

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

**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

**Gestion administrativa y calidad de servicios al usuario de la  
Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019**

Para optar : Título Profesional de Licenciada en  
Administración

Autoras : Bach. Gala Huaman Ruth Emperatriz  
Bach. Lopez Vega Pamela Katy

Asesora : Mtra. Munive Orrego Vilma Hermelinda

Línea de investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de inicio y culminación : 17.10.2019 – 16.10.2020.

**Huancayo – Perú**

**2022**

**HOJA DE APROBACION DE JURADOS****UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**TESIS**

**GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS  
AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN LUIS DE  
SHUARO - CHANCHAMAYO, 2019**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Gala Huaman Ruth Emperatriz  
Bach. Lopez Vega Pamela Katy**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

**APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**

**PRESIDENTE : \_\_\_\_\_  
DR. VASQUEZ VASQUEZ WILBER GONZALO**

**PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MTRA. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA**

**SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
DR. MAITA FRANCO ABDON CASIANO**

**TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MG. VERASTEGUI VELASQUEZ GRACIELA  
SOLEDAD.**

**Huancayo, 17 de febrero del 2023.**



**GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE  
SERVICIOS AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE  
SAN LUIS DE SHUARO - CHANCHAMAYO, 2019**

**ASESOR:**

**MTRA. MUNIVE ORREGO VILMA HERMELINDA**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación lo dedico a mi madre: Susana, por su sacrificio y apoyo incondicional para lograr mi objetivo y futuro profesional.

Ruth.

La presente investigación lo dedico a mis padres: Francisco y Lila, forjadores de mi camino y ser cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentaron en mi la base de responsabilidad y deseo de superación motivándome constantemente para alcanzar mis metas

Pamela.

## **AGRADECIMIENTO**

De manera muy especial a la Universidad Peruana Los Andes, alma mater de la región Junín y a nuestros maestros universitarios, por su esfuerzo inagotable en inculcarnos valores y amor al estudio.

A nuestra asesora, por sus recomendaciones profesionales en la elaboración de la presente investigación.

Y de manera muy particular a todo el personal de la Municipalidad distrital de San Luís de Shuaro por confiar en nosotros y permitirnos desarrollar nuestra investigación en su prestigiosa institución.

Ruth y Pamela.

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

## CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD (EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

### CONSTANCIA

Que, Los Bachilleres: **GALA HUAMÁN RUTH Y LÓPEZ VEGA PAMELA**, de la escuela profesional de Administración y Sistemas, ha presentado su informe final de TESIS titulado: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN LUIS DE SHUARO - CHANCHAMAYO, 2019."**. originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **23%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 17 de agosto del 2022



**Dr. Armando Juan Adatao Ávila**  
Director de Unidad de Investigación  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



## CONTENIDO

CONFORMACION DEL JURADO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ASESOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
CONTENIDO.....	viii
CONTENIDO DE TABLAS .....	xii
CONTENIDO DE FIGURAS .....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCION.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Delimitación del problema.....	20
1.3. Formulación del problema .....	21
1.3.1. Problema general .....	21
1.3.2. Problemas específicos.....	21
1.4. Justificación .....	22
1.4.1. Social .....	22
1.4.2. Teórica.....	22

1.4.3. Metodológica .....	22
1.5. Objetivos .....	23
1.5.1. Objetivo general .....	23
1.5.2. Objetivos específicos .....	23
CAPITULO II: MARCO TEORICO .....	24
2.1. Antecedentes .....	24
2.2. Bases teóricas o científicas .....	29
2.3. Marco conceptual .....	47
CAPITULO III: HIPÓTESIS .....	50
3.1. Hipótesis general .....	50
3.2. Hipótesis específicas .....	50
3.3. Variables .....	50
CAPITULO IV: METODOLOGIA .....	54
4.1. Método de investigación .....	54
4.2. Tipo de investigación .....	54
4.3. Nivel de investigación .....	54
4.4. Diseño de investigación .....	55
4.5. Población y muestra .....	55
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	56
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	57
4.8. Aspectos éticos de la investigación .....	59
CAPITULO V: RESULTADOS .....	60

5.1. Descripción de resultados .....	60
5.2. Contraste de hipótesis .....	71
ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS .....	78
CONCLUSIONES.....	83
RECOMENDACIONES .....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	86
ANEXOS .....	89
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	89
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	89
Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento.....	91
Anexo 4. Instrumento de investigación .....	93
Anexo 5. Validación de expertos.....	98
Anexo 6. Consentimiento informado .....	110
Anexo 7. Base de datos.....	111
Anexo 8. Evidencias (fotografías de aplicación de instrumento).....	121

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Competencias exclusivas de los municipios .....	18
Tabla 2. Competencias municipales compartidas.....	18
Tabla 3. Validación de juicio de expertos .....	58
Tabla 4. Resultados de confiabilidad de los instrumentos.....	59
Tabla 5. Baremo de interpretación para el valor alfa de Cronbach .....	59
Tabla 6. Resultados analizados para la variable gestión administrativa.....	60
Tabla 7. Resultados analizados para la dimensión planificación .....	61
Tabla 8. Resultados analizados para la dimensión organización.....	62
Tabla 9. Resultados analizados para la dimensión dirección .....	63
Tabla 10. Resultados analizados para la dimensión control.....	64
Tabla 11. Resultados analizados para la variable calidad de servicios .....	65
Tabla 12. Resultados analizados para la dimensión tangibilidad .....	66
Tabla 13. Resultados analizados para la dimensión fiabilidad.....	67
Tabla 14. Resultados analizados para la dimensión capacidad de respuesta.....	68
Tabla 15. Resultados analizados para la dimensión seguridad.....	69
Tabla 16. Resultados analizados para la dimensión empatía.....	70
Tabla 17. Prueba de normalidad para las variables .....	71
Tabla 18. Tabla de rangos para el coeficiente de correlación .....	73
Tabla 19. Prueba de correlación para la hipótesis general .....	73
Tabla 20. Prueba de correlación para la primera hipótesis específica.....	74
Tabla 21. Prueba de correlación para la segunda hipótesis específica .....	75
Tabla 22. Prueba de correlación para la tercera hipótesis específica .....	76
Tabla 23. Prueba de correlación para la cuarta hipótesis específica .....	77

**CONTENIDO DE FIGURAS**

Figura 1. Procesos de la gestión administrativa .....	33
Figura 2. Cronología sobre las principales propuestas teóricas sobre calidad del servicio, su evaluación y hechos internacionales relevantes.....	44
Figura 3. El Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio .....	45
Figura 4. Resultados gráficos de la gestión administrativa .....	61
Figura 5. Resultados gráficos de la planificación.....	62
Figura 6. Resultados gráficos de la organización .....	63
Figura 7. Resultados gráficos de la dirección.....	64
Figura 8. Resultados gráficos de la control .....	65
Figura 9. Resultados gráficos de la calidad de servicios .....	66
Figura 10. Resultados gráficos de la tangibilidad.....	67
Figura 11. Resultados gráficos de la fiabilidad .....	68
Figura 12. Resultados gráficos de la capacidad de respuesta .....	69
Figura 13. Resultados gráficos de la seguridad .....	70
Figura 14. Resultados gráficos de la empatía .....	71

## RESUMEN

La investigación se enfocó en el problema de: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro?; así mismo, se consideró como objetivo: Establecer la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios al Usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro. Se tuvo un desarrollo metodológico que abarcó como método general, el científico y como específico, el análisis, síntesis, observación y medición; se desarrolló una investigación de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental transversal, correlacional descriptiva. Aplicada a una población de 85 personas, los mismos que fueron considerados como la muestra, siendo esta censal; además de considerar como técnica de investigación, la encuesta, y como instrumentos, el cuestionario; finalmente considerando como técnicas de procesamiento, la estadística descriptiva por la cual se presentaron tablas de frecuencias y gráficos, y la estadística inferencial, bajo la cual se realizó las pruebas de contrastación de hipótesis. Concluyéndose que, la gestión administrativa si se relaciona significativamente ( $\text{sig. } p = 0.000 < 0.05$ ) con la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, dada a un nivel positivo fuerte ( $r_s = .784$ ). Siendo así, en tanto la gestión administrativa sea eficiente y funcional, los servicios dados a los usuarios serán de mejor calidad.

**Palabras clave:** gestión, administración, calidad, servicios, municipalidades

## ABSTRACT

The research focused on the problem of: What is the relationship between Administrative Management and Quality of User Services of the Municipality of San Luis de Shuaro? Likewise, it was considered as an objective: To set up the relationship between Administrative Management and Quality of Services to the User of the Municipality of San Luis de Shuaro. There was a methodological development that included the general, scientific and specific methods, analysis, synthesis, observation and measurement; An basic research was developed, of a correlational level and of a non-experimental cross-sectional, descriptive correlational design. Applied to a population of 85 people, the same ones that were considered as the sample, being this census; in addition to considering the survey as a research technique and the questionnaire as instruments; finally considering as processing techniques, descriptive statistics by which frequency tables and graphs were presented, and inferential statistics, under which hypothesis contrast tests were performed. Concluding that, administrative management is significantly related (sig.  $P = 0.000 < 0.05$ ) with the quality of user services of the Municipality of San Luis de Shuaro - Chanchamayo, given a strong positive level ( $r_s = .784$ ). Thus, as long as the administrative management is efficient and functional, the services provided to users will be of better quality.

**Keywords:** management, administration, quality, services, municipalitie.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

La realidad comercial mundial nos muestra un nivel competitivo de mucha exigencia para las organizaciones empresariales e instituciones de los diversos países; el nivel de comunicación existente en la actualidad sin fronteras y más aún que posibilita modificar constantemente los hábitos de consumo de la población, siendo estas cada vez más exigentes en relación a sus expectativas y ofertas recibidas; las personas no solo buscan ahora, características en el producto o servicio que los diferencien de los demás sino que en esa relación ya se tiene la exigencia de calidad respecto a un bajo precio y esto es porque hay abundancia de oferentes, que tienen cada uno estrategias de atraer a los clientes y retenerlos; estos muchas veces basados en ofertas que implica cambiar radicalmente las expectativas de la población.

Sin embargo, la realidad de las instituciones estatales es diferente, puesto que para permanecer en un ámbito geográfico con carácter de ser vigentes y competitivos, no necesitan mayor esfuerzo de sus directivos; en la mayoría de casos, no tienen mucho interés en desarrollar estrategias comerciales, como la de atracción y retención al cliente y esto, porque a estas instituciones se les asigna un presupuesto para desarrollar obras y acciones en beneficio de la comunidad, para sumir con las obligaciones tanto del personal como del pago de sus servicios; no tienen que estar sujetos a la opinión de satisfacción de los usuarios para reiterar una transacción administrativa, sino que los usuarios no les queda otra, que volver y volver sea en las circunstancias que se les presente y sea cual sea la opinión o imagen que se tenga de la entidad.



“La gestión pública lo define, como el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo”. (IDEA Internacional, 2009, p. 16).

Es decir que considerando la acción de gestión administrativa las organizaciones estatales tienen el objetivo de generar beneficios para la población; entonces, debe de ser un factor analizar y entender los aspectos burocráticos de las organizaciones que son un factor fundamental en la insatisfacción pues son los procesos lentos que genera el mayor malestar de la población.

Dentro de la esfera administrativa pública, la organización tiende a tener un desarrollo distinto a la propia realidad en la que realiza su gestión. Esto nace, debido a las expectativas de los funcionarios. Para que el ordenamiento público funcione debe existir legalidad y legitimidad a pesar si su efectividad o responsabilidad dentro de la actividad pública. (IDEA Internacional, 2009, s.p.).

Entonces cuando se habla de gestión pública y esto orientado a las actividades administrativas, son las que tienen factores de entendimiento confuso pues muchas veces, la población genera opinión respecto a la gestión y los procesos administrativos que comprende la acción de las instituciones públicas.

En tal sentido, Chiavenato (2006) afirmó que: “Las funciones administrativas consideradas como un todo integrado conforman el proceso administrativo: Cuando la planeación, la organización, la dirección y el control se consideren de forma aislada son funciones administrativas” (p. 124).

La gestión administrativa en las organizaciones tiene un carácter de vital importancia pues es el eje por donde transcurren todas las actividades a desarrollar

durante un periodo de tiempo y de las cuales se obtendrán resultados orientados al éxito o al fracaso.

“La gestión administrativa en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma” (Arizona State University, 2019).

En el Perú, las organizaciones estatales como municipios, establecen mayormente los procesos de gestión administrativa bajo aspectos normativos institucionales, estos podrían entenderse desde la información:

**Tabla 1.**  
*Competencias exclusivas de los municipios*

<b>Competencias exclusivas</b>	<b>Descripción de los aspectos normativos</b>
	Realizar y gestionar el capital humano tanto a nivel urbano como rural ejecutando el planeamiento que surja.
	Admitir el planeamiento municipal y desarrollarlo.
	Promulgar las normativas para la zonificación, asentamientos, urbanismo y acondicionamiento territorial.
	A través de la ley aprobar tanto el presupuesto y su organización institucional.
	Leyes del presupuesto y sistema nacional.
	A través de la ley se debe crear o exonerar tanto las tasas o derechos, así como las contribuciones.
	Fiscalización en la municipalidad.
	Supervisión de carácter social sobre las obras públicas.
	Admitir las construcciones referidas a los servicios públicos de la municipalidad mediante las concesiones mediante la ley inmediata.
	Admitir convenios internacionales como nacionales según corresponda la ley.

Fuente: (Torres Tello, 2005), Diagnóstico de la Gestión Municipal

**Tabla 2.**  
*Competencias municipales compartidas*

<b>Competencias compartidas</b>	<b>Descripción de los aspectos normativos</b>
	Servicios públicos como el de educación, salubridad, sociedad y cultura, deportes, etc.
	Interés en los programas socioculturales y sociales

Fuente: (Torres Tello, 2005), Diagnóstico de la Gestión Municipal

Dentro de la gestión administrativa, es necesario advertir que el proceso administrativo inicia a través de una suerte de interrelación. Sin embargo; la Calidad del Servicio, es un factor cualitativo dentro de la empresa o institución municipal como es el caso de la presente investigación, por ello es necesario medirla para poder controlarla, sobre todo por que debería orientarse a llegar hacia un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios y por lo mismo generar una imagen más adecuada de los pobladores.

A razón de ello, Tapia (2016) identifica que: “La aprobación de una gestión es el resultado de la suma de varios procesos por los que pasa el usuario, por lo tanto, las mejoras que pudiera hacerse en una organización tienen que ser pensando en la satisfacción del usuario” (p. 12), Por tanto, los funcionarios y trabajadores de una institución deben tener en cuenta que el usuario es la base fundamental por el cual brindan un servicio que beneficia y enriquece a sí misma.

Dentro de este marco tenemos a la municipalidad distrital de San Luis de Shuaro, provincia de Chanchamayo, cuya misión; es el trabajo en equipo, para fortalecer el ambiente institucional, implementar un adecuado uso de herramientas para ejecutar un plan y gestión que transforme la municipalidad en una institución moderna y sobre todo transparente en relación a los servicios que brindan a sus usuarios. Mantener una gestión eficiente y libre de trabas, asumiendo una responsabilidad para con su comunidad y para el ambiente de la naturaleza.

Sin embargo actualmente se observa dificultades como la falta de un buen trato a los del usuarios en el área de caja e informes, falta de personal competente, poca recaudación de tributos, falta de un análisis situacional, falta de equipos

tecnológicos de trabajo en el área de desarrollo de economía, agronomía ambiental y turismo; según los datos del libro de reclamaciones en el año 2018 se observa un incremento de quejas de calidad de atención al usuario de un 19 % a comparación del año 2017 siendo un 12 %, es decir según la evidencia mostrada la calidad de atención al cliente es deficiente, cuyas consecuencias serían un conjunto de acciones deficientes para la institución y la sociedad.

Por último, a través de esta investigación será necesario conocer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que realiza la municipalidad distrital a usuarios del distrito San Luis de Shuaro, a fin de lograr la misión y visión fines institucional y brindar al usuario un servicio de calidad que se ajuste a sus necesidades, y así fortalecer la participación ciudadana.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **a) Delimitación Espacial**

El trabajo se realizó en el ámbito que comprende el distrito de San Luis de Shuaro, provincia de Chanchamayo específicamente con pobladores que asumen la participación como usuarios de la Municipalidad de San Luis de Shuaro.

### **b) Delimitación Temporal**

La delimitación temporal corresponde al presente año 2019, hasta el tiempo que se concluyó el presente año.

### **c) Delimitación Conceptual o Temática**

El estudio se delimita conceptualmente por determinar las teorías de la gestión administrativa y la calidad de servicios.

Gestión Administrativa, “Un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, para determinar objetivos mediante el uso de recursos” (Calix, 2011, p.1).

Calidad de servicios, “La calidad en el sector público (gobiernos federales, estatales y municipales) no ha alcanzado un crecimiento ni impulso de tanta rapidez como el sector privado. No obstante, muchas entidades del sector público han logrado a veces importante en la incorporación de los principios de la calidad en sus operaciones” (Evans & Lindsay, 2008, p. 74).

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019?
2. ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019?
3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019?

4. ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Social**

El estudio se justifica socialmente por considerar a los diferentes segmentos poblacionales, quienes son el personaje esencial a lo que corresponde las necesidades incesantes en materia social y cultural. Asimismo, la población es la base por el cual aseguran el juicio sobre la gestión y la calidad que la Municipalidad de San Luis de Shuaro asume.

### **1.4.2. Teórica**

La investigación se realizó para determinar la relación de la Gestión administrativa y la calidad de servicio, medición que permitirá conocer los factores temático teóricos y procesarlas para su adecuación a una realidad como es de la Municipalidad de San Luis de Shuaro, provincia de Chanchamayo; para comprenderlo implica una descomposición de la teoría y un análisis minucioso considerando los aportes de diferentes autores respecto a las variables de estudio.

### **1.4.3. Metodológica**

En lo que concierne a la metodología, la investigación aplicó las técnicas e instrumentos de recolección de datos como el cuestionario de encuesta a los usuarios de la municipalidad que se vinculan a la gestión

administrativa de la Municipalidad de San Luis de Shuaro, provincia de Chanchamayo. Los resultados servirán para demostrar las hipótesis.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Establecer la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios al Usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

1. Establecer la relación entre la planeación y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.
2. Establecer la relación entre la organización y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.
3. Establecer la relación entre la dirección y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.
4. Establecer la relación entre el control y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales**

Pinochet (2017) en su investigación titulada *Participación ciudadana en la Gestión pública local caso de comuna de Pudahuel*, tesis para optar el grado de magister, Universidad de Chile, Santiago de Chile, dicho trabajo se enmarca dentro de la participación ciudadana en la gestión pública local, Se planteó una metodología de tipo básico de nivel descriptivo, la técnica empleada fue la entrevista de un reactivo de 12 preguntas para completar, la aplicación de los instrumentos fue dirigido a diferentes vecinales, funcionarios municipales o autoridades, las conclusiones arribadas fueron: “La participación ciudadana se ha vuelto un factor determinante para las administraciones públicas de los países, donde el éxito de las diversas políticas dependen en ciertas medidas de la conclusión de la ciudadanía en la gestión gubernamental.

Específicamente, se vuelve crucial que la participación ciudadana comience fomentándose a nivel local, puesto que en esta área donde se da una relación más directa en la comunidad y el estado, existe un mejor control social y hay mayor evidencia de los impactos de la gestión pública. Sin embargo, lo que se ha observado en el último tiempo, es que no se cuenta con un alto nivel de participación ciudadana en la gestión pública Local de País, quedando en evidencia con la presente investigación sobre la comuna de Pudahuel”. (p.80)

Santana (2016) en su investigación titulada *La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (Gadm) de Tungurahua*. Se propuso el objetivo de: “Analizar la planificación



estratégica y la gestión administrativa en los GADM de Tungurahua” (p. 24), siendo la metodología utilizada desde un enfoque deductivo y exploratorio, de nivel exploratorio con diseño no experimental; teniendo como población grupos pequeños infinitos. Llegando a la siguiente conclusión: Los GADM de Tungurahua definieron que cumplir con los planes estratégicos es de carácter medio. Es decir que en la mayoría de veces analizados el cumplimiento no se desarrollaba completamente, es decir no se evidenciaban exigencias orientadas al cumplimiento de lo planificado. Respecto a la gestión administrativa en los GADM de Tungurahua, es notorio las deficiencias en la planificación estratégica, y de la limitación del personal técnico con la que se cuenta por lo mismo el proceso de administración se ve muy afectada y se incumplen los procesos.

Ibarra y Rúa (2018) en su investigación titulada *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia*. Establecieron el objetivo: “Determinar el grado de conformidad e inconformidad de los usuarios en relación a la atención prestada en el servicio de urgencias del hospital de Yopal” (p. 3). Usando la metodología que consistía en el enfoque cualitativo y de tipo descriptivo; con una población de infinita pero que se determinó una población de 120 personas usuarias del hospital; posterior a la aplicación del instrumento con la cual se obtuvo la información deseada, se concluyó que: El hospital no cuenta con el personal suficiente para brindar los servicios diversos y que genera niveles significativos de insatisfacción; además, el hospital no cuenta con ambientes adecuados sobre todo el de urgencias que no abastece la demanda respectiva tanto de la población de estudio como de sectores aledaños; los procesos de atención a los pacientes es de muy corto tiempo

tanto para realizar diagnósticos, medicarlos y recomendar tratamientos; lo que finalmente también genera malestar e insatisfacción entre los usuarios.

Logacho (2015) en su trabajo de investigación titulada *Estudio del proceso de contratación pública de bienes y servicios y su contribución al mejoramiento de la gestión administrativa. Caso práctico: coordinación general administrativa financiera de la Secretaría General de la Presidencia de la República (2013-2014)*. Teniendo como objetivo: “Determinar la contribución del estudio del proceso de contratación pública de bienes y servicios en el mejoramiento de la gestión administrativa” (p. 42). Se planteó una metodología con enfoque cuantitativo. Se aplicó en población y muestra de 8 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como la encuesta, la entrevista y el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión: “El cumplimiento de la planificación institucional en general es muy bueno; asimismo que las actividades para llevar a cabo las contrataciones en la institución están directamente relacionadas a la gestión administrativa” (p. 57).

Rojas (2015) en su trabajo de investigación titulada *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado*. Se propuso el objetivo de: “Desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que entrega una Municipalidad” (p. 5). Se planteó una metodología con enfoque cuantitativo y de nivel descriptiva. Se aplicó en población y muestra de 340 sujetos de estudio. Llegando a la siguiente conclusión: El Factor Organizativo es el que más incide en la Satisfacción, por lo mismo los investigadores delinearon estrategias que posibilitaran mejorar las características de

los otros factores para que el nivel de satisfacción sea mejor y sea base para un manejo estratégico por parte de la municipalidad; esto conllevaría además a mejorar la imagen de la institución.

### **Antecedentes nacionales**

Zárate Huarhuachi, (2019), desarrollo la tesis: “*Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019*”. En la investigación se planteó como objetivo: “Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad, de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros –Apurímac, 2019” (p. 9). Se planteó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental transeccional y nivel correlacional-descriptivo. Se aplicó en población y muestra de 73 sujetos de estudio. Llegando a la siguiente conclusión: “Con el resultado del coeficiente de correlación 0,455\*\* se logró establecer que el nivel de relación entre las variables indico una correlación positiva moderada” (p. 85).

Morales (2017) en su investigación titulada *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. Se propuso el objetivo de: “Establecer la relación de la gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017” (p, 15). Se planteó una metodológico con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de diseño no experimental transeccional. Se aplicó en población y muestra de 90 sujetos de estudio. Llegando a la siguiente conclusión: “Se obtuvieron como resultado la relación de Rho Spearman = 0.136 de las variables de estudio,  $p < P=0.000$ , valor que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna con una relación positiva débil entre la gestión y calidad” (p. 76).

Villegas (2019) en su investigación titulada *Gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Anta Departamento de Cusco, 2019*. Se propuso el objetivo de: “Describir la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Anta, en el periodo 2019” (p. 11). Se planteó una metodología con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. Se aplicó en población y muestra de 39 sujetos de estudio. Llegando a la siguiente conclusión: Se obtuvo que el 41% de los encuestados opinaron favorablemente respecto a la gestión municipal siendo el valor de regular; un 38.5% con nivel malo, el 15.4% bueno y el 5.1% muy malo, evidenciándose que el resultado tiene tendencias negativas por lo mismo se demostró con la estadística de prueba; es preciso mencionar que entre las dimensiones de mayor resultado negativo de muestra es la de dirección pues es la que los encuestados consideran que no hay adecuada gestión en la municipalidad.

Barrera y Ysuiza (2018) en su investigación titulada *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. Se propuso el objetivo de: “Determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto 2018” (p. 10). Se planteó una metodología con enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo explicativo y con un diseño no experimental. Se aplicó en población y muestra de 74 sujetos de estudio. Llegando a la siguiente conclusión: El 23% de los empleados consideran que no se desarrolla bien la gestión administrativa, es decir que en la mayoría de las dimensiones observadas y analizadas se encontró un nivel significativamente alto de indiferencia de los trabajadores quiere decir que laboran sin mucho importarles el nivel de satisfacción de los usuarios.

Dulanto (2019) en su investigación titulada *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018*. Se propuso el objetivo de: “Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018” (p. 6). Se planteó una metodología de nivel correlacional y de diseño no experimental-transaccional. Se aplicó en población y muestra de 40 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como la encuesta. Llegando a la siguiente conclusión: “Se halló que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio, esto se sustentó en el valor del nivel de correlación de Rhode Spearman 0.542, alcanzando una valoración en la escala de Bizquera de positiva y baja” (p. 69).

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

### **2.2.1. Gestión administrativa**

#### **a. Definición de gestión**

Rubio, (2006) definió “la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados” (Pág. 14).

Hitt, Black, & Porter, (2006), definieron como “el proceso de estructurar y utilizar un conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”. (P. 8).

#### **b. Definición de administración**

“La administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz” Robbins & Coulter, (2010, p. 6)

Según Munch y García (2006) la administración es un: “Proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad” (p. 15).

En palabras de Chiavenato (2001) la administración es: “Interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa” (p. 21). Es decir, la administración será aquel proceso en el que se tendrá que planificar y gestionar los recursos de una empresa con el fin de llegar a las metas.

### **c. Definición de gestión administrativa**

En toda organización se establecen objetivos con lo cual se orientan el desarrollo de los procesos que se debe seguir para alcanzarlos, no está separada la idea que para el logro de dichos objetivos, los colaboradores cumplen una función importante además de otros factores que son vitales en la organización; siendo fundamental en el proceso las capacidades intelectuales de los directivos, para poder definir los procesos de la mejor forma, haciendo uso adecuado de los recursos; es decir desarrollando una adecuada gestión administrativa, en las cuales se convierten en horizonte la eficiencia, eficacia, competitividad y la productividad.

Asimismo, Anzola (2002) asegura que: “La gestión administrativa, es considerada una de las actividades más significativas y relevante en las

organizaciones. Se lleva a cabo con la finalidad de organizar el esfuerzo de un grupo social” (p. 70). Esto, con el fin de llegar a los objetivos. Se logrará mediante un uso adecuado de los instrumentos al alcance de los empleados para todo el procedimiento dentro de la administración.

Para Amador (2003): “la gestión administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad”.

#### **d. La gestión administrativa y sus procesos**

Muchos investigadores establecen que para la adecuada “Gestión Administrativa” de una organización es fundamental tener ejecutivos o directores que posibiliten desarrollar e implementar adecuadamente los procesos; es decir que una gestión depende estrictamente de cómo se desarrollen e implementen los procesos en las organizaciones; por lo mismo se tiene que conocer las definiciones que se establecen por dichos especialistas.

Por otro lado, Chiavenato (2001) asegura que: “La estrategia es puesta en marcha mediante la acción empresarial que, para ser eficaz, necesita planearse, organizarse, dirigirse y controlarse. La planeación, la organización, la dirección y el control constituyen el denominado proceso administrativo” (p. 223). Es decir, cuando existe una fisura entre todos los procesos, la administración puede no llegar a tener un buen funcionamiento,

sin embargo, cuando estos están juntos la administración encuentra su estrategia en su realidad y constante evolución.

Es además importante establecer que en las organizaciones se deben identificar aspectos que conlleven con un aprendizaje continuo y de adaptación que permitirá ser competitivos.

Seguidamente, Chiavenato (2001) identifica que: “El proceso no es una situación inmóvil, estancada ni estática, sino móvil, continúa y sin comienzo ni fin, en una secuencia fija de eventos. Los elementos del proceso interactúan, es decir, cada uno afecta los demás” (p. 150). Mediante lo señalado, la función administrativa ocupada en la planeación y demás procesos deben estar interrelacionadas y no simplemente ejerciendo su aplicación singularmente.

A continuación, Córdova (2013) define la administración como un: “Conjunto de procesos orientados a planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos de la organización para el logro de objetivos de manera eficiente y eficaz. Si se estudia de manera concreta la administración” (p. 23).

Es preciso mencionar que fue Henri Fayol, quien desarrollo la teoría en la que se establecía el del proceso administrativo. Fayol, en su planteamiento propuso las 4 etapas que componen el proceso administrativo: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar.

Por su parte, Chiavenato (2001) manifiesta que: “En la administración de la acción empresarial entra en juego el proceso administrativo para planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa en todos



sus niveles de actuación” (p. 159). Dentro de una organización se debe cumplir una serie de estrategias que estén destinadas hacia el proceso administrativo y también hacia los fines del mismo.

Es decir que los directivos de las organizaciones deben considerar que en el desarrollo de un proceso deben de considerarse los niveles organizacionales y en relación a ello posibilitar resultados eficientes.

**Figura 1.**

*Procesos de la gestión administrativa*

Niveles de actuación	Planeación	Organización	Dirección	Control
Institucional	Determinación de objetivos y planeación de la estrategia	Diseño de la estructura organizacional	Política, directrices y conducción del personal	Controles globales y evaluación del desempeño empresarial
Intermedio	Planeación táctica y asignación de recursos	Estructura de órganos y cargos. Rutinas y procedimientos	Gerencia y aplicación de recursos para establecer la acción empresarial y lograr el liderazgo	Controles departamentales y evaluación del desempeño departamental
Operacional	Planes operacionales	Métodos y procesos de trabajo y de operación	Dirección, supervisión y motivación del personal	Controles individuales y evaluación del desempeño individual

Fuente: (Chiavenato I., 2001) – El contexto en la que operan las empresas

Es conocido que en las ciencias sociales no hay resultados ni posiciones teóricas absolutas, por ello se presenta la propuesta de algunos investigadores reconocidos respecto a las funciones administrativas o también conocidas como procesos administrativos y que son los factores especiales de la gestión empresarial.

En tal sentido, este enfoque debe ser definido por ejecutar tanto la ciencia como la teoría en lo que realmente es la administración. Dicho sea

de paso, los elementos esenciales dentro de esta definición están enmarcados en: Planeación, organización, integración, dirección y control.

También se afirma que este enfoque resulta de un núcleo que mueve el cuerpo abstracto de la administración. Es decir, este enfoque al estar presente en el núcleo de la administración, también debe ser un proceso en el que la gestión de la gerencia debe ejecutar su labor utilizando la eficacia y eficiencia.

En síntesis, los procesos de la gestión administrativa son relativamente procesos que deben estar relacionados unos entre otros. Esto, constituirá una función plural como: La planeación, organización, dirección y control.

#### **e. Etapas del proceso administrativo**

En este apartado veremos algunas etapas del proceso administrativo, las cuales son:

- **Mecánica;** es aquella que contiene una planeación, es decir aquella que comprenderá acciones que ejecutara la empresa y la organización donde se visualizara como realizarla y que herramientas se podrán utilizar para llegar al fin.
- **Dinámica;** Dentro de la dinámica se verá las organizaciones dentro de la empresa de las cuales estarán encargados para realizar tareas y supervisar.

#### **f. Características de la gestión administrativa**

Según (Raffino, 2020): “La gestión administrativa está a cargo del gerente administrativo, que supervisa las operaciones de la organización y

se asegura de que el flujo de información sea efectivo y de que los recursos se empleen de manera eficiente” (p. 2).

Entre las diversas actividades que se relacionan a los gerentes y ellos a la gestión administrativa, (Raffino, 2020), estableció:

- Realizar políticas y normas encaminadas a la visión de la empresa.
- Practicar el liderazgo.
- Inspeccionar el presupuesto de la organización.
- Mejorar las políticas diseñadas por la empresa.
- Verificar las remuneraciones del capital humano.
- Diseñar nuevos proyectos relacionados con el desarrollo del personal de la empresa.
- Evaluar o medir el ambiente laboral.
- Organizar y actualizar la información del directorio.
- Supervisión para los planes y ventas.
- Evaluar y elegir las ventas.

### **2.2.2. Dimensiones de la gestión administrativa**

Considerando los aportes de Idalberto Chiavenato en su libro: *Introducción a la Teoría General de la Administración*, se presentan lo más resaltante de los procesos administrativos o funciones de la gestión administrativa según (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016, p. 44).

#### **D1: Planeación**

Para Marcó, Loguzzo y Fedi (2016) la planeación consiste en: “Determinar las bases que guíen la acción futura. El proceso de planeación

consiste en la determinación de los objetivos, el estado de cosas futuro que se desea alcanzar y los lineamientos generales de las acciones que deben realizarse” (p. 145). Mediante ello, la planeación debe ser aquel proceso del cual se tendrá que seguir para llegar a los objetivos.

Asimismo, Marcó et. al. (2016) asegura que: “La planificación atraviesa todos los niveles de la organización y, por ello, se planifica sobre realidades diferentes en cada caso; en consecuencia, existen planes de diferente naturaleza” (p. 147). En tal sentido, el plan debe realizarse teniendo en cuenta como se trabaja en la empresa, así también se debe tener en cuenta el nivel de eficacia y eficiencia en que se realiza la labor.

## **D2: Organización**

Según Marcó et. al. (2016) la organización será: “La acción de organizar una Empresa, es decir, una entidad social, deliberadamente constituida para la persecución de fines específicos. Esta función consiste esencialmente en la estructuración de la organización para la persecución de los objetivos establecidos” (p. 201). La organización será aquel proceso en el que el empleador designa actividades a sus empleados agrupándolos en grupos de trabajo con el objetivo de realizar la actividad en conjunto.

