UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA - 2021.

Tesis para optar el grado académico

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

KATTYA ELIZABETH, VALERA GARCÍA

Pucallpa, Perú

2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

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

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 11 horas, del día 10 de Mayo ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. Enoc López Navarro ..... Presidente
Dra. Freysi Lilian Ling Villacrez ..... Secretario
M.S.C. María Adelaida Pilco Lagane ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en ..... Mención:
Gestión Pública
Don(na) Kattia Elizabeth Valera García

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"Gestión Administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 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 dominio 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 14 (Catorce)
Equivalente a Aprobado, por lo que se recomienda .....
(aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 17:20 horas del 10 de Mayo del 2024

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA

ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0577-2022

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

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA - 2021."

Autor(es)	:	**VALERA GARCÍA, KATTIA ELIZABETH**
Escuela	:	POSGRADO
Maestría	:	GESTIÓN PÚBLICA
Asesor(a)	:	Dr. ORMEÑO CARMONA PEDRO JULIÁN

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

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

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

FECHA 15/09/2022

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, Kathya Elizabeth Valera García

Autor de la tesis titulada: "Gestión Administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2021"

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona

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: 29/12/2025

Email: Kat_beautiful_35@hotmail.co Firma:

Teléfono: 947512517 DNI: 70659906

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir una nueva etapa en mi vida profesional.

A mis padres, por su comprensión y su buena actitud frente a cada obstáculo y logro obtenido.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, dar gracias a nuestro creador por enseñarnos un camino lleno de entendimiento e iluminación en transcurso de nuestra vida universitaria y profesional. Te agradecemos mucho Dios.

Un agradecimiento eterno a aquellos seres amados que nos dieron la vida y que hasta ahora nos brindan su apoyo y esfuerzo incondicional, gracias padres porque ustedes son el motivo y la razón de este logro obtenido. A nuestros hermanos por su cariño, ánimo y alegría que nos dan para seguir adelante.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestion administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021”, se realizó con el objetivo de determinar la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario - 2021. el estudio es de tipo no experimental, diseño correlacional, con una población y muestra de 45 trabajadores; siendo la hipótesis general: la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021. Para la selección de los datos se utilizaron instrumentos validados como cuestionarios, todo ello para dar confiabilidad y validez al instrumento elegido, fue de elaboración propia. Para la variable gestión administrativa consta de 16 ítems, y en relación con la segunda variable calidad del servicio al usuario consta de 16 ítems, valorando los instrumentos obtenidos para el presente estudio, el análisis estadístico se hizo aplicando el programa SPSS 23, lo cual arrojó resultados confiables en la investigación. Se logró determinar que existe relación significativa entre gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021. La conclusión general se llegó a que se acepta la hipótesis alterna porque $r < 0.05$ y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario, con un valor $r = 0.887$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad del servicio al usuario.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Administrative management and the quality of the user service in the Yarinacocha District Municipality - 2021", was carried out with the objective of determining the administrative management and the quality of the user service - 2021. The study is of type no experimental, correlational design, with a population and sample of 45 workers; being the general hypothesis: the administrative management and the quality of the user service in the Yarinacocha District Municipality - 2021. For the selection of the data, validated instruments such as questionnaires were used, all of this to give reliability and validity to the chosen instrument, was own elaboration. For the administrative management variable, it consists of 16 items, and in relation to the second variable, quality of user service, it consists of 16 items, evaluating the instruments obtained for the present study, the statistical analysis was carried out applying the SPSS 23 program, which yielded reliable research results. It was possible to determine that there is a significant relationship between administrative management and the quality of user service in the Yarinacocha District Municipality - 2021. The general conclusion was reached that the alternative hypothesis is accepted because r <0.05 and the null hypothesis is rejected. There is a relationship between administrative management and the quality of user service, with a value r = 0.887 estimated by the Pearson correlation coefficient. There is a significantly high positive relationship.

Keywords: Administrative management, quality of user service.

INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación denominado Gestión Administrativa y Calidad del Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2020 se aborda en un periodo de cambios de tipo económico, social y político para mejorar la productividad de los trabajadores. Los servidores del municipio forman un grupo humano de suma importancia en este proceso de cambio, puesto que, como potencial humanos se desenvuelven socialmente y tienen estilos de vida según su formación y entorno social, que influye en la Calidad de Servicio de la institución, de allí nació el interés de estudiar la siguiente interrogante ¿Existe relación entre Gestión Administrativa y Calidad del Servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021?

