UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS BENEFICIOS DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO – CALLERÍA, 2021.

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

JORGE ARMANDO PALACIOS VALERA

Pucallpa – Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO N°4

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DEL MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 9.30 horas, del día 21 de mayo, ante el Jurado de Tesis o trabajo de investigación constituido por:

Dr. Jose Manuel Cardenas Bernaola ..... Presidente
Dra. Leydi Perez Quimaraez ..... Secretario
Dr. Tony Hilton Saavedra Murga ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en:

.....

Mencion:.....
Don(ña) Jorge Armando Palacios Valera

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:
"La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los beneficios del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo - Callería, 2021",

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.
Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del jurado y público asistente
d) Dicción y domino de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación las observaciones siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la Nota de ..dieciseis..(16)

Equivalente a.....Bueno....., por lo que se recomienda.....

(aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presenta ACTA en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las..10:30.....horas del....21.....de....mayo.....del 20.25

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

ASESOR

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/223-2025.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS BENEFICIOS DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO – CALLERÍA, 2021"

Autor(es)	:	**PALACIOS VALERA, JORGE ARMANDO**
Escuela	:	**POSGRADO**
Maestría	:	**GESTIÓN PÚBLICA**
Asesor(a)	:	**Dr. ORTIZ MEZA, WALTER**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 06/05/2025

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Jorge Armando Palacios Valera

Autor de la tesis titulada: La Gestión administrativa y su relación con la calidad en los beneficios del programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo - Callería 2021

Sustentada el año: 2025

Asesor(a): Walter Ortiz Meza.

Escuela de Posgrado

Maestría: Gestión Pública

Mención:

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 04 / 11 / 2026

Email: jorge-palacios@unu.edu.pe Firma:

Teléfono: 920-628-290 DNI: 00046206

DEDICATORIA

Agradezco a Dios, porque el prometió estar conmigo en todo momento, a mi familia que con su apoyo incondicional me he formado y logrado salir adelante y además de saber que mis logros también son los suyos.

Jorge Armando

.

AGRADECIMIENTO

Dar gracias primero a Dios por darme la vida, la salud y sabiduría para culminar este objetivo que es un peldaño más en mis metas trazadas de esta manera ser un ejemplo para mis hijos y familiares que cuando uno se propone algo lo consigue con perseverancia y constancia.

Agradecer a los docentes y Directivos de la Universidad Nacional de Ucayali a mi asesor por sus orientaciones, consejos en el desarrollo de mi investigación, por sus explicaciones, paciencia en explicarme y hacerme entender los pasos que conlleva el proceso de obtener el grado de Maestro y a los demás docentes de la UNU, por sus consejos, sugerencias para la mejora de mi trabajo de investigación.

Jorge Armando

RESUMEN

El estudio tuvo por finalidad, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021. Se aplicó el enfoque cuantitativo, finalidad básica, de profundidad descriptivo y fue de diseño no experimental de tipo correlacional, para la recopilación de los datos se aplicó un cuestionario de 16 preguntas cerradas tipo Likert para la variable gestión administrativa y 15 preguntas cerradas tipo Likert para la variable calidad del servicio, a una muestra de 59 beneficiarios (comités) del Programa del Vaso de Leche, la fiabilidad del instrumento arrojo un Alfa de Cronbach de 0.849 para la gestión administrativa y 0.919 para la calidad del servicio. La información fue tabulada mediante el programa SPSS 27v. Se concluye al ser el Sig. (Bilateral) 0,854 que es mayor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, así mismo el “r” de Rho de Spearman arrojó 0,225; es decir, existe una correlación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio. Finalmente, las municipalidades en su argot diario de funcionamiento realizan gestiones de corte administrativo tales como planificar, coordinar, evaluar, gestionar y supervisar actividades de sus colaboradores a fin de que la entidad funcione y logren sus metas y objetivos; la calidad de atención da nacimiento a la satisfacción de las necesidades y expectativas que tiene el usuario y/o ciudadano, pues ella es ejecutada mediante las diferentes dependencias u organismo de corte público, en aras de generar valor público, en los vecinos y en la población

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad del servicio, vaso de leche.

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the relationship between administrative management and quality of service in the beneficiaries of the Glass of Milk Program of the Provincial Municipality of Coronel Portillo - Callería, 2021. The quantitative approach was applied, basic purpose, descriptive depth and non-experimental design of correlational type, for data collection a questionnaire of 16 closed questions Likert type for the administrative management variable and 15 closed questions Likert type for the quality of service variable was applied to a sample of 59 beneficiaries (committees) of the Glass of Milk Program, the reliability of the instrument showed a Cronbach's Alpha of 0.849 for administrative management and 0.919 for quality of service. The information was tabulated using SPSS 27v. It is concluded that the Sig. (Bilateral) is 0.854, which is greater than the level of significance (5%) and the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected. Likewise, Spearman's Rho “r” was 0.225; That is, there is a correlation between administrative management and service quality. Finally, municipalities in their daily operating jargon carry out administrative tasks such as planning, coordinating, evaluating, managing and supervising the activities of their collaborators in order for the entity to function and achieve its goals and objectives; The quality of care gives rise to the satisfaction of the needs and expectations of the user and/or citizen, since it is executed through the different public agencies or organizations, in order to generate public value, in the neighbors and in the community. population

Keywords: Administrative management, service quality, glass of milk.

INTRODUCCIÓN

En el mundo las municipalidades, gobierno local o conocidos como ayuntamientos en otros países, cumplen un rol que tradicionalmente son el referente entre el Estado y la población, los vecinos, cuya relación se logra visualizar en el otorgamiento de los servicios públicos ya sea mediante el control de la seguridad ciudadana, el mantenimiento de las áreas verdes, parques y jardines, alumbrado público, barrido de calles, recojo de residuos sólidos; para ese propósito necesita de los ingresos de sus vecinos, mediante la recaudación tributaria cuyo principal tributo es el impuesto predial entre otros.

En el Perú, los gobiernos locales se encuentran normados mediante la Ley Orgánica de Municipalidades Ley nº 27972 de fecha 27 de mayo 2003, en dicho cuerpo normativo se estipula que son regulados mediante un sistema dual que comprende municipalidades de índole provincial, distrital con competencias compartidas, con la finalidad de lograr niveles de eficientes de gestión en beneficio y desarrollo de la ciudad, de los ciudadanos y del desarrollo integral del país. En su labor de satisfacer las necesidades de pobreza y defensa del niño, la mujer, ancianos, las Municipalidades cuentan con los programas sociales y uno de ellos es el programa de vaso leche, como ente que tiene el objetivo de reducir la mortalidad infantil, mediante la entrega de ración complementaria a todos los niños, a sus mamás gestantes y lactantes.

Del mismo modo, dentro de los temas de la modernización del Estado y su gestión pública, tenemos la administración de dicho programa las municipalidades se valen de una gestión administrativa y de la calidad del servicio, con el afán de crear el valor público. Por ello, la gestión administrativa y la calidad del servicio cobran un rol preponderante puesto que ayuda en

ejecutar y fortalecer la labor de los servidores públicos, ayudando en el logro de metas y objetivos mediante la planificación, la organización, la dirección, el control. El estudio tuvo como principal objetivo: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.

El autor.

ÍNDICE GENERAL

Pág.

CARÁTULA

DEDICATORIA…… ii

AGRADECIMIENTO…… iii

RESUMEN…… iv

ABSTRACT…… v

INTRODUCCIÓN……vi

ÍNDICE DEL CONTENIDO..…… viii

ÍNDICE DE TABLAS…… xii

ÍNDICE DE FIGURAS…… xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema…… 14

1.2. Formulación del problema…… 17

1.2.1 Problema general…… 17

1.2.2 Problemas específicos……17

1.3. Objetivos de la investigación……18

1.3.1 Objetivo general…… 18

1.3.2 Objetivos específicos…….. 18

1.4. Hipótesis…….. 18

1.4.1 Hipótesis general…… 19

1.4.2 Hipótesis específicas……..... 19

1.5. Variables…….. 20

1.5.1 Variable gestión administrativa…….. 20

1.5.2 Variable calidad del servicio..... 20

1.5.3 Operacionalización de las variables..... 20

1.6. Justificación e importancia..... 23

1.6.1 Justificación..... 23

1.6.2 Importancia..... 24

1.7. Viabilidad..... 25

1.8. Limitaciones..... 26

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes..... 27

2.1.1 Internacional..... 27

2.1.2 Latinoamérica..... 28

2.1.3 Nacional..... 30

2.1.4 Regional..... 36

2.2. Bases teóricas..... 39

2.2.1 Teoría de la gestión administrativa..... 39

2.2.2 Teoría de la calidad del servicio..... 43

2.3. Bases o fundamentos filosóficos del tema de investigación..... 46

2.4. Definiciones conceptuales..... 48

2.4. Bases epistémicos..... 51

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación..... 54

3.2. Diseño y esquema de investigación..... 55

3.3. Población y muestra..... 55

3.3.1 Población……..……..55

3.3.2 Muestra……..56

3.4. Instrumentos de recolección de datos……..…….……58

3.4.1 Técnicas…… 58

3.4.2 Instrumentos……58

3.4.3 Validez de instrumento……59

3.4.4 Prueba de confiabilidad…….. 60

3.5. Técnica de recojo, procesamiento y presentación de datos……..61

3.5.1 Técnica de recojo……61

3.5.2 Procesamiento y presentación de datos…….....……..…..61

3.6. Principios éticos……..…….. 62

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados……..…….…….. 64

4.2. Prueba de hipótesis……..…….…...75

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE ESULTADOS

5.1. Discusión de resultados..…….... 80

CONCLUSIONES…….…… 85

SUGERENCIAS……..…….……86

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.……..…….……88

ANEXOS…….…….…… 92

Anexo 1: Cuestionario……..……...…….…… 93

Anexo 2: Validez de instrumento…….…….. 97

Anexo 3: Prueba de normalidad: Resumen de procesamiento de casos… 98

Anexo 4: Relación de comités PVL/Callería ……. 99

Anexo 5: Matriz de consistencia……..……... 104

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión administrativa…… 21

Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad de servicio……..22

Tabla 3 Comités y colaboradores del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo……..…….. 56

Tabla 4 Alfa de cronbach: Variable gestión administrativa……..……60

Tabla 5 Alfa de cronbach: Variable calidad de servicio..……. 60

Tabla 6 Resultado descriptivos: Variable gestión administrativa……..64

Tabla 7 Resultados descriptivos de la dimensión planificación.……..65

Tabla 8 Resultados descriptivos de la dimensión objetivos..……...…..66

Tabla 9 Resultados descriptivos de la dimensión dirección..…..……..67

Tabla 10 Resultados descriptivos de la dimensión control…… 68

Tabla 11 Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio..... 69

Tabla 12 Resultados descriptivos de la dimensión confiabilidad…..……70

Tabla 13 Resultados descriptivos de la dimensión tangibilidad..……..…71

Tabla 14 Resultados descriptivos de la dimensión garantía…….. 72

Tabla 15 Resultados descriptivos de la dimensión empatía…… 73

Tabla 16 Resumen del procesamiento de casos…….……74

Tabla 17 Prueba de normalidad……..…...…… 74

Tabla 18 Correlaciones de las variables 1 gestión administrativa y la variable 2 calidad de servicio……..……...75

Tabla 19 Correlaciones de las dimensiones de la gestión administrativa con la variable calidad de servicio…….……..…… 77

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1 Resultado descriptivos: Variable gestión administrativa…….…... 64

Figura 2 Resultados descriptivos de la dimensión planificación.……..….. 65

Figura 3 Resultados descriptivos de la dimensión objetivos..……...…... 66

Figura 4 Resultados descriptivos de la dimensión dirección..…..…..…….. 67

Figura 5 Resultados descriptivos de la dimensión control…….…… 68

Figura 6 Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio..... 69

Figura 7 Resultados descriptivos de la dimensión confiabilidad…..……70

Figura 8 Resultados descriptivos de la dimensión tangibilidad..……..… 71

Figura 9 Resultados descriptivos de la dimensión garantía…….…….. 72

Figura 10 Resultados descriptivos de la dimensión empatía……..……. 73

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Los gobiernos municipales son entidades de corte territorial que está a cargo de cierta jurisdicción, gozan de autonomía política, fiscal y administrativo dentro de los parámetros regulados por la Constitución y por las leyes de descentralización de cada país. Por ejemplo en España son consideradas como los pilares del sistema democrático de gobierno y de gobernar donde la ciudadanía tiene participación plena; pues permite que los ciudadanos ejerzan un rol activo en los avatares de la gestión pública, en los asuntos que les compete y lo más importante los ciudadanos juegan un papel activo en la toma de decisiones que afecta su jurisdicción. Según estudios europeos dados por los Institutos Nacionales de Estadística, los ayuntamiento son núcleos urbanos que se autogestionan, cuando ello se evidencia, estos tienen una mayor tasa de bienestar por parte de sus ciudadanos, es decir este índice de satisfacción se lo miden con el grado de atención en los servicios públicos y por otro lado una disminución en la tasa de conflictos sociales. A falta de gobiernos locales puede generar tener consecuencias negativas en el desarrollo de los pueblos.

Asimismo, en América Latina, los gobiernos de corte local, cobran especial atención en asumir funciones de carácter administrativo, político y fiscal allá por los años 1980, cuando se gesto y se puso en práctica la nueva forma de división tanto en temas de corte político, administrativo de los territorios que conforman los pueblos latinoamericanos, lo que se conoce por la descentralización, pues esta impulsa las demandas de servicios básicos en los diferentes circunscripciones, la percepción de la participación

ciudadana, es decir cuando ello se realiza deja de ser un riesgo pasando a ser una forma de que las autoridades se sientan más cerca de la población y los ciudadanos más cerca de sus autoridades, solo así se pueda configurar la solución y protección de los recursos estratégicos de los territorios y fomentar su desarrollo, mediante la satisfacción de sus demandas en servicios básicos.

También, muchos gobiernos de corte local implementan por autonomía administrativa y presupuestal, o por mandato legal programas de índole social, con la sola finalidad de resarcir las necesidades básicas de los sectores vulnerables y/o pobres o en extrema pobreza, justamente el Programa de Vaso de Leche, es uno de los programas de corte social que fue creada para apoyar y proveer con alimentos a través de la entrega de una ración diaria de alimentos a sectores de la población que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, con la finalidad de apoyares a superar la inseguridad alimentaria por la que se encuentran atravesando.

Del mismo modo, cuando observamos que las municipalidades en su argot diario de funcionamiento realiza gestiones de corte administrativo puesto que tiene que planificar, coordinar, evaluar, gestionar y supervisar actividades de sus colaboradores a fin de que la entidad funcione y logren sus metas y objetivos plasmados en sus instrumentos de gestión; estamos ante el planteamiento de la gestión administrativa, siendo una herramienta de gestión pública, que ayuda en el cumplimiento de objetivos de forma eficaz y eficiente, por ello se dice que las funciones básicas y fundamentales en la administración pública es planear, organizar, dirigir y controlar los cuales ayuda a la organización a lograr sus metas y objetivos institucionales.

Igualmente, mediante la calidad de los servicios, se puede dar nacimiento a la satisfacción de las necesidades y expectativas que tiene el usuario y/o ciudadano, pues ella los Estados lo realizan mediante las diferentes dependencias u organismo de corte público, tanto es así que la gestión de los gobiernos municipales en el mundo no son del todo eficientes al momento de brindar los servicios y América Latina no es ajena a ellas por ejemplo en Chile, México y Argentina se vienen promoviendo gestiones municipales innovadoras siendo la que se le da mayor importancia la satisfacción del usuario y de los vecinos. En el Perú las Municipalidades se encuentran innovando permanentemente en aras de mejorar la gestión administrativa entre sus colaboradores y en mejorar la atención a sus vecinos con atenciones oportunas, modernas y con empatía; solo así se podrá mejorar y satisfacer las necesidades de la población.