Marcó et. al. 2016 identifica que: “Según el nivel de la organización al que hagamos referencia, podemos hablar de diferentes tareas de diseño organizacional. En el nivel operativo, el diseño consiste en el análisis y la descripción de puestos” (p. 204). En tal sentido, sea cual sea el nivel en la que se organice una actividad, se debe realizar mediante una serie de parámetros.

Para Marcó et. al. (2016): “En el nivel medio, el diseño comprende el agrupamiento de las unidades sobre la base de algún patrón homogéneo, es decir, agrupar los puestos de trabajo según algún criterio racional” (p. 207).

### **D3: Dirección**

En palabras de Marcó et. al. (2016): “Las funciones previas, planeación y organización, hacían referencia a actividades anteriores a la acción organizacional” (p. 46). En relación al primer diseño, la organización debe guiarse a través del objetivo y la segunda también debe guiarse a través de los procesos organizacionales. En tal sentido, los diseños deben encaminarse a los objetivos.

Por lo tanto, Marcó et. al. (2016): “La dirección implica decidir cómo orientar los esfuerzos humanos hacia la persecución de los objetivos establecidos. A medida que ascendemos en la estructura organizacional, el peso relativo de la función de dirección es mayor” (p. 46). Por lo que, el que dirige debe entender que la responsabilidad de aplacar los objetivos es importante. En tal sentido, el directivo debe hacerle recordar a sus empleados que cumplir con los objetivos es primordial para llegar a la meta trazada a corto o largo plazo.

### **D4: Control**

En palabras de Marcó et. al. (2016) el control es: “La finalidad de verificar los resultados obtenidos por medio de la acción organizacional y de contrastarlos con los planes establecidos” (p. 47). El control, entonces es un proceso del cual se debe verificar lo planeado y el resultado que podrá o no beneficiar a la empresa. Al tener en cuenta esto se podrá rectificar el curso de las acciones que se tomen en la organización.

Por lo tanto, Marcó et. al. (2016) manifiesta que el control es: “El proceso de planeación se encuentra íntimamente relacionado con el de control, ya que controlar sin sustentar el proceso sobre un plan carecería de sentido, al no poseer un parámetro que sirva de guía” (p. 47)

### **2.2.3. Calidad de servicios**

#### **a. Definición de servicios**

Para la investigación es fundamental, entender los aspectos epistemológicos de los servicios por lo tanto fue necesario desarrollar un análisis a los principales aportes conceptuales:

La Real Academia Española - RAE, (2020), define servicio (del latín *servitium*) como “acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes”.

Fisher & Navarro, (1994), establecieron: “Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios” (p. 185).

“Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (Fisher & Navarro, 1994, p. 175).

Kotler, (2001), estableció: “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (p. 656).

Entonces el Servicio, es una actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor, basados en la forma de atención personalizada que se brinda de persona a persona.

#### **b. El proceso de servicio al usuario**

Respecto al servicio que brindan las organizaciones se han realizado muchos aportes, siendo unos más interesantes que otros y de ello se considera para la investigación lo establecido por (Pardo, 2018):

El proceso de servicio al usuario, es el conjunto de actividades que realizamos desde que recibimos el primer contacto de un usuario hasta que resolvemos su consulta y nos despedimos de él, ordenado según las distintas fases que atravesaremos a lo largo de todo el procedimiento (p. 3).

#### **c. Fases del proceso de servicio**

“Tener claras las distintas fases del proceso y cuáles son los puntos clave que debemos tener controlados en cada una de ellas es fundamental a

la hora de conseguir desarrollar un servicio de la máxima calidad” (Pardo, 2018, p. 5).

Considerando los aportes del investigador mencionado anteriormente, se presentan las fases siguientes en un modelo de servicio a los usuarios:

- 1) Contacto, “Se trata de la primera de las fases, en la que ya entran en juego muchos aspectos relevantes que pueden marcar el resto del proceso”. (Pardo, 2018).

Toda persona que contacta para recibir un servicio de atención, obviamente lo hace con algunas expectativas que podrían ser:

- Mantener un ambiente de respeto y de amabilidad por parte del trabajador hacia el usuario. (Pardo, 2018)
- La atención debe estar encaminada a las dudas que puedan surgir del usuario sobre el servicio brindado. (Pardo, 2018)

- 2) Escucha y obtención de información, “Una vez establecido el primer contacto, debemos ponernos en marcha para solucionar el problema o la duda que el cliente nos plantee. Escuchar al usuario es fundamental” (Pardo, 2018, p. 7).

El cliente o usuario debe saber, que no solo estamos atendiendo su mensaje de forma atenta y correcta, sino que tenemos la actitud para inmiscuirnos y hacer propia los problemas que los aquejan y buscar la solución más adecuada.

- 3) Resolución del problema, “Una vez se ha establecido una conexión positiva con el cliente y conocemos su problema y sus



necesidades, hay que ponerse manos a la obra y solucionar la situación” (Pardo, 2018, p. 8).

El cliente o usuario debe tener en claro que el personal de la empresa solo pretende ayudar y hará lo posible para solucionar los problemas.

- 4) Finalización y despedida, “Una vez solucionado el problema, se hace necesario dejar una sensación positiva en el cliente. Para lograrlo, de nuevo deberemos hacer uso de la cortesía y la amabilidad, y confirmar que el problema ha quedado resuelto a su satisfacción” (Pardo, 2018, p. 9).

#### **d. Definición de calidad**

(Aguayo, 1993), señala que “la calidad debe ser considerada desde el punto de vista del consumidor, en tanto la calidad es todo aquello que realza el valor de un servicio o producto, por supuesto, en opinión de un cliente determinado” (p. 23).

(Horovitz, 1991), define, desde su particular perspectiva, que “la calidad es el grado de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su mejor clientela, representando al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad” (p. 19).

Es preciso mencionar que la calidad respecto a las organizaciones que brindan el servicio les resulta más difícil medir el nivel de calidad ante las expectativas de los clientes o usuarios; esto porque a diferencia de los

productos que tienen las características de ser tangibles, el servicio muchas veces, está condicionado por el estado emocional de la persona que lo adquiere.

#### **e. Definición de la calidad del servicio**

En el ámbito de la formación de las ciencias empresariales se entienden las tendencias de medición de la calidad en función al nivel alcanzado en la satisfacción y el valor que generan los clientes o usuarios de una empresa.

Para Grönroos (1978) admite que: “La línea que separa las evaluaciones de la calidad de las otras tendencias de evaluación de experiencias de servicio no está muy bien definida; por lo mismo en la investigación se plantean las definiciones siguientes:” (p. 124).

La Real Academia Española - RAE, (2020), define calidad como: “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

Deming (1989) asegura que la “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará” (p. 163).

“La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (Drucker, 1990, p. 41).

#### **f. Modelos de la calidad de servicio**

Según (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015) para medir adecuadamente la calidad del servicio existen los siguientes modelos:

- 1) Uso de las expectativas y percepciones del cliente. (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015) presentaron que: La calidad del servicio (CS) está basada en el paradigma de la desconfirmación, como resultado de la discrepancia entre percepciones (P) y expectativas (E) respecto al desempeño del servicio. Lo anterior es expresado en la ecuación, donde n es el número de atributos a evaluar:

$$CS_i = \sum (P_i - E_i); i: 1 \dots n$$

Dentro de esta perspectiva se puede apreciar lo siguiente:

- Grönroos (1984) desarrolla el modelo nórdico de calidad del servicio.
  - El norteamericano (SERVQUAL) propuesto por Parasuraman y otros (1985,1988),
  - El de servicios de transporte aéreo (Robledo, 2004)
  - El de servicios bibliotecarios LibQUAL (Cook y otros, 2001).
- 2) Uso de sólo las percepciones del Cliente, Torres y Vásquez (2015) formularon que: “Esta postura defiende la superioridad de la evaluación de la calidad del servicio basada sólo en las percepciones del cliente, frente a los que emplean las diferencias entre percepciones y expectativas” (p. 22).

Torres y Vásquez (2015) mencionaron que: “Esta postura considera que; incluir las expectativas en la evaluación no es necesario, debido a que ésta se fundamenta sólo en la percepción del resultado del servicio. En este sentido se han desarrollado escalas como el SERVPERF” (p. 37).

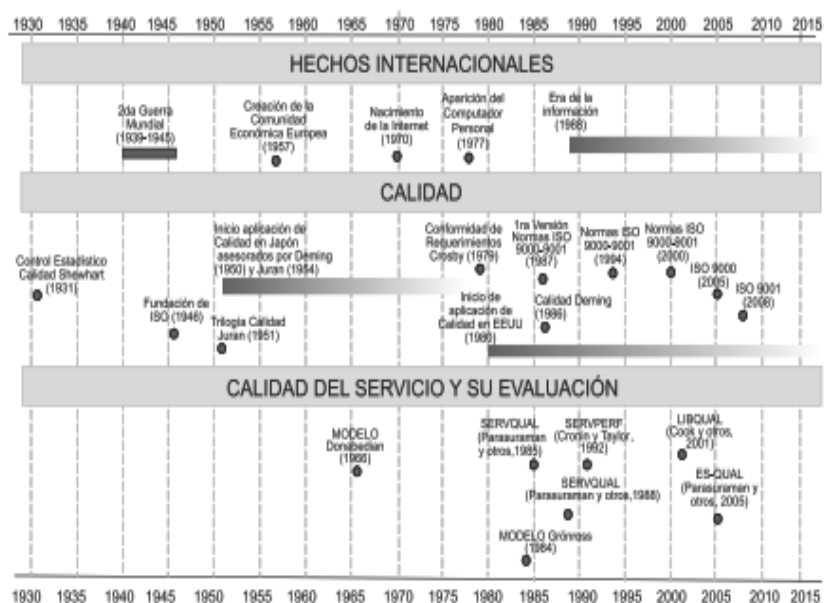
Dentro de esta perspectiva se puede apreciar lo siguiente:

$$CS_i = \sum P_i; i: 1 \dots n$$

Donde n es el número de atributos a evaluar.

**Figura 2.**

*Cronología sobre las principales propuestas teóricas sobre calidad del servicio, su evaluación y hechos internacionales relevantes*



Fuente: (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015): Modelos de evaluación de la calidad del servicio.

### **g. Modelo Servqual de la Calidad de Servicios**

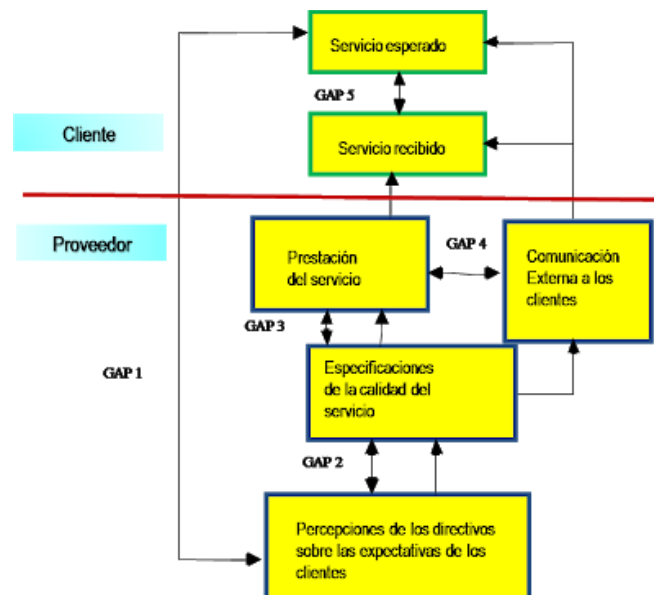
Alteco (2017) asegura que: “Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora. Y de comparación con otras organizaciones” (p. 2).

También Alteco (2017) asegura que: “El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas. De esta forma, contrasta esa medición que el cliente percibe de ese servicio. (p. 4).

Por consiguiente, en el modelo es necesario identificar y analizar las gap o brecha entre la discrepancia y el percibimiento del usuario.

**Figura 3.**

*El Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*



Fuente: (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1993), Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

1) Deficiencia 1: Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) citado por Alteco (2017) asegura que: “Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos. Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades y expectativas de los clientes, no conocen lo que éstos valoran de un servicio, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones que incidan eficazmente en la satisfacción de necesidades y expectativas” (p. 22).

2) Deficiencia 2: Según Parasuraman et. al. (1988) citado por Alteco (2017): “Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las especificaciones y normas de calidad. Aunque los directivos comprendan las necesidades y expectativas de los clientes de la organización, su satisfacción no está asegurada. Otro factor que debe estar

presente, para alcanzar una alta calidad, es la traducción de esas expectativas” (p. 25).

3) Deficiencia 3: Para Parasuraman et. al. (1988) citado por Alteco (2017): Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. No basta con conocer las expectativas y establecer especificaciones y estándares. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen” (p.28). En tal sentido, las causas pueden variar según el empleado, es decir, si éste se encuentra capacitado o no.

4) Deficiencia 4: Según Parasuraman et. al. (1988) citado por Alteco (2017): “Para el modelo SERVQUAL de calidad de servicio, uno de los factores clave en la formación de expectativas sobre el servicio, por parte del cliente, es la comunicación externa de la organización proveedora” (p. 39). Por lo tanto, la calidad debe tener una consistencia en sus mensajes, por lo que si surge la discrepancia siempre estará acompañado de la expectativa como de la percepción.

#### **2.2.4. Dimensiones de la calidad del servicio**

##### **D1: Fiabilidad**

La fiabilidad será aquella habilidad en la que se tendrá que prestar un servicio según la necesidad específica que tenga el usuario.

##### **D2: Tangibilidad**

Para Parasuraman et. al. (1988) citado por Geotutoriales (2016) la tangibilidad será la: “Apariencia de las instalaciones físicas

(infraestructura), equipos, empleados y comunicación” (p. 55). Los elementos tangibles serán aquellas que van a contribuir con el desarrollo de las actividades para llegar al objetivo de la organización.

### **D3: Capacidad de respuesta**

Según Parasuraman et. al. (1988) citado por Geotutoriales (2016) la capacidad de respuesta será el: “Deseo genuino de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida” (p. 59). Es decir, la capacidad de respuesta surge por la atención que brinda el empleado hacia el usuario a través de una respuesta rápida y clave.

### **D4: Confianza**

En palabras de Parasuraman et. al. (1988) citado por Geotutoriales (2016) la confianza será el: “Conocimiento del servicio prestado y amabilidad de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente” (p. 63). La confianza se transmite a través de una buena comunicación y una veraz información acerca del servicio.

### **D5: Empatía**

Por último, para Parasuraman et. al. (1988) citado por Geotutoriales (2016) la empatía será: “La atención personalizada y con atención en los detalles” (p. 67). La empatía se ve a partir de los valores que emplea el trabajador para con la satisfacción del usuario, es decir, el empleado debe hacer sentir seguro, confiado y sobre todo cómodo al usuario.

## **2.3. Marco conceptual**

- 1) **Administración:** Según Hellriegel et. al. (2009): “Ciencia Social compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permiten establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, para alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.” (p. 11).
- 2) **Gestión:** Según Acosta et. al. (2015): “Realización de diligencias o desarrollo de funciones conducentes al logro de los objetivos y metas de un negocio o empresa” (p. 24).
- 3) **Calidad:** Según Bacacorzo (1997): “La totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas” (s.p.).
- 4) **Calidad de servicios:** Según Berry (1994): “La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades” (p. 3).
- 5) **Gestión Administrativa:** Según Mochón et. al. (2014): “La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos” (p. 110).
- 6) **Eficiencia:** Según Chiavenato (2014): “Es el resultado de realizar las actividades laborales sin el menor desperdicio de los recursos (p. 364).
- 7) **Eficacia:** Según Egg (1997): “Es la relación que existe entre los resultados obtenidos y los objetivos propuestos, criterios aplicados a la administración pública que determine si el funcionamiento o rendimiento, asegura el debido y oportuno cumplimiento de las políticas y metas” (p. 72).



- 8) **Productividad:** Según Harrington (1997): “Estimación del producto por hora de trabajo. Productividad de servicio, significa producto por persona – hora” (p. 2).

## **CAPITULO III:**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad de San Luís de Shuaro - Chanchamayo, 2019.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

- 1) Existe una relación significativa entre la Planeación y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro – Chanchamayo, 2019.
- 2) Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro – Chanchamayo, 2019.
- 3) Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro – Chanchamayo, 2019.
- 4) Existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro – Chanchamayo, 2019.

#### **3.3. Variables**

##### **V1: Gestión Administrativa**

##### **Definición conceptual:**

Según (Amador, 2003), “la gestión administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad”.

**Definición operacional:**

En la investigación se analizará la teoría de la gestión administrativa a través de sus funciones y ello permitirá desarrollar un instrumento que posibilite recoger la información requerida en relación a los indicadores respectivos y que se procesará con el uso del software SPSS en su versión 25 para hallar los resultados de la medición.

**V2: Calidad de servicios****Definición conceptual:**

“La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1993).

**Definición operacional:**

La investigación al analizar la variable calidad de servicio, propondrá el uso del cuestionario en relación a sus dimensiones, Fiabilidad, Tangibilidad, Capacidad de respuesta, Confianza y Empatía; con sus indicadores que son fuente de las preguntas que serán formuladas para recoger la información requerida y medir adecuadamente con el uso del Software SPSS en su versión 25.

