual, es así que los usuarios poseen expectativas del servicio brindado por la municipalidad es excelente y concuerda con la percepción que tiene, por ende, la calidad se califica como favorable, adecuada o satisfactoria (Vásquez, Rodríguez y Díaz, 1996). La calidad de servicio elevada se puede estar debiendo a que las demandas de gestión publica han sido incrementadas e implementadas por decreto gubernamental, puesto que refiere que la atención al contribuyente debería estar garantizada y adecuadamente asistida. Por todo ello, la municipalidad ha demostrado que la gestión pública y la implementación de procesos y recursos para la atención tiene que ver

directamente con la calidad de servicio que los clientes perciben (López, 2013). Entonces, se podría inferir que ambas variables se relacionan directamente; esta afirmación se corrobora en la comprobación de las hipótesis, donde se hizo uso del estadístico de correlación de Rho de Spearman, cuyo p-valor fue de 0,003 siendo este menor al nivel alfa (0,05), es decir, existe relación directa y significativa (véase Tabla 7). Se concluye entonces que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020, es decir, a medida que la gestión administrativa sea mayor o favorable, mayor es la calidad de servicio que los usuarios y/o contribuyentes perciben.

Es estudio también se basa en las investigaciones previas que se realizaron, esto implica que pudo haber coincidencias en lo hallado, Lazo y Macas (2018) en su investigación demostraron que una buena gestión administrativa, no solamente ayuda a los colaboradores para conocer los diferentes manuales, técnicas y demás conocimientos de la administración, sino también beneficia al cliente o usuario que tenga una experiencia de atención adecuada. Quimí (2016) demostró que cuando una entidad pública o privada no implementa modelos de mejoramiento de gestión administrativa, su calidad y prestación de servicio puede ser deficiente o inefectiva; por eso, es importante que se implemente estrategias de mejora para que así su productividad y atención mejore en todos los aspectos. Reyes (2015) también concluyó que una buena gestión administrativa que cuente con un manual de procesos, hace factible la gestión y por lo tanto mejore en gran medida la atención al cliente y calidad de servicios. García (2015) aseveró que la implementación de recursos y gestión administrativa ayudan a mejorar el desempeño de funciones y los servicios de calidad, misma conclusión a la que llega Hidalgo (2015), Rodríguez (2019); Dulanto (2019); Leonardo (2019); Barrera e Ysuiza (2018), y Palacios y Córdova (2018); como se evidencia la relación entre la gestión

administrativa y la calidad de servicio se manifiesta de forma directa, y se relaciona de acuerdo a sus proporciones negativas o positivas, es decir, si la gestión administrativa es adecuada, favorable, significativa, positiva; la calidad de servicio también tendrá las mismas cualidades; y ocurre el mismo fenómeno de forma inversa. Por lo que se concluye holísticamente que, depende mucho la adecuada implementación de modelos y estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio, aunque la investigación no sea de nivel causal, explicativo, se puede inferir que la calidad de servicio depende mucho del nivel de gestión administrativa, por lo que este último, se convierte en un causante de mejora o declive del desarrollo y progreso de cualquier entidad pública o privada.

La investigación también buscó la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa asociado a la calidad de servicio, estas dimensiones son la planeación, la organización, la integración, la dirección y el control administrativo que la gestión posee para desarrollar estrategias o modelos de mejora que las entidades deben poseer. A continuación, se explican y analizan los resultados:

Respecto a la relación entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio, se observó que el 2% de los usuarios refieren que en la Municipalidad Provincial de Satipo existe planeación y calidad de servicio desfavorable. El 33% de los usuarios refiere que existe planeación de la gestión administrativa regular, de los cuales el 6% de la calidad de servicio es regular y el 27% favorable. El 65% reporta que existe planeación favorable de los cuales, el 2% emite una calidad de servicio regular y el 63% tiene favorable calidad de servicio (véase Tabla 2 y Figura 2), la mayoría de los usuarios refieren que la planeación de la administración de la municipalidad es favorable, es decir, esta entidad determina los escenarios rumbo hacia donde se dirigen los objetivos planteados, obteniendo estrategias

adecuadas, minimizando riesgos (Munch, 2010), es decir la municipalidad guía, orienta y brinda coordenadas de dirección que se plantea a alcanzar óptimos y razonables beneficios (Louffat, 2015). De igual forma, como se explica líneas arriba, la calidad de servicio, los usuarios reportaron niveles favorables, lo que indicaría que las expectativas que tienen sobre el servicio brindado por la municipalidad son excelentes y concuerda con la percepción que tiene por el mismo caso, por ende, la calidad se califica como favorable, adecuada o satisfactoria (Vásquez, Rodríguez y Díaz, 1996). Entonces se podría inferir que ambas variables se relacionan, esto se corrobora mediante la comprobación de las hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman se obtuvo p-valor de 0,000 siendo este menor al nivel alfa (0,05), es decir, existe relación significativa (véase Tabla 8). Se concluye entonces que existe relación directa y significativa entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020, si la forma de guiar, orientar y brindar estrategias de planeación de gestión administrativa, la calidad de servicio es adecuada, brindando en los usuarios, percepción y expectativas favorables.

Respecto a la relación entre la organización y la calidad de servicio, se aprecia que el 40% de los usuarios refieren que la organización de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Satipo es regular, de estos, el 6% refleja una calidad de servicio regular y 34% favorable. El 60% refiere que existe organización favorable, de los cuales el 4% reporta calidad de servicio regular y 56% favorable (véase Tabla 3 y Figura 3). La mayoría de los contribuyentes refieren que la organización de la gestión administrativa es de 60%, esto indicaría que el diseño y determinación de estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos y la aplicación de técnicas que tienen que ver con la simplificación de las labores, son adecuados o favorables (Munch, 2010). Esta organización tiene que ver con la estructuración de los principales elementos que

actúan para asignar funciones y delimitar las responsabilidades a través de cargos y delegaciones con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados en un tiempo determinado (Chiavenato, 2006). La calidad de servicio, entonces, es percibido como favorable, siendo que la percepción que los usuarios tienen de las estructuras y funciones de la municipalidad permitiría deducir que son coherentes con las expectativas. Por tal motivo, se infiere que existe relación, esto se corrobora con la contrastación de las hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, donde se obtuvo un p-valor de 0,030 siendo este menor al nivel alfa (0,05), es decir, existe relación significativa (véase Tabla 8). Se concluye entonces, existe relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020, es decir, a mayor organización de la gestión administrativa, mayor es la calidad de servicio que perciben los usuarios sobre la atención en la municipalidad.

Respecto a la relación entre la calidad de servicio y la integración, se apreció que el 54% de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo refieren que existe una integración regular en la gestión administrativa, de los cuales el 10% refiere que existe una calidad de servicio regular y el 44% refiere que es favorable. El 46% de los usuarios evaluados refieren que la integración y la calidad de servicio que existe en la municipalidad en mención, es favorable (véase Tabla y Figura 4). Esto significaría que, en la municipalidad en mención, se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones (Munch, 2010). Esta dimensión se caracteriza por una función gerencial que mantiene los cargos estructurales cubiertos en la organización, por ello, se identifican necesidades que se relacionan en la fuerza laboral, ubicación, reclutamiento, selección, colocación, promoción, evaluación, planteamiento, compensación, capacitación y desarrollo de talentos, profesionales, candidatos actuales y posteriores a cargos u ocupaciones (Koontz,

Wehrich y Cannice, 2015). Entonces, se entiende que los usuarios han percibido que la calidad de servicio tiene que ver con la integración de todo el equipo de trabajo en la Municipalidad Provincial de Satipo, Así pues, al realizar la contrastación de las hipótesis, utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, se obtuvo un p-valor de 0,000 siendo este menor al nivel alfa (0,05), es decir, existe relación significativa (véase Tabla 8). Se concluyen entonces que, existe relación directa y significativa entre la integración y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020, a medida que la integración de la gestión administrativa sea mayor, la calidad de servicio será percibida como favorable y sus niveles también serán mayores.

Respecto a la relación entre la calidad de servicio y dirección se observó que el 37% de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo, refieren que existe regular dirección en la gestión administrativa, de los cuales el 7% refiere que existe calidad de servicio regular y el 30% favorable. El 63% refiere que existe dirección favorable, de estos mismos, el 3% calcula que existe calidad de servicio regular y el 60% refiere calidad de servicio favorable (véase Tabla 5 y Figura 5). La mayoría de los usuarios perciben que la dirección de la gestión administrativa es favorable en 63%, es decir, la ejecución de todas las fases del proceso administrativos mediante la conducción y orientación de los recursos y el ejercicio del liderazgo (Munch, 2010). Entonces, según lo percibido por los usuarios, la dirección de la municipalidad ejecuta planes y proyectos, haciendo uso de recursos humanos, este proceso debe estar liderado, por una administración eficiente, que direcciona a la consecución de determinados logros, como direccionar y motivar a los trabajadores, incrementando la comunicación eficaz, soluciones de conflictos laborales y así poder optimizar el desempeño laboral. Así pues, la dirección administrativa tendría mucho que ver con la calidad de servicio que perciben los usuarios, esto se comprueba en la contrastación

de las hipótesis, utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo p-valor fue de 0,010 siendo este menor al nivel alfa (0,05), es decir, existe relación significativa (véase Tabla 8). Se concluye entonces que, existe relación directa y significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020, es decir, a mayor dirección de la gestión administrativa, mayor es la calidad de servicio percibida por los usuarios y/o contribuyentes.