Además, en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, el Programa del Vaso de Leche busca en su aplicación reducir los niveles de desnutrición infantil de la población de escasos recursos, ubicados en las zonas ribereñas como caseríos y comunidades nativas que se encuentran en las riversas del rio Ucayali y sus afluentes. Por ello el estudio, investigó las principales debilidades y sus causas en las etapas de adquisición, almacenamiento, distribución y atención; incluidos las madres lactantes y gestantes, evaluando posibles mejoramientos en la gestión administrativa y calidad de servicios. Por otra parte, la actualización periódica del padrón de beneficiarios de todos las jurisdicciones de la Provincia de Coronel Portillo, acusa limitaciones por dificultad de acceso y no contar con movilidad oportuna (caseríos y comunidades nativas), siento limitativo el impacto de

este programa social, es por ello por lo que el enunciado de nuestro problema de investigación fue el siguiente:

1.2. Formulación del problema

La investigación planteó propuestas de mejora en la gestión del talento humano en la Municipalidad del Distrito de Manantay, para efectos de mejorar el desempeño laboral de cada uno de ellos, al efectuar sus funciones y tareas principales que les exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, sin embargo, en este ámbito de estudio se desconocía la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, por ello el enunciado del problema de investigación fue:

1.2.1 Problema general

PG: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo?

1.2.2 Problemas específicos

- PE1: ¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo- Callería, 2021?
- PE2: ¿Cuál es la relación ente la organización y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021?
- PE3: ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021?

- PE4: ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

OG: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- OE1: Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.
- OE2: Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.
- OE3: Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.
- OE4: Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo - Callería 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

- Hi: Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los beneficiarios Programa

del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo - Callería 2021.

- Ho: No existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los beneficiarios Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo - Callería 2021.

1.4.2 Hipótesis específicas

- HE1: Existe una relación directa y significativa entre la planificación y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.
- HE2: Existe una relación directa y significativo entre la organización y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.
- HE3: Existe una relación directa y significativa entre la dirección y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.
- HE4 Existe una relación directa y significativa entre el control y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.

1.5. Variables

1.5.1 Variable 1: Gestión administrativa

Según, Reffino (2021), nos conceptualiza que la gestión administrativa.

> Es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. Su capacidad de las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la organización permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos, la conducción sistemática de luna correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización. Sus funciones es planificar, organizar, dirigir y controlar.

1.5.2 Variable 2: Calidad de servicio

Según, la literatura de Requena y Serrano (s.f.) Nos define que la calidad de servicio.

> Esta referida a la correspondencia de niveles entre el desempeño del servicio y las expectativas de los usuarios; al tiempo que se da un equilibrio entre la calidad interna y externa. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus precepciones en función de los siguientes criterios.

1.5.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Variable 1: Gestión administrativa

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS / INDICES
Gestión administrativa	Se refiere al grupo de acciones llevadas a cabo para guiar una entidad a través de una gestión eficiente de responsabilidades, esfuerzos y recursos. La habilidad para monitorear y articular las labores y los diversos papeles desempeñados dentro de la entidad ayuda a evitar inconvenientes y lograr las metas. Una administración adecuada y metódica promueve la consecución de resultados positivos para la entidad. Las tareas asociadas incluyen: planear, organizar, liderar y supervisar.	Viene a ser el desarrollo de las estrategias planeación, trazar objetivos, de dirección de la organización y su respectivo control, asimismo se medirán a través de un cuestionario, cuyo tipo fue bajo la escala ordinal.	Planificación	- Metas - Objetivos - Actividades - Análisis	Cuestionario Tipo Likert	ITEMS: I = 4, II = 4, III = 4, IV = 4 Total = 12 ÍNDICE: 5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca Escala de Medición: Nominal
			Objetivos	- Estructura - Recursos humanos - Áreas		
			Dirección	- Estrategias - Liderazgo - Motivación - Comunicación		
			Control	- Toma de decisiones - Medición de resultados - Profesionalismo - Mejora continua		

Fuente: Palacios (2023)

Tabla 2

Variable 2: Calidad del servicio

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS / INDICES
Calidad del servicio	Esta referida a la correspondencia de niveles entre el desempeño del servicio y las expectativas de los usuarios; al tiempo que se da un equilibrio entre la calidad interna y externa. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus precepciones en función a criterios: Confiabilidad, Tangibilidad, garantía y empatía.	Viene a ser el desarrollo de las estrategias mediante la confiabilidad, la tangibilidad, la garantía y la empatía, asimismo se medirán a través de un cuestionario, cuyo tipo fue bajo la escala ordinal.	Confiabilidad	- Servicio eficiente - Resolución de problemas - Cumplimiento de plazos - Cumplimiento de metas	Cuestionario Tipo Likert	ITEMS: I = 4, II = 4, III = 4, IV = 4 Total = 12 ÍNDICE: 5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca Escala de Medición: Nominal
			Tangibilidad	- Presentación publicitaria - Apariencia personal - Apariencia de las instalaciones - Equipos		
			Garantía	- Imagen - Profesionalismo - Cortesía - Diligencia		
			Empatía	- Atención individualizada - Comprensión - Disponibilidad - Amabilidad		

Fuente: Palacios (2023)

1.6. Justificación e importancia

1.6.1 Justificación

Teórica.

Desde el aspecto teórico la investigación entregará teorías relevantes sobre la aplicación de la gestión administrativa y la calidad del servicio a las diferentes organizaciones, toda vez que en la actualidad se ha incrementado el descontento de los usuarios en las instituciones públicas, entendiéndose que los que gestionan Sub Gerencia de Programas Sociales SGPS no están familiarizados con las teorías, desconocimiento que afecta la calidad del servicio que se otorga a los usuarios y vecinos de la Municipalidad.

Práctica.

La revisión de las estrategia, el cumplimiento de las normas es la base para encaminar la Sub Gerencia de Programas Sociales SGPS y asi poder mejoras el nivel de eficiencia y eficacia de la gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche, permitirá conocer y superar las deficiencias de la Sub Gerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo y mejorar la calidad de su gestión administrativa y la calidad de servicio que se otorga.

Metodológica

Metodológicamente se aportará políticas, tales como técnicas, instrumentos y herramientas para el estudio de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad

Provincial de Coronel Portillo, siendo un campo poco comprendido y poco abordado con efectividad desde un punto de vista metodológico científico.

Social

Desde el punto de vista de las instituciones del estado y los organismos encargados de los diversos servicios, podrán tener una herramienta de medición con la cual podrán plantear planes a fin de mejorar la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Sub-Gerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, teniendo como base la información de las impresiones de colaboradores de la Sub Gerencia de Programas Sociales y sus usuarios, la misma que permitirán mejorar la eficiencia y eficacia de su gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio.

1.6.2 Importancia

Según Hernández et. al (2014) toda investigación es importante por:

- **Conveniencia**, la investigación es conveniente para este espacio y tiempo, la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Manantay.
- **Relevancia teórica**, la investigación se sustenta en teorías de la gestión de talento humano y el desempeño laboral y los aportes teóricos que existen sobre la variable de estudio.

- **Implicancias prácticas**, la investigación tendrá el aspecto práctico, ya que se evaluará gestión de talento humano y la relación con el desempeño laboral en la muestra de estudio.
- **Valor social**, la investigación diagnosticará un problema evidentemente social el cual repercute y necesita pronto su solución.
- **Utilidad metodológica**, para su consecución se utilizará el método científico, el método experimental y el método hipotético deductivo, ahí radica su importancia y transcendencia.

1.7. Viabilidad

Evaluación técnica

En la elaboración de esta investigación se considerarán todos los elementos necesarios para su desarrollo, de acuerdo con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Evaluación ambiental

Debido a su naturaleza de investigación descriptiva correlacional y netamente administrativo, no generará impacto ambiental negativo en ninguno d ellos componentes del ecosistema.

Evaluación financiera

El estudio de investigación será posible realizarlo porque no requiriera de una gran inversión económica, tampoco requerirá de mucho tiempo para realizarlo, asimismo se tendrá facilidad de acceso a la información en la recolección de datos y existe literatura relacionado a las variables.

Evaluación social

Se logrará constituir un equipo de trabajo debidamente implementado tanto a nivel teórico como metodológico, así como, la colaboración fue la más pertinente y eficiente.

1.8. Limitaciones

- **Económicas**

  Debido a que la investigación ameritará emplear diversos recursos y no contando con ningún sistema de financiamiento para este trabajo. Se autofinanciará el trabajo de investigación.

- **Limitaciones de experiencia**

  De igual forma las investigaciones referentes a la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Sub-Gerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, son escasas. Con esta investigación colaboraré en brindar información de este tema que resulta importante.

- **Presupuestales**

  Se presentan retrasos en la recepción, (consumo) del producto, para la atención del Programa del Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Distrito de Callería, en especial de los comités ubicados en la rivera del rio Ucayali y sus afluentes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Al respecto, Manrique (2022), en su tesis doctoral “Calidad del cuidado por niveles de atención y características demográficas de los usuarios en hospitales de Boyacá y Bogotá Colombia”, presentada en la Universidat Jaume I, Castelló de la Plana, Castelló España; cuyo objetivo general fue: Determinar la Calidad del cuidado enfermería percibida por los pacientes hospitalizados y su relación con características demográficas y niveles de atención de usuarios en hospitales de Boyacá y Bogotá Colombia. La investigación utilizó como métodos previa validación psicométrica del CUCACE, un instrumento, se procedió mediante un estudio descriptivo y analítico, asimismo se contó con una muestra de 1361 personas. (pp. 14, 39, 41)

Agrega Manrique, las principales conclusiones fueron: El instrumento CUCACE elegido como escala de medición de calidad de atención permitió evaluar de forma asertiva el nivel de satisfacción de las personas dados de alta de los hospitales incluidos en la investigación, teniendo en cuenta que los resultados fluctúan de acuerdo a las características de la población como la edad, el sexo, nivel educativo, condición sociodemográfica, tiempo de permanencia en el hospital, así como el desempeño de los enfermeros en su ejercicio profesional favoreciendo aquellas conductas enfocadas hacia la

empatía, la cordialidad, la dedicación y el conocimiento propio de su área. (p. 68)

Concluye Manrique, el nivel de satisfacción de los usuarios y sus experiencias frente a las variables sociales, demográficas, económicas, niveles de atención y calidad del cuidado deja entrever que según la condición de la persona, cada vivencia particular tiene características similares reflejadas de forma grupal, no obstante, existe versatilidad comparativa entre ciertos grupos y otros de acuerdo a las variables trabajadas y a la percepción individual frente al colectivo lo que enriquece el estudio con la información hallada y analizada. (p. 69)

2.1.2 Antecedentes Latinoamericanos

Asimismo, Paredes (2018), en su tesis de maestría “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas”, en Ambato Ecuador, cuyo objetivo general fue: Determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio en la Universidad Técnica de Ambato. La investigación fue desarrollada bajo el enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, no experimental-correlacional, se contó con 265 docentes y 375 estudiantes como muestra, a quienes se les aplico un cuestionario para recopilar información en campo. (pp. 25-29)

Agrega Paredes, las principales conclusiones fueron: la gestión administrativa constituye una herramienta determinante en las organizaciones en las que se presentan constantes cambios y a los cuales deben adaptarse con un mayor nivel de exigencia, por ello, es necesario monitorear los niveles de satisfacción, así como identificar

las necesidades de los usuarios (docentes y estudiantes) para lograr un servicio basado en la calidad, eficiencia y eficacia. Los resultados obtenidos a través de la aplicación de las técnicas estadísticas revelan que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio; es decir, que la prestación de servicios administrativos de forma adecuada incide directamente en como perciben los usuarios el nivel de satisfacción una vez que han utilizados los diferentes servicios. A este respecto, los datos indican que a medida que los procesos de Planificación, Organización, Dirección y Control mejoran existirá una relación directa con la calidad de servicios; y, ésta se verá reflejada en la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad en el servicio recibido. (p. 39)

Concluye Paredes, se pudo establecer a través de la relación existente entre diferentes variables analizadas que, la calidad del servicio percibida docentes y estudiantes se encuentra estrechamente ligada a los procesos de dirección y organización. Al respecto de estos últimos, resulta evidente que son considerados como los más relevantes ya que desde el punto de vista de usuarios son los que se muestran con más evidentes en la gestión del servicio. No obstante, la planificación y control como etapas del proceso no quedan totalmente relegadas y desde el punto de vista de un proceso de administración integral se las considera como eslabones fundamentales en el desarrollo efectivo de la gestión administrativa, toda vez que son temas que se encuentran ligadas a las labores cotidianas de los colaboradores. (p. 40)

2.1.3 Antecedentes Nacionales

Por otra parte, Arce (2022), en su tesis de maestría “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza”, en Lima-Perú, cuyo objetivo general fue: Establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza. La investigación fue cuantitativa, con diseño, observacional, de tipo analítica, de corte transversal; se contó con una poblacional muestral de 352 usuarios, a quienes se les aplicó un cuestionario compuesto por 22 preguntas cerradas tipo Likert. (pp. 12, 31-33)

Agrega Arce, las principales conclusiones fueron: Las dimensiones de la calidad de atención fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles obtuvieron resultados favorables, donde cerca del 67% de usuarios estuvieron de acuerdo con la atención brindada. En la variable calidad de atención se encontró un nivel aceptable (de acuerdo) en los usuarios en el servicio de emergencia. Del mismo modo, para la variable satisfacción del usuario, más del 60% estuvieron de acuerdo, sin embargo, cerca del 30% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo cuando se les evaluó si se encontraban satisfechos con el servicio brindado. (p. 48)

Concluye Arce, la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción del usuario se encontró que la fiabilidad, seguridad y empatía tienen una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa. Mientras que, las dimensiones

capacidad de respuesta y aspectos tangibles tienen una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa. Finalmente, se encontró una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza. (p. 48)

Del mismo modo, Cruz (2021), en sus tesis “Control interno y su influencia en la gestión administrativa de los Centros de Atención al Ciudadano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Piura, Tumbes y Lambayeque”, en Piura-Perú, cuyo objetivo general fue Determinar si el control interno influye en la gestión administrativa de los centros de atención al ciudadano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Piura, Tumbes y Lambayeque. La investigación fue desarrollo con el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, cuyo nivel utilizado fue descriptivo-correlacional, de tipo transeccional o transversal, se aplicó un cuestionario a una muestra de 52 colaboradores. (pp. 6, 46-47)

Agrega Cruz, los principales resultados fueron: La supervisión interna tiene un impacto directo y considerable en la gestión administrativa de los centros que atienden al ciudadano, como se evidenció mediante la aplicación de la prueba de correlación de Pearson, con un sig. bilateral= 0,000 <0,01 y Rho=0,730, por tanto se acepta la hipótesis de investigación, afirmación que se basa en un sistema de control interno que está en proceso de implementación y una gestión administrativa que se considera moderada. La fragilidad del entorno de control tiene un impacto considerable en la gestión

administrativa, como se evidenció al realizar la prueba estadística de correlación de Pearson., con un sig. bilateral= 0,000 < 0,01 y un Rho=0,515, por tanto se acepta la hipótesis de investigación, además se pudo observar que la gestión administrativa se distingue por una dirección moderada que está marcada principalmente por la ausencia de incentivos para alcanzar los objetivos, la carencia de evaluaciones para detectar el estrés del equipo, y la falta de fomento de propuestas que contribuyan a optimizar el rendimiento. (p. 95)

Continua Cruz, la limitada valoración de riesgos tiene un impacto considerable en la gestión administrativa, como se evidenció al aplicar el análisis estadístico de correlación de Pearson, con un sig. bilateral= 0,000 < 0,01 y un Rho=0,562 ,por lo que se acepta la hipótesis de investigación, se observó además que la gestión administrativa se encuentra caracterizada por una moderada planeación determinada predominantemente por el no involucramiento del personal que componen todos los niveles en la elaboración de planes estratégicos, tanto como operacionales, de procesos no documentados. La poca planeación de actividades de control tiene un impacto muy significativo en la gestión administrativa, lo que se demostró al aplicar la prueba estadística de correlación de Pearson, con un sig. bilateral= 0,000 < 0,01 y un Rho=0,593 , por tanto se acepta la hipótesis de investigación, También, se pudo observar que la administración está marcada por una organización moderada, la cual está influenciada por la ausencia de análisis administrativos que favorezcan el aumento de

> la eficacia del centro, así como por la falta de conocimiento sobre la conveniencia de las herramientas de gestión y la no intervención en su elaboración. (pp. 96-97)