La razón fundamental de la investigación es plantear estrategias para mejorar la Calidad de Servicio, cambiando el pensamiento tradicional y obsoleto, para aceptar los cambios que se están operando dentro de la institución, ya que una buena Gestión Administrativa favorece al logro de los objetivos institucionales y se logrará un mejor servicio a la comunidad, que es la razón de existir de los municipios.

Esta investigación permitirá obtener indicadores que faciliten un mejor desarrollo de la gestión administrativa y así brindar un servicio de calidad a los usuarios de la red en estudio, contribuyendo también en mejorar la calidad de servicio a los contribuyentes, todo a través del desarrollo de un plan de actividades impartidas por una buena Gestión Administrativa.

La presente investigación se ha sido desarrollado teniendo en cuenta cinco capítulos:

Capítulo I; menciona el Planteamiento del Problema el cual señala detalladamente la contextualización de la variable, antecedentes del problema que guardan relación con las variables en estudio, objetivo de la investigación, justificación e importancia, hipótesis, variables y Operacionalización de las variables.

Capítulo II; el Marco Teórico basado en teorías de las variables y la definición de términos básicos.

Capítulo III; Se precisa la Metodología de la investigación, donde se considera el método, tipo, diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, el procedimiento de recolección de datos, tratamientos de datos y los principios éticos de la investigación.

Capítulo IV; Resultados, la prueba de hipótesis y discusión el cual hace referencia al análisis sobre los resultados, los antecedentes y la teoría.

Capítulo V; Discusión de los resultados, contiene la constrastacion de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, constratacion de hipótesis.

Además se presentan las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y los respectivos anexos respectivos de la investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vii

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN viii

ABSTRACT x

INTRODUCCIÓN x

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 17

1.1. Descripción del problema 17

1.2. Formulación del problema 18

1.3. Objetivo general y objetivos específicos 19

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 19

1.5. Variables 20

1.6. Justificación e importancia 19

1.7. Viabilidad 20

1.8. Limitaciones 20

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 26

2.1. Antecedentes 26

2.2. Bases teóricas 29

2.3. Bases o fundamentos filosóficos 35

2.4. Definiciones conceptuales 36

2.5. Bases epistemicos 37

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÒGICO 47

3.1. Tipo de investigación 47

3.2. Diseño y esquema de la investigación 47

3.3. Población, y muestra 48

3.4. Instrumento de recolecciòn de datos 48

3.5. Tecnicas de recojo, procedimiento y presentaciòn de datos 48

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 52

4.1. Resultados ..... **¡Error! Marcador no definido.**

4.1.1. Tablas y figuras del nivel de las variables y dimensiones 48

4.1.2. Prueba de hipótesis 52

CAPÍTULO V: DISCUSION DE RESULTADOS 58

5.1. Constrastacion de los resultados 58

CONCLUSIONES 62

RECOMENDACIONES 65

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 67

ANEXOS 67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionabilidad de Variables ……... 18

Tabla 2 Elección técnica instrumento……..… 42

Tabla 3 Resultado de confiabilidad de los instrumentos……..… 43

Tabla 4 Comparación de puntajes de las variables ……..…..45

Tabla 5 Valoración de las dimensiones de gestión administrativa..…….46

Tabla 6 Valoración de las dimensiones de calidad del servicio al usuario. 47

Tabla 7 Correlación gestión administrativa y calidad del servicio ……..49

Tabla 8 Correlación de planeación y calidad del servicio al usuario.…... 50

Tabla 9 Correlación de organización y calidad del servicio al usuario….. 51

Tabla 10 Correlación de dirección y calidad del servicio al usuario……..... 52

Tabla 11 Correlación de control y calidad del servicio al usuario…….….. 53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Comparaciòn de puntajes de la variables 49

Figura 2: Valoracion de las dimensiones de gestión administraiva 50

Figura 3: Valoracion delas dimensiones de caidad del servicio al usuario 51

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia 69

Anexo 2: Instrumentos 70

Anexo 3: Ficha de validacion emiida por los expertos 72

Anexo 4: Formato de confiabilidad 75

Anexo 5: Matriz de validacion de las variables de estudio 81

Anexo 6: Solicitud de autorizacion en la institucion 99

Anexo 7: Base de datos 100

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el Perú de hoy, a nivel local, las municipalidades estatales o distritales se manejan empíricamente sin planes estratégicos u operativos que orienten sus acciones a nivel de desarrollo económico local en beneficio de sus ciudadanos. Los gobiernos locales poco preparados no cuentan con los conocimientos suficientes para llevar a cabo la planificación, organización, gestión y control y no orientan sus esfuerzos hacia la mejora de la calidad de los servicios en beneficio de sus ciudadanos y por tanto un obstáculo para la buena gobernanza.