Respecto a la relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio, se observó que el 40% de los usuarios refieren que el control de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Satipo es regular, pero la calidad de servicio es favorable. El 60% de los usuarios refieren que el control es favorable, sin embargo, el 10% reporta que la calidad de servicio es regular y el 50% refiere que la calidad de servicio de la municipalidad es favorable (véase Tabla 6 y Figura 6). Como se evidencia, la mayoría de los usuarios reporta que el control administrativo es favorable en 60%, esto significaría que la municipalidad establece estándares para evaluar los resultados de los objetivos planteados, a fin de corregir desviaciones, prevenirlas, mejorarlas o impulsarlas continuamente (Munch, 2010). La municipalidad contaría con capacidad de toma de decisiones y aplicación de correctivos, realizando la medición de desempeño, adoptando correctivos laborales, inspeccionar las actividades y procedimientos, y recursos empresariales (Chiavenato, 2006). Entonces si se entiende que, el control administrativo es la encargada de medir y corregir el desempeño del trabajador, que garantice los objetivos y planes propuestos (Koontz, Weihrich y Cannice, 2015), los usuarios estarían percibiendo la adecuada gestión administrativa y el control de trabajadores que atienden sus demandas, por lo tanto, lo catalogarían como favorable. Frente a ello, al contrastar las hipótesis, utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, se obtuvo un p-valor de 0,000 siendo este menor al nivel

alfa (0,05), es decir, existe relación significativa (véase Tabla 8). Se concluye entonces que, existe relación directa y significativa entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020, en la medida que el control administrativo, ya sea de recursos y colaboradores sea mayor y favorable, también lo será la calidad de servicio que perciben los usuarios/contribuyentes.

La administración de cualquier entidad pública o privada, está basada en el desarrollo y planteamiento de objetivos colectivos y coordinados, para un desempeño eficaz y eficiente, puesto que el uso de los recursos materiales y humanos son gestionados correctamente, esto definitivamente se refleja en todos los campos y áreas de la institución y que al momento de que un tercero o elemento externo, como un cliente, usuario o contribuyente, como es el caso, percibe el buen desempeño y organización de la entidad (Chiavenato, 2006). Por ello, se concluye que la adecuada y favorable planeación, organización, integración, dirección y control administrativo conlleva a que el usuario perciba la calidad de servicio como adecuado y favorable. Es imprescindible entonces, que las empresas y demás instituciones creen estrategias de mejora en la gestión administrativa para que la satisfacción del cliente/usuario sea consecuente con ellas y puedan sentirse adecuadamente atendidos y asistidos.

## CONCLUSIONES

1. Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020, es decir, a medida que la gestión administrativa sea mayor o favorable, mayor es la calidad de servicio que los usuarios y/o contribuyentes perciben.
2. Existe relación directa y significativa entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020, si la forma de guiar, orientar y brindar estrategias de planeación de gestión administrativa, la calidad de servicio es adecuada, brindando en los usuarios, percepción y expectativas favorables.
3. Existe relación significativa (véase Tabla 8). Se concluye entonces, existe relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020, es decir, a mayor organización de la gestión administrativa, mayor es la calidad de servicio que perciben los usuarios sobre la atención en la municipalidad.
4. Existe relación directa y significativa entre la integración y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020, a medida que la integración de la gestión administrativa sea mayor, la calidad de servicio será percibida como favorable y sus niveles también serán mayores.
5. Existe relación directa y significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020, es decir, a mayor dirección de la gestión administrativa, mayor es la calidad de servicio percibida por los usuarios y/o contribuyentes.

## RECOMENDACIONES

1. Los resultados deber ser publicados, a fin de continuar con estudios similares que puedan profundizar el nivel y tipo de investigación, explicando la fenomenología y causalidad de las variables gestión administrativa y calidad de servicio.
2. Mejorar el método de estudio, a fin de conseguir mayor complejidad de la metodología, para cumplir con la recomendación anterior.
3. Tener en cuenta las limitaciones y consecuencias del estudio, a fin de poder controlar mejor las evaluaciones, adiestrando a los participantes y usuarios y obtener resultados más objetivos, válidos y confiables.
4. Capacitar y e incrementar el nivel de gestión administrativa, mediante programas y estrategias de capacitaciones a las autoridades y empleados públicos, para que la satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad de servicio sea completamente favorable.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, I. J., Álvarez, G. I., & Bullón, C. J. (2006). *Introducción a la Calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. España: Ideaspropias.
- Aniorte, H. N. (2001). *Servicios de Calidad*. Madrid: Copyright.
- Barrera, I. A., & Ysuiza, S. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Denton, K. D. (1992). *Calidad en el Servicio a los Clientes*. Madrid: Díaz De Santos, S.A.
- Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. (21 de Marzo de 2009). *Normas Legales: Congreso de la República*. Obtenido de Ley N° 29332: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29332.pdf>
- Dulanto, F. K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- García, V. M. (2015). *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa de transporte de pasajeros Flota Bolívar*. Quevedo: Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Guevara, R., Rivas, R., Mejías, A., & Guillen, P. (2015). Dimensiones de la calidad de los servicios al detal: un estudio de caso en un supermercado venezolano. *Ingeniería Industrial: Actualidad y Nuevas Tendencias*, 35-42.
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2019). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hidalgo, F. J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Canton Babahoyo*. Babahoyo: Universidad Regional Autónoma de los Andes
- Hurtado, C. D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2015). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México, D.F. : McGraw-Hill Educación.

- Lazo, C. K., & Macas, M. P. (2018). *Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa Modernmueble S.A, ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Leonardo, R. L. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Callao, 2019*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Levitsky, S. (12 de Mayo de 2018). *La República*. Obtenido de Una paradoja Peruana: <https://www.pressreader.com/>
- López, P. M. (2013). *Importancia de la Calidad de Servicio al Cliente: Un pilar en la gestión empresarial*. Obregón: Instituto Tecnológico de Sonora.
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios: Personal, tecnología y estrategia*. Mexico, D.F. : Pearson Educación.
- Munch, G. L. (2007 ). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México, D.F. : Pearson Educación.
- Munch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Palacios, M. Y., & Córdova, C. J. (2018). *La gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la gerencia de desarrollo vial y transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, año 2018*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Peña, S. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Quimí, A. R. (2016). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador C.D.E.E.P, del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2014*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Reyes, M. T. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros la Maná periodo 2013*. La Maná: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Rodríguez, R. R. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales - San Martín 2017*. Lima: Universidad Nacional de Educación.
- Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima: Business Support Aneth.
- Secretaría de Gestión Pública Presidencia del consejo de Ministros. (2018). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima: SGPPCM. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

Sistema Peruano de Información Jurídica. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972*. Lima: SPIJ. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publica/capacita/programacion\\_formulacion\\_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publica/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf)

Tigani, D. (2006). *Exelencia en Servicio*. . México, D.F.: Liderazgo.

Valls, F. W., Román, V. V., Chica, O. C., & Valls, J. L. (2017). *La Calidad de Servicio*. Manabí: Mar Abierto.

Vásquez, C. R., Rodríguez, d. B., & Díaz, M. A. (1996). *Estructura Multidimensional de la Calidad de Servicio en cadenas de Supermercados: Desarrollo y Validación de la escala CALSUPER*. Asturias: Comercialización e investigación de mercados .

**ANEXOS**

**Anexo 1:** Matriz de consistencia

**Título:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO, 2020

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema General:</b>  ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2020?	<b>Objetivo General:</b>  Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.	<b>Hipótesis General:</b>  Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.	<b>Variable 1:</b> <b>Gestión administrativa</b>  <b>Dimensiones:</b> Planeación Organización Integración Dirección Control	<b>Método de Investigación:</b> Científica – descriptiva  <b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada  <b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional  <b>Diseño de Investigación:</b> No experimental de corte transversal, descriptivo correlacional
<b>Problemas Específicos:</b>  ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020?	<b>Objetivos Específicos:</b>  Identificar la relación entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.	<b>Hipótesis Específicas:</b>  Existe relación directa entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.	<b>Variable 2:</b> <b>Calidad de servicio</b>  <b>Dimensiones:</b> Evidencias físicas Fiabilidad Interacción personal Políticas	<b>Población</b> Usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.
¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020?	Identificar la relación entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.	Existe relación directa entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.		<b>Muestra</b> 200 usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.
¿Cuál es la relación que existe entre la integración y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020?	Identificar la relación entre la integración y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.	Existe relación directa entre la integración y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.		

---

y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020?	Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.	Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.	<b>Técnica de muestreo</b> No probabilístico – muestreo intencional por accesibilidad.  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario de Gestión Administrativa  Cuestionario de Calidad de Servicio
¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020?	Identificar la relación entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.	Existe relación directa entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.	
¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020?	Identificar la relación entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.	Existe relación directa entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020.	