### 3.4 Operacionalización de las variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V1: Gestión administrativa</b>	Según (Amador, 2003), “la gestión administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad”.	En la investigación se analizará la teoría de la gestión administrativa a través de sus funciones y ello permitirá desarrollar un instrumento que posibilite recoger la información requerida en relación a los indicadores respectivos y que se procesará con el uso del software SPSS en su versión 25 para hallar los resultados de la medición.	D1: Planificación D2: Organización D3: Dirección D4: Control	Escala ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<b>V2: Calidad de servicios</b>	“La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1993).	La investigación al analizar la variable calidad de servicio, propondrá el uso del cuestionario en relación a sus dimensiones, Fiabilidad, Tangibilidad, Capacidad de respuesta, Confianza y Empatía; con sus indicadores que son fuente de las preguntas que serán formuladas para recoger la información requerida y medir adecuadamente con el uso del Software SPSS en su versión 25.	D1: Confiabilidad D2: Sensibilidad D3: Seguridad D4: Empatía D5: Tangibles	Escala ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Fuente: Elaboración propia



## **CAPITULO IV: METODOLOGÍA**

### **4.1. Método de investigación**

#### **Método general**

El método general del estudio será el método científico. Según (Méndez, 2001), “Se puede entender que es la estrategia de la investigación científica, afecta a todo el proceso de investigación y es independiente del tema que se estudia. Por lo que los instrumentos a emplear en cada caso diferirán en mayor o menor medida”. (p. 127).

#### **Método específico**

Los métodos a utilizar serán el análisis, síntesis, observación y medición. (Arias, 2006)), afirma que “el análisis, síntesis, observación y medición; se interesa por la descomposición del todo en sus partes y la reconstrucción del hecho, además identificar las cualidades y características del hecho y al mismo tiempo establecer las mediciones”. (p. 195).

### **4.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación por la naturaleza del estudio se consideró la básica según (Sánchez, 2015), “Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren” (p.138). Para el estudio es la utilización de los fundamentos de la gestión administrativa y la calidad de servicios al usuario.

### **4.3. Nivel de investigación**

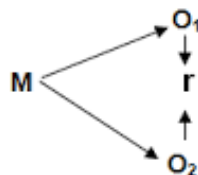
Según (Cancela, Cea, Galindo, & Valilla, 2010) “Los estudios correlacionales comprenden aquellos estudios en los que estamos interesados en

describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables”. (p. 8).

En el estudio se estableció el nivel correlacional, porque se pretende medir la relación existente entre las dimensiones gestión administrativa y calidad de servicio.

#### 4.4. Diseño de investigación

El diseño metodológico por la naturaleza del estudio será el no experimental transversal correlacional; según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), sostiene “que estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causan efecto (causales)” (p. 153).



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

#### 4.5. Población y muestra

##### Población

La población motivo del presente trabajo es de número finito, pues implicaría considerar al total de la población del distrito de San Luis de Shuaro;

pero para efectos de la investigación solo se consideró un número significativo que asumen la posición de usuarios de la municipalidad.

### **Muestra**

Teniendo la población las características mencionadas, se aplicó la muestra no probabilística por “conveniencia”, es decir de acuerdo a las características de comportamiento ante la municipalidad (tramites), se elegirá en el periodo de recojo de información o aplicación de las encuestas (04 días); siendo el número significativo de 85 personas.

#### **Factores incluyentes:**

- Se incluyó a todo poblador del distrito de ambos géneros.
- Personas que hayan cumplido como mínimo la educación secundaria.
- Personas que realicen tramites diversos en la municipalidad
- Personas que vivan en la actualidad en el distrito.

#### **Factores excluyentes:**

- Personal que labora en la institución
- Personas que sean familiares o tengan cercanía familiar con trabajadores de la municipalidad.
- Personas menores de edad o de muy avanzada edad
- Candidatos o representantes políticos.

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

### **Técnica**

La encuesta: sería el “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la



recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 327). De este modo, puede ser utilizada para entregar descripciones de los objetos de estudio, detectar patrones y relaciones entre las características descritas y establecer relaciones entre eventos específicos.

### **Instrumento**

Cuestionario: Es la técnica de recogida de datos más utilizada en la metodología de la encuesta. Pretende “conocer lo que hacen, opinan o piensan los encuestados mediante preguntas realizadas por escrito y que puedan ser respondidas sin la presencia del encuestador” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 329)

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

Se desarrolló las siguientes acciones:

- Genero la base de datos en el programa Excel – Office
- Identifico el uso del software para el procesamiento de los datos; en el caso se utilizó el SPSS en su versión 25.
- Análisis de la estadística descriptiva; elaboración de tablas y figuras
- Análisis de la estadística Inferencial, con la que se probara las hipótesis planteadas.

En la investigación, posterior a la aplicación de las encuestas a la muestra del estudio, se adquirieron datos que se procedió a procesar, considerando inicialmente los aspectos de fiabilidad correspondiente; obteniendo resultados de la estadística descriptiva y la estadística inferencial, este proceso se muestra de la siguiente manera:

### a) Validación del instrumento por juicio de expertos

Para la validación del instrumento se solicitó la evaluación de los ítems presentadas por dimensiones con sus indicadores respectivos de cada variable de estudio, ésta fue evaluada por 3 docentes expertos de la Universidad Peruana Los Andes de la facultad de Ciencias Administrativas y contables de la escuela profesional de Administración y Sistemas.

**Tabla 3.**  
*Validación de juicio de expertos*

Expertos	Cuestionario Gestión Administrativa	Cuestionario Calidad de Servicios
	Calificación	Calificación
Dr. Aguedo Bejar Mormontoy	BUENO	BUENO
Dra. Jacqueline Carbonell Infante	BUENO	BUENO
Mg. Edson Gilver, Fernández Paladín	BUENO	BUENO
<b>Promedio</b>	BUENO	BUENO

Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en la tabla 3, el promedio de valoración que se obtuvo de los aportes de los expertos fue: en el cuestionario de gestión administrativa 90% y en el cuestionario de calidad de servicios se obtuvo 89%, equivalentes ambos a un nivel de bueno y por lo mismo validar el instrumento.

### b) Confiabilidad del instrumento

Se ejecutó una prueba piloto a razón de 85 sujetos de estudio, con la aplicación de los dos instrumentos formulados, compuestos de 16 y 22 ítems respectivamente, a una confiabilidad del 95% ( $z=1.96$ ). Obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 4.**  
*Resultados de confiabilidad de los instrumentos*

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Cuestionario Gestión Administrativa	.822	16
Cuestionario Calidad de Servicios	.836	22

Estos al compararlos al baremo de interpretación:

**Tabla 5.**  
*Baremo de interpretación para el valor alfa de Cronbach*

<b>Rangos</b>	<b>Interpretación</b>
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Se concluye que, según los valores de alfa de Cronbach obtenidos para cada instrumento respectivamente (.822 y .836), en comparación con el baremo de interpretación, estos expresan una confiabilidad muy alta, en consecuencia, los se ejecutó la aplicación de los mismos en la muestra calculada.

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

Para el estudio, se utilizó la estructura establecida por los entes de investigación de la Universidad Peruana Los Andes; respetando las normativas referentes a los procedimientos administrativos y siguiendo las recomendaciones respecto a la originalidad del documento, respetando los derechos de autor por lo mismo se hacen las citas respectivas, cumpliendo los plazos establecidos para el desarrollo de la tesis.

**CAPITULO V:**  
**RESULTADOS**

**5.1. Descripción de resultados**

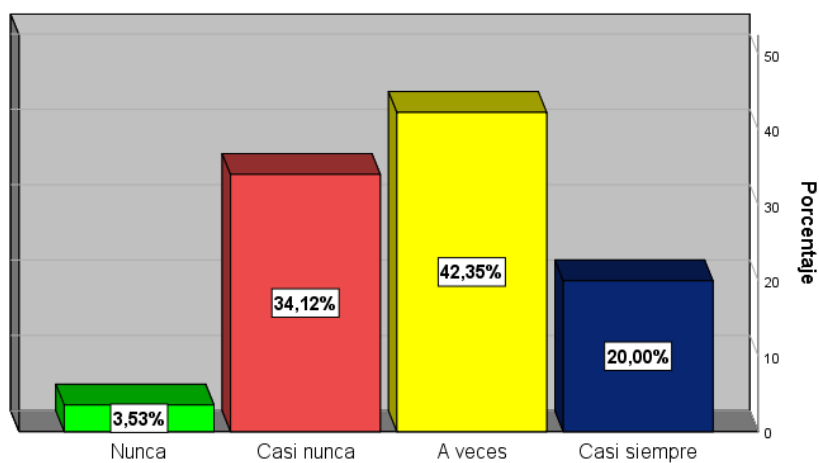
- Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa

**Tabla 6.**

*Resultados analizados para la variable gestión administrativa*

		<b>Gestión administrativa</b>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	3.5
	Casi nunca	29	34.1
	A veces	36	42.4
	Casi siempre	17	20
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>100</b>

**Figura 4.**  
Resultados gráficos de la gestión administrativa



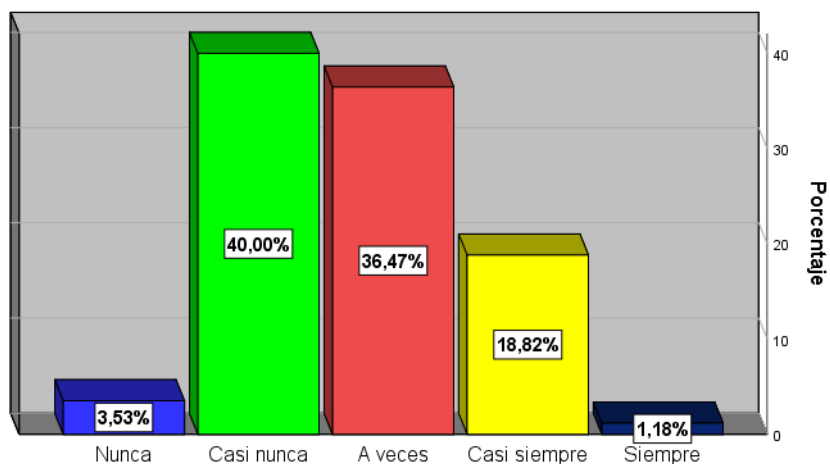
Interpretación: De los 85 sujetos de estudio, un 3.5% (3) indicaron que la gestión administrativa que se da en la institución nunca es efectiva; a diferencia de un 34.1% (29) indicaron que la gestión casi nunca es efectiva; en tanto un 42.4% (36) indicaron que a veces la gestión tiene un grado de efectividad en sus funciones; finalmente un 20% (17) indicaron que casi siempre la gestión es efectiva y funcional.

#### - Resultados descriptivos de la dimensión planificación

**Tabla 7.**  
Resultados analizados para la dimensión planificación

		<b>Planificación</b>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	3.5
	Casi nunca	34	40
	A veces	31	36.5
	Casi siempre	16	18.8
	Siempre	1	1.2
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>100</b>

**Figura 5.**  
*Resultados gráficos de la planificación*



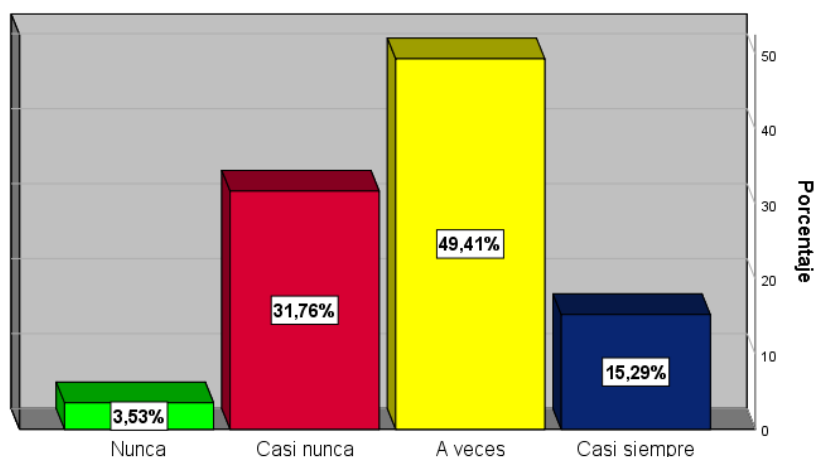
Interpretación: De los 85 sujetos de estudio, un 3.5% (3) expresaron que nunca se da un criterio de planificación en las actividades; en tanto un 40% (34) expresaron que casi nunca se da una planificación en la institución; mientras que un 36.5% (31) expresaron que a veces la planificación es efectiva; en cambio un 18.8% (16) expresaron que la planificación casi siempre se da de forma efectiva; finalmente un 1.2% (1) que señala que el criterio de planificación es siempre efectivo.

#### **- Resultados descriptivos de la dimensión organización**

**Tabla 8.**  
*Resultados analizados para la dimensión organización*

		<b>Organización</b>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	3.5
	Casi nunca	27	31.8
	A veces	42	49.4
	Casi siempre	13	15.3
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

**Figura 6.**  
*Resultados gráficos de la organización*



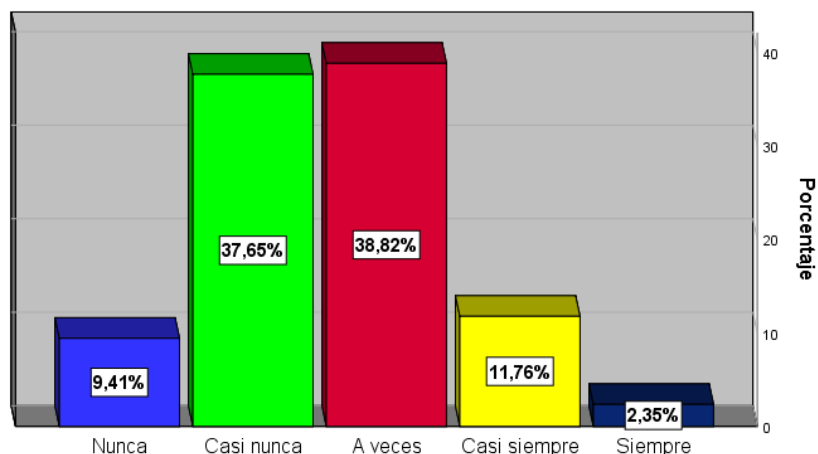
Interpretación: De los 85 de los sujetos encuestados, un 3.5% (3) señalaron que la organización que se da en la gestión de la institución nunca es funcional; en tanto un 31.8% (27) señalaron que esta casi nunca es funcional y efectiva; en cambio un 49.4% (42) señalaron que a veces la organización funciona en la institución; finalmente un 15.3% (13) señalaron que casi siempre existe una organización efectiva.

#### - Resultados descriptivos de la dimensión dirección

**Tabla 9.**  
*Resultados analizados para la dimensión dirección*

		<b>Dirección</b>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	9.4
	Casi nunca	32	37.6
	A veces	33	38.8
	Casi siempre	10	11.8
	Siempre	2	2.4
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>100</b>

**Figura 7.**  
Resultados gráficos de la dirección



Interpretación: De los 85 sujetos encuestados, un 9.4% (8) expresaron que nunca se da una buena dirección en la institución; en tanto un 37.6% (32) expresaron que casi nunca se da una dirección adecuada en la institución; en cambio un 38.82% (33) expresaron que a veces la dirección cumple su función; a diferencia de un 11.8% (10) expresaron que casi siempre se da una dirección efectiva; finalmente un 2.4% (2) expresaron que siempre se da una dirección funcional.

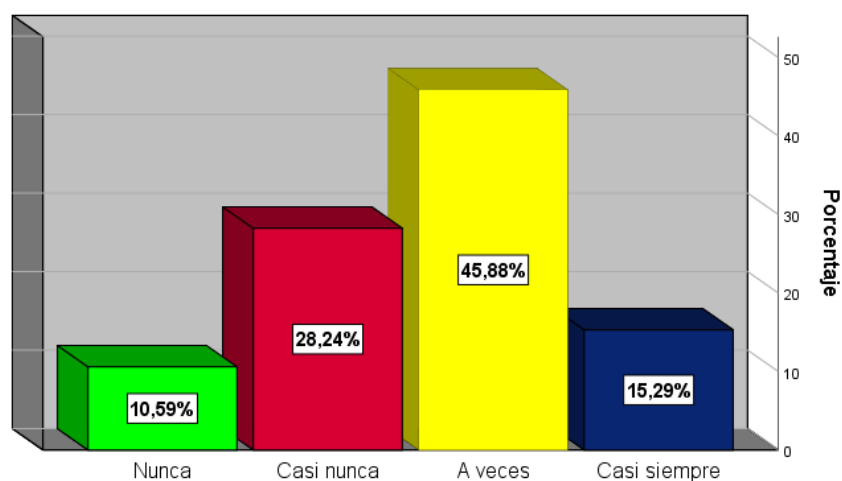
#### - Resultados descriptivos de la dimensión control

**Tabla 10.**  
Resultados analizados para la dimensión control

		<b>Control</b>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	10.6
	Casi nunca	24	28.2
	A veces	39	45.9
	Casi siempre	13	15.3
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>



**Figura 8.**  
*Resultados gráficos de la control*



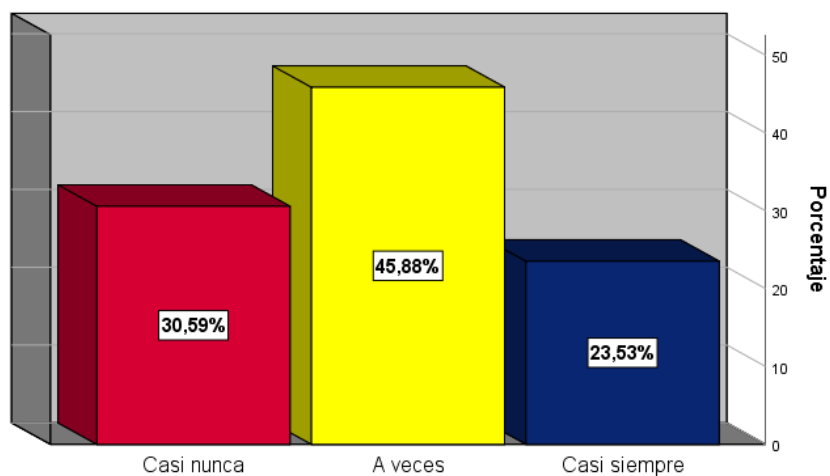
Interpretación: De los 85 sujetos encuestados, un 10.6% (9) identificaron que el control nunca cumple la función requerida; en tanto un 28.2% (24) identificaron que el control casi nunca es funcional; mientras que un 45.9% (39) identificaron que a veces este control es efectivo en su función; finalmente un 15.3% (13) identificaron que casi siempre el control que ejecuta la gestión cumple las funciones requeridas.