La Municipalidad Distrital de Yarinacocha fue una de las primeras parroquias de la región y cuenta con un Ayuntamiento de cuatro pisos y más de 40 oficinas, cada una con instalaciones de última generación y cuenta con los recursos necesarios. Las funciones están definidas en el MOF y ROF de la agencia y son responsables de regular los procesos y actividades en toda la entidad.

La calidad del servicio es de suma importancia en cualquier organización ya que proporciona una ventaja competitiva frente a otros municipios. El servicio es la misión y el acto de ayudar a los demás, resolver problemas e inquietudes, lograr satisfacciones, cumplir expectativas y actividades, pero los colaboradores de las instituciones públicas, como en este caso los Municipios de Yarinacocha, están profesionalmente capacitados y en constante

capacitación para desempeñar sus funciones y brindar servicios de óptima calidad, lo que se traduce en retrasos en la documentación entre colaboradores y usuarios, evitas retrasos administrativos que generan molestias y, sobre todo, te encuentras motivado en tu trabajo. Esto se refleja en el trato a los ciudadanos usuarios.

La calidad del servicio en la administración pública es directamente proporcional a la satisfacción de los involucrados en el proceso de calidad del servicio, como son los clientes internos y externos de las unidades municipales, con el fin de brindar a los habitantes una buena calidad administrativa y de servicio. , por lo tanto, el propósito principal de este estudio es analizar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha y poder satisfacer las necesidades de los empleados en el marco de trabajo. Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales y realizar investigaciones se encuentran entre las principales causas de insatisfacción gerencial, como la falta de atención, la poca capacidad de respuesta del personal ante circunstancias y procesos imprevistos. Problemas que causan problemas deben superarse Los cuellos de botella están retrasando la resolución de las solicitudes presentadas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha – 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida la planeación se relaciona con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha – 2021?
- ¿En qué medida la organización se relaciona con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha – 2021?
- ¿En qué medida la dirección se relaciona con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha – 2021?
- ¿En qué medida el control se relaciona con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha – 2021?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha – 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.
- Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.
- Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.

- Determinar la relación que existe entre el control y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La planeación se relaciona directamente con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.
- La organización se relaciona directamente con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.
- La dirección se relaciona directamente con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.
- El control se relaciona directamente con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Hurtado (2008) la denomina disciplina basada en procesos administrativos a partir de investigaciones científicas, teorías y conceptos

aportados por estudiosos de la gestión administrativa aplicada a las organizaciones.

Definición operacional

Dimensiones

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

1.5.2 Variable 2: Calidad del servicio al usuario

Definición conceptual

Berry, et. al (1989), Señalamos que "La calidad del servicio es lo que el cliente piensa que sucederá en la situación del servicio o lo que el cliente quiere en la situación del servicio".