---

**Anexo 2:** Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Es un proceso mediante el cual se hace posible la coordinación y optimización de recursos de una empresa con la finalidad de maximizar la productividad, eficacia y calidad para la obtención de objetivos (Munch L. , 2010).	La gestión administrativa se mide con el Cuestionario de Gestión Administrativa de Peña (2018) donde se mide el nivel de planeación, organización, integración, dirección y control de la gestión administrativa.	Planeación	Planifica con eficiencia. Se proyecta a futuro. Organiza los requerimientos Obtiene resultados.	1,2,3 y 4	Ordinal
			Organización	Diseña estrategias y estructuras. Evalúa los procedimientos. Organiza funciones y responsabilidades Simplifica la administración	5,6,7 y 8	
			Integración	Cuenta con recursos humanos Dispone recursos materiales Cuenta con recursos logísticos Evalúa recursos logísticos.	9,10,11 y 12	
			Dirección	Procesa la administración. Conduce la administración Orienta la administración. Lidera la administración.	12,14,1 5 y 16	
			Control	Evalúa los resultados Corrige las desviaciones Previene los resultados Mejora las operaciones.	17,18,1 9 y 20	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Es el resultado de la comparación entre expectativa futura y percepción actual. Si la prestación es mayor a las expectativas, el servicio brindado por una empresa se considera excelente; si tan solo es igual se percibe como adecuado o bueno; y si no cubre las expectativas, el servicio se etiqueta como deficiente, malo o pobre (Vásquez, Rodríguez, & Díaz, 1996).	La calidad de servicio se mide con el Cuestionario de Calidad de Servicio de Peña (2018) donde se mide el nivel de las evidencias físicas, fiabilidad, integridad personal y políticas.	Evidencias físicas	Evidencia mobiliarios Evidencia equipamientos Reporta infraestructura Evidencia limpieza.	1,2,3,4 y 5	Ordinal
			Fiabilidad	Posee productos de calidad Tiene atención de cambios Atiende las devoluciones Atiende con rapidez	5,6,7,8, 9 y 10	
			Interacción personal	Responde al personal El personal es amable y eficiente Transmite confianza Evidencia conocimientos	11,12, 13,14 y 15	
			Políticas	Posee productos de calidad Tiene productos seguros Posee productos de prestigio Contiene productos no perecederos.	16,17, 18,19 y 20	

**Anexo 3:** Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	CALIFICACIÓN PARCIAL	CALIFICACIÓN GENERAL
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Planeación	Planifica con eficiencia. Se proyecta a futuro. Organiza los requerimientos Obtiene resultados.	1,2,3 y 4		04 – 10 = Desfavorable 11 – 15 = Regular 16 – 20 = Favorable	
	Organización	Diseña estrategias y estructuras. Evalúa los procedimientos. Organiza funciones y responsabilidades Simplifica la administración	5,6,7 y 8		04 – 10 = Desfavorable 11 – 15 = Regular 16 – 20 = Favorable	
	Integración	Cuenta con recursos humanos Dispone recursos materiales Cuenta con recursos logísticos Evalúa recursos logísticos.	9,10,11 y 12	<b>Likert</b> 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	04 – 10 = Desfavorable 11 – 15 = Regular 16 – 20 = Favorable	20 – 48 = Desfavorable 49 – 75 = Regular 76 – 100 = Favorable
	Dirección	Procesa la administración. Conduce la administración. Orienta la administración. Lidera la administración.	13,14, 15 y 16		04 – 10 = Desfavorable 11 – 15 = Regular 16 – 20 = Favorable	
	Control	Evalúa los resultados Corrige las desviaciones Previene los resultados Mejora las operaciones.	17,18, 19 y 20		04 – 10 = Desfavorable 11 – 15 = Regular 16 – 20 = Favorable	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	CALIFICACIÓN PARCIAL	CALIFICACIÓN GENERAL
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Evidencias físicas	Evidencia mobiliarios Evidencia equipamientos Reporta infraestructura Evidencia limpieza.	1,2,3,4 y 5		05 – 12 = Desfavorable 13 – 20 = Regular 21 – 25 =Favorable	
	Fiabilidad	Posee productos de calidad Tiene atención de cambios Atiende las devoluciones Atiende con rapidez	6,7,8,9 y 10	<b>Likert</b>	05 – 12 = Desfavorable 13 – 20 = Regular 21 – 25 =Favorable	
	Interacción personal	Responde al personal El personal es amable y eficiente Transmite confianza Evidencia conocimientos	11,12, 13,14 y 15	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	05 – 12 = Desfavorable 13 – 20 = Regular 21 – 25 =Favorable	20 – 48 = Desfavorable 49 – 75 = Regular 76 – 100 = Favorable
	Políticas	Posee productos de calidad Tiene productos seguros Posee productos de prestigio Contiene productos no perecederos.	16,17, 18,19 y 20		05 – 12 = Desfavorable 13 – 20 = Regular 21 – 25 =Favorable	

**Anexo 4:** Instrumentos de la investigación**CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Seudónimo: ..... Sexo: Varón ( ) Mujer ( ) Edad: .....

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente. Teniendo en cuenta lo siguiente:

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
1	Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.					
2	La atención se proyecta a mejorar en el futuro.					
3	El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.					
4	Al realizar algún trámite en esta institución, obtiene resultados óptimos.					
5	Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada					
6	La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.					
7	Los servicios públicos de la municipalidad cumplen responsablemente sus funciones.					
8	La municipalidad viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.					
9	La municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que se brinde una debida atención a los usuarios.					
10	La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.					
11	Esta institución cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.					
12	Los procedimientos de gestión para abastecer de insumos al municipio son adecuados					
13	Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención a los usuarios.					
14	En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.					
15	Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.					
16	El liderazgo del alcalde promueve una atención de calidad					
17	Los resultados del servicio brindado son óptimos.					
18	Los procedimientos administrativos están estandarizados.					
19	La municipalidad toma en cuenta la prevención de resultados.					
20	El municipio realiza mejoras en los procedimientos.					

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Seudónimo: ..... Sexo: Varón ( ) Mujer ( ) Edad: .....

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente. Teniendo en cuenta lo siguiente:

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
----	-----------	---	---	---	---	---

**Anexo 5:** Confiabilidad y validez del instrumento**CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA****Prueba del Coeficiente de Alpha de Cronbach****Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento:**

**P-valor > 0,90** = La confiabilidad es **Excelente**

**P-valor > 0,80** = La confiabilidad es **Buena**

**P-valor > 0,70** = La confiabilidad es **Aceptable**

**P-valor > 0,60** = La confiabilidad es **Relativamente aceptable**

**P-valor > 0,50** = La confiabilidad es **Cuestionable**

**P-valor < 0,50** = La confiabilidad es **Deficiente**

**Tabla 13**

*Confiabilidad del Cuestionario de Gestión Administrativa.*

<b>Número de Ítems</b>	<b>Coeficiente de Alpha de Cronbach</b>	<b>Valoración</b>	<b>Nivel valorado</b>
20	0,955	>	0,50

**Entonces:**

El coeficiente de alfa de Cronbach (0,955) es mayor al nivel esperado o valorado (0,50).

Por lo tanto, es confiable.

**Decisión:**

El “Cuestionario de Gestión Administrativa” tiene un coeficiente de 0,955.

Representando así, **confiabilidad excelente** con un 95,5% a favor.

**VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA****Prueba de Validez Interna modalidad de Correlación Ítem - Test****Criterio para determinar la Validez del instrumento:**

**P-valor < 0,30** = El ítem se observa o se anula.

**P-valor ≥ 0,30** = El ítem aprueba.

**Tabla 14***Validez interna del Cuestionario de Gestión Administrativa.*

<b>Ítem</b>	<b>Correlación Ítem – Test</b>	<b><math>\alpha</math> si el ítem es eliminado</b>	<b>Decisión</b>
Ítem 01	0,918	0,949	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 02	0,735	0,952	Aprobado por criterio Ítem -Test
ítem 03	0,551	0,955	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 04	0,735	0,952	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 05	0,540	0,955	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 06	0,735	0,952	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 07	0,540	0,955	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 08	0,435	0,956	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 09	0,540	0,955	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 10	0,884	0,950	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 11	0,371	0,957	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 12	0,311	0,958	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 13	0,884	0,950	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 14	0,366	0,957	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 15	0,884	0,950	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 16	0,898	0,950	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 17	0,897	0,950	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 18	0,930	0,949	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 19	0,884	0,950	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 20	0,929	0,949	Aprobado por criterio Ítem -Test

**Nota:** Se aprueban los ítems porque superan a 0,30, por lo tanto, todos los ítems son válidos.

## CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

### Prueba del Coeficiente de Alpha de Cronbach

#### Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento:

P-valor > **0,90** = La confiabilidad es **Excelente**

P-valor > **0,80** = La confiabilidad es **Buena**

P-valor > **0,70** = La confiabilidad es **Aceptable**

P-valor > **0,60** = La confiabilidad es **Relativamente aceptable**

P-valor > **0,50** = La confiabilidad es **Cuestionable**

P-valor < **0,50** = La confiabilidad es **Deficiente**

**Tabla 15**

*Confiabilidad del Cuestionario de Calidad de Servicio*

Número de Ítems	Coeficiente de Alpha de Cronbach	Valoración	Nivel valorado
20	0,975	>	0,50

#### Entonces:

El coeficiente de alfa de Cronbach (0,975) es mayor al nivel esperado o valorado (0,50). Por lo tanto, es confiable.

#### Decisión:

El “Cuestionario de Calidad de Servicio” tiene un coeficiente de 0,955. Representando así, **confiabilidad excelente** con un 97,5% a favor.

## VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

### Prueba de Validez Interna modalidad de Correlación Ítem - Test

#### Criterio para determinar la Validez del instrumento:

P-valor < **0,30** = El ítem se observa o se anula.

P-valor  $\geq$  **0,30** = El ítem aprueba.