#### **- Resultados descriptivos de la variable calidad de servicios**

**Tabla 11.**  
*Resultados analizados para la variable calidad de servicios*

		<b>Calidad de servicios</b>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	26	30.6
	A veces	39	45.9
	Casi siempre	20	23.5
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>100</b>

**Figura 9.**  
Resultados gráficos de la calidad de servicios



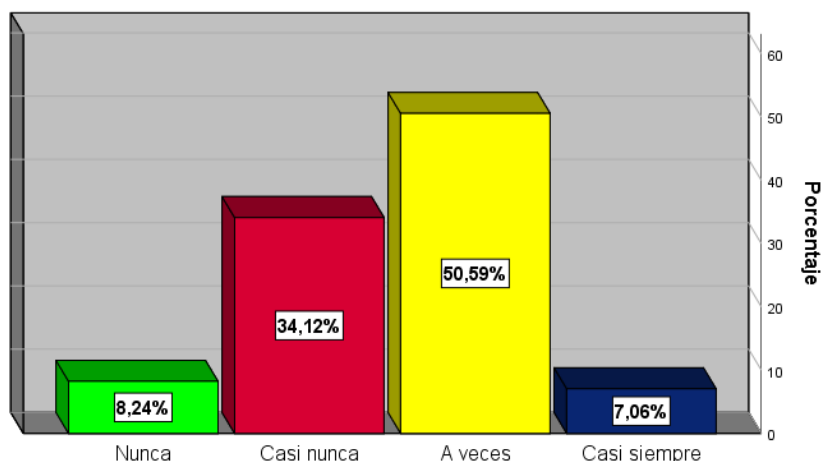
Interpretación: De los 85 sujetos encuestados, un 30.6% (26) indicaron que casi nunca se identifica una calidad en los servicios dados por la institución; en tanto un 45.9% (39) indicaron que a veces se identifica un nivel de calidad en los servicios; finalmente un 23.5% (20) indicaron que casi siempre el servicio es de calidad y tiene características efectivas.

#### - Resultados descriptivos de la dimensión tangibilidad

**Tabla 12.**  
Resultados analizados para la dimensión tangibilidad

		<b>Tangibilidad</b>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	8.2
	Casi nunca	29	34.1
	A veces	43	50.6
	Casi siempre	6	7.1
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>100</b>

**Figura 10.**  
*Resultados gráficos de la tangibilidad*



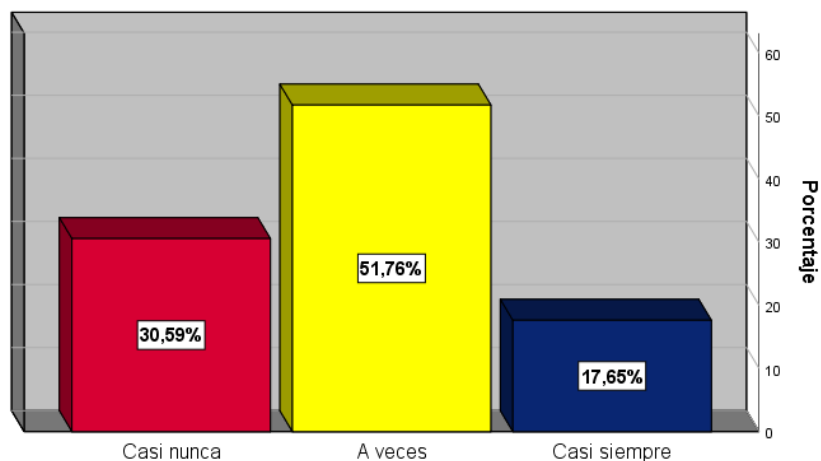
Interpretación: De los 85 sujetos encuestados, un 8.2% (7) expresaron que nunca se da un aspecto tangible de la calidad del servicio dado por la institución; en tanto un 34.1% (29) expresaron que casi nunca se tiene una tangibilidad en la ejecución de los servicios; mientras que un 50.6% (43) expresaron que a veces el servicio es tangible y de calidad; finalmente un 7.1% (6) expresaron que casi siempre el servicio es tangible en su ejecución.

#### **- Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad**

**Tabla 13.**  
*Resultados analizados para la dimensión fiabilidad*

<b>Fiabilidad</b>			
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Casi nunca	26	30.6
	A veces	44	51.8
	Casi siempre	15	17.6
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>100</b>

**Figura 11.**  
*Resultados gráficos de la fiabilidad*



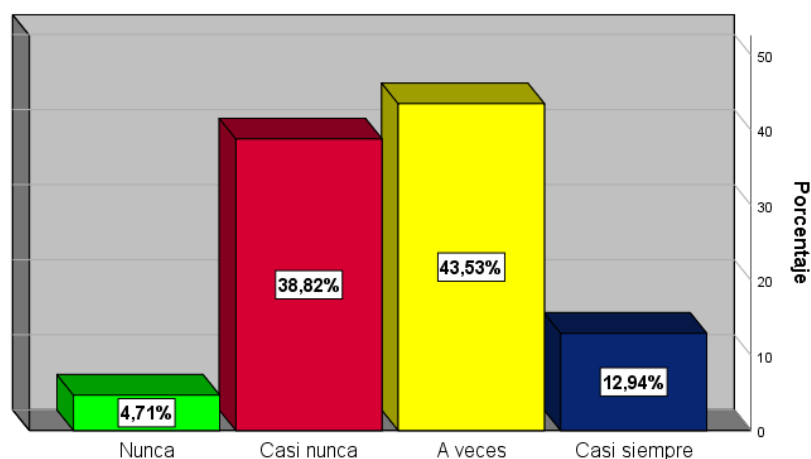
Interpretación: De los 85 sujetos, un 30.6% (26) señalaron que el servicio casi nunca es fiable debido a la forma en cómo se da; en tanto un 51.8% (44) señalaron que el servicio a veces es fiable; finalmente un 17.6% (15) señalaron que casi siempre el servicio es fiable.

**- Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta**

**Tabla 14.**  
*Resultados analizados para la dimensión capacidad de respuesta*

<b>Capacidad de respuesta</b>			
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	4	4.7
	Casi nunca	33	38.8
	A veces	37	43.5
	Casi siempre	11	12.9
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>100</b>

**Figura 12.**  
*Resultados gráficos de la capacidad de respuesta*



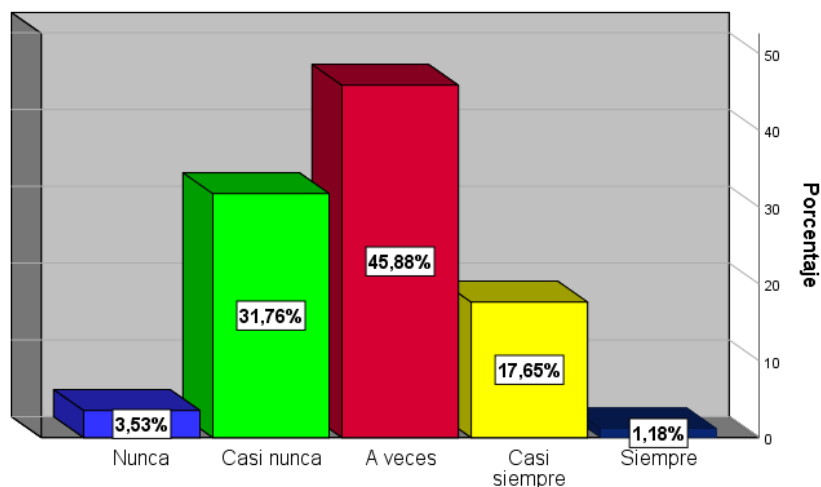
Interpretación: De los 85 sujetos encuestados, un 4.7% (4) identifico que la capacidad de respuesta en el servicio nunca es satisfactoria; en tanto un 37.8% (33) identificaron que casi nunca se da una buena capacidad de respuesta; en cambio un 43.5%(37) identificaron que a veces se da esta capacidad de forma satisfactoria; finalmente, un 12.9% (11) identificaron que casi siempre el servicio tiene una capacidad de respuesta satisfactoria.

#### - Resultados descriptivos de la dimensión seguridad

**Tabla 15.**  
*Resultados analizados para la dimensión seguridad*

		<b>Seguridad</b>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	3.5
	Casi nunca	27	31.8
	A veces	39	45.9
	Casi siempre	15	17.6
	Siempre	1	1.2
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>100</b>

**Figura 13.**  
*Resultados gráficos de la seguridad*



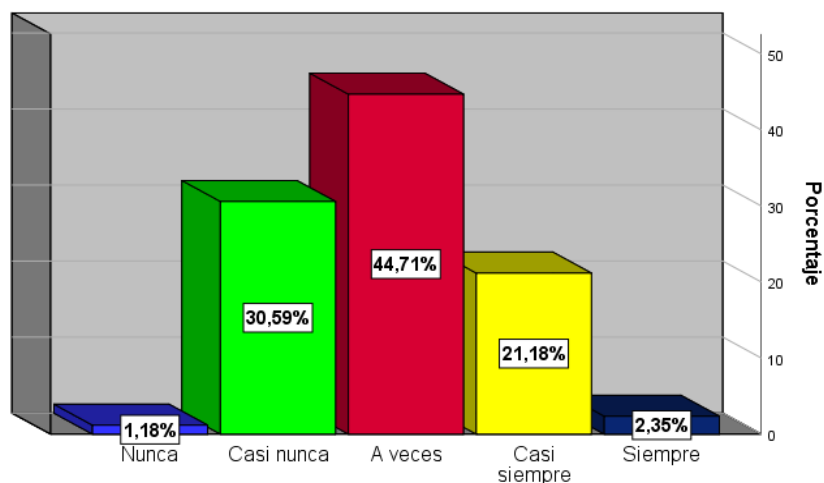
Interpretación: de los 85 sujetos encuestados, un 3.5% (3) indicaron que el servicio nunca tiene características de seguridad en su ejecución y presentación; en cambio un 31.8% (27) indicaron que casi nunca se da seguridad; en tanto un 45.9% (39) indicaron que a veces se da esta característica de seguridad; mientras que un 17.6% (15) indicaron que casi siempre se da una seguridad en el servicio; finalmente un 1.2% (1) indicaron que siempre se da seguridad.

#### - Resultados descriptivos de la dimensión empatía

**Tabla 16.**  
*Resultados analizados para la dimensión empatía*

		<b>Empatía</b>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	1.2
	Casi nunca	26	30.6
	A veces	38	44.7
	Casi siempre	18	21.2
	Siempre	2	2.4
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

**Figura 14.**  
*Resultados gráficos de la empatía*



Interpretación: De los 85 sujetos encuestados, un 1.2% (1) manifestaron que nunca se da un aspecto empático en la atención a los ciudadanos; a diferencia de un 30.6% (26) que manifestaron que casi nunca se da este; en tanto un 4.7% (38) manifestaron que a veces se da; mientras que un 21.2% (18) manifestaron que se da casi siempre; finalmente un 2.4% (2) manifestaron que el servicio siempre se da con empatía.

## 5.2. Contraste de hipótesis

### a) Prueba de normalidad

Se ha desarrollado un prueba de normalidad para obtener la técnica estadística de prueba más adecuada para este tipo de investigación. Seguidamente, se presenta la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk:

**Tabla 17.**  
*Prueba de normalidad para las variables*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa (Agrupada)	,228	85	,000	,854	85	,000
Calidad de servicios (Agrupada)	,232	85	,000	,808	85	,000

Se observa en la tabla 18, los resultados de la prueba de normalidad donde se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk para realizar la valoración de las dos variables, puesto que se sugiere su determinado uso cuando se tienen datos menores a 50, siendo la escala de medición de carácter ordinal en cada variable.

## **b) Estadística Inferencial**

- **Regla de decisión y cálculo de P-valor:** Para la aplicación la regla de decisión al contraste de hipótesis, existen dos maneras;

- La primera aplicación de la regla de decisión consiste en rechazar la hipótesis nula si la probabilidad de observar el estadístico de contraste es igual o menor a la probabilidad criterio (alfa), con nivel de significancia de 0.05.
- La segunda aplicación de la regla de decisión consiste en no rechazar la hipótesis nula si la probabilidad de observar el estadístico de contraste es mayor a la probabilidad criterio (alfa), con un nivel de significancia de 0.05.

Para definir el valor de P, se plantea lo siguiente:

*Si el P- valor  $\leq \alpha \rightarrow$  se rechaza la  $H_0$*

*Si el P- valor  $> \alpha \rightarrow$  no se rechaza la  $H_0$*

Con la regla de decisión proporcionada, se podrá conocer si rechaza o no la hipótesis planteada.

- **Análisis del coeficiente de correlación:** Donde se dio el análisis del coeficiente de correlación de Spearman ( $r_s$ ) obtenido con la tabla señalada a continuación, para la determinación del nivel de relación dada en las hipótesis de estudio.



**Tabla 18.***Tabla de rangos para el coeficiente de correlación*

<b>Correlación negativa perfecta</b>	<b>- 1</b>
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
<b>No existe correlación alguna</b>	<b>-0.09 a +0.09</b>
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
<b>Correlación positiva perfecta</b>	<b>+1</b>

## I. Contrastación de la hipótesis general

### Planteamiento de hipótesis

Ho: La gestión administrativa NO se relaciona significativamente con la calidad de servicios al usuario de la municipalidad de San Luis de Shuaro-Chanchamayo-2019.

H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicios al usuario de la municipalidad de San Luis de Shuaro-Chanchamayo-2019.

### Calculo estadístico

**Tabla 19.***Prueba de correlación para la hipótesis general*

Prueba de correlación			Gestión administrativa	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicios	N	85	85
		Coeficiente de correlación	,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Interpretación: Existe correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios a los usuarios de la municipalidad distrital de San Luis de Shuaro-2018; puesto que el nivel de significancia máximo permitido es de 0.05, y en el caso de la presente investigación se obtuvo un resultado igual a 0.000, por lo que se reafirma el planteamiento de la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, además el nivel de correlación de Rho de Spearman igual a 0.856\*\*, siendo una correlación positiva alta, según los niveles de rango de medición.

## II. Contrastación de la primera hipótesis específica

### Planteamiento de hipótesis

Ho: La planeación de la gestión administrativa NO se relaciona significativamente con la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.

H1: La planeación de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.

### Calculo estadístico

#### Tabla 20.

*Prueba de correlación para la primera hipótesis específica*

Prueba de correlación				
			Planificación	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,823**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicios	N	85	85
		Coefficiente de correlación	,823**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Interpretación: Existe correlación significativa entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicios; puesto que se obtuvo un resultado igual a 0.000, por lo que se acepta el planteamiento de la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, además, el nivel de correlación de Rho de Spearman igual a 0,823\*\* , siendo una correlación positiva alta.

### III. Contrastación de la segunda hipótesis específicas

#### Planteamiento de hipótesis

Ho: La organización de la gestión administrativa NO se relaciona significativamente con la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.

H1: La organización de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.

#### Calculo estadístico

**Tabla 21.**

*Prueba de correlación para la segunda hipótesis específica*

Prueba de correlación				
			Organización	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Interpretación: Existe correlación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad de servicios; puesto que se obtuvo un resultado igual a 0.000, por lo que se acepta el planteamiento de la hipótesis alterna y se

rechaza la hipótesis nula, además el nivel de correlación de Rho de Spearman igual a 0,761\*\* , siendo una correlación positiva alta.

#### IV. Contrastación de la tercera hipótesis específicas

##### Planteamiento de hipótesis

Ho: La dirección de la gestión administrativa NO se relaciona significativamente con la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.

H1: La dirección de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.