Concluye Cruz, la poca información y comunicación tiene una influencia muy significativa en la gestión administrativa, lo que se pudo evidenciar al aplicar la prueba estadística de correlación de Pearson, obteniéndose un sig. bilateral= 0,000 < 0,01 y un Rho=0,672 ,por lo que se acepta la hipótesis de investigación, se observó además que la gestión administrativa se encuentra caracterizada por una moderada dirección determinada predominantemente por la falta de incentivos por el cumplimiento de objetivos y en compensación del desempeño, la no realización de evaluaciones para identificar los niveles de estrés del personal, y la falta de promoción de ideas para mejorar el desempeño. La carencia de actividades de supervisión influye significativamente en la gestión administrativa, lo que se demostró al aplicar la prueba estadística de correlación de Pearson, obteniéndose un sig. bilateral= 0,001 < 0,01 y un Rho=0,454,por lo que se acepta la hipótesis de investigación, se observó además que la gestión administrativa se encuentra caracterizada por un moderado control determinado predominantemente por la ausencia de un sistema de gestión de la calidad sujeto a normas internacionales y de mecanismos de control de aplicación de todas las áreas. (pp. 97-98)

Abundando en la opinión, Estrada (2021), en su tesis “Eficiencia del control interno y estrategias de la gestión administrativa en las entidades públicas del distrito del Cusco en el año 2020”, cuyo objetivo

general fue: Determinar la relación entre la eficiencia del control interno con las estrategias de la gestión administrativa en las entidades públicas del distrito del Cusco en el año 2020. El estudio fue de alcance correlacional, de diseño no experimental, se contó con una muestra de 22 entidades públicas a quienes se les aplicó un cuestionario. (pp. 7, 65-67)

Agrega Estrada, sus principales conclusiones fueron: la eficiencia del control interno se relaciona significativamente con las estrategias de gestión administrativa. ($p<0,05$). El ambiente de control se relaciona significativamente con las estrategias de gestión administrativa. ($p<0,05$). La evaluación de riesgos se relaciona significativamente con las estrategias de gestión administrativa. ($p<0,05$). (p. 89)

Concluye Estrada, las actividades de control gerencial se relacionan significativamente con las estrategias de gestión administrativa. ($p<0,05$). La información y comunicación se relacionan significativamente con las estrategias de gestión administrativa. ($p<0,05$). La supervisión se relaciona significativamente con las estrategias de gestión administrativa ($p<0,05$). (p. 90)

Además, Candia (2021), en su tesis “El control interno y la gestión administrativa, en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019”, cuyo objetivo general fue: Demostrar el nivel de influencia del control interno en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019. La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, de nivel explicativo, asimismo el estudio contó con el diseño explicativo puesto que se ha medido la

incidencia o influencia de una variable sobre la otra, también se aplicó un cuestionario a una muestra compuesta por 121 colaboradores. (pp. 6, 47-52)

Agrega Candia, los principales resultados fueron: la Variable Control interno es regular “en el 80,2%. Respecto a sus dimensiones se evidenciaron los siguientes resultados: - dimensión ambiente de control: 76,0% (regular); dimensión evaluación de riesgos, 78,5 (moderado); la dimensión actividades de control con el 75,2%; la dimensión información y comunicación, 75,21% (regular); la dimensión” supervisión con un 53.7% (buena). De otra parte, la variable Gestión Administrativo: el resultado es 81,0% (regular) y sus dimensiones: planeación con el 78,5% (regular); organización con el 76,9% (regular); la dimensión dirección con el 85,1% (regular); y la dimensión control con el 82,6% (regular).(p. 91)

Concluye Candia existe una influencia entre ambas variables de 35.70%. Por tanto, “Existe influencia significativa entre del control interno en su dimensión ambiente de control en la Gestión Administrativa. Existe una influencia significativa entre el “control interno” en su dimensión “evaluación de riesgos” y en su dimensión “actividades de control” en la Gestión Administrativa. También, existe influencia significativa entre del “control interno” en sus dimensiones “información y comunicación” y “supervisión” en la Gestión Administrativa. Finalmente se puede decir que Existe influencia significativa entre el control interno y la Gestión Administrativa. (p. 92)

2.1.4 Antecedentes Regionales

Más aún, Luera (2022), en su tesis de maestría “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022”, en Pucallpa-Ucayali, cuyo objetivo general fue establecer la relación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022. La investigación fue tipo d aplicado, siendo su diseño no experimental-transeccional -correlacional. Para la Variable “gestión de recursos humanos” se contó con una muestra de 72 trabajadores, y para la variable “calidad de servicio” 97 usuarios. La técnica para la recolección fue la Encuesta, los instrumentos fueron validados por juicio de expertos y la fiabilidad, mediante el coeficiente Alfa Cronbach. (p. 4)

Según Luera, se alcanzaron las siguientes conclusiones principales: El 65% de los empleados en las notarías de Pucallpa consideran que la administración de recursos humanos se manifiesta a un nivel alto. Esto indica que la mayoría de los empleados creen que las notarías manejan de manera efectiva los procesos de reclutamiento, selección, capacitación y productividad del personal. Por otro lado, el 52% de los usuarios de las notarías en Pucallpa opinan que la calidad del servicio es promedio. Esto sugiere que, para la mayoría de los usuarios, los servicios que brindan, así como la empatía, respuesta y confiabilidad de las notarías, se sitúan en un nivel intermedio. La relación del reclutamiento de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa baja (0,276) y significativa (0,009). El cual significa que el proceso de contratación y

convocatoria, la experiencia, el reclutamiento interno y el liderazgo que realizan las notarías en la ciudad de Pucallpa, es suficiente para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio. (p. 57)

Concluye Luera, la relación de la selección de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa (0,241) y significativa (0,021). Lo que significa que todo el proceso de selección y contratación que desarrollan las notarías de Pucallpa, es suficiente para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio. La relación “capacitación del personal” y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa muy baja (0, 111) y no significativa (0, 177). Es decir, la capacitación que realizan las notarías para fortalecer las capacidades, para obtener los logros, para mejorar las competencias, no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio. La relación “productividad” y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa muy baja (0, 162) y no significativa (0, 087). Es decir que los recursos, la distribución del trabajo y el tiempo, la obtención de resultados y el volumen de trabajo que gestionan las notarías no alcanza para lograr una relación más alta y significativa con la calidad de servicio. Finalmente, la relación “gestión de recursos humanos” y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa muy baja (0, 183) y no significativa (0, 062). Lo que significa que la forma como las notarías de Pucallpa gestionan el reclutamiento, la selección, la capacitación y productividad del personal, no es suficiente para

alcanzar una relación más alta y significativa con la calidad de servicio. (p. 58)

Es más, Salvador (2021), en su tesis “El control interno y la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ucayali, 2018”, en Pucallpa-Ucayali-Perú, cuyo objetivo general fue: Analizar grado de relación existente entre el control interno y la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, 2018. El estudio fue de tipo aplicada bajo el enfoque de investigación cuantitativa, con alcance descriptivo-correlacional, para tal efecto se utilizó un diseño, descriptivo-correlacional, se contó con una muestra conformado por 100 colaboradores. (pp. 22, 44-46)

Agrega Salvador, sus principales conclusiones fueron: Se infiere que existe grado de relación entre el control interno previo considerando directivas, reglamentos, procedimientos, normas, políticas y manuales internos con la planeación a fin de difundir la misión y visión de la organización para formular los objetivos, definir planes, programar y ejecutar de la gestión administrativa. De los resultados obtenidos se infiere que existe grado de relación entre el control interno simultaneo con acciones concurrentes a obras de envergadura, contrataciones y prestación de servicios en el que se prevé el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidad, de las leyes, salvaguarda de los recursos para evitar mal uso y perjuicio con la organización a fin de distribuir el trabajo, designar actividades, asignar recursos, definir y establecer la autoridad y responsabilidad de la gestión administrativa. (p. 224)

Concluye Salvador, de los resultados obtenidos se infiere que existe grado de relación entre el control interno posterior que sirven como base a la auditoria de cumplimiento, financiera y presupuestal, de desempeño con la dirección a fin de designar personal idóneo, coordinar esfuerzos, comunicar, liderar y orientar la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, 2018. (p. 225)

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Teoría de la gestión administrativa

Según la literatura de Soledispa, Pionce y Sierra (2022), sostienen que, La Gestión Administrativa implica una serie de actividades destinadas a guiar una institución mediante una dirección eficiente de tareas, recursos y esfuerzos. Su habilidad para regular y articular las acciones y los diversos papeles dentro de la entidad propicia la identificación de inconvenientes y facilita el cumplimiento de metas. Este ámbito de la gestión es de naturaleza sistemática, ya que lleva a cabo acciones de manera coherente para alcanzar objetivos a través de la realización de las funciones fundamentales en el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control, las cuales se manifiestan en la rutina cotidiana de las organizaciones. (p. 283)

Agrega Soledispa y otros, una gestión administrativa eficaz se desarrolla a través de una interacción continua de acciones necesarias para lograr la mejor utilización de los recursos, los cuales siempre tienden a ser limitados. Por lo tanto, las decisiones adecuadas generan un efecto favorable en las organizaciones, mientras que, si estas decisiones no son acertadas y se toman en el momento correcto, su

repercusión será desfavorable. Los elementos que determinan el grado de gestión en las empresas se pueden dividir en dos categorías: internos y externos. Los elementos internos son aquellos que la organización puede controlar y sobre los cuales se puede actuar con base en la información disponible; por otro lado, los elementos externos son independientes de cualquier análisis o información previa a la investigación. (p. 283)

Igualmente, la literatura de Peña, Sánchez, Sancan (2022), sostienen que, la gestión administrativa según Chiavenato obra publicada en el año 2006, precisa que es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible. Se trata siempre de escoger las acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone; es decir, de asegurar la utilización óptima de los recursos. Aunque, Por otra parte, la calidad de servicio según Kotler, en el año 1997, indica que "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". Concluye Peña y otros, la conducción sistemática de una correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización. (p. 122)

La importancia de la gestión administrativa

Peña y otros, indican que la relevancia de la administración radica en la preparación de la entidad, preparándola para actuar de manera proactiva. Esto implica considerar todos los recursos y métodos

necesarios para alcanzar sus metas y mitigar los efectos adversos o problemas potenciales. En efecto, en la gestión administrativa se aplican diferentes técnicas y procedimientos para darle un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales que tiene una organización. Por ello todas las funciones se organizan de manera que se pueda dirigir y controlar el manejo más adecuado de éstos. Por ello la gestión administrativa cuenta con funciones, las cuales son la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control. (p. 122)

Además, la literatura de Ayala (s.f.), sostiene que las funciones de la gestión administrativa, implementadas de forma sistemática generan resultados favorables en la gestión de empresas. Dicho proceso considera a la administración como la ejecutante de ciertas actividades llamadas funciones administrativas, Planeación, Organización, Dirección y Control. Se considera la importancia del proceso administrativo debido a las interrelaciones entres sus funciones. No se puede desarrollar la organización si no se ha establecido la planificación, no se puede dirigir si anteriormente no se ha planificado y organizado y así sucesivamente hasta que no se podrá controlar si antes no se planifica, organiza y dirige las actividades, tareas, operaciones y acciones.

Más aún, Reffino (2021), en su literatura nos conceptualiza respecto a la gestión administrativa.

Dimensión planificación. Se trata de la función inicial crucial para orientar y facilitar con éxito las etapas subsiguientes. Implica

establecer metas, identificar los objetivos y determinar los recursos requeridos, así como las acciones que se ejecutarán en un período específico. Para llevarlo a cabo, por ejemplo, se puede llevar a cabo un estudio interno y del contexto utilizando herramientas de análisis como las “cinco fuerzas de Porter” o el “FODA”.

Dimensión organización. Se trata de construir un marco que permita asignar los recursos humanos y financieros que tiene la entidad, con el fin de organizar y llevar a cabo sus actividades, logrando así los objetivos establecidos. En este proceso se identifican las distintas áreas de la entidad, se organizan las funciones conforme a los roles laborales, y se elige al personal adecuado para cada puesto.

Dimensión dirección. Se trata de implementar las estrategias diseñadas, dirigiendo los esfuerzos hacia las metas mediante el liderazgo, la motivación y una buena comunicación. Esto incluye motivar a los trabajadores, facilitar una comunicación efectiva en todas las partes de la empresa y crear sistemas de evaluación continua, entre otros aspectos.

Dimensión control. Se trata de asegurarse de que las labores cotidianas se realicen de acuerdo con las estrategias establecidas, con el objetivo de mejorar el proceso de toma de decisiones, ajustar ciertas acciones, solucionar inconvenientes o analizar los resultados, entre otras tareas. Esta función administrativa requiere ser llevada a cabo con competencia y

claridad. Evaluar los resultados alcanzados en comparación con los esperados facilita la búsqueda de una mejora constante.

2.2.2 Teoría de la calidad del servicio

Según la literatura de Al respecto, según la literatura de Knowledge (2019), nos define sobre la calidad de atención:

> Al momento de hablar de la calidad de la atención no hace referencia la teoría que jerarquiza las necesidades, nos precisa que todas las personas tenemos, dividiéndolas en cinco que se organizan en una pirámide. Encontraremos necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización. Vamos a comentarlas levemente. Se trata de las necesidades relacionadas con la alimentación, el descanso, cobijo, sexo, necesidad de un servicio públicos, etc. Se consideran primarias ya que buscan principalmente la supervivencia del individuo.
>
> Entre los puntos importantes que encontramos en la teoría de *Maslow* destacan los siguientes: Las motivaciones de las personas no son solo una sino varias, que se verán reflejadas en el comportamiento de cada individuo. No hay nada casual, sino que todo está motivado por la consecución de unos objetivos. Las necesidades de cada persona se van cubriendo de abajo hacia arriba, necesidades fisiológicas, necesidad de ser atendido ante un trámite mediante los procedimientos administrativos, necesidad de seguridad, sociales, estima y autorrealización, teniendo presente que, tras cubrir un nivel, pasamos a intentar satisfacer el siguiente. Esto es debido a que necesitamos aplicar

todo nuestro esfuerzo y energía a cubrir las primeras necesidades, sobre todo las primarias, y, si conseguimos esto, pasaremos a las secundarias para intentar llegar a la autorrealización.

Igualmente, Valenzuela et al (2018), en su literatura nos define que:

La atención al cliente representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la organización. Se puede decir que la calidad de atención al cliente es una acción encaminada a atraer aquellas personas o empresas para que consuman lo que los proveedores producen u ofrecen, y en consecuencia a este acto son ellos (clientes u usuario) los que valoran la atención que reciben. Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a logar la satisfacción en el cliente. Esta satisfacción debe garantizarse en cantidad, calidad, tiempo y precio. El servicio es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o se suministran con la venta. Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo. Finalmente, la calidad, representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del

> cliente-usuario o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de la prestación de servicios. (p. 102)

Además, la literatura de Moreno (2022), en su literatura nos define, la forma en que los consumidores perciben la entidad es la imagen corporativa de la organización. Es percepción de la calidad técnica y funcional de los servicios que presta una organización y, por ende, tiene efecto sobre la percepción global del servicio. El nivel de calidad total percibida no está determinado realmente por el nivel objetivo de las dimensiones de la calidad técnica y funcional, sino que está dado por las diferencias que existen entre la calidad esperada y la experimentada, paradigma de la desconfirmación. (p. 24)

Más aún, Requena y Serrano (2007), nos menciona en su literatura respecto a la calidad del servicio.

> **Dimensión fiabilidad o contabilidad:** La capacidad de prestar el servicio prometido con seguridad y de forma correcta.
>
> **Dimensión tangibilidad o recursos tangibles:** Aspecto de los recursos materiales, equipos, personal y materiales de comunicación.
>
> **Dimensión diligencia:** Voluntad de ayudar a los clientes y de prestar el servicio rápidamente.
>
> **Dimensión garantía:** Los conocimientos y la cortesía de los empleados y su capacidad de infundir confianza.
>
> **Dimensión empatía:** La capacidad de prestarles a los clientes atención individual y cuidadosa.

Existen dos elementos claves dentro de la calidad de servicio; la diferenciación de los mismos y la distancia que pueda haber según ellos son determinantes para el entendimiento del concepto de calidad y el mejoramiento de la misma.

Expectativas: es como esperar al usuario recibir el servicio en función de sus necesidades.