**Tabla 16***Validez interna del Cuestionario de Calidad de Servicio.*

<b>Ítem</b>	<b>Correlación Ítem – Test</b>	<b><math>\alpha</math> si el ítem es eliminado</b>	<b>Decisión</b>
Ítem 01	0,896	0,973	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 02	0,825	0,974	Aprobado por criterio Ítem -Test
ítem 03	0,515	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 04	0,825	0,974	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 05	0,896	0,973	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 06	0,896	0,973	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 07	0,825	0,974	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 08	0,896	0,973	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 09	0,825	0,974	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 10	0,896	0,973	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 11	0,896	0,973	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 12	0,896	0,973	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 13	0,896	0,973	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 14	0,825	0,974	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 15	0,825	0,974	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 16	0,335	0,979	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 17	0,517	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 18	0,896	0,973	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 19	0,896	0,973	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 20	0,825	0,974	Aprobado por criterio Ítem -Test

**Nota:** Se aprueban los ítems porque superan a 0,30, por lo tanto, todos los ítems son válidos.

Anexo 6: Data de procesamiento de datos

	PL AN EA	CAT_P LANEACIÓN	O RC ANI	CAT_C RGANIZACIÓN	IN EG RA	CAT_I NTEGRACIÓN	D RE CC	CAT_D IRECCIÓN	C ON TR	CAT_C ONTR OL	EV DE NC	CAT_E VIDENCIAS	FIA BIL ID..	CAT_FI ABILIDAD	IN EG RA	CAT_I NTEGRACIÓN PE	PC LÍT IC..	CAT_P OLÍTICAS	GE ST IÓN	CAT_G ESTIÓ N	CA LIC AD	CAT_C ALIDAD
1	18	Favorable	16	Favorable	15	Favorable	12	Regular	16	Favorable	23	Favorable	17	Regular	21	Favorable	21	Favorable	77	Favorable	82	Favorable
2	15	Regular	14	Regular	16	Favorable	18	Favorable	14	Regular	18	Regular	18	Regular	22	Favorable	21	Favorable	77	Favorable	79	Favorable
3	15	Regular	16	Favorable	17	Regular	16	Favorable	15	Regular	18	Regular	22	Favorable	18	Regular	20	Regular	79	Favorable	78	Favorable
4	17	Favorable	17	Favorable	15	Regular	16	Favorable	17	Favorable	19	Regular	22	Favorable	19	Regular	20	Regular	82	Favorable	80	Favorable
5	14	Regular	16	Favorable	16	Regular	17	Favorable	16	Favorable	19	Regular	20	Regular	20	Regular	18	Regular	79	Favorable	77	Favorable
6	19	Favorable	15	Regular	15	Regular	15	Regular	16	Favorable	20	Regular	23	Favorable	17	Regular	18	Regular	80	Favorable	78	Favorable
7	16	Favorable	19	Favorable	17	Favorable	15	Regular	16	Favorable	15	Regular	23	Favorable	21	Favorable	18	Regular	83	Favorable	77	Favorable
8	12	Regular	17	Favorable	14	Regular	14	Regular	16	Favorable	21	Favorable	22	Favorable	19	Regular	17	Regular	73	Regular	79	Regular
9	18	Favorable	15	Regular	17	Favorable	14	Regular	16	Favorable	16	Regular	20	Regular	25	Favorable	19	Regular	80	Favorable	80	Favorable
10	18	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	17	Regular	19	Regular	25	Favorable	17	Regular	86	Favorable	78	Favorable
11	17	Favorable	15	Regular	15	Regular	16	Favorable	20	Favorable	21	Favorable	15	Regular	19	Regular	25	Favorable	83	Favorable	80	Favorable
12	12	Regular	16	Favorable	19	Favorable	13	Regular	16	Favorable	17	Regular	21	Favorable	23	Favorable	16	Regular	76	Favorable	77	Favorable
13	11	Regular	16	Favorable	17	Regular	20	Favorable	13	Regular	24	Favorable	22	Favorable	16	Regular	18	Regular	77	Favorable	80	Favorable
14	19	Favorable	18	Favorable	13	Favorable	19	Favorable	12	Regular	20	Regular	16	Regular	24	Favorable	18	Regular	81	Favorable	78	Favorable
15	17	Favorable	18	Favorable	13	Favorable	17	Favorable	18	Favorable	16	Regular	24	Favorable	23	Favorable	15	Regular	83	Favorable	78	Favorable
16	10	Desfavo...	16	Favorable	20	Regular	16	Favorable	16	Favorable	24	Favorable	22	Favorable	16	Regular	13	Regular	78	Favorable	75	Regular
17	16	Favorable	17	Favorable	16	Regular	17	Favorable	15	Regular	23	Favorable	20	Regular	19	Regular	22	Favorable	81	Favorable	84	Favorable
18	12	Regular	14	Regular	19	Regular	18	Favorable	13	Regular	21	Favorable	21	Favorable	20	Regular	21	Favorable	76	Favorable	83	Favorable
19	18	Favorable	17	Favorable	14	Favorable	14	Regular	20	Favorable	20	Regular	13	Regular	23	Favorable	21	Favorable	83	Favorable	77	Favorable
20	12	Regular	17	Favorable	14	Regular	14	Regular	16	Favorable	21	Favorable	22	Favorable	19	Regular	17	Regular	73	Regular	79	Favorable
21	17	Favorable	16	Favorable	17	Favorable	19	Favorable	18	Favorable	17	Regular	23	Favorable	23	Favorable	19	Regular	87	Favorable	82	Favorable
22	16	Favorable	19	Favorable	13	Regular	14	Regular	13	Regular	24	Favorable	17	Regular	15	Regular	24	Favorable	75	Regular	80	Favorable
23	17	Favorable	16	Favorable	17	Favorable	13	Regular	20	Favorable	24	Favorable	15	Regular	22	Favorable	25	Favorable	83	Favorable	86	Favorable
24	18	Favorable	19	Favorable	20	Favorable	18	Favorable	18	Favorable	15	Regular	21	Favorable	23	Favorable	19	Regular	93	Favorable	78	Favorable
25	19	Favorable	17	Favorable	12	Favorable	17	Favorable	18	Favorable	20	Regular	19	Regular	23	Favorable	22	Favorable	83	Favorable	84	Favorable
26	18	Favorable	18	Favorable	19	Regular	18	Favorable	12	Regular	21	Favorable	22	Favorable	18	Regular	17	Regular	85	Favorable	78	Favorable
27	12	Regular	12	Regular	12	Regular	15	Regular	16	Favorable	17	Regular	19	Regular	15	Regular	19	Regular	67	Regular	70	Regular
28	15	Regular	15	Regular	16	Regular	17	Favorable	15	Regular	20	Regular	20	Regular	17	Regular	22	Favorable	78	Favorable	79	Favorable
29	20	Favorable	16	Favorable	16	Favorable	12	Regular	19	Favorable	18	Regular	18	Regular	21	Favorable	25	Favorable	83	Favorable	82	Favorable
30	15	Regular	14	Regular	18	Favorable	16	Favorable	12	Regular	21	Favorable	24	Favorable	21	Favorable	23	Favorable	75	Regular	89	Favorable