##### Calculo estadístico

**Tabla 22.**

*Prueba de correlación para la tercera hipótesis específica*

Prueba de correlación				
		Dirección		Calidad de servicios
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,815**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicios	N	85	85
		Coeficiente de correlación	,815**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Interpretación: Existe correlación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicios; puesto que se obtuvo un resultado igual a 0.000, por lo que se acepta el planteamiento de la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, además, el nivel de correlación de Rho de Spearman igual a 0,815\*\*, siendo una correlación positiva alta.

#### V. Contrastación de la cuarta hipótesis específicas

### Planteamiento de hipótesis

Ho: El control de la gestión administrativa NO se relaciona significativamente con la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de san Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.

H1: El control de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de san Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.

### Calculo estadístico

**Tabla 23.**

*Prueba de correlación para la cuarta hipótesis específica*

Prueba de correlación				
			Dirección	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Interpretación: Existe correlación significativa entre la dimensión control y la variable calidad de servicios; puesto que se obtuvo un resultado igual a 0.000, por lo que se acepta el planteamiento de la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, además, el nivel de correlación de Rho de Spearman igual a 0,798\*\*, siendo una correlación positiva alta.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación se enfocó en Establecer la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios al Usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro, por lo cual la misma se basó en un desarrollo a nivel correlacional, para poder analizar cómo es que la relación se manifiesta a un nivel estadístico.

Así mismo, se presentaron limitaciones de carácter operativo en la aplicación y ejecución del estudio, en su mayoría enfocados en la disponibilidad de los sujetos de estudios y medidas sanitarias y restrictivas dadas por la situación de pandemia. Así mismo, los instrumentos formulados fueron sometidos a una validación por expertos den la materia, los cuales señalaron que se cumplen los criterios valorativos considerados en la evaluación. Además, se sometió los mismos a una prueba de confiabilidad a través de la aplicación de una prueba piloto, y determinándose que los instrumentos formulados tienen una confiabilidad muy alta, procediéndose a su aplicación en la muestra considerada.

Los resultados obtenidos para la *primera variable gestión administrativa*, señalaron que, de los 85 sujetos de estudio, un 42.4% (36) indicaron que a veces esta gestión es eficiente y funcional en la institución, incidiendo que depende mucho de las acciones de las autoridades y su función enfocada a la mejora de los servicios brindados a los ciudadanos, y que de eso depende mucho la percepción del mismo, además del propio trabajo desarrollado por el personal.

En tanto para las dimensiones de estudio, para la *primera dimensión planificación*, un 40% (34) expresaron que casi nunca se tiene una planificación analítica ni funcional en la institución, y que esto incidirá en la calidad de los servicios que se dan, además de las propias acciones, actividades y metas que se tiene para el logro de los objetivos en bien del ciudadano. Para la *segunda dimensión organización*, un 49.4% (42) señalaron que a veces

la organización de las actividades y funciones realizadas por los trabajadores de la institución son coherentes con el trabajo esperado, basado en que muchas veces existe duplicidad de funciones o personal poco capacitado, lo que incide en la percepción de los ciudadanos. Para la *tercera dimensión dirección*, un 38.8% (33) expresaron que a veces la dirección que toma la gestión en la institución no es coherente con las acciones a desarrollar, que se enfoca en las decisiones tomadas por las autoridades y su impacto en las acciones y actividades del personal que muchas veces se distancian mucho de las necesidades de los ciudadanos. Para la *cuarta dimensión control*, un 45.9% (39) identificaron que el control ejecutado por la gestión municipal a veces tiene resultados perceptibles, en tanto los ciudadanos refieren que los aspectos de control no son lo suficientemente adecuados para ejercer un aspecto normativo en las funciones y actividades de los funcionarios.

Para los resultados obtenidos para la *segunda variable calidad de servicios*, un 45.9% (39) indicaron que a veces el nivel de calidad del servicio que ofrece la institución es bueno, desde la percepción de los ciudadanos usuarios, que manifiestan que los criterios y condiciones en que los servicios son prestados, no satisfacen sus necesidades, o dejan mucho que desear, enfocado en la mejora de los mismos o en la capacidad de entrega del mismo.

Asimismo, para las dimensiones consideradas, para la *primera dimensión tangibilidad*, un 50.6% (43) expresaron que a veces la calidad es tangible, pero que depende de muchos factores, siendo el principal, la prestación y profesionalismo de los trabajadores, que muchas veces no alcanzan el grado de tangibilidad necesario para la satisfacción de los usuarios. Para la *segunda dimensión fiabilidad*, un 51.8% (44) señalaron que a veces el servicio prestado por la institución es fiable, debido a las características volubles con la que se ejecuta o presta, centrándose en la poca gestión realizada para la

ejecución de los mismos, o la disponibilidad de los trabajadores. Para la *tercera dimensión capacidad respuesta*, un 43.5% (37) identificaron que a veces se tiene una capacidad de respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios, esto acrecentado por la ineficiencia en el empleo de los recursos asignados y el no abasto de los trabajadores encargados para el manejo de las cargas laborales. Para la cuarta dimensión seguridad, un 45.9% (39) indicaron que a veces se tiene una sensación de seguridad en el servicio brindado, pero que este no es perceptible hasta que se ejecuta y culmina, basado en el poco control que se da y aspectos administrativos que perjudican la percepción de los usuarios sobre los servicios y su calidad. Para la quinta dimensión empatía, un 44.7% (38) manifestaron que a veces se da un aspecto empático en la consecución de los servicios brindados por la institución, ya que todo se basa en normas y procedimientos que se vuelven burocráticos.

En ese sentido, se procedieron a las pruebas de correlación, en cuanto a la hipótesis general, que se basó en determinar como la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicios al usuario de la municipalidad de San Luis de Shuaro, en tanto, mediante la prueba estadística se determinó que la relación si es significativa ( $\text{sig. } p = 0.000 < 0.05$ ) se da a un nivel positivo fuerte ( $r_s = .856$ ). Que en relación a lo plantea Zárate Huarhuachi (2019), la gestión definitivamente tiene un impacto o influencia en las características de las instituciones, en relación a que la gestión directiva que ejercer las funciones administrativas de las instituciones afectan a las funciones y actividades que realizan o prestan, en el caso municipal, los usuarios son los que perciben el nivel de calidad de las mismas, es así que se señala “se logró establecer que el nivel de relación entre las variables indico una correlación positiva moderada”, por lo tanto el resultado alcanzado es de alcance institucional.



Par la primera hipótesis específica, enfocada en la determinación de si la planeación de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro, en tanto, mediante la prueba estadística se determinó que la relación si es significativa (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) se da a un nivel positivo fuerte ( $r_s = .823$ ). Al respecto, Morales Ángel (2017) llega a un resultado aproximado “una relación positiva débil entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho” en tanto se manifiesta que la planificación incide enormemente en la ejecución y actividades para el logro de objetivos, lo cual se relación en gran medida con las calidad de los servicios, en tanto la institución debe ejercer una planificación efectiva de como ejecutara los servicios que ofrece y los objetivos que quiere mantener o alcanzar a través de este, y en consecuencia, una buena percepción de los ciudadanos.

Para la segunda hipótesis específica, enfocada en la determinación de si la organización de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro, en tanto, mediante la prueba estadística se determinó que la relación si es significativa (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) se da a un nivel positivo fuerte ( $r_s = .761$ ). En la misma línea, Villegas Chumpitazi (2019) sostiene en concordancia con el resultado hallado, que la organización que ejerce la gestión en una institución, es vital para su funcionamiento y la consecución de sus actividades, por lo que el grado de calidad de los servicios se verá afectado cuando la organización institucional sea deficiente.

Para la tercera hipótesis específica, enfocada en la determinación de si la dirección de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro, en tanto, mediante la prueba estadística se determinó que la relación si es significativa (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) se da a un

nivel positivo fuerte ( $r_s=.815$ ). Barrera Isuiza y Ysuiza Shupingahua (2018) llegan a resultados parecidos, y en específico, la dirección que se ejerce en las instituciones clave para determinar el rumbo de las actividades y asegurar un nivel aceptable de calidad en los servicios es crucial para mantener el mismo, por lo que los usuarios se enfocan en aspectos tangibles y de seguridad. Por lo que, la dirección se vuelve un elemento indispensable en la gestión institucional como parte de la administración que ejercen las autoridades municipales.

Finalmente, para la cuarta hipótesis específica, enfocada en la determinación de si el control de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro, en tanto, mediante la prueba estadística se determinó que la relación si es significativa (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) se da a un nivel positivo fuerte ( $r_s=.798$ ). En este apartado, Dulanto Figueroa (2019) sostiene que el control es vital en la realización de las actividades del personal, y en general en todas las acciones que realiza la institución a través de la gestión para el cumplimiento de sus objetivos y metas, y esto influye en como las funciones que realiza la misma en beneficios de la sociedad a través de los servicios ofrecidos, son percibido de calidad o no. Por lo tanto, es necesario ejercer un control concurrente en las actividades realizadas en la institución para la mejora de la claridad de los servicios prestados a los ciudadanos.

## CONCLUSIONES

1. En base al objetivo general, se concluye que la gestión administrativa si se relaciona significativamente (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) con la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro – Chanchamayo, dada a un nivel positivo fuerte ( $r_s=.784$ ). Siendo así, en tanto la gestión administrativa sea eficiente y funcional, los servicios dados a los usuarios serán de mejor calidad.
2. En base al primer objetivo específico, se concluye que la planeación si se relaciona significativamente (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) con la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro – Chanchamayo, dada a un nivel positivo fuerte ( $r_s=.823$ ). Por lo que, en tanto se dé una planificación puntual y racional en la institución, los servicios mejoraran su calidad.
3. En base al segundo objetivo específico, se concluye que la organización si se relaciona significativamente (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) con la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro – Chanchamayo, dada a un nivel positivo fuerte ( $r_s=.761$ ). Así, mientras se de una organización eficiente en la gestión, la calidad de servicios se verá beneficiada.
4. En base al tercer objetivo específico, se concluye que la dirección si se relaciona significativamente (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) con la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro – Chanchamayo, dada a un nivel positivo fuerte ( $r_s=.815$ ). Por lo tanto, mientras la gestión tenga una dirección funcional y eficiente, los servicios brindados por la institución se verán mejorados.
5. En base al cuarto objetivo específico, se concluye que el control si se relaciona significativamente (sig.  $p = 0.000 < 0.05$ ) con la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro – Chanchamayo, dada a un nivel positivo

fuerte ( $r_s=.798$ ). Por lo cual, en tanto se ejecute un control efectivo en la institución, la calidad de los servicios mejorara significativamente.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades del Gobierno Regional de Junín desarrollar e implementar políticas de gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en las Municipalidades distritales de la región. De tal manera que los Funcionarios estén preparados para mejorar la gestión edil y se brinde un servicio de calidad al usuario.
2. La Municipalidad capacitar, realizar talleres de calidad de servicio, planificación, atención al usuario, con la finalidad y objetivo de mejorar la calidad de servicio al usuario.
3. Los funcionarios de la Municipalidad distrital de San Luís de Shuaro, Chanchamayo, Junín, realizar talleres acerca de procesos de organización de funciones y responsabilidades, técnicas de simplificación administrativa, con la participación de todo el personal que labora en la Municipalidad. Asimismo, publicitar los resultados de la investigación.
4. A los funcionarios, directivos, jefes de áreas administrativas, registros civiles, recursos humanos, logísticos, recurso material de la Municipalidad exploren las nuevas formas de gestión administrativa en la que se brinda una atención de calidad al usuario.
5. Se recomienda a los servidores públicos en general desarrollarse como personas, en cursos de capacitación de gestión administrativa, de tal manera que se pueda apreciar los resultados de una atención de calidad a los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, G y Ramírez, H. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra 2014*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo.
- Arias, F. (1998). “Mitos y errores en la elaboración de tesis y proyectos de investigación”. Editorial Episteme
- Bacacorzo, G. (1997). *Diccionario de la Administración Pública*. Tomo I, Primera. Perú: Grijley.
- Barrutia, B. (2015). *Relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015*, Tesis de Maestría. Universidad Alas Peruanas.
- Berry, LL. (1994). *Calidad de Servicio*. Madrid: Editorial Díaz.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración proceso administrativo: Menciona que “administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar*. Editorial Mc Graw.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración en los Nuevos Tiempos*. Bogotá, Colombia: Editorial Mc Graw - Hill. Interamericana, S.A (Kotler & Keller, 2006).
- Edel, García y Casiano (2007). *Diseños de Proyectos de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*. Colombia: Psicom Editores.
- Egg, A. (1997). *Técnicas de investigación social*. Ed. Humanistas. Buenos Aires.
- Fayol, H. (1841- 1925) (Fayol, 1949) y del profesor alemán Max Weber (1864-1920) (Weber, 1947)

- Harrington, J. (1997). *Management Siglo XXI. Administración del Mejoramiento Continuo: La Nueva Generación*. Colombia, Ediciones Mc Graw Hill
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014), *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc. Graw Hill, 6ta. Ed, México.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (Doceava ed.). México D.F., México: CENGAGE Learning. Obtenido de [https://issuu.com/cengagelatam/docs/hellriegel\\_issuu](https://issuu.com/cengagelatam/docs/hellriegel_issuu)
- Kotler P. & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*, décimo segunda edición – editorial Pearson
- Logacho, G. (2015). *Estudio del proceso de contratación pública de bienes y servicios y su contribución al mejoramiento de la gestión administrativa. Caso práctico: coordinación general administrativa financiera de la Secretaría General de la Presidencia de la República (2013-2014)*. Tesis de maestría. Universidad de Posgrado del Estado del país de Ecuador
- Méndez, C. (2001). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*, Ed Mc Graw-Hill interamericana, tercera edición, Colombia 246p.
- Mochón, F., Mochón, M. y Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos* (Primera ed.). México D.F., México: Alfaomega Grupo Editor.
- O'Brien, D. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo.

- Pinochet, O. (2017). *Participación ciudadana en la Gestión pública local caso de comuna de Pudahuel*. tesis, Universidad de Chile, Escuela de posgrado, Santiago-Chile. Recuperado el 22 de Mayo de 2021, de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/145052/Tesis%20MGGP%20-%20Osvaldo%20Pinochet..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivas, P. y Quiroz, B. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014*, tesis de maestría. Universidad César Vallejo.
- Rojas, R. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado*. Tesis de maestría. Universidad de Chile.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2002). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Editorial Universitaria.
- Santana, C (2016). *La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (Gadm) de Tungurahua. Tesis de Maestría*. Universidad Técnica de Ambato del país de Ecuador.
- Salirrosas, P. (2014). *La gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano de la Región Callao 2014*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo.



## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios al Usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1. Establecer la relación entre la planeación y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.</p> <p>2. Establecer la relación entre la organización y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.</p> <p>3. Establecer la relación entre la dirección y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.</p> <p>4. Establecer la relación entre el control y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de san Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>1. Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.</p> <p>2. Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.</p> <p>3. Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.</p> <p>4. Existe una relación significativa entre el control la calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de san Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019.</p>	<p><b>V1: Gestión administrativa</b></p>	<p>D1: Planeación</p> <p>D2: Organización</p> <p>D3: Dirección</p> <p>D4: Control</p>	<p><b>Método de investigación:</b> Científico.</p> <p><b>Método específico:</b> Análisis, síntesis, observación y medición</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> no experimental transversal correlacional</p> <pre> graph LR   M --- R   R --- O1   R --- O2   </pre> <p>Donde: M: muestra O: variables R: relación</p> <p><b>Población y muestra:</b> 85 usuarios</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnicas de análisis y procesamiento de información:</b> Estadística descriptiva (tablas de frecuencia y gráficos) Estadística inferencial (coeficiente de correlación de Rho de Spearman) Análisis en Excel y SPSS 25</p>
			<p><b>V2: Calidad de servicios</b></p>	<p>D1: Confiabilidad</p> <p>D2: Sensibilidad</p> <p>D3: Seguridad</p> <p>D4: Empatía</p> <p>D5: Tangibles</p>	