Percepciones: Es como interpreta el usuario la recepción del servicio en función de sus necesidades.

2.3. Bases o fundamentos filosóficos del tema de investigación

Al respecto la literatura de García (s.f.), en su literatura nos conceptualiza sobre la gestión administrativa.

La gestión administrativa desde sus fundamentos filosóficos implica, antes de hablar del pensamiento occidental al respecto, remitirse a otros espacios intelectuales y tratar de comprender muchos de los fundamentos que han jugado papel principal en el pensamiento de occidente. Dicha comprensión se puede lograr a través de muchas formas, una de las principales, es por medio de la cultura, pues como escribió Koninck “La evolución de las sociedades ésta determinada por la cultura ante todo” evolución que estará marcada en la medida que cada sociedad encuentra su propia identidad, proceso que se desarrolla en la utilización de la palabra como expresión del lenguaje, que permite empezar a pensar y empezar a organizar interna y externamente la organización. (p. 27)

> Concluye García, así entonces, la ventaja de este modelo de gestión administrativa en el mundo de las organizaciones radica en el hecho de poder colocar cada función especializada en la contribución que presta a una u otra de las tres grandes funciones generales, bien sea: Producción y creación (prosperidad y bienestar; relacionada con los oficios de base, los bienes y servicios, materias y herramientas), protección y seguridad (bien común; relacionada con la vigilancia y la defensa) o gobierno e interés general (orden interno y paz externa; relacionada con la autoridad legítima, el poder político), identificando como cada unidad organizacional tiene un papel que jugar en el alcance de estas tres funciones que las obliga a acercarse más que a separarse, logrando una visión de conjunto. Ello dará cabida a rescatar de nuevo a la producción y la creación como la actividad central de las organizaciones donde las otras dos funciones cumplen una responsabilidad de apoyo y de protección. (p. 45)

Del mismo modo, la literatura de Fleitas (2002), nos expone respecto a la calidad del servicio.

> El control de la calidad significa en términos amplios el control de la administración misma hacia sus clientes/usuarios. En 1951, en Estados Unidos, el doctor Armand V. Feigenbauner, define el control de calidad como un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo de calidad y de mejora en la atención hacia los clientes-usuarios, mantenimiento de calidad y mejoramiento de calidad realizados por los diversos grupos (colaboradores) en una

> organización de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes-usuarios. Con posterioridad, los japoneses toman la concepción norteamericana y la perfeccionan aplicando el control de calidad al estilo japonés. Esto significa que todo individuo, en cada división de la organización deberá estudiar, practicar y participar en el control de calidad de atención al público. (p. 73)
>
> Concluye Fleitas, los recursos humanos en la filosofía justo a tiempo, es una filosofía industrial de eliminación de todo lo que implique desperdicio, en las actividades de compras, fabricación, distribución y servicios asi como las actividades realizadas en oficina en un negocio o en una organización. Los aspectos principales asociados con la filosofía justo a tiempo se pueden agrupar en dos categorías: primero los aspectos técnicos, establecer celdas de trabajo y agilizar el alistamiento de los equipos y personas. En segundo lugar, los aspectos administrativos, siendo el más importante de ellos, el de promover en la organización un clima de trabajo apropiado. (p. 74)

2.4. Definiciones conceptuales

- **Administración de riesgo.** Gestión que se efectúa para limitar y reducir el riesgo asociado con todas las actividades de la organización a diferentes niveles. Incluye actividades que identifican, miden, valoran, limitan y reducen el riesgo. (Poder Judicial de Costa Rica, 2023)
- **Comportamiento:** Pernía y Carrera (2014) señala que son todas aquellas cualidades y comportamientos que manifiesta el colaborador frente a las

funciones que se le ha sido atribuido. Entre ella se evalúa las habilidades, la actitud y satisfacción que presenta el trabajador. (p. 36)

- **Control de calidad**. El control de calidad es el proceso de monitoreo y mantenimiento de un estándar predefinido de atención al cliente. Este proceso define el nivel de atención adecuado, establece las expectativas para los agentes y ayuda a medir el rendimiento. (Zendesk, 2021)
- **Criterio de evaluación**. Enunciado que expresa el tipo y grado de aprendizaje que se espera que hayan alcanzado los alumnos en un momento determinado, respecto de algún aspecto concreto de las capacidades indicadas en los objetivos generales. (Escamilla y Blanco, s.f.)
- **Desempeño laboral:** Chiavenato (2011), la estimación del desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor diseña la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. (p. 59)
- **Eficacia de las operaciones.** Capacidad de las operaciones para aprovechar racionalmente los recursos disponibles en pro del logro de los objetivos institucionales, procurando la optimización de aquéllos y evitando dispendios y errores. (Poder Judicial de Costa Rica, 2023)
- **Funciones:** Pernía y Carrera (2014) señala que son aquellas actividades ejecutadas por los colaboradores, es decir debe desempañarlos eficientemente, es por ello que el trabajador debe mantener un conocimiento de sus labores, la capacidad de análisis. Con la finalidad de contribuir con el cumplimiento de los objetivos y metas. (p. 36)

- **Misión.** Enunciado que explica la misión principal y la justificación de la existencia de un organismo, entidad o sección; establece el valor que busca ofrecer y delimita sus áreas de responsabilidad, así como su campo de expertise. (Poder Judicial de Costa Rica, 2023)
- **Objetivos estratégicos.** Metas formuladas de manera amplia que señalan los objetivos hacia los cuales deben ser orientados los recursos y esfuerzos para lograr cumplir con la misión y los objetivos de la institución. (Poder Judicial de Costa Rica, 2023)
- **Objetivos operativos.** Una manifestación cualitativa de un objetivo específico dentro de un tiempo establecido que debe contestar las interrogantes "qué" y "para qué". Se distingue del objetivo estratégico por su grado de especificidad y por su naturaleza complementaria. Su rasgo más importante es que debe ser susceptible de ser cuantificado, lo que facilitará su formulación en metas. (Poder Judicial de Costa Rica, 2023)
- **Política.** Normas o pautas seleccionadas que sirven de referencia en la elaboración de decisiones al implementar o llevar a cabo estrategias, programas y proyectos concretos dentro del ámbito institucional. (Poder Judicial de Costa Rica, 2023)
- **Rendimiento:** Pernía y Carrera (2014) indica que el nivel de desempeño laboral que presenta un empleado en relación a sus tareas, así como la eficacia con la que las realiza, se evalúa considerando su habilidad para solucionar problemas, el nivel de ausentismo, su compromiso y la capacidad de trabajar en conjunto. (p. 36)
- **Visión**. Visión que retrata una situación muy anhelada como el futuro ideal de la entidad. Proporciona entendimiento sobre los objetivos y metas a

alcanzar dentro de la organización, ya que facilita la imagen de los anhelos, aspiraciones, ilusiones y deseos que se desean materializar en la práctica. (Poder Judicial de Costa Rica, 2023)

2.5. Bases epistémicas

Al respecto, la literatura de Mendoza (2018), nos conceptualiza sobre la gestión administrativa.

Desde su establecimiento como disciplina independiente, la naturaleza de la administración ha sido objeto de discusión. Por ejemplo, Fayol en 1980 entendía la gestión de dos maneras: uno amplio y otro restringido En su interpretación más amplia, se refería a ella como gobierno, mientras que en un sentido más limitado, se centraba en la administración. Según su perspectiva, gobernar implicaba guiar a la organización hacia sus objetivos, mientras que administrar abarcaba prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Es evidente que el enfoque mencionado aquí corresponde al segundo significado. Por su parte, Drucker en 1972 utilizó constantemente el término gerencia, pero no como una simple disciplina teórica, sino como una entidad concreta con el propósito de liderar, entendiendo la dirección como la acción requerida para alcanzar los resultados deseados.

Mendoza concluye que esta propuesta se enfoca en la creación de equipos de investigación basados en determinados enfoques teóricos. Afirma que la administración, como una disciplina que se sostiene por sí misma, comienza a principios del siglo pasado y su evolución puede ser marcada por las siguientes fases de transformación: administración

clásica, corriente humanista, teoría situacional, gestión estratégica y dirección competitiva.

Es más, la literatura de Mendoza (2018), nos conceptualiza respecto a la calidad de atención.

> En el comienzo de la década de los ochenta, Porter lanza su modelo de fuerzas competitivas de la industria en el cual se adicionan nuevos actores de la competitividad. El modelo incluye a los rivales y los consumidores -como lo hacía Ohmae en el año 1983, pero agrega los proveedores, los entrantes y los sustitutos. Este es realmente un esquema de entorno competitivo que permite ver cómo es el contexto de rivalidad de una organización, y ha tenido mucha aceptación en el ámbito disciplinar. A mediados de los ochenta, el mismo autor formula su modelo de cadena de valor, en el que se establecen las actividades primarias o de apoyo de la organización para la competitividad. Cuando se examina con detenimiento el devenir secular de la administración de los recursos humanos ligados a la atención al usuario, se aprecia que el paradigma convencional de las escuelas y los enfoques *positivistas* es solo una forma de ver el discurso. La verdad es que se pueden tener otras miradas alternativas del desarrollo del área que permiten develar otros aspectos interesantes. (p. 86)

Mendoza concluye que al vincular recursos humanos con la calidad del servicio, es fundamental considerar el enfoque del caso Yin, propuesto en 1984, que se ha promovido como una herramienta para entender a fondo la realidad de las organizaciones. Este enfoque ha demostrado ser el más eficaz cuando se analiza la dinámica de

capacidades. Sin embargo, en la práctica, la disciplina sigue siendo dominada por un paradigma positivista que favorece los métodos cuantitativos, apoyándose en una base estadística sólida. Esto se refleja en estudios que utilizan análisis multivariado, en particular la regresión y, más recientemente, las ecuaciones estructurales. Por lo tanto, la discusión sobre la separación entre las ciencias naturales y sociales, donde se presume que la hermenéutica tiene un papel central, no ha tenido un impacto significativo en esta área.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Dada la importancia de la investigación, se realizó una investigación correlacional-descriptiva, donde se describió y se relacionó las variables, asimismo describimos los hechos tal como fueron observados en su contexto natural, midiendo el grado de relación existente entre las dos variables. Para cuyo propósito se aplicó el Método hipotético- deductivo, a través de la observación partiendo de un caso en particular, formulando una hipótesis. El enfoque que se utilizó en el estudio fue cuantitativo, tratando de lograr la máxima objetividad en la investigación, incluyendo una medición sistemática, para ello se empleó el análisis estadístico como característica resaltante de la investigación. Asimismo, el método científico es congruente con la estructura del informe final de investigación establecido por Universidad Nacional de Ucayali, permitiéndonos en la presente evaluación, comprobar las hipótesis que previamente nos hemos formulado.

3.1. Tipo de investigación

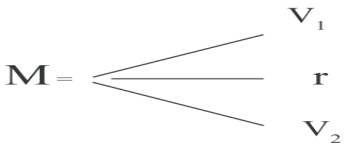
> El tipo de investigación fue cuantitativo, de tipo básica o pura porque para la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. (Hernández et al. 2014, p. 4)

> El nivel de investigación fue descriptivo correlacional, debido a que se describió las principales características de las variables en estudio y su respectiva incidencia. Como lo menciona, Tresierra (2000), las investigaciones de nivel descriptivos correlacional, “son aquellos estudios

que se utiliza cuando se quiere comparar qué relación tienen diferentes variables que se pueden obtener de una misma muestra". (p. 81)

3.2. Diseño y esquema de investigación

El diseño que se utilizó en el estudio fue el diseño cuantitativo no experimental, porque no hubo condiciones experimentales a las que se sometieron las variables. De igual manera, este diseño se basó fundamentalmente en la observación por lo que se estudió las unidades muestrales en su contexto natural sin manipular variables o alterar ninguna situación. En dicho contexto fue no experimental nuestra investigación; también se concibe como un diseño Transversal, porque ha previsto recoger datos en un solo momento y de una sola vez. (Hernández et al., 2014, pp. 6, 112, 174, 177)



Dónde:

M → Muestra :colaboradores y beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

V1 →Representa: La gestión administrativa.

V2→ Representa: La calidad del servicio.

r → Representa: La relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

3.3. Población y muestra

3.3.1 Población

Según, Hernández et. al (2014) nos manifiesta respecto a la población que.

> Un estudio no será mejor por tener una población más grande, la calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema. (p. 239)

La población estuvo conformada por 70 beneficiarios (comités) del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo y 15 colaboradores del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, correspondiente al distrito de Callería.

Tabla 3

Comités y colaboradores del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Concepto	Cantidad
Comités de vaso de leche	70
Colaboradores de la SGPS	15
Total	85%

Fuente: Cuadro de Asignación del Personal – CAP, y base de datos de la Sub-Gerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

3.3.2 Muestra

Según Hernández (2014), nos conceptualiza que la muestra es en esencia.

> Un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (p. 240)

Siendo la población pequeña respecto a los colaboradores de la Sub-Gerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, se optará por trabajar como muestra los 15

colaboradores, configurándose como muestra no probabilística e intencionada. Concerniente al tamaño de los beneficiarios (comités) del Programa del Vaso de Leche, la muestra se configura como probabilística y se determinó mediante la formula del muestreo aleatorio simple para poder determinar proporciones, en la cual se conoce la población (poblaciones finitas). Se realizó el cálculo estadístico y se tomó al azar a los 70 beneficiarios (comités) del Programa del Vaso de Leche. Cuyo procedimiento de cálculo del tamaño de muestra fue.

N = 118 colaboradores (empleados) = 95%

$$n = \frac{pqNz^2}{\epsilon^2(N-1) + pqz^2}$$

Donde:

N: Población representada por 70 beneficiarios (comités) del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería.

Z: Es el valor asociado a un nivel de confianza, ubicado en la Tabla Normal.

Estándar (90% ≤ confianza ≤ 99%), para una probabilidad del 90% de confianza; z = 1.96

p: Proporción de usuarios y empleados varones (p = 0.5)

q: Proporción de usuarios y empleadas mujeres. (q = 0.5)

ε: Es el máximo error permisible en todo trabajo de investigación, el rango de variación es de (1% ≤ ε ≤ 10%). para el presente trabajo se considera

ε = 0.05

n: Tamaño óptimo de la muestra.

Reemplazando:

Confianza del 90%, z = 1.96, ε = 0.05

$$n = \frac{0.5\ x\ 0.5\ x\ 70\ x\ 1.96^2}{0.05^2(70-1) + 0.5\ x\ 0.5\ x\ 1.96^2}$$

n = 59.1315 ⟶ 59

3.4. Instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que permitió reunir, de manera sistemática, datos sobre el tema de estudio, a través del contacto directo e indirecto con los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, correspondiente al distrito de Callería; que formaron parte de la muestra.

3.4.2 Instrumentos

Para el recojo de información, se aplicó un cuestionario estructurado de tipo Likert compuesto por 31 preguntas cerradas en función con los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables, las cuales estuvieron adecuadas a la necesidad de la información y procesamiento de datos.

Una vez elaborados los instrumentos se consultó con maestros con la experiencia requerida, a manera de juicio de experto, posteriormente con las sugerencias recibidas y las modificaciones realizadas, se aplicaron los cuestionarios.

3.4.3 Validez de instrumento

Se realizó la validación de contenido del instrumento de recolección de datos mediante juicio de expertos, el número mínimo de expertos fue de tres jueces. Se les dio a los jueces el plazo prudencial de una semana para que respondan. Se recibió las observaciones y recomendaciones personalmente.

Una vez que se obtuvieron las respuestas, se llevó a cabo una evaluación tanto cualitativa como cuantitativa. La parte “Cualitativa” implicó analizar todas las recomendaciones y comentarios que los jueces habían realizado en el instrumento; este análisis fue fundamental para que el investigador ajustara las preguntas del cuestionario y desechara las que no estaban alineadas con la dimensión o variable que se estaba evaluando. En cuanto a la evaluación Cuantitativa, esta fue más amplia, ya que se centra en valorar el instrumento en su conjunto, abarcando diversos aspectos tales como su alineación con los objetivos, su estructura y su nivel de comprensión.