31	18	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	19	Favorable	17	Favorable	16	Regular	23	Favorable	24	Favorable	17	Regular	88	Favorable	80	Favorable
32	19	Favorable	16	Favorable	15	Regular	16	Favorable	18	Favorable	22	Favorable	18	Regular	18	Regular	22	Favorable	84	Favorable	80	Favorable
33	14	Regular	15	Regular	13	Favorable	13	Regular	17	Favorable	22	Favorable	17	Regular	22	Favorable	23	Favorable	72	Regular	84	Favorable
34	20	Favorable	13	Regular	16	Regular	20	Favorable	13	Regular	21	Favorable	19	Regular	20	Regular	20	Regular	82	Favorable	80	Favorable
35	19	Favorable	15	Regular	18	Favorable	14	Regular	14	Regular	23	Favorable	17	Regular	22	Favorable	20	Regular	80	Favorable	82	Favorable
36	15	Regular	14	Regular	15	Favorable	18	Favorable	14	Regular	17	Regular	22	Favorable	21	Favorable	20	Regular	76	Favorable	80	Favorable
37	18	Favorable	18	Favorable	16	Regular	12	Regular	14	Regular	24	Favorable	18	Regular	16	Regular	23	Favorable	78	Favorable	81	Favorable
38	14	Regular	13	Regular	19	Regular	18	Favorable	16	Favorable	18	Regular	21	Favorable	18	Regular	22	Favorable	80	Favorable	79	Favorable
39	16	Favorable	17	Favorable	15	Regular	16	Favorable	13	Regular	21	Favorable	22	Favorable	19	Regular	22	Favorable	77	Favorable	84	Favorable
40	19	Favorable	18	Favorable	13	Regular	19	Favorable	18	Favorable	18	Regular	18	Regular	19	Regular	20	Regular	87	Favorable	75	Regular
41	15	Regular	15	Regular	11	Regular	16	Favorable	11	Regular	19	Regular	24	Favorable	20	Regular	13	Regular	68	Regular	76	Favorable
42	14	Regular	14	Regular	18	Regular	18	Favorable	18	Favorable	23	Favorable	12	Desfavo...	17	Regular	18	Regular	82	Regular	70	Regular
43	19	Favorable	15	Regular	16	Favorable	17	Favorable	15	Regular	20	Regular	22	Favorable	21	Favorable	25	Favorable	82	Favorable	88	Favorable
44	16	Favorable	17	Favorable	14	Regular	12	Regular	15	Regular	22	Favorable	23	Favorable	20	Regular	15	Regular	74	Regular	80	Favorable
45	19	Favorable	15	Regular	17	Regular	18	Favorable	14	Regular	20	Regular	22	Favorable	18	Regular	18	Regular	83	Favorable	78	Favorable
46	16	Favorable	13	Regular	16	Regular	17	Favorable	15	Regular	19	Regular	21	Favorable	17	Regular	21	Favorable	77	Favorable	78	Favorable
47	17	Favorable	18	Favorable	14	Regular	16	Favorable	17	Favorable	21	Favorable	20	Regular	18	Regular	25	Favorable	82	Favorable	84	Favorable
48	19	Favorable	14	Regular	14	Regular	16	Favorable	19	Favorable	23	Favorable	17	Regular	16	Regular	24	Favorable	82	Favorable	80	Favorable
49	12	Regular	15	Regular	18	Regular	18	Favorable	14	Regular	23	Favorable	21	Favorable	20	Regular	20	Regular	77	Favorable	84	Favorable
50	16	Favorable	20	Favorable	18	Regular	12	Regular	17	Favorable	20	Regular	15	Regular	20	Regular	25	Favorable	83	Favorable	80	Favorable
51	16	Favorable	19	Favorable	17	Favorable	15	Regular	16	Favorable	15	Regular	23	Favorable	21	Favorable	18	Regular	83	Favorable	77	Favorable
52	13	Regular	15	Regular	17	Regular	13	Regular	19	Favorable	18	Regular	17	Regular	20	Regular	17	Regular	80	Favorable	72	Regular
53	18	Favorable	15	Regular	17	Favorable	14	Regular	16	Favorable	16	Regular	20	Regular	25	Favorable	19	Regular	80	Favorable	80	Favorable
54	18	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	17	Regular	19	Regular	25	Favorable	17	Regular	86	Favorable	78	Favorable
55	17	Favorable	15	Regular	15	Regular	16	Favorable	20	Favorable	21	Favorable	15	Regular	19	Regular	25	Favorable	83	Favorable	80	Favorable
56	12	Regular	16	Favorable	19	Favorable	13	Regular	16	Favorable	17	Regular	21	Favorable	23	Favorable	16	Regular	76	Favorable	77	Favorable
57	11	Regular	16	Favorable	17	Regular	20	Favorable	13	Regular	24	Favorable	22	Favorable	16	Regular	18	Regular	77	Favorable	80	Favorable
58	19	Favorable	18	Favorable	13	Favorable	19	Favorable	12	Regular	20	Regular	16	Regular	24	Favorable	18	Regular	81	Favorable	78	Favorable
59	17	Favorable	18	Favorable	13	Favorable	17	Favorable	18	Favorable	16	Regular	24	Favorable	23	Favorable	15	Regular	83	Favorable	78	Favorable
60	10	Desfavo...	15	Regular	20	Regular	16	Favorable	16	Favorable	24	Favorable	22	Favorable	16	Regular	13	Regular	78	Favorable	75	Regular
61	16	Favorable	17	Favorable	16	Regular	17	Favorable	15	Regular	23	Favorable	20	Regular	19	Regular	22	Favorable	81	Favorable	84	Favorable
62	12	Regular	14	Regular	19	Regular	18	Favorable	13	Regular	21	Favorable	21	Favorable	20	Regular	21	Favorable	76	Favorable	83	Favorable
63	18	Favorable	17	Favorable	14	Favorable	14	Regular	20	Favorable	20	Regular	13	Regular	23	Favorable	21	Favorable	83	Favorable	77	Favorable
64	12	Regular	17	Favorable	14	Regular	14	Regular	16	Favorable	21	Favorable	22	Favorable	19	Regular	17	Regular	73	Regular	79	Favorable
65	17	Favorable	16	Favorable	17	Favorable	19	Favorable	18	Favorable	17	Regular	23	Favorable	23	Favorable	19	Regular	87	Favorable	82	Favorable
66	16	Favorable	19	Favorable	13	Regular	14	Regular	13	Regular	24	Favorable	17	Regular	15	Regular	24	Favorable	75	Regular	80	Favorable

67	17	Favorable	16	Favorable	17	Favorable	13	Regular	20	Favorable	24	Favorable	15	Regular	22	Favorable	25	Favorable	83	Favorable	86	Favorable
68	18	Favorable	19	Favorable	20	Favorable	18	Favorable	18	Favorable	15	Regular	21	Favorable	23	Favorable	19	Regular	93	Favorable	78	Favorable
69	19	Favorable	17	Favorable	12	Favorable	17	Favorable	18	Favorable	20	Regular	19	Regular	23	Favorable	22	Favorable	83	Favorable	84	Favorable
70	18	Favorable	18	Favorable	19	Regular	18	Favorable	12	Regular	21	Favorable	22	Favorable	18	Regular	17	Regular	85	Favorable	78	Favorable
71	12	Regular	12	Regular	12	Regular	15	Regular	16	Favorable	17	Regular	19	Regular	15	Regular	19	Regular	67	Regular	70	Regular
72	15	Regular	15	Regular	16	Regular	17	Favorable	15	Regular	20	Regular	20	Regular	17	Regular	22	Favorable	78	Favorable	79	Favorable
73	20	Favorable	16	Favorable	16	Favorable	12	Regular	19	Favorable	18	Regular	18	Regular	21	Favorable	25	Favorable	83	Favorable	82	Favorable
74	15	Regular	14	Regular	18	Favorable	16	Favorable	12	Regular	21	Favorable	24	Favorable	21	Favorable	23	Favorable	75	Regular	89	Favorable
75	18	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	19	Favorable	17	Favorable	16	Regular	23	Favorable	24	Favorable	17	Regular	88	Favorable	80	Favorable
76	17	Favorable	16	Favorable	17	Favorable	13	Regular	20	Favorable	24	Favorable	15	Regular	22	Favorable	25	Favorable	83	Favorable	86	Favorable
77	18	Favorable	19	Favorable	20	Favorable	18	Favorable	18	Favorable	15	Regular	21	Favorable	23	Favorable	19	Regular	93	Favorable	78	Favorable
78	19	Favorable	17	Favorable	12	Favorable	17	Favorable	18	Favorable	20	Regular	19	Regular	23	Favorable	22	Favorable	83	Favorable	84	Favorable
79	18	Favorable	18	Favorable	19	Regular	18	Favorable	12	Regular	21	Favorable	22	Favorable	18	Regular	17	Regular	85	Favorable	78	Favorable
80	12	Regular	12	Regular	12	Regular	15	Regular	16	Favorable	17	Regular	19	Regular	15	Regular	19	Regular	67	Regular	70	Regular
81	15	Regular	15	Regular	16	Regular	17	Favorable	15	Regular	20	Regular	20	Regular	17	Regular	22	Favorable	78	Favorable	79	Favorable
82	20	Favorable	16	Favorable	16	Favorable	12	Regular	19	Favorable	18	Regular	18	Regular	21	Favorable	25	Favorable	83	Favorable	82	Favorable
83	15	Regular	14	Regular	18	Favorable	16	Favorable	12	Regular	21	Favorable	24	Favorable	21	Favorable	23	Favorable	75	Regular	89	Favorable
84	18	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	19	Favorable	17	Favorable	16	Regular	23	Favorable	24	Favorable	17	Regular	88	Favorable	80	Favorable
85	19	Favorable	16	Favorable	15	Regular	16	Favorable	18	Favorable	22	Favorable	18	Regular	18	Regular	22	Favorable	84	Favorable	80	Favorable
86	14	Regular	15	Regular	13	Favorable	13	Regular	17	Favorable	22	Favorable	17	Regular	22	Favorable	23	Favorable	72	Regular	84	Favorable
87	20	Favorable	13	Regular	16	Regular	20	Favorable	13	Regular	21	Favorable	19	Regular	20	Regular	20	Regular	82	Favorable	80	Favorable
88	19	Favorable	15	Regular	18	Favorable	14	Regular	14	Regular	23	Favorable	17	Regular	22	Favorable	20	Regular	80	Favorable	82	Favorable
89	15	Regular	14	Regular	15	Favorable	18	Favorable	14	Regular	17	Regular	22	Favorable	21	Favorable	20	Regular	76	Favorable	80	Favorable
90	18	Favorable	18	Favorable	16	Regular	12	Regular	14	Regular	24	Favorable	18	Regular	16	Regular	23	Favorable	78	Favorable	81	Favorable
91	14	Regular	13	Regular	19	Regular	18	Favorable	16	Favorable	18	Regular	21	Favorable	18	Regular	22	Favorable	80	Favorable	79	Favorable
92	16	Favorable	17	Favorable	15	Regular	16	Favorable	13	Regular	21	Favorable	22	Favorable	19	Regular	22	Favorable	77	Favorable	84	Favorable
93	19	Favorable	15	Regular	13	Regular	19	Favorable	18	Favorable	18	Regular	18	Regular	19	Regular	20	Regular	87	Favorable	75	Regular
94	15	Regular	15	Regular	11	Regular	16	Favorable	11	Regular	19	Regular	24	Favorable	20	Regular	13	Regular	68	Regular	76	Favorable
95	14	Regular	14	Regular	18	Regular	18	Favorable	18	Favorable	23	Favorable	12	Desfavo...	17	Regular	18	Regular	82	Favorable	70	Regular
96	19	Favorable	15	Regular	16	Favorable	17	Favorable	15	Regular	20	Regular	22	Favorable	21	Favorable	25	Favorable	82	Favorable	88	Favorable
97	16	Favorable	17	Favorable	14	Regular	12	Regular	15	Regular	22	Favorable	23	Favorable	20	Regular	15	Regular	74	Regular	80	Favorable
98	19	Favorable	15	Regular	17	Regular	18	Favorable	14	Regular	20	Regular	22	Favorable	18	Regular	18	Regular	83	Favorable	78	Favorable
99	16	Favorable	13	Regular	16	Regular	17	Favorable	15	Regular	19	Regular	21	Favorable	17	Regular	21	Favorable	77	Favorable	78	Favorable
100	17	Favorable	18	Favorable	14	Regular	16	Favorable	17	Favorable	21	Favorable	20	Regular	18	Regular	25	Favorable	82	Favorable	84	Favorable
101	19	Favorable	14	Regular	14	Regular	16	Favorable	19	Favorable	23	Favorable	17	Regular	16	Regular	24	Favorable	82	Favorable	80	Favorable
102	12	Regular	15	Regular	18	Regular	18	Favorable	14	Regular	23	Favorable	21	Favorable	20	Regular	20	Regular	77	Favorable	84	Favorable