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V1: Gestión administrativa</b>	Según (Amador, 2003), “la gestión administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad”.	En la investigación se analizará la teoría de la gestión administrativa a través de sus funciones y ello permitirá desarrollar un instrumento que posibilite recoger la información requerida en relación a los indicadores respectivos y que se procesará con el uso del software SPSS en su versión 25 para hallar los resultados de la medición.	D1: Planeación D2: Organización D3: Dirección D4: Control	Escala ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<b>V2: Calidad de servicios</b>	“La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1993).	La investigación al analizar la variable calidad de servicio, propondrá el uso del cuestionario en relación a sus dimensiones, Fiabilidad, Tangibilidad, Capacidad de respuesta, Confianza y Empatía; con sus indicadores que son fuente de las preguntas que serán formuladas para recoger la información requerida y medir adecuadamente con el uso del Software SPSS en su versión 25.	D1: Confiabilidad D2: Sensibilidad D3: Seguridad D4: Empatía D5: Tangibles	Escala ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 3. Matriz de Operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Gestión administrativa	D1: Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de difusión.</li> <li>- Actividades de difusión.</li> <li>- Recursos humanos para el servicio.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Municipalidad presenta un plan de difusión anual sobre el servicio que brinda con respecto a la protección de datos personales.</li> <li>2. La Municipalidad informa al usuario sobre el derecho a la protección de datos personales y los alcances de la norma.</li> <li>3. La Municipalidad realiza difusión por página web de la ley, reglamento y directivas relacionados con la protección de datos personales.</li> <li>4. La Municipalidad necesita un número suficiente de personas para otorgar el servicio de inscripción de banco de datos personales.</li> </ol>	Escala ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	D2: Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grupos de trabajo.</li> <li>- Personal con conocimiento especializado.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. La Municipalidad muestra el organigrama del área.</li> <li>6. El servicio de registro de banco de datos personales tiene un responsable.</li> <li>7. La Municipalidad brinda un adecuado asesoramiento en la atención del servicio que ofrece.</li> <li>8. La Municipalidad cuenta con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda.</li> </ol>	
	D3: Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación al usuario.</li> <li>- Entrega de información oportuna.</li> <li>- Persuade con argumentos sólidos.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. La orientación que recibe del servicio es precisa.</li> <li>10. La Municipalidad entrega información oportuna de cómo realizar la inscripción de banco de datos personales.</li> <li>11. La Municipalidad dispone de formularios para realizar el servicio que brinda.</li> <li>12. La Municipalidad emite respuesta con argumentos sólidos a las consultas formuladas en materia del servicio que brinda.</li> </ol>	
	D4: Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas realizadas.</li> <li>- Impacto del servicio.</li> <li>- Resoluciones emitidas.</li> <li>- Publicaciones presentadas.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. La Municipalidad efectúa encuesta para medir su satisfacción.</li> <li>14. El impacto del servicio de inscripción de banco de datos personales que recibe por la Municipalidad en cantidad, tiempo y costo es adecuado.</li> <li>15. La Municipalidad entrega la resolución que resuelve la inscripción del (los) banco(s) de datos.</li> <li>16. La Municipalidad publica la inscripción en la página web del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.</li> </ol>	
V2: Calidad de servicios	D1: Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento del servicio prometido.</li> <li>- Resoluciones sin errores</li> <li>- Personal muestra interés en la resolución de los problemas.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Municipalidad cumple con el servicio prometido.</li> <li>2. La Municipalidad brinda el servicio en el tiempo ofrecido.</li> <li>3. La Municipalidad proporciona las resoluciones sin errores.</li> <li>4. El personal de la Municipalidad muestra interés en la resolución de sus problemas.</li> <li>5. El personal de la Municipalidad lleva a cabo el servicio de manera correcta a la primera vez.</li> </ol>	Escala ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	D2: Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal con deseo de ayudar.</li> <li>- Personal que atiende de forma rápida.</li> <li>- Personal</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. El personal de la Municipalidad está dispuesto a ayudarlo.</li> <li>7. La Municipalidad atiende de forma rápida en el servicio que brinda.</li> <li>8. El personal de la Municipalidad responde a sus inquietudes.</li> </ol>	

		orientador.	9. El personal de la Municipalidad lo ha orientado de manera satisfactoria. 10. El personal de la Municipalidad brinda atención a quien la necesite.
	D3: Seguridad	- Personal que muestra cortesía. - Personal que inspira confianza. - Personal con conocimientos del servicio otorgado.	11. El personal de la Municipalidad se muestra cortés. 12. El comportamiento del personal de la Municipalidad le inspira confianza. 13. El personal de la Municipalidad tiene los conocimientos del servicio otorgado. 14. El personal de la Municipalidad responde de manera segura.
	D4: Empatía	- Atención personalizada. - Horario conveniente. - Comprensión de las necesidades específicas. - Preocupación por los intereses del usuario.	15. La atención que brinda el personal de la Municipalidad es personalizada. 16. La Municipalidad tiene horario de atención conveniente. 17. El personal de la Municipalidad entiende sus necesidades específicas. 18. El personal de la Municipalidad se preocupa por sus intereses.
	D5: Tangibles	- Instalaciones cómodas - Equipo de aspecto moderno - Material de comunicación adecuado - Apariencia de personal.	19. La Municipalidad tiene instalaciones físicas visualmente cómodas. 20. La Municipalidad cuenta con equipos de aspecto moderno. 21. El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible. 22. El personal de la Municipalidad que atiende tiene buena presencia.

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 4. Instrumento de investigación

### CUESTIONARIO VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Buen día Sr. (a) usuario, se le presente el siguiente cuestionario relacionado al análisis de la gestión administrativa, por lo cual se le solicita pueda responder las siguientes preguntas bajo la escala presentada.

Agradeciendo su contribución.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

<b>V1: Gestión administrativa</b>					
<b>D1: Planificar</b>					
	1	2	3	4	5
1. La Municipalidad presenta un plan de difusión anual sobre el servicio que brinda con respecto a la protección de datos personales.					
2. La Municipalidad informa al usuario sobre el derecho a la protección de datos personales y los alcances de la norma.					
3. La Municipalidad realiza difusión por página web de la ley, reglamento y directivas relacionados con la protección de datos personales.					
4. La Municipalidad necesita un número suficiente de personas para otorgar el servicio de inscripción de banco de datos personales.					
<b>D2: Organizar</b>					
5. La Municipalidad muestra el organigrama del área.					
6. El servicio de registro de banco de datos personales tiene un responsable.					
7. La Municipalidad brinda un adecuado asesoramiento en la atención del servicio que ofrece.					
8. La Municipalidad cuenta con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda.					
<b>D3: Dirigir</b>					
9. La orientación que recibe del servicio es precisa.					
10. La Municipalidad entrega información oportuna de cómo realizar la inscripción de banco de datos personales.					
11. La Municipalidad dispone de formularios para realizar el servicio que brinda.					
12. La Municipalidad emite respuesta con argumentos sólidos a las consultas formuladas en materia del servicio que brinda.					
<b>D4: Controlar</b>					
13. La Municipalidad efectúa encuesta para medir su satisfacción.					
14. El impacto del servicio de inscripción de banco de datos personales que recibe por la Municipalidad en cantidad, tiempo y costo es adecuado.					
15. La Municipalidad entrega la resolución que resuelve la inscripción del(los) banco(s) de datos.					
16. La Municipalidad publica la inscripción en la página web del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.					

## CUESTIONARIO VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS

Buen día Sr. (a) usuario, se le presente el siguiente cuestionario relacionado al estudio de la calidad de los servicios, por lo cual se le solicita pueda responder las siguientes preguntas bajo la escala presentada.

Agradeciendo su contribución.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

<b>V2: Calidad de servicios</b>					
<b>D1: Confiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. La Municipalidad cumple con el servicio prometido.					
2. La Municipalidad brinda el servicio en el tiempo ofrecido.					
3. La Municipalidad proporciona las resoluciones sin errores.					
4. El personal de la Municipalidad muestra interés en la resolución de sus problemas.					
5. El personal de la Municipalidad lleva a cabo el servicio de manera correcta a la primera vez.					
<b>D2: Sensibilidad</b>					
6. El personal de la Municipalidad está dispuesto a ayudarlo.					
7. La Municipalidad atiende de forma rápida en el servicio que brinda.					
8. El personal de la Municipalidad responde a sus inquietudes.					
9. El personal de la Municipalidad lo ha orientado de manera satisfactoria.					
10. El personal de la Municipalidad brinda atención a quien la necesite.					
<b>D3: Seguridad</b>					
11. El personal de la Municipalidad se muestra cortés.					
12. El comportamiento del personal de la Municipalidad le inspira confianza.					
13. El personal de la Municipalidad tiene los conocimientos del servicio otorgado.					
14. El personal de la Municipalidad responde de manera segura.					
<b>D4: Empatía</b>					
15. La atención que brinda el personal de la Municipalidad es personalizada.					
16. La Municipalidad tiene horario de atención conveniente.					
17. El personal de la Municipalidad entiende sus necesidades específicas.					
18. El personal de la Municipalidad se preocupa por sus intereses.					
<b>D5: Tangibles</b>					
19. La Municipalidad tiene instalaciones físicas visualmente cómodas.					
20. La Municipalidad cuenta con equipos de aspecto moderno.					
21. El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible.					
22. El personal de la Municipalidad que atiende tiene buena presencia.					

Gracias por su colaboración



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** lista de cotejo para evaluar **Calidad de Servicios****DIRIGIDO A:** Usuarios**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** Mg. Edson Gilver Fernández Palacín**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Administracion**VALORACIÓN:** Bueno

Muy bueno	Bueno X	Regular	Malo
-----------	---------	---------	------



Mg. Edson Gilver Fernández Palacín  
MAG. A. 01888003

---

MG. EDSON GILVER FERNÁNDEZ PALACÍN



## MATRIZ DE VALIDACIÓN

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	RESPUESTA					VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión del Administrativo	Planificación	Plan de difusión	Es evidente la existencia de un plan de necesidades en las diferentes áreas de la municipalidad										X		X			
			Los procedimientos administrativos que se realizan en las diferentes áreas de la municipalidad están bien definidos								X				X			
		Actividades de difusión	Conoce de programas de coordinación de acciones entre la población y los representantes de la municipalidad para mejorar los servicios.						X		X				X			
			Algunas obras en beneficio de la población del distrito son programas con anticipación									X			X			
	Recursos humanos para el servicio	Consideras que la municipalidad está mejorando en relación a lo que se programa como servicios de atención al usuario								X			X		X			
	Organización	Grupos de trabajo	Los servicios que brinda la municipalidad están bien llevados por personas que conocen de sus funciones								X			X		X		
			Las distintas oficinas de atención de la municipalidad están bien implementadas para atender a los usuarios								X			X		X		
		Personal con conocimiento especializado	Las diferentes oficinas de atención de la municipalidad son fáciles de identificar											X		X		
			En la municipalidad existen formas especiales de atender a las personas con discapacidad, tercera edad, embarazadas, etc.						X					X		X		
	Dirección	Orientación al usuario	Los directivos siempre están atentos a que la población sea atendida oportunamente											X		X		
		Entrega de información	Es fácil de identificar a los directivos de las oficinas para realizar quejas o reclamos											X		X		
		Persuade con argumentos sólidos	Los trámites que realiza la población se realizan fácilmente por que el personal se siente comprometido con su trabajo						X		X			X		X		
	Control	Encuestas realizadas	En la municipalidad existen sanciones cuando no se cumplen con los plazos de atención a los usuarios											X		X		
		Impacto de servicio	En las diferentes oficinas está claro los procedimientos y los pagos a realizar por los diferentes trámites						X		X			X		X		
		Resoluciones sin errores	Es evidente la existencia de un plan de necesidades en las diferentes áreas de la municipalidad											X		X		
		Personal muestra interés en la resolución	El personal que trabaja en la municipalidad siempre tiene un uniforme que los identifica											X		X		

		de los problemas																		
--	--	------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** lista de cotejo para evaluar *Gestión Administrativa*

**DIRIGIDO A:** USUARIOS

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** Jacqueline Carbonell Infante

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALAUDOR:** Doctora en Administración

**VALORACIÓN:** Bueno

Muy bueno	Bueno X	Regular	Malo
-----------	---------	---------	------

  
 .....  
 Dra. Adm. Jacqueline Carbonell Infante



		trabajo convenientes para todos sus usuarios.																			
		El personal de la municipalidad distrital muestra interés por las inquietudes de asesoramiento y/o solicitud de información.																			
		El personal de la municipalidad distrital se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.																			
		El personal de la municipalidad distrital comprende las necesidades específicas de sus usuarios.																			

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** lista de cotejo para evaluar **Calidad de Servicios**

**DIRIGIDO A:** Usuarios

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** Jacqueline Carbonell Infante

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctora en Administración

**VALORACIÓN:** Bueno

Muy bueno	Bueno X	Regular	Malo
-----------	---------	---------	------

  
 .....  
 Dra. Adm. Jacqueline Carbonell Infante

MATRIZ DE VALIDACIÓN

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión Administrativa	Planificación	Plan de difusión	Es evidente la existencia de un plan de necesidades en las diferentes áreas de la municipalidad															
			Los procedimientos administrativos que se realizan en las diferentes áreas de la municipalidad están bien definidos							X			X					
		Actividades de difusión	Conoce de programas de coordinación de acciones entre la población y los representantes de la municipalidad para mejorar los servicios.						X				X					
	Algunas obras en beneficio de la población del distrito son programas con anticipación											X						
	Recursos humanos para el servicio	Consideras que la municipalidad está mejorando en relación a lo que se programa como servicios de atención al usuario										X						
	Organización	Grupos de trabajo	Los servicios que brinda la municipalidad están bien llevados por personas que conocen de sus funciones										X					
			Las distintas oficinas de atención de la municipalidad están bien implementadas para atender a los usuarios										X					
		Personal con conocimiento especializado	Las diferentes oficinas de atención de la municipalidad son fáciles de identificar						X				X					
	En la municipalidad existen formas especiales de atender a las personas con discapacidad, tercera edad, embarazadas, etc.											X						
	Dirección	Orientación al usuario	Los directivos siempre están atentos a que la población sea atendida oportunamente												X			
		Entrega de información	Es fácil de identificar a los directivos de las oficinas para realizar quejas o reclamos												X			
		Persuade con argumentos sólidos	Los tramites que realiza la población se realizan fácilmente por que el personal se siente comprometido con su trabajo						X		X				X			
	Control	Encuestas realizadas	En la municipalidad existen sanciones cuando no se cumplen con los plazos de atención a los usuarios												X			
		Impacto de servicio	En las diferentes oficinas está claro los procedimientos y los pagos a realizar por los diferentes tramites								X				X			
		Resoluciones sin errores	Es evidente la existencia de un plan de necesidades en las diferentes áreas de la municipalidad												X			
		Personal muestra interés en la resolución	El personal que trabaja en la municipalidad siempre tiene un uniforme que los identifica												X			





			trabajo convenientes para todos sus usuarios.																
			El personal de la municipalidad distrital muestra interés por mis inquietudes de asesoramiento y/o solicitud de información.									X		X					
			El personal de la municipalidad distrital se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.									X		X					
			El personal de la municipalidad distrital comprende las necesidades específicas de sus usuarios.									X		X					

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** lista de cotejo para evaluar **Calidad de Servicios**

**DIRIGIDO A:** Usuarios

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** Aguedo A. Bejar Mormontoy

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Administración

**VALORACIÓN:** Bueno

Muy bueno	Bueno X	Regular	Malo
-----------	---------	---------	------



Dr. Aguedo A. Bejar Mormontoy



## **Anexo 6. Consentimiento informado**

El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: **Gestión administrativa y calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019**, conducida por las bachilleras: **Ruth Gala Huamán y Pamela López Vega**.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de un cuestionario a través de encuesta.

Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si algunas de las preguntas durante el acto le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

### **Aceptación:**

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por las bachilleras de la Universidad Peruana Los Andes: **Ruth Gala Huamán y Pamela López Vega**.

He sido informado del propósito del trabajo de investigación.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

San Luís de Shuaro, julio 2021.

Juan Carlos, Sullca Pérez  
D.N.I. 19904281

## Anexo 7. Base de datos

ITEM	VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA																			TOTAL	
	PLANIFICAR				TOTAL	ORGANIZAR				TOTAL	DIRIGIR				TOTAL	CONTROLAR					TOTAL
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4		Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8		Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12		Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16		
Suje to 1	5	1	4	4	14	4	3	3	4	14	2	2	4	4	12	3	3	4	4	14	54
Suje to 2	5	5	2	2	14	2	4	4	4	14	5	5	3	4	17	3	3	5	4	15	60
Suje to 3	4	4	1	1	10	3	3	3	5	14	4	3	3	5	15	3	3	5	3	14	53
Suje to 4	5	1	4	4	14	4	3	3	5	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	59
Suje to 5	5	1	1	1	8	1	3	1	2	7	2	2	3	3	10	4	4	3	2	13	38
Suje to 6	1	5	4	4	14	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	1	4	3	3	11	52
Suje to 7	1	5	5	5	16	5	1	1	2	9	2	2	3	3	10	1	1	3	1	6	41
Suje to 8	4	3	3	2	12	4	5	5	2	16	3	4	4	4	15	2	5	5	5	17	60
Suje to 9	3	4	2	3	12	3	3	4	4	14	4	4	2	2	12	1	2	2	4	9	47
Suje to 10	1	1	3	2	7	3	2	4	3	12	4	4	2	2	12	2	3	2	3	10	41
Suje to 11	5	5	4	4	18	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	2	4	5	5	16	63
Suje to 12	1	1	1	1	4	1	1	1	5	8	1	5	5	5	16	1	1	5	1	8	36
Suje to 13	5	4	2	2	13	4	4	4	5	17	5	5	3	3	16	5	4	3	4	16	62
Suje to 14	1	1	5	4	11	5	5	5	5	20	4	1	5	5	15	5	4	5	4	18	64
Suje to 15	5	5	3	2	15	2	2	1	4	9	3	3	3	3	12	5	4	3	4	16	52
Suje to 16	2	3	1	1	7	5	1	1	5	12	5	5	3	2	15	5	5	2	4	16	50
Suje to 17	4	5	5	3	17	3	4	2	4	13	3	2	4	4	13	4	4	4	3	15	58
Suje to 18	4	3	1	1	9	2	4	5	5	16	2	2	1	1	6	5	4	1	3	13	44
Suje to 19	5	5	5	5	20	3	3	4	5	15	4	4	4	3	15	4	5	3	3	15	65
Suje to 20	1	1	4	4	10	4	3	3	5	15	4	5	3	3	15	4	2	3	3	12	52
Suje to 21	1	1	4	3	9	3	2	2	5	12	4	3	3	3	13	2	2	4	5	13	47
Suje to 22	4	3	1	1	9	1	1	1	5	8	4	4	2	2	12	4	5	2	3	14	43
Suje to 23	3	3	4	4	14	4	3	3	5	15	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	56
Suje to	5	3	5	5	18	5	4	4	4	17	3	3	5	5	16	5	5	5	4	19	70