3.4.4 Prueba de fiabilidad

Se llevó a cabo una prueba piloto en una entidad similar dentro del total del grupo muestral de estudio en esta investigación. Los datos obtenidos se gestionaron en una hoja de cálculo de Excel y fueron examinados utilizando el software estadístico SPSS en su versión 27. Para evaluar la consistencia del instrumento, se aplicó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, la cual proporcionó los siguientes resultados estadísticos.

Tabla 4

Variable 1: Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	**Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados**	**N de elementos**
,849	,849	31

Fuente: Base de datos gestión administrativa.

Tabla 5

Variable 2: Calidad del servicio

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	**Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados**	**N de elementos**
,919	,919	31

Fuente: Base de datos calidad del servicio

3.5. Técnica de recojo, procesamiento y presentación de datos

3.5.1 Técnica de recojo

Previamente, se envió una carta al alcalde de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo para solicitar la autorización necesaria para llevar a cabo la investigación. Se realizó la coordinación con todos los empleados que estaban incluidos en el tamaño de muestra previsto. La recolección de datos mediante los instrumentos establecidos tomó alrededor de 45 minutos. los datos fueron recolectados haciendo uso de la técnica de la encuesta cuyos instrumentos fueron los cuestionarios, que fue aplicado por el propio investigador.

3.5.2 Procesamiento y presentación de datos

Para el procesamiento de la información recopilada, se empleó la técnica de análisis de datos de distribución de frecuencias absoluta, relativa y porcentual, la media aritmética y el promedio ponderado para corroborar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, además el método de clúster o conglomerado.

$$= \frac{\sum fx}{N}$$

Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo uso de la estadística descriptiva; para la tabulación de los datos se utilizó las tablas unidimensionales, bidimensional y los indicadores estadísticos que correspondan, para cuyo efecto se hizo uso del programa Excel científico y para el procesamiento de los datos se utilizó el software SPSS versión 27 (Programa de estadística para ciencias sociales).

3.6. Principios éticos

En el ámbito educativo, la investigación científica se considera una de las actividades esenciales en las universidades. Esto se debe a que promueve y estimula el desarrollo del pensamiento crítico, lógico y, fundamentalmente, la creatividad. En esencia, esta práctica facilita la recopilación y creación de saberes, con el objetivo de ofrecer respuestas a los desafíos que enfrenta la humanidad en diversas disciplinas del conocimiento. De allí deviene la importancia de la actividad científica para nuestra sociedad y su perfil netamente humano, es por ello que debe estar sujeta a los principios éticos, estos valores éticos deben guiar a todo

investigador dentro de las universidades, le otorga guías y pasos para su labor investigativa.

Según Koepsell y Ruiz (2015), sostienen respecto a los principios éticos en la investigación:

> La ciencia guarda la clave para conocer los misterios que engloba el mundo, es la que nos otorga la esperanza del progreso y mejora de nuestra sociedad y dentro de esa premisa y de sus respectivas actividades, conlleva a riesgos, a la mala práctica de la ciencia; por ello se debe tener en cuenta la observancia de los principios éticos (p. 8) y dentro de estos principios tenemos:
>
> **Autonomía**
>
> Es un principio que funciona como piedra angular para alcanzar el bien, por ello para lograr este principio se requiere de la razón práctica; es decir denota la ejecución de la dignidad como seres racionales que somos, dicho de otra forma es un principio que nos permite actuar con libertad de conciencia. (p. 97)
>
> **Dignidad**
>
> Es un derecho que todos lo tenemos, ello nos indica que todos nos merecemos un trato amable y respetuoso entre sí, muy independientemente de su condición, raza, color, religión, origen, condición, etc. No es aceptable que se utilicen a las personas como una vía para conseguir un fin específico, es decir las personas se merecen un trato como ser humano y/o persona, más no como un instrumento. (p. 94)
>
> **Beneficencia**

Las acciones de las personas deben contar con una sana motivación, en la medida de lo posible nuestras acciones no deben causar daño a los demás. Por ello, se dice que nuestras acciones deben ser un beneficio de la motivación interna de una persona, solo así la persona podrá recibir recompensas en la sociedad y podrá lograr su satisfacción plena y su felicidad. (p. 94)

Justicia

Según este principio, nos indica que todos los seres humanos merecemos un trato justo, y de contar siempre con la justicia por parte de nuestros semejantes, es decir las recompensas que o castigos por nuestros actos y acciones deben ser proporcionalmente al acto realizado. Todos los seres humanos nos merecemos un trato justo e igualitario, todos debemos tener las mismas oportunidades, la misma igualdad de oportunidad de contar con acceso a bienes y servicios o en su defecto contar con las mismas oportunidades y proporciones de herramientas para reparar las iniquidades. (p. 95)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados

- **Análisis, Variable 1 Gestión administrativa**

Tabla 6

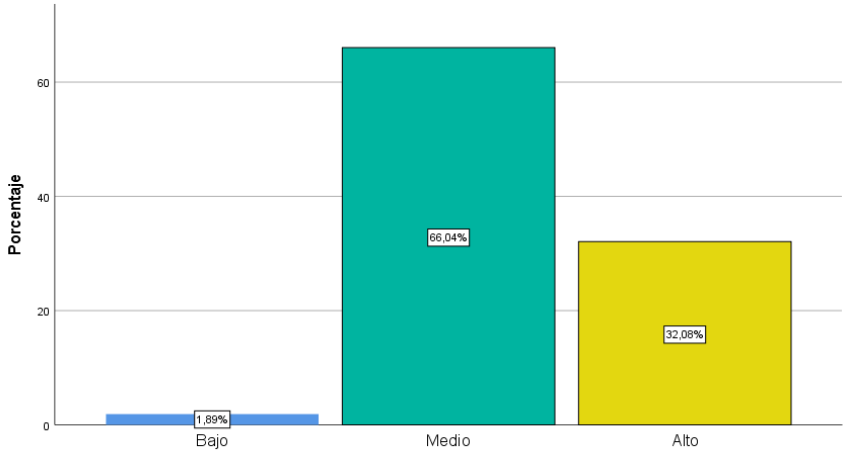
Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	1,9
	Medio	39	66,0
	Alto	19	32,1
	Total	59	100,0

Data: Gestión administrativa

Figura 1

Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa



Fuente: Tabla 6

Se observa en la tabla 6 y figura 1 que, correspondiente a la variable gestión administrativa, que de los 59 colaboradores y beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería que representa el 100% de la muestra, el 66% percibe que es medio la gestión administrativa, el 32.1% siente que es alto, mientras que el 1.9% percibe que es bajo.

- **Análisis, Dimensión planificación**

Tabla 7

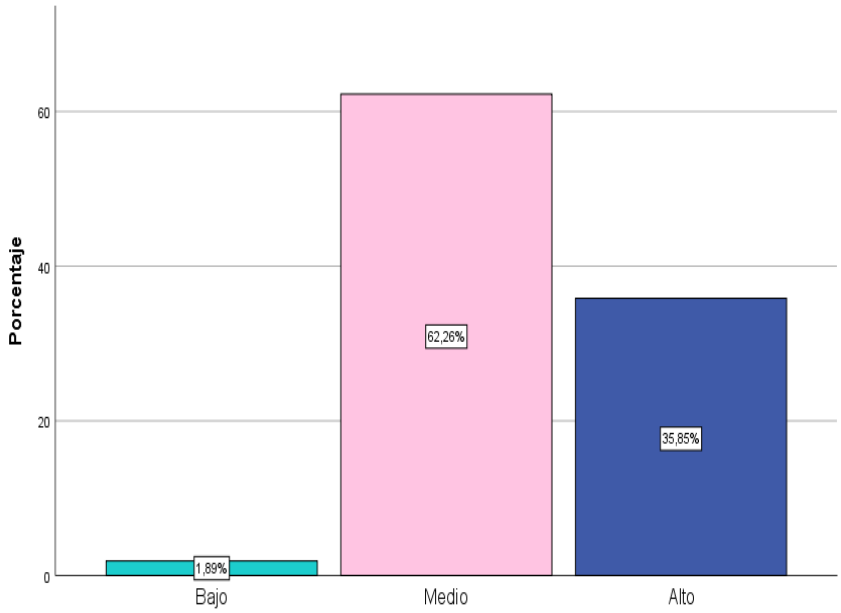
Resultados descriptivos de la dimensión planificación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	1,9
	Medio	37	63,3
	Alto	21	35,8
	Total	59	100,0

Data: Gestión administrativa

Figura 2

Resultados descriptivos de la dimensión planificación



Fuente: Tabla 7

Se observa en la tabla 7 y figura 2 que corresponde a la dimensión planificación que de los 59 colaboradores y beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería que representa el 100% de la muestra, el 63.3% percibe que es medio la planificación, el 35.8% siente que es alto, mientras que el 1.9% percibe que es bajo.

- **Análisis, Dimensión objetivos**

Tabla 8

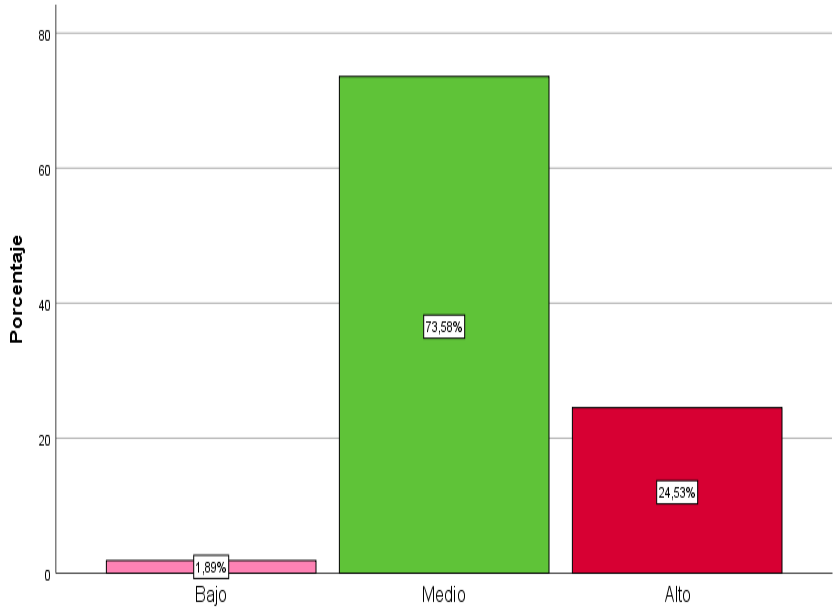
Resultados descriptivos de la dimensión objetivos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	1,9
	Medio	43	73,6
	Alto	14	24,5
	Total	59	100,0

Data: Gestión administrativa

Figura 3

Resultados descriptivos de la dimensión objetivos



Fuente: Tabla 8

Se observa en la tabla 8 y figura 3 que corresponde a la dimensión objetivos que de los 59 colaboradores y beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería que representa el 100% de la muestra, el 73.6% percibe que es medio los objetivos, el 24.5% siente que es alto, mientras que el 1.9% percibe que es bajo.

- **Análisis, Dimensión dirección**

Tabla 9

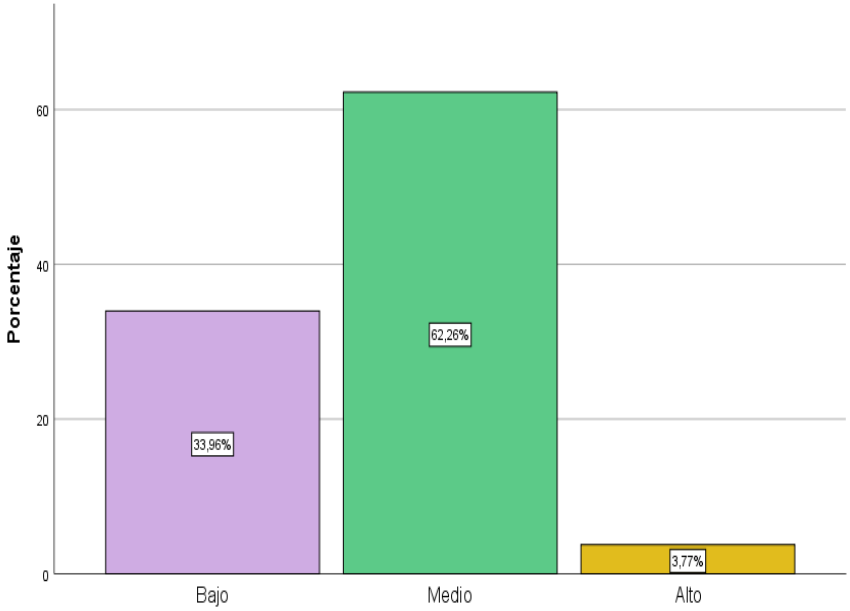
Resultados descriptivos de la dimensión dirección

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	34,0
	Medio	37	62,3
	Alto	2	3,8
	Total	59	100,0

Data: Gestión del talento humano

Figura 4

Resultados descriptivos de la dimensión dirección



Fuente: Tabla 9

Se observa en la tabla 9 y figura 4 que corresponde a la dimensión dirección que de los 59 colaboradores y beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería que representa el 100% de la muestra, el 62.3% percibe que es medio la dirección, el 34% siente que es bajo y el 3.8% percibe que es alto.

- **Análisis, Dimensión control**

Tabla 10

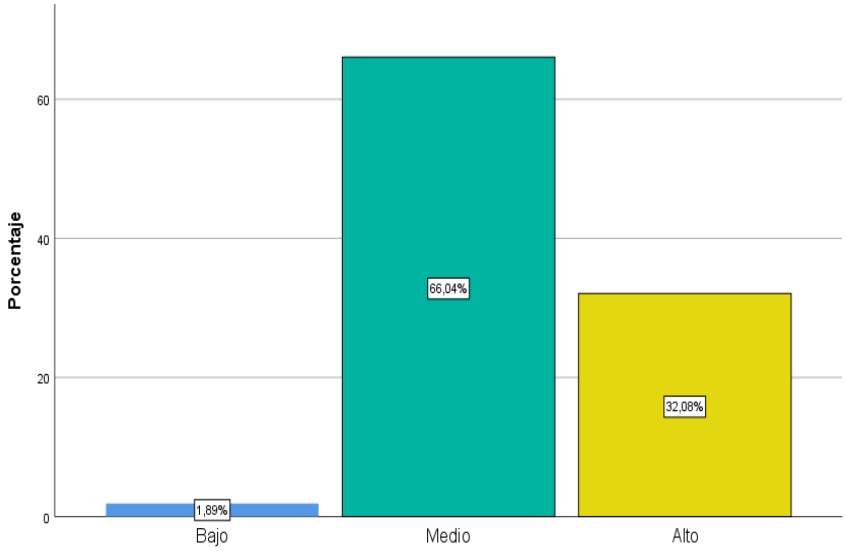
Resultados descriptivos de la dimensión control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	1,9
	Medio	37	66,0
	Alto	18	32,1
	Total	59	100,0

Data: Gestión administrativa

Figura 5

Resultados descriptivos de la dimensión control



Fuente: Tabla 10

Se observa en la tabla 10 y figura 5 que corresponde a la dimensión control que de los 59 colaboradores y beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería que representa el 100% de la muestra, el 66% percibe que es medio el control, el 32.1% siente que es alto, mientras que el 1.9% percibe que es bajo.

- **Análisis, Variable 2 Calidad de servicio**

Tabla 11

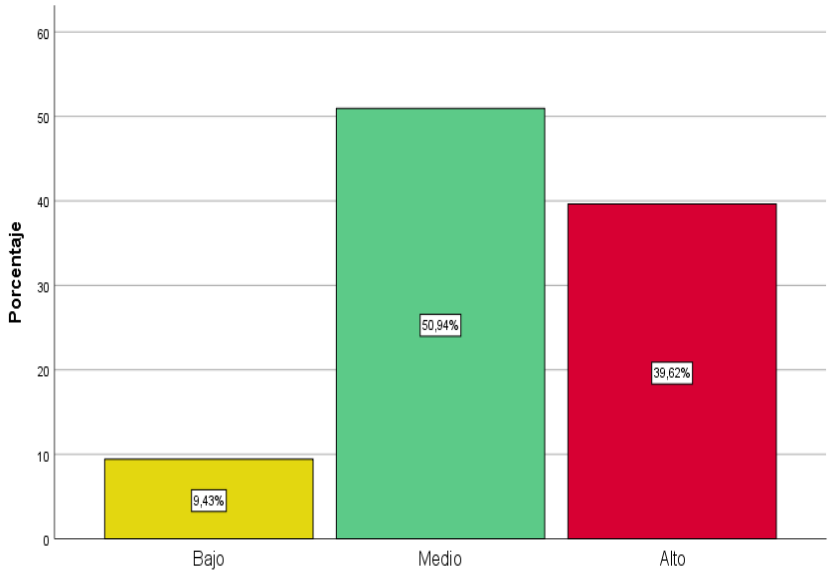
Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	9,4
	Medio	30	50,9
	Alto	23	39,6
	Total	59	100,0

Data: calidad de servicio

Figura 6

Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio



Fuente: Tabla 11

Se observa en la tabla 11 y figura 6 que corresponde a la variable calidad de servicio que de los 59 colaboradores y beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería que representa el 100% de la muestra, el 50.9% percibe que es medio calidad de servicio, el 39.6% siente que es alto, mientras que el 9.4% percibe que es bajo.