103	16	Favorable	20	Favorable	18	Regular	12	Regular	17	Favorable	20	Regular	15	Regular	20	Regular	25	Favorable	83	Favorable	80	Favorable
104	16	Favorable	19	Favorable	17	Favorable	15	Regular	16	Favorable	15	Regular	23	Favorable	21	Favorable	18	Regular	83	Favorable	77	Favorable
105	13	Regular	15	Regular	17	Regular	13	Regular	19	Favorable	18	Regular	17	Regular	20	Regular	17	Regular	80	Favorable	72	Regular
106	18	Favorable	15	Regular	17	Favorable	14	Regular	16	Favorable	16	Regular	20	Regular	25	Favorable	19	Regular	80	Favorable	80	Favorable
107	18	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	17	Regular	19	Regular	25	Favorable	17	Regular	86	Favorable	78	Favorable
108	17	Favorable	15	Regular	15	Regular	16	Favorable	20	Favorable	21	Favorable	15	Regular	19	Regular	25	Favorable	83	Favorable	80	Favorable
109	12	Regular	16	Favorable	19	Favorable	13	Regular	16	Favorable	17	Regular	21	Favorable	23	Favorable	16	Regular	76	Favorable	77	Favorable
110	11	Regular	16	Favorable	17	Regular	20	Favorable	13	Regular	24	Favorable	22	Favorable	16	Regular	18	Regular	77	Favorable	80	Favorable
111	19	Favorable	18	Favorable	13	Favorable	19	Favorable	12	Regular	20	Regular	16	Regular	24	Favorable	18	Regular	81	Favorable	78	Favorable
112	18	Favorable	16	Favorable	15	Favorable	12	Regular	16	Favorable	23	Favorable	17	Regular	21	Favorable	21	Favorable	77	Favorable	82	Favorable
113	15	Regular	14	Regular	16	Favorable	18	Favorable	14	Regular	18	Regular	18	Regular	22	Favorable	21	Favorable	77	Favorable	79	Favorable
114	15	Regular	16	Favorable	17	Regular	16	Favorable	15	Regular	18	Regular	22	Favorable	18	Regular	20	Regular	79	Favorable	78	Favorable
115	17	Favorable	17	Favorable	15	Regular	16	Favorable	17	Favorable	19	Regular	22	Favorable	19	Regular	20	Regular	82	Favorable	80	Favorable
116	14	Regular	16	Favorable	16	Regular	17	Favorable	16	Favorable	19	Regular	20	Regular	20	Regular	18	Regular	79	Favorable	77	Favorable
117	19	Favorable	15	Regular	15	Regular	15	Regular	16	Favorable	20	Regular	23	Favorable	17	Regular	18	Regular	80	Favorable	78	Favorable
118	16	Favorable	19	Favorable	17	Favorable	15	Regular	16	Favorable	15	Regular	23	Favorable	21	Favorable	18	Regular	83	Favorable	77	Favorable
119	13	Regular	18	Favorable	17	Regular	13	Regular	19	Favorable	18	Regular	17	Regular	20	Regular	17	Regular	80	Favorable	72	Regular
120	18	Favorable	15	Regular	17	Favorable	14	Regular	16	Favorable	16	Regular	20	Regular	25	Favorable	19	Regular	80	Favorable	80	Favorable
121	18	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	17	Regular	19	Regular	25	Favorable	17	Regular	86	Favorable	78	Favorable
122	17	Favorable	15	Regular	15	Regular	16	Favorable	20	Favorable	21	Favorable	15	Regular	19	Regular	25	Favorable	83	Favorable	80	Favorable
123	12	Regular	16	Favorable	19	Favorable	13	Regular	16	Favorable	17	Regular	21	Favorable	23	Favorable	16	Regular	76	Favorable	77	Favorable
124	11	Regular	16	Favorable	17	Regular	20	Favorable	13	Regular	24	Favorable	22	Favorable	16	Regular	18	Regular	77	Favorable	80	Favorable
125	19	Favorable	18	Favorable	13	Favorable	19	Favorable	12	Regular	20	Regular	16	Regular	24	Favorable	18	Regular	81	Favorable	78	Favorable
126	17	Favorable	18	Favorable	13	Favorable	17	Favorable	18	Favorable	16	Regular	24	Favorable	23	Favorable	15	Regular	83	Favorable	78	Favorable
127	10	Desfavo...	16	Favorable	20	Regular	14	Regular	16	Favorable	24	Favorable	22	Favorable	16	Regular	13	Regular	78	Favorable	75	Regular
128	16	Favorable	17	Favorable	16	Regular	17	Favorable	15	Regular	23	Favorable	20	Regular	19	Regular	22	Favorable	81	Favorable	84	Favorable
129	12	Regular	14	Regular	19	Regular	18	Favorable	13	Regular	21	Favorable	21	Favorable	20	Regular	21	Favorable	76	Favorable	83	Favorable
130	18	Favorable	17	Favorable	14	Favorable	14	Regular	20	Favorable	20	Regular	13	Regular	23	Favorable	21	Favorable	83	Favorable	77	Favorable
131	12	Regular	17	Favorable	14	Regular	14	Regular	16	Favorable	21	Favorable	22	Favorable	19	Regular	17	Regular	73	Regular	79	Favorable
132	17	Favorable	16	Favorable	17	Favorable	19	Favorable	18	Favorable	17	Regular	23	Favorable	23	Favorable	19	Regular	87	Favorable	82	Favorable
133	16	Favorable	19	Favorable	13	Regular	14	Regular	13	Regular	24	Favorable	17	Regular	15	Regular	24	Favorable	75	Regular	80	Favorable
134	17	Favorable	16	Favorable	17	Favorable	13	Regular	20	Favorable	24	Favorable	15	Regular	22	Favorable	25	Favorable	83	Favorable	86	Favorable
135	18	Favorable	19	Favorable	20	Favorable	18	Favorable	18	Favorable	15	Regular	21	Favorable	23	Favorable	19	Regular	93	Favorable	78	Favorable
136	19	Favorable	17	Favorable	12	Favorable	17	Favorable	18	Favorable	20	Regular	19	Regular	23	Favorable	22	Favorable	83	Favorable	84	Favorable
137	18	Favorable	18	Favorable	19	Regular	18	Favorable	12	Regular	21	Favorable	22	Favorable	18	Regular	17	Regular	85	Favorable	78	Favorable
138	12	Regular	12	Regular	12	Regular	15	Regular	16	Favorable	17	Regular	19	Regular	15	Regular	19	Regular	67	Regular	70	Regular