Definición operacional

Dimensiones

- Elementos físicos
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad

1.5.3 Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA
V1. Gestión Administrativa	(Bachenheimer, 2016), definen a la gestión administrativa como el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.	Para medir el Instrumentos de gestión administrativa en donde se Consideran lo siguiente: 4 Dimensiones, 16 Indicadores, y 16 Ítems	Planeación	PEI POI Medidas especifcias para la realizacion de actividades Conocimiento del equipo de todos los empleados	1,2,3,4	Likert 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
			Organización	Estructura orgánica Capacitación Comunicación en las jefaturas Asignacion de recursos	5, 6,7,8	
			Dirección	Vigilancia Guia Entusiasmo Copoeración	9,10,11,11, 12	
			Control	Evaluación del personal de la institución Determinación de criterios Monitoreo Educacioón	13, 14, 15,16	
V2. Calidad de servicio al Usuario	(Koontz & Weihrich, 2013), conceptualizan a la calidad de servicio como “una valoración manifestada en una actividad realizada para brindar un beneficio.”	Para medir el Instrumento de calidad del servicio al usuario en donde se Consideran lo siguiente: 4 Dimensiones, 16 Indicadores, y 16 Ítems	Elementos físicos	Equipo Equipo moderno Las horas de trabajo se pueden ajustar según la convivencia Salubridad	1,2. 3,4	Likert 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
			Fiabilidad	Proporcionar un servicio oportuno Proporcionar un servicio preciso y sin errores Abordar de manera efectiva los problemas Por favor, mantener informado al personal sobre cuando se brindara el servicio	5, 6,7,8	
			Capacidad de respuesta	Servicio en el tiempo estipulado. Ayudar a los colegasr Estar preparado para contestar las solicitudes de los colegas	9,10, 11,12	
			Seguridad	Criterios requeridos para solicitudes de orden de ingreso Trasnferencia de la confianza. Seguridad en la relacion entre los usuarios y la comunidad Facilidad de uso Sufienciente conocimiento de recursos humanos	13, 14, 15,16	

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.6.1 Justificación práctica.

La presente tesis se enfocó en investigar la gestión administrativa y la calidad de atención de los usuarios o administrados. Los resultados de la tesis tienen importancia práctica porque se puede utilizar para mejorar la atención al usuario en las instituciones públicas, y que estos resultados también puede servir de insumo para nuevas investigaciones sobre este tema.

1.6.2 Justificación teórico

La presente investigación aborda un tema poco estudiado en nuestro país a nivel del sector público como son los gobiernos locales, asimismo se recopila información teórica de las variables de la gestión administrativa y la calidad de atención.

El estudio aporta algunas soluciones para mejorar la calidad de atención del usuario o administrado, en el nuevo contexto de la modernización del estado, este estudio también servirá como antecedente a futuras investigaciones que, estén relacionados con el tema.

1.6.3 Utilidad Metodológica

La presente investigación se desarrolló con el método deductivo (relación entre dos variables de estudio), se procesaron datos cuantitativos los cuales fueron recopilados por el instrumento validado por expertos, se utilizaron dos cuestionarios que fueron aplicados a los trabajadores de la municipalidad distriral de Yarinacocha.

La investigación aporta alternativas que se pueden utilizar para mejorar la gestión administrativa y su efecto en la mejor calidad de servicio. La investigación ha hecho posible el conocimiento, la elaboración, la validación y aplicación.

1.6.4 Importancia

Asimismo, la investigación fue importante realizarla porque a través de ella se conocieron los estudios recientes respecto a la gestión administrativa y calidad del servicio al usuario, considerado uno de los aspectos más relevantes de actualidad, que permite mejorar La importancia de la dirección es primordial, ya que se trata de ejecutar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente, por medio de los trabajadores quienes se convierten así en los actores principales de toda institución. Administrar personas implica tratar de comprender su comportamiento individual y su comportamiento en grupos/equipos.

Es indispensable tener nociones sobre técnicas de liderazgo, de motivación, comunicación, negociación de clima y cultura organizacional, es importante para poder lograr que los trabajadores se sientan identificados y comprometidos con la institución. Si se pretende comprender al trabajador es necesario contextualizarlo en sus sensaciones, percepciones, personalidades, actitudes, valores, pensamientos, motivaciones, emociones, memorias, inteligencias, aprendizaje.

1.7 Viabilidad

El presente estudio es viable, por la disposición de los recursos teóricos, financieros, humanos, materiales necesarios para su ejecución, se contó con

las técnicas, instrumentos, herramientas, métodos, procedimientos, metodología y asesoría de expertos.

1.8 Limitaciones

La presente investigación se realizó con toda normalidad, por lo que no se presentaron ninguna dificultad para su desarrollo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Ospina, P. (2015), tesis denominada “Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario”, se concluye que las relaciones estructurales poseen buenos niveles de relevancia predictiva, que fue definida con los indicadores R2 y Q2, y por último, se establece que todas las relaciones estructurales son significativas y positivas, y así, aceptar el conjunto de siete hipótesis que forman parte de nuestro modelo conceptual.