- **Análisis, Dimensión confiabilidad**

Tabla 12

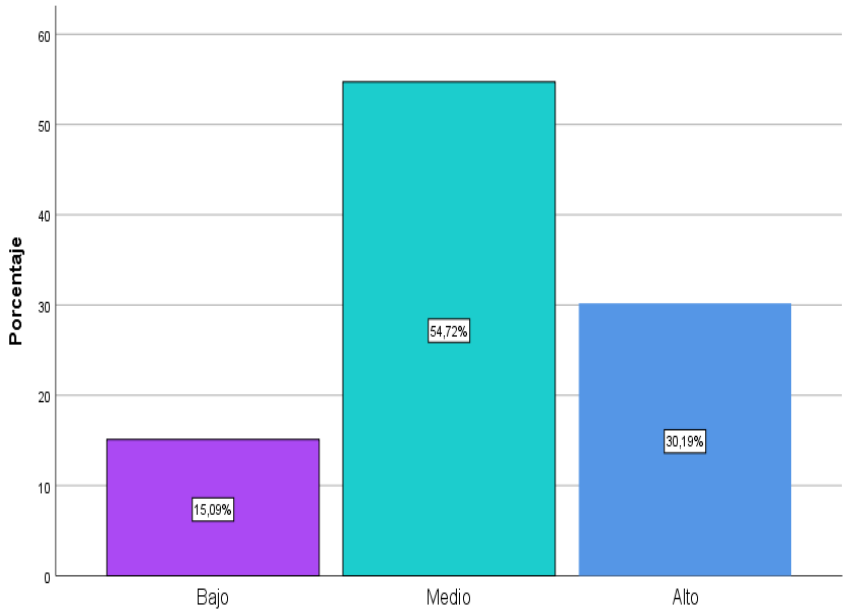
Resultados descriptivos de la dimensión confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	15,1
	Medio	32	54,7
	Alto	18	30,2
	Total	59	100,0

Data: Calidad de servicio

Figura 7

Resultados descriptivos de la dimensión confiabilidad



Fuente: Tabla 12

Se observa en la tabla 12 y figura 7 que corresponde a la dimensión confiabilidad que de los 59 colaboradores y beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería que representa el 100% de la muestra, el 54.7% percibe que es medio la confiabilidad, el 30.2% siente que es alto y el 15.1% percibe que es bajo.

- **Análisis, Dimensión tangibilidad**

Tabla 13

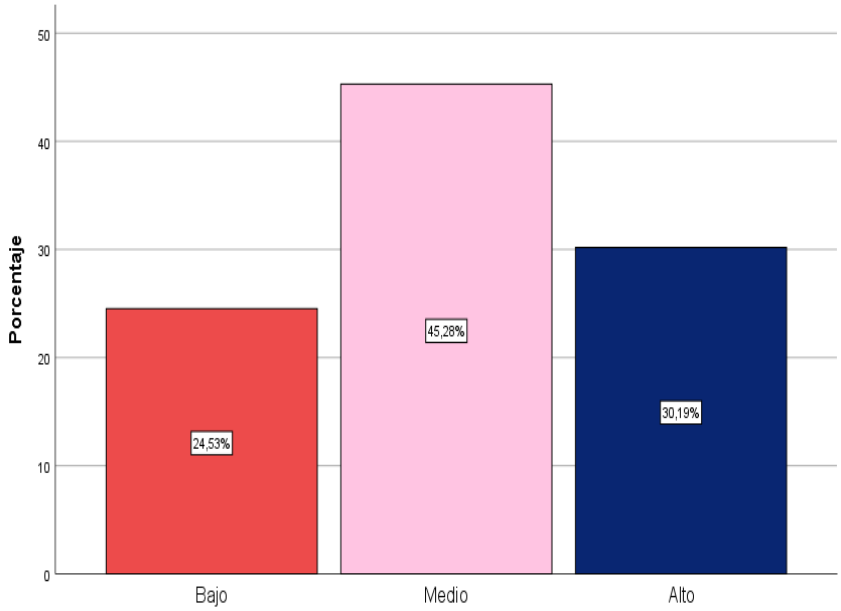
Resultados descriptivos de la dimensión tangibilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	24,5
	Medio	27	45,3
	Alto	18	30,2
	Total	59	100,0

Data: Calidad de servicio

Figura 8

Resultados descriptivos de la dimensión tangibilidad



Fuente: Tabla 10

Se observa en la tabla 13 y figura 8 que corresponde a la dimensión tangibilidad que de los 59 colaboradores y beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería que representa el 100% de la muestra, el 45.3% percibe que es medio la tangibilidad, el 30.2% siente que es alto, mientras que el 24.5% percibe que es bajo.

- **Análisis, Dimensión garantía**

Tabla 14

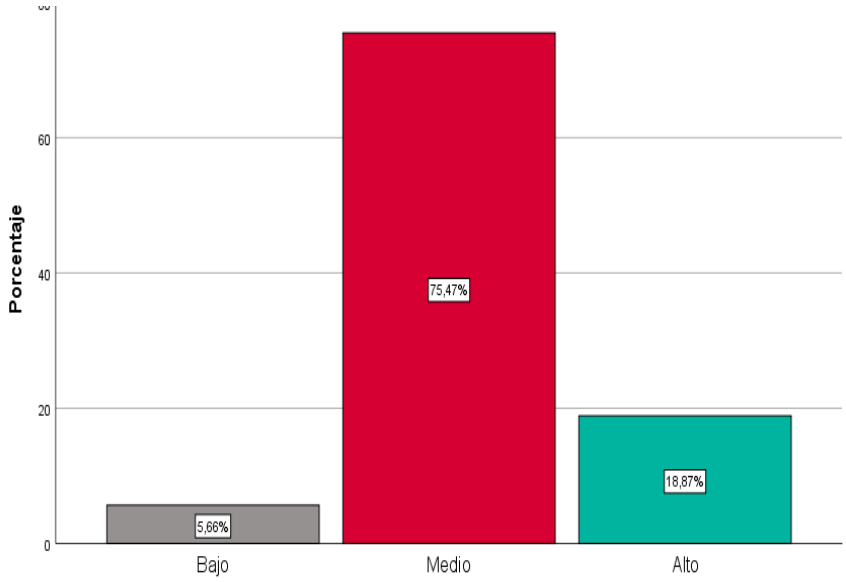
Resultados descriptivos de la dimensión garantía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	5,7
	Medio	44	75,5
	Alto	11	18,9
	Total	59	100,0

Data: Calidad de servicio

Figura 9

Resultados descriptivos de la dimensión garantía



Fuente: Tabla 14

Se observa en la tabla 14 y figura 9 que corresponde a la dimensión garantía que de los 59 colaboradores y beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería que representa el 100% de la muestra, el 75.5% percibe que es medio la garantía el 18.9% siente que es alto, mientras que el 5.7% percibe que es bajo.

- **Análisis, Dimensión empatía**

Tabla 15

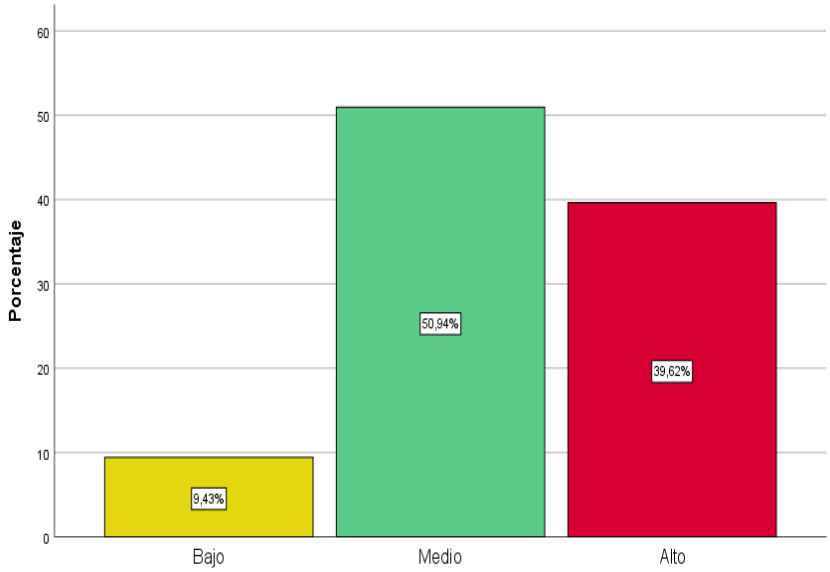
Resultados descriptivos de la dimensión empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	9,4
	Medio	30	50,9
	Alto	24	39,6
	Total	59	100,0

Data: calidad de servicio

Figura 10

Resultados descriptivos de la dimensión empatía



Fuente: Tabla 15

Se observa en la tabla 15 y figura 10 que corresponde a la dimensión empatía que de los 59 colaboradores y beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería que representa el 100% de la muestra, el 50.9% percibe que es medio la empatía, el 39.6% siente que es alto, mientras que el 9.4% percibe que es bajo.

4.2. Prueba de hipótesis

- **Estadística inferencial**

Tabla 16

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión administrativa	59	100,0%	0	0,0%	59	100,0%
Planificación	59	100,0%	0	0,0%	59	100,0%
Objetivos	59	100,0%	0	0,0%	59	100,0%
Dirección	59	100,0%	0	0,0%	59	100,0%
Control	59	100,0%	0	0,0%	59	100,0%
Calidad del servicio	59	100,0%	0	0,0%	59	100,0%

Fuente: Data gestión administrativa y calidad del servicio

Tabla 17

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,179	59	,000	,962	59	,000
Planificación	,219	59	,002	,963	59	,000
Objetivos	,315	59	,000	,929	59	,001
Dirección	,313	59	,000	,911	59	,001
Control	,357	59	,002	,708	59	,000
Calidad del servicio	,263	59	,000	,681	59	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Data gestión administrativa y calidad del servicio

La muestra tomada al ser mayor de 50 individuos se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniendose los siguientes datos: Para los valores sig. (significancia) Menor a 0,050 significa que la muestra de la investigación es “no normal”, o “no paramétrica”, lo cual nos estaría indicando hacer la prueba de correlación de Rho de Spearman, para la prueba de hipótesis. Para los valores sig. (significancia) Mayores a 0,050 significa que la muestra de la investigación es “normal” o “paramétrica”, lo cual nos estaría indicando que, para la contrastación de la hipótesis utilicemos la prueba del coeficiente de correlación de Pearson.

4.2. Prueba de hipótesis general

Tabla 18. *Correlaciones entre la variable 1 gestión administrativa con la variable 2 calidad de servicio.*

			Gestión administrativa	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,225
		Sig. (bilateral)	.	,854
		N	59	59
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,225	1,000
		Sig. (bilateral)	,854	.
		N	59	59

Fuente: Data gestión administrativa y calidad del servicio.

Relación: Variable gestión administrativa con la variable calidad del servicio.

Se encontró relación, entre la variable 1 gestión administrativa con la variable 2 calidad de servicio, en los beneficiarios y colaboradores del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, con una correlación de Rho de Spearman r= 0,225 y Sig. (bilateral) = 0,854

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.

Al ser el Sig. (Bilateral) 0,854 que es mayor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, así mismo el “r” de Rho de Spearman arrojó 0,225; es decir, existe una correlación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en los colaboradores y beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería.

- **Prueba de hipótesis específica: Las dimensiones de la variable gestión administrativa con la variable calidad de servicio.**

  Ha: Existe una relación directa y significativa entre las dimensiones de la variable gestión administrativa con la variable calidad de servicio en los beneficiarios y

colaboradores del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre las dimensiones de la variable gestión administrativa con la variable calidad de servicio en los beneficiarios y colaboradores del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.

Tabla 19

Correlación de las dimensiones de la gestión administrativa con la variable calidad de servicio.

			Planeación	Objetivos	Dirección	Control
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,215	,218	,309*	,360**
		Sig. (bilateral)	,144	,055	,024	,050
		N	56	59	59	59

Fuente: Data gestión administrativa y calidad del servicio

Relación: Dimensión 1 necesidad básica del personal y variable 2 desempeño laboral

Se encontró relación entre la dimensión 1 planeación con la variable 2 calidad de servicio en los beneficiarios y colaboradores del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, con una correlación de Rho de Spearman r= 0,215 y Sig. (bilateral) = 0,144

HE 1: Al ser el Sig. (Bilateral) 0,144 menor que el nivel de significancia (5%), se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, así mismo el Rho de Spearman arrojó 0,215; es decir, existe una correlación entre la dimensión planeación con la variable calidad de servicio en los beneficiarios y colaboradores del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.

Relación: Dimensión 2 objetivos con la variable 2 calidad de servicio.

Se encontró una relación entre la dimensión 2 objetivos con la variable 2 calidad de servicio en los beneficiarios y colaboradores del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, con una correlación de Rho de Spearman r= 0,218 y Sig. (bilateral) = 0,055.

HE 2: Al ser el Sig. (Bilateral) 0,055 menor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, así mismo el Rho de Spearman arrojó 0,218; es decir, existe una correlación entre la dimensión objetivos con la variable calidad de servicio en los beneficiarios y colaboradores del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.

Relación: Dimensión 3 dirección con la variable 2 calidad de servicio.

Se encontró relación entre la dimensión dirección con la variable 2 calidad de servicio en los beneficiarios y colaboradores del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, con una correlación de Rho de Spearman r= 0,309 y Sig. (bilateral) = 0,024.

HE 3: Al ser el Sig. (Bilateral) 0,024 menor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, así mismo el Rho de Spearman arrojó 0,309; es decir, existe una correlación entre la dimensión dirección con la variable calidad de servicio en los beneficiarios y colaboradores del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.

Relación: Dimensión 4 control con la variable 2 calidad de servicio.

Se encontró relación entre la dimensión control con la variable 2 calidad de servicio en los beneficiarios y colaboradores del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad

Provincial de Coronel Portillo – Callería, con una correlación de Rho de Spearman r= 0,360** y Sig. (bilateral) = 0,050.

HE 4: Al ser el Sig. (Bilateral) 0,050 menor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, así mismo el Rho de Spearman arrojó 0,360**; es decir, existe una correlación entre la dimensión control con la variable calidad de servicio en los beneficiarios y colaboradores del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión de resultados

En la tabla 6 se observa que el 66% de los colaboradores y beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021, manifestaron que la gestión administrativa es medio, igualmente en la tabla 7 se observa que el 63.3% expresaron que la planificación es medio, asimismo en la tabla 8 se aprecia que el 73.6% expresaron que los objetivos son medios, también en la tabla 9 se aprecia que el 62.3% precisaron que la dirección es medio, mientras que en la tabla 10 se observa que el 66% contestaron que el control es medio.

Estos resultados nos estarían indicando que en los colaboradores y beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, que su gestión administrativa es medio, asimismo la planificación que se realiza en la municipalidad respecto a las proyecciones en atención del programa de vaso de leche es regular, también respecto a los objetivos, la dirección y el control puesto que ninguno de las dimensiones con sus respectivas dimensiones a excedido del promedio ponderado.