24																					
Suje to 25	3	3	4	3	13	4	3	3	5	15	4	4	4	5	17	2	2	5	2	11	56
Suje to 26	5	5	5	4	19	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	62
Suje to 27	1	1	4	3	9	4	4	3	5	16	4	4	1	2	11	2	2	2	4	10	46
Suje to 28	3	4	5	4	16	3	5	5	3	16	4	4	4	5	17	4	3	4	2	13	62
Suje to 29	1	1	4	4	10	3	4	4	4	15	3	2	3	3	11	4	4	3	4	15	51
Suje to 30	5	5	5	4	19	5	3	3	5	16	3	5	3	4	15	4	2	5	2	13	63
Suje to 31	5	4	2	1	12	3	4	5	2	14	3	4	3	4	14	5	2	5	2	14	54
Suje to 32	5	5	2	1	13	3	4	3	4	14	3	4	4	5	16	3	3	5	3	14	57
Suje to 33	3	3	4	4	14	4	3	3	5	15	5	4	3	4	16	5	5	4	4	18	63
Suje to 34	4	3	2	3	12	2	3	5	5	15	4	4	5	5	18	3	5	5	5	18	63
Suje to 35	2	2	5	1	10	3	5	5	4	17	4	5	4	5	18	4	4	5	4	17	62
Suje to 36	3	4	4	4	15	4	4	2	2	12	3	2	2	1	8	1	1	1	1	4	39
Suje to 37	5	5	3	3	16	3	1	4	1	9	1	1	2	3	7	1	3	2	1	7	39
Suje to 38	1	1	5	5	12	5	5	5	3	18	3	3	2	2	10	2	2	2	4	10	50
Suje to 39	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	5	3	3	14	4	4	3	4	15	69
Suje to 40	3	3	1	2	9	2	5	5	3	15	4	2	1	4	11	2	4	4	2	12	47
Suje to 41	5	5	5	4	19	5	3	1	5	14	3	2	2	2	9	5	4	4	2	15	57
Suje to 42	2	2	4	5	13	4	3	3	4	14	4	3	2	3	12	4	4	4	1	13	52
Suje to 43	5	4	5	4	18	5	4	3	4	16	4	2	3	3	12	3	3	4	5	15	61
Suje to 44	2	3	5	4	14	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	5	4	3	16	60
Suje to 45	3	3	5	3	14	3	3	1	4	11	4	3	3	3	13	5	4	5	1	15	53
Suje to 46	4	4	5	5	18	5	3	2	4	14	3	3	3	3	12	5	3	4	5	17	61
Suje to 47	5	5	5	5	20	4	4	2	4	14	3	3	3	3	12	4	5	4	1	14	60
Suje to 48	2	3	4	5	14	4	3	3	4	14	3	3	1	1	8	4	4	3	2	13	49
Suje	3	3	4	5	15	4	2	2	5	13	4	3	2	2	11	4	4	2	2	12	51

to 49																					
Suje to 50	4	3	5	4	16	5	2	1	5	13	3	2	4	4	13	3	5	5	2	15	57
Suje to 51	5	4	4	3	16	4	4	1	5	14	5	4	4	4	17	3	4	4	2	13	60
Suje to 52	4	3	4	4	15	5	3	1	4	13	4	3	2	2	11	4	5	3	5	17	56
Suje to 53	3	4	5	4	16	5	3	1	5	14	3	2	5	5	15	4	3	5	1	13	58
Suje to 54	3	3	4	5	15	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	4	3	4	2	13	57
Suje to 55	5	5	5	4	19	4	4	2	4	14	2	3	3	3	11	4	3	4	4	15	59
Suje to 56	5	5	5	5	20	5	3	3	5	16	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	68
Suje to 57	2	2	3	4	11	5	3	1	5	14	3	3	3	3	12	4	2	4	4	14	51
Suje to 58	2	3	4	2	11	4	3	3	3	13	3	2	3	4	12	4	4	4	2	14	50
Suje to 59	5	4	4	2	15	5	4	3	3	15	3	4	3	3	13	4	5	5	5	19	62
Suje to 60	3	3	4	4	14	4	5	3	5	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	59
Suje to 61	5	4	3	2	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	5	5	3	17	62
Suje to 62	4	5	4	4	17	3	4	5	3	15	4	3	3	2	12	4	5	2	1	12	56
Suje to 63	3	3	3	3	12	3	2	3	4	12	3	4	3	3	13	5	5	5	1	16	53
Suje to 64	4	5	4	4	17	5	4	3	4	16	4	3	4	4	15	4	3	5	2	14	62
Suje to 65	3	3	3	2	11	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	3	2	3	5	13	52
Suje to 66	4	5	4	4	17	4	5	3	3	15	4	4	4	4	16	4	3	5	2	14	62
Suje to 67	5	5	2	2	14	5	4	3	3	15	3	4	5	4	16	4	4	5	2	15	60
Suje to 68	3	3	5	4	15	5	5	4	5	19	4	4	1	3	12	5	5	4	1	15	61
Suje to 69	5	5	4	4	18	3	4	5	3	15	3	4	4	4	15	3	2	5	5	15	63
Suje to 70	4	5	4	2	15	4	4	2	4	14	3	4	3	3	13	4	5	3	3	15	57
Suje to 71	2	2	2	1	7	3	5	5	3	16	3	2	3	3	11	3	3	1	3	10	44
Suje to 72	2	1	2	1	6	3	5	5	4	17	4	1	3	5	13	3	3	5	4	15	51
Suje to 73	4	4	2	4	14	3	4	5	5	17	5	2	5	5	17	3	3	5	4	15	63

Suje to 74	3	3	4	1	11	4	4	5	5	18	5	3	3	4	15	3	3	5	3	14	58
Suje to 75	4	3	4	3	14	4	4	4	5	17	5	2	1	3	11	2	4	3	4	13	55
Suje to 76	4	4	5	4	17	3	5	4	4	16	3	2	3	4	12	4	4	5	2	15	60
Suje to 77	4	4	4	2	14	4	3	4	4	15	4	1	3	4	12	1	4	4	3	12	53
Suje to 78	4	3	3	1	11	3	3	4	4	14	4	3	5	5	17	1	1	5	1	8	50
Suje to 79	5	4	2	2	13	3	4	4	4	15	3	2	1	3	9	2	5	2	5	14	51
Suje to 80	5	5	4	3	17	4	3	4	3	14	3	2	3	4	12	1	2	5	4	12	55
Suje to 81	5	1	4	4	14	4	3	3	4	14	2	2	4	4	12	2	3	4	3	12	52
Suje to 82	5	5	2	2	14	2	4	4	4	14	5	5	3	4	17	2	4	5	5	16	61
Suje to 83	4	4	1	1	10	3	3	3	5	14	4	3	3	5	15	1	1	5	1	8	47
Suje to 84	5	1	4	4	14	4	3	3	5	15	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	62
Suje to 85	5	1	1	1	8	1	3	1	2	7	2	2	3	3	10	5	4	3	4	16	41

Fuente: Elaboración propia.

V2: CALIDAD DE SERVICIO																									T O T A L			
I T E M	CONFIABILIDA D					T O T A L	SENSIBILIDAD					T O T A L	SEGURIDAD				T O T A L	EMPATÍA				T O T A L	TANGIBLE				T O T A L	
	Í t e m 1	Í t e m 2	Í t e m 3	Í t e m 4	Í t e m 5		Í t e m 6	Í t e m 7	Í t e m 8	Í t e m 9	Í t e m 10		Í t e m 11	Í t e m 12	Í t e m 13	Í t e m 14		Í t e m 15	Í t e m 16	Í t e m 17	Í t e m 18		Í t e m 19	Í t e m 20		Í t e m 21		Í t e m 22
S u j e t o 1	4	4	3	3	4	18	4	4	5	1	1	15	1	3	4	4	12	4	4	4	4	16	3	3	3	5	14	75
S u j e t o 2	3	4	3	3	2	15	5	5	4	3	3	20	5	4	5	3	17	3	2	2	2	9	2	3	3	5	13	74
S u j e t o 3	5	5	1	1	5	17	5	4	4	3	5	21	4	4	5	3	16	2	5	5	3	15	4	4	4	4	16	85
S u j e t o 4	5	4	4	4	3	20	3	4	4	3	3	17	3	5	4	4	16	3	4	4	4	15	4	2	2	5	13	81
S u j e t o 5	5	2	4	4	2	17	4	4	4	2	2	16	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	4	2	2	4	12	73
S u j e t o 6	4	4	3	3	2	16	3	2	2	5	5	17	4	5	5	3	17	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	81
S u j e t o 7	5	5	2	1	3	16	1	2	2	3	4	12	4	4	5	3	16	3	3	3	1	10	5	5	5	2	17	71
S u j e t o 8	5	5	4	4	1	19	4	5	1	3	3	16	3	2	4	3	12	2	3	4	5	14	5	3	3	4	15	76
S u j e t o 9	3	3	3	4	2	15	2	4	2	3	3	14	4	2	5	4	15	4	3	3	4	14	1	5	5	4	15	73
S u j e t o 10	4	4	2	2	3	15	3	2	2	1	1	9	2	4	4	5	15	4	3	3	3	13	3	3	3	5	14	66
S u j e t o 11	4	2	1	3	1	11	5	5	4	3	3	20	4	2	4	4	14	4	4	4	5	17	5	3	2	2	12	74
S u j e t o 12	5	3	3	1	3	15	3	1	2	1	1	8	1	4	3	4	12	3	3	2	3	11	2	4	4	3	13	59

S u j e t o 1 3	4	4	4	4	4	2 0	5	4	5	2	2	1 8	4	3	3	2	1 2	4	3	3	2	1 2	2	1	1	2	6	6 8
S u j e t o 1 4	4	4	4	4	5	2 1	3	3	5	2	1	1 4	1	4	5	4	1 4	3	4	4	4	1 5	4	4	3	4	1 5	7 9
S u j e t o 1 5	4	4	3	3	3	1 7	5	5	5	4	4	2 3	4	2	4	4	1 4	3	4	4	4	1 5	5	3	3	4	1 5	8 4
S u j e t o 1 6	4	4	3	3	5	1 9	4	4	5	4	3	2 0	4	4	4	5	1 7	4	4	4	4	1 6	3	3	3	4	1 3	8 5
S u j e t o 1 7	3	3	5	5	4	2 0	5	5	5	3	3	2 1	5	2	5	4	1 6	4	5	4	4	1 7	4	2	2	5	1 3	8 7
S u j e t o 1 8	2	1	1	1	4	9	4	5	4	4	3	2 0	3	4	5	5	1 7	4	1	3	4	1 2	4	3	3	3	1 3	7 1
S u j e t o 1 9	4	4	3	2	2	1 5	5	5	4	4	3	2 1	3	4	3	4	1 4	4	4	4	3	1 5	3	5	5	5	1 8	8 3
S u j e t o 2 0	4	4	3	4	4	1 9	3	3	5	2	2	1 5	3	2	4	4	1 3	4	3	3	4	1 4	4	4	5	3	1 6	7 7
S u j e t o 2 1	5	5	4	4	4	2 2	3	3	4	3	4	1 7	3	1	3	5	1 2	2	3	3	4	1 2	4	4	4	4	1 6	7 9
S u j e t o 2 2	4	3	3	4	4	1 8	5	3	5	3	4	2 0	3	1	3	5	1 2	1	3	5	4	1 3	4	1	2	1	8	7 1
S u j e t o 2 3	3	3	2	2	4	1 4	4	4	5	4	4	2 1	4	4	3	4	1 5	2	5	5	4	1 6	4	4	5	1	1 4	8 0
S u j e t o 2 4	5	5	3	3	3	1 9	4	4	4	4	3	1 9	4	1	4	4	1 3	3	3	4	3	1 3	2	3	3	2	1 0	7 4
S u j e t	4	5	3	3	4	1 9	2	4	5	2	2	1 5	4	4	4	3	1 5	2	4	4	3	1 3	5	3	4	4	1 6	7 8





S u j e t o 3 8	4	4	2	1	1	1 2	1	4	3	5	5	1 8	5	4	5	5	1 9	1	5	5	4	1 5	2	3	3	4	1 2	7 6
S u j e t o 3 9	4	4	4	1	4	1 7	3	3	4	5	5	2 0	5	2	2	2	1 1	3	3	3	4	1 3	4	3	4	4	1 5	7 6
S u j e t o 4 0	4	4	4	4	3	1 9	3	3	3	5	4	1 8	4	1	5	1	1 1	5	3	2	4	1 4	3	3	3	4	1 3	7 5
S u j e t o 4 1	4	4	3	3	2	1 6	5	4	4	4	4	2 1	4	3	3	4	1 4	2	4	4	3	1 3	3	3	3	4	1 3	7 7
S u j e t o 4 2	4	4	1	1	1	1 1	5	4	4	3	3	1 9	3	1	2	4	1 0	2	1	1	3	7	3	3	3	4	1 3	6 0
S u j e t o 4 3	4	4	4	5	3	2 0	1	3	3	2	5	1 4	5	5	3	3	1 6	4	4	3	3	1 4	3	1	1	4	9	7 3
S u j e t o 4 4	3	3	1	3	2	1 2	5	4	5	5	4	2 3	4	4	4	3	1 5	5	3	3	4	1 5	3	2	2	4	1 1	7 6
S u j e t o 4 5	4	3	4	4	5	2 0	3	5	4	2	2	1 6	3	3	3	2	1 1	3	3	3	3	1 2	2	4	4	4	1 4	7 3
S u j e t o 4 6	5	5	2	3	1	1 6	4	3	5	4	3	1 9	3	1	1	1	6	4	2	2	5	1 3	4	4	4	4	1 6	7 0
S u j e t o 4 7	5	5	5	3	1	1 9	5	1	4	4	4	1 8	4	4	4	3	1 5	4	3	3	4	1 4	3	2	2	4	1 1	7 7
S u j e t o 4 8	4	5	1	3	1	1 4	1	1	5	1	1	9	1	5	5	4	1 5	3	5	5	3	1 6	2	5	5	4	1 6	7 0
S u j e t o 4 9	4	5	1	1	1	1 2	5	3	4	3	3	1 8	3	3	4	3	1 3	4	4	5	3	1 6	3	4	4	5	1 6	7 5
S u j e t	4	5	5	3	1	1 8	5	4	4	4	4	2 1	4	4	4	3	1 5	4	4	4	2	1 4	3	3	3	4	1 3	8 1



S u j e t o 6 3	5	5	3	3	1	1 7	3	3	4	3	1	1 4	1	5	5	5	1 6	5	3	3	4	1 5	4	1	3	2	1 0	7 2
S u j e t o 6 4	4	4	2	2	3	1 5	3	5	4	4	4	2 0	5	2	2	5	1 4	2	1	4	2	9	2	4	4	2	1 2	7 0
S u j e t o 6 5	1	1	5	4	4	1 5	4	4	1	3	3	1 5	3	4	5	3	1 5	2	2	2	5	1 1	5	3	4	1	1 3	6 9
S u j e t o 6 6	3	3	3	3	3	1 5	1	1	4	4	4	1 4	3	5	4	3	1 5	3	2	3	4	1 2	3	3	5	5	1 6	7 2
S u j e t o 6 7	4	4	3	3	2	1 6	4	5	4	5	4	2 2	5	4	5	4	1 8	2	3	3	4	1 2	4	4	4	5	1 7	8 5
S u j e t o 6 8	5	5	1	1	1	1 3	4	4	5	4	3	2 0	3	4	4	4	1 5	4	3	4	2	1 3	2	3	3	5	1 3	7 4
S u j e t o 6 9	4	5	2	2	1	1 4	4	4	4	1	3	1 6	3	3	3	3	1 2	3	3	3	4	1 3	3	3	3	5	1 4	6 9
S u j e t o 7 0	4	3	5	1	3	1 6	4	2	4	4	4	1 8	4	5	5	3	1 7	3	3	3	2	1 1	2	3	3	4	1 2	7 4
S u j e t o 7 1	5	5	3	3	4	2 0	2	2	3	4	4	1 5	4	5	4	4	1 7	3	3	3	3	1 2	4	4	4	5	1 7	8 1
S u j e t o 7 2	4	4	3	3	3	1 7	4	4	5	1	1	1 5	1	5	4	3	1 3	3	1	1	4	9	4	2	2	4	1 2	6 6
S u j e t o 7 3	3	4	3	3	2	1 5	5	5	3	3	3	1 9	5	5	4	2	1 6	3	2	2	4	1 1	4	2	2	4	1 2	7 3
S u j e t o 7 4	5	5	1	1	5	1 7	5	4	2	3	5	1 9	4	4	5	2	1 5	2	4	4	4	1 4	4	3	4	2	1 3	7 8
S u j e t	5	4	4	4	1	1 8	3	4	5	3	3	1 8	3	3	4	4	1 4	4	4	4	1	1 3	5	5	5	4	1 9	8 2



**Anexo 8. Evidencias Fotos**