139	15	Regular	15	Regular	16	Regular	17	Favorable	15	Regular	20	Regular	20	Regular	17	Regular	22	Favorable	78	Favorable	79	Favorable
140	20	Favorable	16	Favorable	16	Favorable	12	Regular	19	Favorable	18	Regular	18	Regular	21	Favorable	25	Favorable	83	Favorable	82	Favorable
141	15	Regular	14	Regular	18	Favorable	16	Favorable	12	Regular	21	Favorable	24	Favorable	21	Favorable	23	Favorable	75	Regular	89	Favorable
142	18	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	19	Favorable	17	Favorable	16	Regular	23	Favorable	24	Favorable	17	Regular	88	Favorable	80	Favorable
143	19	Favorable	16	Favorable	15	Regular	16	Favorable	18	Favorable	22	Favorable	18	Regular	18	Regular	22	Favorable	84	Favorable	80	Favorable
144	14	Regular	15	Regular	13	Favorable	13	Regular	17	Favorable	22	Favorable	17	Regular	22	Favorable	23	Favorable	72	Regular	84	Favorable
145	20	Favorable	13	Regular	16	Regular	20	Favorable	13	Regular	21	Favorable	19	Regular	20	Regular	20	Regular	82	Favorable	80	Favorable
146	19	Favorable	15	Regular	18	Favorable	14	Regular	14	Regular	23	Favorable	17	Regular	22	Favorable	20	Regular	80	Favorable	82	Favorable
147	15	Regular	14	Regular	15	Favorable	18	Favorable	14	Regular	17	Regular	22	Favorable	21	Favorable	20	Regular	76	Favorable	80	Favorable
148	18	Favorable	18	Favorable	16	Regular	12	Regular	14	Regular	24	Favorable	18	Regular	16	Regular	23	Favorable	78	Favorable	81	Favorable
149	14	Regular	13	Regular	19	Regular	18	Favorable	16	Favorable	18	Regular	21	Favorable	18	Regular	22	Favorable	80	Favorable	79	Favorable
150	16	Favorable	17	Favorable	15	Regular	16	Favorable	13	Regular	21	Favorable	22	Favorable	19	Regular	22	Favorable	77	Favorable	84	Favorable
151	19	Favorable	18	Favorable	13	Regular	19	Favorable	18	Favorable	18	Regular	18	Regular	19	Regular	20	Regular	87	Favorable	75	Regular
152	15	Regular	15	Regular	11	Regular	16	Favorable	11	Regular	19	Regular	24	Favorable	20	Regular	13	Regular	68	Regular	76	Favorable
153	14	Regular	14	Regular	18	Regular	14	Regular	18	Favorable	23	Favorable	12	Desfavo...	17	Regular	18	Regular	82	Favorable	70	Regular
154	19	Favorable	15	Regular	16	Favorable	17	Favorable	15	Regular	20	Regular	22	Favorable	21	Favorable	25	Favorable	82	Favorable	88	Favorable
155	16	Favorable	17	Favorable	14	Regular	12	Regular	15	Regular	22	Favorable	23	Favorable	20	Regular	15	Regular	74	Regular	80	Favorable
156	19	Favorable	15	Regular	17	Regular	18	Favorable	14	Regular	20	Regular	22	Favorable	18	Regular	18	Regular	83	Favorable	78	Favorable
157	16	Favorable	13	Regular	16	Regular	17	Favorable	15	Regular	19	Regular	21	Favorable	17	Regular	21	Favorable	77	Favorable	78	Favorable
158	17	Favorable	18	Favorable	14	Regular	16	Favorable	17	Favorable	21	Favorable	20	Regular	18	Regular	25	Favorable	82	Favorable	84	Favorable
159	19	Favorable	14	Regular	14	Regular	16	Favorable	19	Favorable	23	Favorable	17	Regular	16	Regular	24	Favorable	82	Favorable	80	Favorable
160	12	Regular	15	Regular	18	Regular	18	Favorable	14	Regular	23	Favorable	21	Favorable	20	Regular	20	Regular	77	Favorable	84	Favorable
161	16	Favorable	20	Favorable	18	Regular	12	Regular	17	Favorable	20	Regular	15	Regular	20	Regular	25	Favorable	83	Favorable	80	Favorable
162	16	Favorable	19	Favorable	17	Favorable	15	Regular	16	Favorable	15	Regular	23	Favorable	21	Favorable	18	Regular	83	Favorable	77	Favorable
163	13	Regular	18	Favorable	17	Regular	13	Regular	19	Favorable	18	Regular	17	Regular	20	Regular	17	Regular	80	Favorable	72	Regular
164	18	Favorable	15	Regular	17	Favorable	14	Regular	16	Favorable	16	Regular	20	Regular	25	Favorable	19	Regular	80	Favorable	80	Favorable
165	18	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	17	Regular	19	Regular	25	Favorable	17	Regular	86	Favorable	78	Favorable
166	17	Favorable	15	Regular	15	Regular	16	Favorable	20	Favorable	21	Favorable	15	Regular	19	Regular	25	Favorable	83	Favorable	80	Favorable
167	12	Regular	16	Favorable	19	Favorable	13	Regular	16	Favorable	17	Regular	21	Favorable	23	Favorable	16	Regular	76	Favorable	77	Favorable
168	11	Regular	16	Favorable	17	Regular	20	Favorable	13	Regular	24	Favorable	22	Favorable	16	Regular	18	Regular	77	Favorable	80	Favorable
169	19	Favorable	18	Favorable	13	Favorable	19	Favorable	12	Regular	20	Regular	16	Regular	24	Favorable	18	Regular	81	Favorable	78	Favorable
170	17	Favorable	18	Favorable	13	Favorable	17	Favorable	18	Favorable	16	Regular	24	Favorable	23	Favorable	15	Regular	83	Favorable	78	Favorable
171	10	Desfavo...	16	Favorable	20	Regular	16	Favorable	16	Favorable	24	Favorable	22	Favorable	16	Regular	13	Regular	78	Favorable	75	Regular
172	16	Favorable	17	Favorable	16	Regular	17	Favorable	15	Regular	23	Favorable	20	Regular	19	Regular	22	Favorable	81	Favorable	84	Favorable
173	12	Regular	14	Regular	19	Regular	18	Favorable	13	Regular	21	Favorable	21	Favorable	20	Regular	21	Favorable	76	Favorable	83	Favorable
174	18	Favorable	17	Favorable	14	Favorable	14	Regular	20	Favorable	20	Regular	13	Regular	23	Favorable	21	Favorable	83	Favorable	77	Favorable

175	12	Regular	17	Favorable	14	Regular	14	Regular	16	Favorable	21	Favorable	22	Favorable	19	Regular	17	Regular	73	Regular	79	Favorable
176	17	Favorable	16	Favorable	17	Favorable	19	Favorable	18	Favorable	17	Regular	23	Favorable	23	Favorable	19	Regular	87	Favorable	82	Favorable
177	16	Favorable	19	Favorable	13	Regular	14	Regular	13	Regular	24	Favorable	17	Regular	15	Regular	24	Favorable	75	Regular	80	Favorable
178	17	Favorable	16	Favorable	17	Favorable	13	Regular	20	Favorable	24	Favorable	15	Regular	22	Favorable	25	Favorable	83	Favorable	86	Favorable
179	18	Favorable	19	Favorable	20	Favorable	18	Favorable	18	Favorable	15	Regular	21	Favorable	23	Favorable	19	Regular	93	Favorable	78	Favorable
180	19	Favorable	17	Favorable	12	Favorable	17	Favorable	18	Favorable	20	Regular	19	Regular	23	Favorable	22	Favorable	83	Favorable	84	Favorable
181	18	Favorable	18	Favorable	19	Regular	18	Favorable	12	Regular	21	Favorable	22	Favorable	18	Regular	17	Regular	85	Favorable	78	Favorable
182	12	Regular	12	Regular	12	Regular	15	Regular	16	Favorable	17	Regular	19	Regular	15	Regular	19	Regular	67	Regular	70	Regular
183	15	Regular	15	Regular	16	Regular	17	Favorable	15	Regular	20	Regular	20	Regular	17	Regular	22	Favorable	78	Favorable	79	Favorable
184	20	Favorable	16	Favorable	16	Favorable	12	Regular	19	Favorable	18	Regular	18	Regular	21	Favorable	25	Favorable	83	Favorable	82	Favorable
185	15	Regular	14	Regular	18	Favorable	16	Favorable	12	Regular	21	Favorable	24	Favorable	21	Favorable	23	Favorable	75	Regular	89	Favorable
186	18	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	19	Favorable	17	Favorable	16	Regular	23	Favorable	24	Favorable	17	Regular	88	Favorable	80	Favorable
187	17	Favorable	16	Favorable	17	Favorable	13	Regular	20	Favorable	24	Favorable	15	Regular	22	Favorable	25	Favorable	83	Favorable	86	Favorable
188	18	Favorable	19	Favorable	20	Favorable	18	Favorable	18	Favorable	15	Regular	21	Favorable	23	Favorable	19	Regular	93	Favorable	78	Favorable
189	19	Favorable	17	Favorable	12	Favorable	17	Favorable	18	Favorable	20	Regular	19	Regular	23	Favorable	22	Favorable	83	Favorable	84	Favorable
190	18	Favorable	18	Favorable	19	Regular	18	Favorable	12	Regular	21	Favorable	22	Favorable	18	Regular	17	Regular	85	Favorable	78	Favorable
191	12	Regular	12	Regular	12	Regular	15	Regular	16	Favorable	17	Regular	19	Regular	15	Regular	19	Regular	67	Regular	70	Regular
192	15	Regular	15	Regular	16	Regular	17	Favorable	15	Regular	20	Regular	20	Regular	17	Regular	22	Favorable	78	Favorable	79	Favorable
193	20	Favorable	16	Favorable	16	Favorable	12	Regular	19	Favorable	18	Regular	18	Regular	21	Favorable	25	Favorable	83	Favorable	82	Favorable
194	15	Regular	14	Regular	18	Favorable	16	Favorable	12	Regular	21	Favorable	24	Favorable	21	Favorable	23	Favorable	75	Regular	89	Favorable
195	18	Favorable	17	Favorable	17	Favorable	19	Favorable	17	Favorable	16	Regular	23	Favorable	24	Favorable	17	Regular	88	Favorable	80	Favorable
196	19	Favorable	16	Favorable	15	Regular	16	Favorable	18	Favorable	22	Favorable	18	Regular	18	Regular	22	Favorable	84	Favorable	80	Favorable
197	14	Regular	15	Regular	13	Favorable	13	Regular	17	Favorable	22	Favorable	17	Regular	22	Favorable	23	Favorable	72	Regular	84	Favorable
198	20	Favorable	13	Regular	16	Regular	20	Favorable	13	Regular	21	Favorable	19	Regular	20	Regular	20	Regular	82	Favorable	80	Favorable
199	19	Favorable	15	Regular	18	Favorable	14	Regular	14	Regular	23	Favorable	17	Regular	22	Favorable	20	Regular	80	Favorable	82	Favorable
200	15	Regular	14	Regular	15	Favorable	18	Favorable	14	Regular	17	Regular	22	Favorable	21	Favorable	20	Regular	76	Favorable	80	Favorable
201																						
202																						
203																						
204																						

## Anexo 7: Consentimiento informado



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Satipo, 04 de Mayo del 2021

**CARTA N° 00207 -2021-SGRH/MPS**

Bachilleres:

**GAGO ALARCON SHIRLEY MORELLA**  
**GARCIA ROCA MARITZA VALERIA**  
 Ciencias Administrativas y Contables

PRESENTE.-

**ASUNTO** : AUTORIZACIÓN PARA LLEVAR ACABO EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN "GESTION ADMINISTRATIVAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE SATIPO"

**Ref.** : Expediente N° 06149 del 14 de Abril de 2021.

Por la presente me dirijo a Ud. A fin de comunicarle que habiendo hecho recepción de su solicitud, mediante el cual solicita la AUTORIZACION PARA LLEVAR A CABO LA INVESTIGACION "GESTION ADMINISTRATIVAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE SATIPO", en ese sentido debo informarle que se le concede su petición, para poder llevar a cabo dicha investigación, así mismo deberá efectuar las coordinaciones correspondientes con el responsable del área, para el normal desarrollo de su Investigación.