Estos resultados son confirmados por los datos de **Paredes**, quien nos explica en sus conclusiones que dentro de la gestión administrativa y sus dimensiones tales como la planificación, dirección, control y organización resultan evidentes que son considerados como los más relevantes ya que desde el punto de vista del usuario son los que se muestran con más

evidencias en la gestión del servicio. No obstante, la planificación y control como etapas del proceso no quedan totalmente relegadas y desde el punto de vista de un proceso de administración integral se las considera como eslabones fundamentales en el desarrollo efectivo de la gestión administrativa, toda vez que son temas que se encuentran ligadas a las labores cotidianas de los colaboradores.

Al respecto la literatura de **Soledispa y et al**, afirman que la administración implica un conjunto de acciones destinadas a guiar una entidad a través de una organización efectiva de las tareas, los esfuerzos y los recursos disponibles. La habilidad para supervisar y organizar las actividades y los diversos papeles que se llevan a cabo en la compañía facilita la previsión de dificultades y el logro de metas.

Por otra parte, según la tabla 11 se observa que el 50.9% de los colaboradores y beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021, precisaron que la calidad de servicio es medio, del mismo modo en la tabla 12 se aprecia que el 54.7% contestaron que su confiabilidad es medio, también en la tabla 13 se aprecia que el 45.3% indicaron que la tangibilidad es medio, asimismo en la tabla 14 se observa que el 75.5% indicó que su garantía es medio, mientras que la tabla 15 se observa que el 50.9% expresaron que la empatía es medio.

Estos resultados nos estarían indicando que en los colaboradores y beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, la calidad de servicio, la confiabilidad y la empatía es regular al no exceder del promedio ponderado; a excepción de

la garantía que si sobre paso el promedio ponderado del 50%, el cual nos indicaría que la imagen de la Sub-Gerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo es buena, al igual que el profesionalismo de sus colaboradores, mostrando en sus atenciones al beneficiario del programa de vaso de leche cortesía y diligencia al momento de atender al público.

Estos resultados son en cierto modo coincidentes con los datos de **Arce**, en el extremo que en la calidad de atención la fiabilidad, y la capacidad de respuesta, asi como la seguridad y la empatía fueron aspectos tangibles que obtuvieron resultados favorables, donde cerca del 67% de usuarios estuvieron de acuerdo con la atención brindada. En la variable calidad de atención se encontró un nivel aceptable (de acuerdo) en los usuarios. Del mismo modo, para la variable satisfacción del usuario, más del 60% estuvieron de acuerdo

Al respecto la literatura de **Knowledge**, nos conceptualiza que hablar de la calidad de la atención no hace referencia la teoría que jerarquiza las necesidades, nos precisa que todas las personas tenemos, dividiéndolas en cinco que se organizan en una pirámide. Encontraremos necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización. Vamos a comentarlas levemente. Se trata de las necesidades relacionadas con la alimentación, el descanso, cobijo, sexo, necesidad de un servicio públicos, etc. Se consideran primarias ya que buscan principalmente la supervivencia del individuo.

Es más, se concluye que al ser el Sig. (Bilateral) 0,854 que es mayor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza

la hipótesis nula, así mismo el “r” de Rho de Spearman arrojó 0,225; es decir, existe una correlación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en los colaboradores y beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería.

Estos resultados son similares con los datos de **Paredes** en el extremo que, existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio; es decir, que la prestación de servicios administrativos de forma adecuada incide directamente en como perciben los usuarios el nivel de satisfacción una vez que han utilizados los diferentes servicios. A este respecto, los datos indican que a medida que los procesos de planificación, organización, dirección y control mejoran existirá una relación directa con la calidad de servicios; y, ésta se verá reflejada en la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad en el servicio recibido.

Abundando en la opinión la literatura de **Valenzuela et al**, nos define que la atención al cliente representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la organización. Se puede decir que la calidad de atención al cliente es una acción encaminada a atraer aquellas personas o empresas para que consuman lo que los proveedores producen u ofrecen, y en consecuencia a este acto son ellos (clientes u usuario) los que valoran la atención que reciben. Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a logar la satisfacción en el cliente. Esta satisfacción debe garantizarse en cantidad, calidad, tiempo y precio. El servicio es el conjunto

de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o se suministran con la venta.

Finalmente, cuando observamos que las municipalidades en su argot diario de funcionamiento realiza gestiones de corte administrativo puesto que tiene que planificar, coordinar, evaluar, gestionar y supervisar actividades de sus colaboradores a fin de que la entidad funcione y logren sus metas y objetivos plasmados en sus instrumentos de gestión; estamos ante el planteamiento de la gestión administrativa, siendo una herramienta de gestión pública, que ayuda en el cumplimiento de objetivos de forma eficaz y eficiente. Igualmente, la calidad de los servicios, se puede dar nacimiento a la satisfacción de las necesidades y expectativas que tiene el usuario y/o ciudadano, pues ella los Estados lo realizan mediante las diferentes dependencias u organismo de corte público, tanto es así que la gestión de los gobiernos municipales en el mundo no es del todo eficiente al momento de brindar los servicios.

CONCLUSIONES

- Primero: Se concluye que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los beneficiarios y colaboradores del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021; con una correlación de Rho de Spearman r= 0,225 y Sig. (bilateral) = 0,854.
- Segundo: Se concluye que existe relación entre la planeación y la calidad de servicio en los beneficiarios y colaboradores del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021; con una correlación de Rho de Spearman r= 0,215 y Sig. (bilateral) = 0,144.
- Tercero: Se concluye que existe relación entre los objetivos y la calidad de servicio en los beneficiarios y colaboradores del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021; con una correlación de Rho de Spearman r= 0,218 y Sig. (bilateral) = 0,055.
- Cuarto: Se concluye que existe relación entre la dirección y la calidad de servicio, en los beneficiarios y colaboradores del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021; con una correlación de Rho de Spearman r= 0,309* y Sig. (bilateral) = 0.024.
- Quinto: Se concluye que existe relación entre el control y la calidad de servicio, en los beneficiarios y colaboradores del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021;

con una correlación de Rho de Spearman r= 0,360** y Sig. (bilateral) = 0.050.

SUGERENCIAS

- Se sugiere que, la jefatura de la Sub-Gerencia de Programas Sociales este pendiente de la oportuna conformación del Comité de Adquisiciones de la licitación pública para el Programa del Vaso de Leche, suscripción del contrato con el postor ganador para garantizar una recepción y distribución en tiempo prudenciales para la atención a los beneficiarios de los 30 días de cada mes.

- Se sugiere a la jefatura de la Sub-Gerencia de Programas Sociales coordinar con los responsables de la administración de comedores populares ubicados en el distrito de Calleria para ver la posibilidad de compartir sus ambientes y garantizan de este modo seguridad, higiene. Del mismo modo deberá continuar con la política de implementar periódicamente con utensilios de cocina, ollas, cucharon, parrillas, mandiles y jabones.

- Que, la Sub-Gerencia de Programas Sociales y gestionar en el presupuesto inicial de apertura de la MPCP la inclusión de boto motor y mototaxi con la finalidad de dar mayor fluides, atención oportuna a las labores de distribución y supervisión y tratando de lograr en lo posible la atención los 30 días del mes a los beneficiarios y mejorar los niveles de desnutrición infantil, asi como evitar el riesgo de reparto en crudo por parte de algunos directivos de comités del Vaso de Leche.

- Que, los promotores en cumplimiento de sus funciones deben garantizar la mejora continua de la labor de las socias del Comité del Programa del Vaso de Leche, en lo que corresponde a:
  - Establecimiento del cronograma mensual de turnos de atención (30 días del mes) utilizando papelotes.
  - Publicar en un lugar visible, copia de la pecosa mensualmente.
  - Realizar por lo menos 1 sesión ordinaria mensual para conocimiento de la labor de la junta directiva de cada Comité del PVL, para conocimiento de sus socias.
  - Tener al día el control de ingresos y salidas del producto alimenticio mediante el uso de Kardex.
  - Garantizar la higiene y seguridad de los productos alimenticios.

- Finalmente se sugiere que, la jefatura de la Sub-Gerencia de Programas Sociales evalúe la posibilidad de que el proveedor del Programa del Vaso de Leche realice entregas bimensuales para mejorar la niveles de oportunidad en el almacenamiento, distribución, supervisión y ejecución o atención a los beneficiarios del programa, en especial a los niños de 0 a 6 años. Asimismo, evaluar la posibilidad de entrega proporcional correspondiente a 2 meses, a los comités más alejados, en especial a los ubicados en las zonas ribereñas, al margen derecho del Rio Ucayali del distrito de Calleria.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Arce M. A. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza*. Tesis de maestría. Universidad San Martín de Porres. Lima-Perú. https://hdl.handle.net/20.500.12727/10905

Ayala S. (s.f.). *Funciones del proceso administrativo*. https://www.gestiopolis.com/funciones-del-proceso-administrativo/

Candia R. N. (2021). *El control interno y la gestión administrativa, en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019*. Tesis de maestría. Universidad Privada de Tacna. http://hdl.handle.net/20.500.12969/2166

Cruz P. K. (2021). *Control interno y su influencia en la gestión administrativa de los Centros de Atención al Ciudadano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Piura, Tumbes y Lambayeque*. Tesis de maestro. Universidad Nacional de Piura. Perú. https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3224

Chiavenato, I (2011); *Administración de Recursos Humanos*. (4° Ed). México: Editorial McGraw-Hill.

Escamilla A., y Blanco A. (s.f.). *Glosario de términos educativos de uso más frecuente*. http://www.artic.ua.es/biblioteca/u85/documentos/1623.pdf

Estrada P. (2021). *Eficiencia del control interno y estrategias de la gestión administrativa en las entidades públicas del distrito del Cusco en el año 2020*. Tesis de doctorado. Universidad Andina de Cusco. https://hdl.handle.net/20.500.12557/4602

Fleitas M. S. (2002). *Recursos humanos en la filosofía gerencia y tendencias de la gestión de recursos humanos en el mundo*. Artículo científico. Universidad Tecnológica de La Habana José Antonio Echeverría. https://www.researchgate.net/publication/49594963_RECURSOS_HUMANOS_EN_LAS_FILOSOFIAS_GERENCIALES_Y_TENDENCIAS_DE_LA_GESTION_DE_LOS_RECURSOS_HUMANOS_EN_EL_MUNDO

García O. H. (s.f.). *Fundamentos filosóficos del pensamiento administrativo en occidente*. Artículo científico. Universidad de Magdalena. Santa Marta-Colombia. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5114820.pdf

Hernández S., *Fernández C. y Baptista L. (2014). Metodología de la investigación.* México: McGraw-Hill/Interamericana Editores..

Knowledge C. (2019). *Atención al cliente y la teoría de las necesidades de Maslow*. https://www.adrformacion.com/knowledge/marketing-y-ventas/atencion_al_cliente_y_la_teoria_de_las_necesidades_de_maslow.html

Koepsell D. R. y Ruiz M. H. (2015). *Ética de la investigación. Integridad científica*. México, D.F. Editar Ixtacihuatl Alpizar / elhuerto

Ley Orgánica de Municipalidades Ley 27972.

Ley 27470 Complementaria para la Ejecución del Programa del Vaso de Leche

Luera R. J. (2022). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa-Ucayali. http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6083

Manrique F. G. (2022). *Calidad del cuidado por niveles de atención y características demográficas de los usuarios en hospitales de Boyacá y*

Bogotá Colombia. Tesis doctoral Universidat Jaume I, Castelló de la Plana, Castelló España. http://hdl.handle.net/10803/687409

Mendoza J. M. (2018). *Epistemología de la administración: objeto, estatuto, desarrollo disciplinar y método*. Artículo científico. Universidad del Norte. Revista Científica Redalyc.org. https://doi.org/10.14482/pege.45.10103

Moreno S. N. (2022). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario en un organismo supervisor privado, San Borja, 2022*. Tesis de maestría. Universidad Peruana de las Américas. http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/123456789/3746

Ordenanza Municipal Nª 018-2019-MPCP.

Paredes V. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Tesis de maestría. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522

Pernía, K. Y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC socio psicodramático*. (1° Ed). México: EAE.

Peña D. K., Sánchez M. R., Sancan L. T. (2022). *Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio*. Artículo científico. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/1626/2085/

Poder Judicial de Costa Rica (2023). *Glosario de términos*. https://controlinterno.poder-judicial.go.cr/index.php/glosario-de-terminos

Reffino M. E. (2021). *Gestión administrativa*. http://concepto.de/gestionadministrativa/.

Requena M. V. y Serrano G. C. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento*. Tesis de maestría. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela. http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf

Salvador L. K. (2021). *El control interno y la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ucayali, 2018*. Tesis de maestro. Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa-Perú. http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5087

Soledispa X. E., Pionce J. M. y Sierra M. C. (2022). *La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas*. Artículo científico. Revista Científica Dominio de las Ciencias. DOI: http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571

Tresierra A. E. (2000), *Metodología de la investigación*. (p. 80). Trujillo-Perú. Editorial Biociencia.

Valenzuela N. L., Buetello C. P., Gómez L. A. y Villarreal V. L. (2018*). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme deservicios.* Artículo científico. DOI: https://doi.org/10.22579/23463910.159

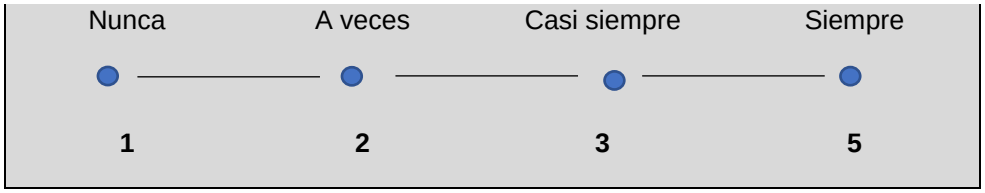
Zendesk B. (2021). *Glosario del servicio de atención al cliente*. https://www.zendesk.com.mx/blog/customer-service-glossary/

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario Nº 1

Cuestionario de gestión administrativa

Apreciado colaborador: Este cuestionario contiene preguntas relacionadas a la gestión administrativa. Es importante que contestes con sinceridad, ya que los resultados serán empleados para el estudio: "**La Gestión Administrativa y su relación con la calidad de servicio en los beneficios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021**". Para cuyo propósito utilice la siguiente escala, marcando con una "X", según corresponda:



DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	1	2	3	4
planificación	metas	El PVL de la Municipalidad planifica metas físicas y financieras				
	Objetivos	El PVL de la Municipalidad cuenta con objetivos generales.				
	Actividades	El PVL de la Municipalidad planifica sus actividades para determinado periodo de tiempo				
	Resolución de problemas	En el PVL de la Municipalidad se realiza investigación interna y de su entorno				
Organización	Estructura	El PVL de la Municipalidad cuenta con estructura adecuada de distribución de personal				
	Recursos humanos	El PVL de la Municipalidad cuenta con recursos humanos de forma continua para cada labor que realiza				
	Recursos económicos	El PVL de la Municipalidad cuenta con estructura económico planificados en forma suficiente para cada labor a realizar.				
	Áreas	Se realiza una adecuada distribución de las áreas físicas				

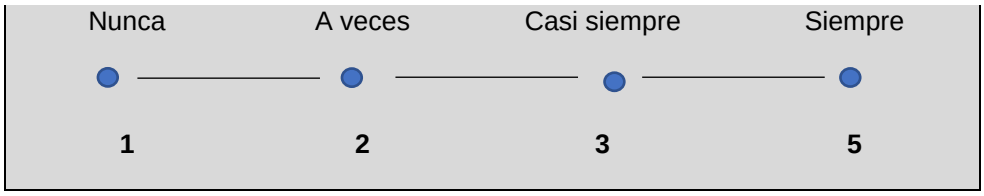
Dirección	Estrategias	El PVL de la Municipalidad ejecuta sus estrategias planificadas hacia la consecución de objetivos.				
	Liderazgos	En el PVL de la Municipalidad el liderazgo les permite ejecutar sus estrategias debidamente planificadas				
	Motivación	En el PVL de la Municipalidad la motivación les permite ejecutar sus estrategias debidamente planificadas				
	Comunicación	En el PVL de la Municipalidad la comunicación les permite ejecutar sus estrategias debidamente planificadas				
Control	Toma de decisiones	La toma de decisiones es optimizada gracias a la verificación de las tareas diarias alineadas con las estrategias planificadas				
	Medición de resultados	La medición de los resultados es realizada con profesionalismo y transferencia				
	Profesionalismo	El control interno y externo es desarrollado con profesionalismo y transparencia de acuerdo con las normas y directrices internas				
	Mejora continua	La medición de resultados y su evaluación con lo planificado permite al Programa del Vaso de Leche buscar una mejora continua.				

Pucallpa, octubre del 2023

Cuestionario Nº 2

Cuestionario de calidad de servicio

Apreciado colaborador: Este cuestionario contiene preguntas relacionadas a la gestión administrativa. Es importante que contestes con sinceridad, ya que los resultados serán empleados para el estudio: "**La Gestión Administrativa y su relación con la calidad de servicio en los beneficios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021**". Para cuyo propósito utilice la siguiente escala, marcando con una "X", según corresponda:



DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	1	2	3	4
Confiabilidad	Servicio eficiente	El PVL de la Municipalidad se esfuerza por cumplir sus compromisos con productos de calidad				
	Resolución de problemas	El PVL de la Municipalidad se caracteriza por resolver los problemas en forma anticipada.				
	Cumplimiento de plazos	El PVL de la Municipalidad se caracteriza por cumplir los servicios dentro de los plazos establecidos				
	Cumplimiento de metas	En el PVL de la Municipalidad cumple todas sus metas físicas y financieras				
Tangibilidad	Presentación publicitaria	El PVL de la Municipalidad posee material publicitario atractivos relacionado con el servicio que ofrece				
	Apariencia del personal	El PVL de la Municipalidad se esmera por la buena presencia de sus empleados				
	Apariencia de las instalaciones	El PVL de la Municipalidad cuenta con estructura adecuada				

	Equipos	El PVL de la Municipalidad cuenta con equipos informáticos y otros para otorgar servicios de calidad				
Garantía	Imagen	El PVL de la Municipalidad transmite confianza hacia sus usuarios				
	Profesionalismo	Cuenta con personal debidamente preparado y educado para otorgar servicios de calidad ajustados a sus metas y objetivos				
	Cortesía	En el PVL cuenta con colaboradores con actitud amable				
	Diligencia	En el PVL de la Municipalidad cuenta con colaboradores siempre disponible al asesoramiento y orientación				
Empatía	Atención individualizada	El lema del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad dar atención individualizada y de calidad orientación				
	Comprensión	La experiencia del PVL de la Municipalidad cuenta con un alto porcentaje de acierto hacia los usuarios Resolución de conflictos				
	disponibilidad	Los colaboradores se caracterizan por responder las interrogantes en los usuarios.				

Pucallpa, octubre del 2023

Anexo 2: Validez de instrumento

Variable 1: Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	59	100,00
	Excluido[a]	0	,00
	Total	59	100,00

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,849	,849	31

Variable 2: Calidad del servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	59	100,00
	Excluido[a]	0	,00
	Total	59	100,00

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,919	,919	31

Anexo 3: Prueba de normalidad: Resumen de procesamiento de casos

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,179	59	,000	,962	59	,000
Planificación	,219	59	,002	,963	59	,000
Objetivos	,315	59	,000	,929	59	,001
Dirección	,313	59	,000	,911	59	,001
Control	,357	59	,002	,708	59	,000
Calidad del servicio	,263	59	,000	,681	59	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión administrativa	59	100,0%	0	0,0%	59	100,0%
Planificación	59	100,0%	0	0,0%	59	100,0%
Objetivos	59	100,0%	0	0,0%	59	100,0%
Dirección	59	100,0%	0	0,0%	59	100,0%
Control	59	100,0%	0	0,0%	59	100,0%
Calidad del servicio	59	100,0%	0	0,0%	59	100,0%

Anexo 4: Relación de comités PVL/Callería

ITEM	COMITÉ
1	VIRGEN DEL ROSARIO
2	LAS ARDILLITAS DE MIGUEL GRAU
3	JORGE BASADRE CALLE 3 DE FEBRERO
4	LAS GUERRERAS DE AMPLIACION DE DOS DE MAYO
5	MUJERES VENCEDORAS
6	LA FIDUCIARIA
7	23 DE JULIO
8	LAS BEGACINAS N° 01
9	LAS LUCHADORAS (CASERIO SANTA CARMELA DE MASHANGAY)
10	CASERIO NUEVA ARIZONA
11	EL MANA
12	LAS EMPODERADAS
13	LAS HERMOSAS
14	LAS PERLITAS
15	LOS VENCEDORES DE NUEVA SOLEDAD
16	SAGRADO CORAZON DE JESUS
17	LOS NIÑOS DE BELEN
18	DIVINO NIÑO II
19	NIÑOS EXITOSOS
20	MUJERES VALIENTES
21	FLOR DE ESPERANZA
22	TIERRA PROMETIDA
23	PUERTO BETHEL
24	NIÑOS AMISTOSOS
25	LAS EMPRENDEDORAS DE 29 DE JULIO
26	LAS FLORES DE BEGAZO
27	FLOR DE ADONIS
28	LOS NIÑOS DE JESUS
29	ALAS DE ESPERANZA
30	LAS FLORES DE LA CC.NN SANTA MARTHA
31	FRANCISCO CUEVA
32	14 DE ABRIL
33	NUEVA MAGDALENA N° 2
34	NUEVA MAGDALENA
35	SANTA TERESA DE SHINUYA (C.A)
36	JORGE VELASQUEZ PORTOCARRERO N° 04
37	SEMILLITAS DEL FUTURO
38	LAS EMPRENDEDORAS (RAMITRANS)
39	14 DE FEBRERO
40	ANA LIZBETH
41	JORGE BARRANTES N° 1
42	CASERIO MAZARAY
43	NUEVO PUCALLPA 1

44	MADRES LUCHADORAS DEL AA.HH LA UNICA ESPERANZA
45	CORAZON DE LAS BRISAS
46	CASERIO MIRAFLORES (C.A)
47	MONICA GUTIERREZ DE SALDAÑA
48	VILLA ORIENTE
49	LAS BELLAS
50	UNION DE VIDA
51	5 DE AGOSTO
52	NUEVO UCAYALI
53	JESUS DE NAZARETH N° 01
54	CASERIO SANTA SOFIA
55	NUEVO PERU
56	COMITÉ N° 03 DE VASO DE LECHE DEL AA.HH PEDRO PORTILLO MZ.G-LT.3
57	VILLA ESTHER (C.A)
58	LOS ANGELES
59	NUEVA BELGICA
60	SANTO DOMINGO DE MASHANGAY
61	LAS GENEROSAS DEL HUERTO
62	LAS LUCHADORAS DE VILLA ROSARIO
63	ZORAIDA DEL CASERIO TACSHITEA (C.A)
64	LAS GATITAS
65	CC.NN NUEVA BETANIA
66	LAS COCONITAS
67	LAS LUCHADORAS DE 2 DE ABRIL
68	LOS PICAFLORES DE SOCORRITO
69	LAS TESORITAS DE VISTA ALEGRE
70	LAS LUCHADORAS DE ALFONSO UGARTE
71	RENATO SAVERI
72	ASOCIACION DE MORADORES DEL AA.HH VILLA ROSARIO
73	MARIBEL BELTRAN BOY
74	MONTE DE SION II
75	ISABEL LA CATOLICA
76	VICTIORIA REGIA
77	SANTA ELENA (CASERIO)
78	JOSE OLAYA
79	NUEVO PUCALLPA N° 02
80	LAS LUCHADORAS DEL CASERIO LIBERAL
81	EX TRABAJADORES DE MADERAS LAMINADAS
82	NIÑO JESUS (C.A JOSE C. MARIATEGUI)
83	LAS LUCHADORAS (AA.HH BRISAS DE LA PRIMAVERA)
84	CASERIO 4 DE JULIO
85	LAS FLORES DE EVA MEDINA
86	LAS BELLEZAS DE VISTA ALEGRE
87	ERICA RUDY DEL AA.HH TEOFILO GAMARRA SALDIVAR
88	LAS AFORTUNADAS
89	LAS EXITOSAS (CASERIO ÉXITO)

90	LOS ANGELITOS DE LA ASOCIACION DE VIVIENDA LA MARINA
91	NIÑOS DEL FUTURO (JORGE GALLEGOS)
92	11 DE MAYO
93	CASERIO SAN JOSE
94	LOS FUNDADORES DEL CASERIO CARMENCITA
95	LOS TRIUNFADORES DE NUEVA ALIANZA
96	PROLONGACION SAENZ PEÑA
97	LAS UCAYALINAS
98	SIEMPRE UNIDAS
99	PUERTO CARIDAD (C.A)
100	FLOR DE RETAMA
101	06 DE JULIO
102	LAS BRISAS DE ABANCAY (C.A)
103	NIÑOS DEL FUTURO DE NUEVA JERUSALEN
104	LOS JARDINES DE LA FLORIDA
105	CASERIO JORDAN
106	TERESA DE CALCUTA
107	SEMILLITAS DE LA 19 DE JULIO
108	UNIDOS POR AMOR
109	LAS HORMIGUITAS
110	EL PARAISO II
111	SIEMPRE UNIDOS
112	LAS TRIUNFADORAS DEL AA.HH NUEVA JERUSALEN
113	LAS PRINCESAS MAGICAS
114	PRIMAVERA II ETAPA COMITÉ 02
115	NIÑOS FELICES DE LA CC.NN STA LUCIA
116	LAS DIVAS DE 10 DE SETIEMBRE

PUCALLPA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO

GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO
Sub Gerencia de Programas Sociales

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO
PROGRAMA DEL VASO DE LECHE

COMITÉ………………………………………………………. **MES:**

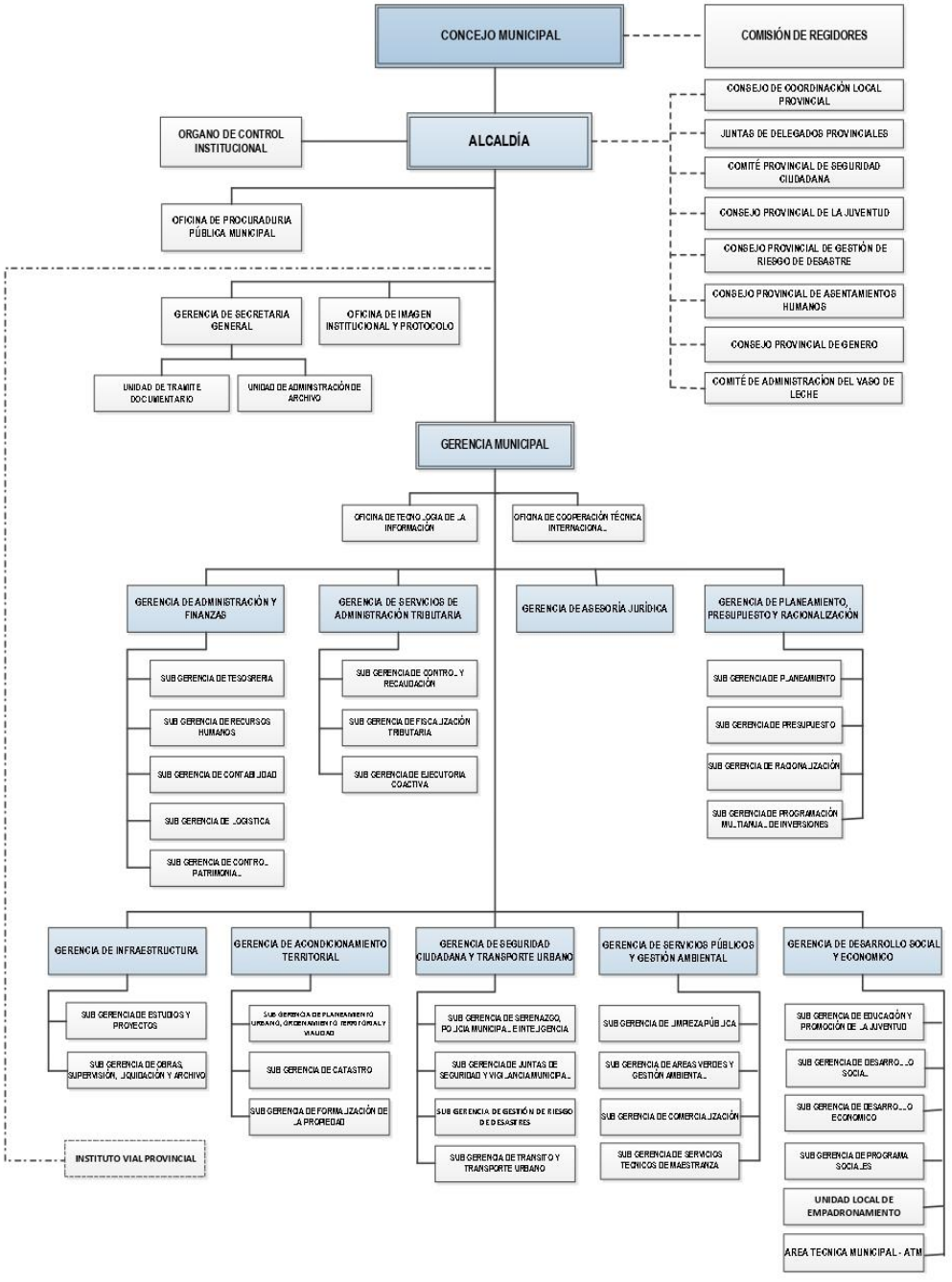
KÁRDEX DE ENTREGA DIARIA DE INSUMOS ALIMENTICIOS PVL								
N°				N°				
INSUMO	LECHE EVAPORADA ENTERA			INSUMO	MEZCLA INSTANTANEA		ENCARGADA DE LA PREPARACIÓN	V°B° DE LA FISCAL
UNIDAD	LATAS			UNIDAD	BOLSAS			
PESO	410 g.				1Kg			
FECHA	ENTRADA	SALIDA	SALDO	ENTRADA	SALIDA	SALDO		

NOTA: VERIFICACIÓN DE ENTREGA DIARIA DE LA RACIÓN ALIMENTICIA A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE.

____________	____________	____________	____________
PRESIDENTA DEL COMITÉ	RESPONSABLE DEL COCINADO	FISCAL DEL COMITÉ	PROMOTORA DEL PVL

ARTÍCULO 4°.- DE LA ESTRUCTURA ORGANICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO:

ESTRUCTURA ORGANICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO 2019



FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MARCO TEORICO	DIMENSIONES	INDICADOR	METODO
Problema General	**Objetivo General**	**Hipótesis General**					
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio den los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021?	Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.					
Problemas Especificas	**Objetivo Específicos**	**Hipótesis Especificas**					
¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021? ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021? ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021? ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021?	Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021. Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021. Existe un relación directa y significativa entre la dirección y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021? Existe una relación directa y significativa entre el control y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021?	Existe un relación directa y significativa entre la planificación y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021. Existe una relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021. Existe una relación directa y significativa entre la dirección y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021. Existe una relación directa y significativo entre el control y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería, 2021.	Gestión administrativa	"Es un conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. Su capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la organización permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos. La conducción sistemática de una correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización. Sus funciones es planificar, organizar, dirigir y controlar" (Reffino, 2021)	Planificación	Grado de planificación	**Tipo:** Descriptiva – Correlacional **Diseño:** No experimental – Transversal - Retrospectivo Correlacional:  **Población:** La población fue todos los colaboradores y beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Callería (MPCP) **Muestra:** Se hizo el cálculo estadístico y se tomó tanto a beneficiarios y colaboradores del Programa del Vaso de Leche de la MPCP. **Técnicas:** La encuesta **Instrumento:** Cuestionario tipo Likert de 31 preguntas cerradas tipo Likert. **Método de Análisis de Investigación:** se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión 27.
					Organización	Nivel de desarrollo Organizacional	
					Dirección	Nivel de dirección	
					Control	Grado de control	
			Calidad de Servicio	"Esta referida a la correspondencia entre el desempeño del servicio y las expectativas de los usuarios; al tiempo que se da un equilibrio entre la calidad interna y externa. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones en función a criterios: Confiabilidad, Tangibilidad, garantía y empatía·. Requena y Serrano (s.f.)	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	
					Tangibilidad	Publicidad Apariencia de personal Apariencia de las instalaciones	
					Garantía	Imagen Profesionalismo Cortesía	
					Empatía	Atención individualizada comprensión	