Atentamente

  
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO  
 Oficina de Administración y Finanzas  
 Lc. Adm. Juan Jeremías Torres Ortiz  
 SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



**SOLICITO: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN DE, GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO.**

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO.

Por el presente los solicitantes **GAGO ALARCÓN, SHIRLEY MORELLA** con DNI: 71120166, y **GARCÍA ROCA, MARITZA** con DNI: 42676618; bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialidad de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, ante usted nos presentamos muy respetuosamente para solicitar su autorización para EL CONSENTIMIENTO INFORMADO para el desarrollo de la investigación titulada "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO, 2020**", para que realizar unas encuestas a los pobladores, y también comprometiéndonos a brindar una copia de los resultados a su despacho.

Satipo, 14 de abril del 2021

Atentamente;

**GAGO ALARCÓN, SHIRLEY MORELLA**  
DNI N° 71120166  
COD.MAT.

**GARCÍA ROCA, MARITZA VALERIA**  
DNI N° 42676618  
COD.MAT.

## Anexo 8: Evidencias documentarias



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO, 2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Bach. Gago Alarcón, Shirley Morella y Bach. García Roca, Maritza.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Satipo, .....06..... de .....05..... de 2021.



*[Handwritten Signature]*

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Miranda Godoy Manuel

Nº DNI: 43497896

1. Responsable de investigación  
Apellidos y nombres: Gago Alarcón Shirley Morella  
D.N.I. Nº 71120166  
Nº de teléfono/celular: 927845296  
Email: morella\_1992@hotmail.com  
Firma: *[Handwritten Signature]*
2. Responsable de investigación  
Apellidos y nombres: García Roca Maritza  
D.N.I. Nº 42676613  
Nº de teléfono/celular: 920765431  
Email: gds\_1990@hotmail.com  
Firma: *[Handwritten Signature]*



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO, 2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Bach. Gago Alarcón, Shirley Morella y Bach. García Roca, Maritza.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Satipo, ..... 06 ..... de ..... 05 ..... de ..... 2021.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Espinal Alarcón Roca  
 N° DNI: 44978921

**1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: Gago Alarcón Shirley Morella  
 D.N.I. N° 71120186  
 N° de teléfono/celular: 927 845 296  
 Email: morella1992@hotmail.com  
 Firma: [Handwritten Signature]

**2. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: García Roca Maritza  
 D.N.I. N° 42676618  
 N° de teléfono/celular: 920 765 431  
 Email: maritza.roc@bolmail.com  
 Firma: [Handwritten Signature]



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO, 2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Bach. Gago Alarcón, Shirley Morella y Bach. García Roca, Maritza.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Satipo, ..... 06 ..... de ..... 05 ..... de ..... 2021.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Toscos Rivas, Elizabeth  
 N° DNI: 48129348

**1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: Gago Alarcón Shirley Morella  
 D.N.I. N° 71120166  
 N° de teléfono/celular: 927845296  
 Email: morella\_1992@hotmail.com  
 Firma: [Handwritten Signature]

**2. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: García Roca Maritza  
 D.N.I. N° 42676617  
 N° de teléfono/celular: 920765431  
 Email: vdvs.2040@hotmail.com  
 Firma: [Handwritten Signature]



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO, 2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Bach. Gago Alarcón, Shirley Morella y Bach. García Roca, Maritza.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Satipo, .....06..... de .....05..... de 2021.



*[Firma]*  
(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: *Lilhua Repuello Mari Luz*  
 N° DNI: *20080334*

1. Responsable de investigación  
 Apellidos y nombres: *Gago Alarcón Shirley Morella*  
 D.N.I. N°: *71120166*  
 N° de teléfono/celular: *927845296*  
 Email: *morella.1992@hotmail.com*  
 Firma: *[Firma]*
  
2. Responsable de investigación  
 Apellidos y nombres: *García Roca Maritza*  
 D.N.I. N°: *42676618*  
 N° de teléfono/celular: *920365431*  
 Email: *maritza.roca@hotmail.com*  
 Firma: *[Firma]*



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO, 2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Bach. Gago Alarcón, Shirley Morella y Bach. García Roca, Maritza.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Satipo, .....06..... de .....05 de 2021.



*M. Maritza*

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: *Rodríguez Mercado Maritza*  
N° DNI: *43831451*

1. Responsable de investigación  
Apellidos y nombres: *Gago Alarcón Shirley Morella*  
D.N.I. N° *71120166*  
N° de teléfono/celular: *927.845.296*  
Email: *morella.1892@hotmail.com*  
Firma: *[Signature]*
2. Responsable de investigación  
Apellidos y nombres: *García Roca Maritza*  
D.N.I. N° *42676618*  
N° de teléfono/celular: *920765431*  
Email: *maritza.2010@hotmail.com*  
Firma: *[Signature]*



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO, 2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Bach. Gago Alarcón, Shirley Morella y Bach. García Roca, Maritza.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Satipo, ..... 06 ..... de ..... 05 ..... de 2021.



*(Firma manuscrita)*

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: *Velaz Barquez Maribel*

Nº DNI: *43529349*

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: *Gago Alarcón Shirley Morella*

D.N.I. Nº: *71120166*

Nº de teléfono/celular: *927 845 296*

Email: *morella\_1972@hotmail.com*

Firma: *(Firma manuscrita)*

2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: *García Roca Maritza*

D.N.I. Nº: *42676618*

Nº de teléfono/celular: *920 765 431*

Email: *maritza\_2010@hotmail.com*

Firma: *(Firma manuscrita)*



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO, 2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Bach. Gago Alarcón, Shirley Morella y Bach. García Roca, Maritza.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación, y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Satipo, .....06..... de .....05..... de 2021.



*Paulina Cabrera Paulina*  
 (PARTICIPANTE)  
 Apellidos y nombres: *Paulina Cabrera Paulina*  
 N° DNI: *20550335*

1. **Responsable de investigación**  
 Apellidos y nombres: *Gago Alarcón Shirley Morella*  
 D.N.I. N° *71120166*  
 N° de teléfono/celular: *977845296*  
 Email: *morella.1992@hotmail.com*  
 Firma: *[Firma]*
  
2. **Responsable de investigación**  
 Apellidos y nombres: *García Roca Maritza*  
 D.N.I. N° *42676618*  
 N° de teléfono/celular: *920765433*  
 Email: *maritza.garcia@hotmail.com*  
 Firma: *[Firma]*



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO, 2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Bach. Gago Alarcón, Shirley Morella y Bach. García Roca, Maritza.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Satipo, .....06..... de .....05..... de 2021.



*(Firma manuscrita)*  
 (PARTICIPANTE)  
 Apellidos y nombres: *Shirley Christian Ayala*  
 N° DNI: *96557864*

1. **Responsable de investigación**  
 Apellidos y nombres: *Gago Alarcón Shirley Morella*  
 D.N.I. N°: *71120166*  
 N° de teléfono/celular: *927 845 296*  
 Email: *morella1992@hotmail.com*  
 Firma: *[Firma manuscrita]*
  
2. **Responsable de investigación**  
 Apellidos y nombres: *García Roca Maritza*  
 D.N.I. N°: *42636613*  
 N° de teléfono/celular: *920765431*  
 Email: *maritza.2049@hotmail.com*  
 Firma: *[Firma manuscrita]*



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO, 2020”**, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Bach. Gago Alarcón, Shirley Morella y Bach. García Roca, Maritza.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Satipo, .....06..... de .....05..... de 2021.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Pepe Cameros Maria Jaime  
 N° DNI: 47949318

1. **Responsable de investigación**  
 Apellidos y nombres: Gago Alarcón Shirley Morella  
 D.N.I. N°: 71120166  
 N° de teléfono/celular: 927845296  
 Email: morella1992@hotmail.com  
 Firma: [Firma]
  
2. **Responsable de investigación**  
 Apellidos y nombres: García Roca Maritza  
 D.N.I. N°: 42616618  
 N° de teléfono/celular: 920765431  
 Email: mdg2040@hotmail.com  
 Firma: [Firma]



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO, 2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Bach. Gago Alarcón, Shirley Morella y Bach. García Roca, Maritza.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación, y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Satipo, .....06..... de .....05..... de 2021.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Veliz Campos Saul

Nº DNI: 75583519

**1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: Gago Alarcón Shirley Morella  
 D.N.I. Nº: 7112066  
 Nº de teléfono/celular: 927 845 296  
 Email: morella\_1972@hotmail.com  
 Firma: [Signature]

**2. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: García Roca Maritza  
 D.N.I. Nº: 42696618  
 Nº de teléfono/celular: 920762431  
 Email: maria.roca@hotmail.com  
 Firma: [Signature]