Cevallos (2016) en la investigación sobre “*Gestión administrativa – operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense año 2014”.* Concluyó; Que el 46% del personal no tiene conocimiento respecto a la estructura organizacional y manual de funciones; Se determinó que la calidad de atención se cumple en un 83%, solución de quejas con el 76%, existe eficiencia en transacciones por parte del personal del área de cajas, créditos y cobranzas posee un nivel de cumplimiento del 88%, pero la gestión de recuperación de cartera es bastante deficiente.

Espinoza (2016) en la investigación sobre, “*Gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia CNT del cantón el empalme, Guayas periodo 2014 – 2015”*. Concluyó; El grado de conformidad de los usuarios actuales de CNT cantón el empalme, que da establecido que el 36% de ellos indicaron que los servicios brindados no son determinados en base a la demanda, mientras que el 27% considera que el personal no es

suficiente para la atención, además el 46% señala que la atención es regular; La correlación entre el proceso de gestión administrativa de captación de clientes y el grado de conformidad de los clientes usuarios actuales es directa, al no existir una gestión administrativa idónea, las ventas bajan por la deficiente percepción del usuario hacia la entidad.

Rojas (2015) en la investigación sobre "*Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad".* Concluye como causa de la incidencia en la satisfacción se da por la estructura, esta es mayor que el elemento del talento humano dela Municipalidad de Chile.

Torres (2015) en la investigación sobre "*La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa coffee group, en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014".* Concluyó; Que la administración es realizada empíricamente, porque no se planifica de manera adecuada.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Dulanto (2019) en su tesis *"Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018".* Concluye: La gestión administrativa tiene un gran impacto en la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Chancay en el 2018. Por tanto, la correlación rho de Spearman es de 0,542, que es positiva y baja según la escala de Bisquerra. La planificación de la gestión administrativa tendrá un gran impacto en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay en el 2018. Por tanto, la correlación rho de Spearman es de 0,456, que es positiva y baja según la escala de Bisquerra.

Calero, J. (2016), realizo la investigación titulada "*Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*". Concluye: La gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización. La calidad de servicios, en toda organización también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución.

Morales, E. (2017), investigo sobre "*La Gestión administrativa y calidad de atención al usuario de la municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*", Concluye: La relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario, según Rho de Spearman es = 0. 136 y P=0.000, la cual demuestra que existe una relación positiva débil y estadísticamente significativa. Esto quiere decir, que la gestión administrativa determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San juan de Lurigancho, 2017.

Talledo, M. (2017), investigo sobre "*La Gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR*", Concluye: La variable gestión administrativa institucional está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de p=0.001 siendo menor que el 0.05.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Variable 1: Gestión administrativa

Fayol, (1980), la doctrina administrativa tiene por objeto facilitar el gobierno de las empresas, sean industriales, sean militares o de cualquier otra índole; sus principios, sus reglas y sus procedimientos deben, pues responde tanto a las necesidades del ejercicio como a las necesidades de la industria; añade: Administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Anzola (2002) afirma que la gestión administrativa es el proceso de planificar, gestionar, dirigir y organizar a través de una serie de actividades realizadas por los interesados con el fin de lograr metas y objetivos prescritos que se vinculan sinérgicamente dentro de un grupo. consiste en tecnología que procesa.(pg.112)

Louffat, (2012) Se refiere a la gestión gerencial como un proceso de gestión encargado de mejorar los recursos en diversas áreas para satisfacer las necesidades planteadas en la organización. (pg.116).

Objetivos de la Gestión Administrativa

Son objetivos de la gestión administrativa son:

• Mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa u organización a largo plazo.

• Proporcionar productos y servicios de calidad y maximizar las ventas.

• Desarrollar la responsabilidad en el bienestar de la sociedad.

• Estar gestionada de acuerdo con el interés de los accionistas.

• Determinar las necesidades internas de información, relativas a las funciones, actividades y procesos administrativos de la organización y a su satisfacción.

• Perfeccionar el flujo organizacional de la información y el nivel de comunicación.

• Manejar eficientemente los recursos organizacionales de información, mejorar las inversiones sucesivas en los mismos y mejorar su aprovechamiento.

• Entrenar a los miembros de la organización en el manejo o la utilización de los recursos informacionales.

• Contribuir a modernizar o perfeccionar las actividades organizativas y sus procesos administrativos.

• Garantizar la calidad de los productos de la organización y asegurar su diseminación efectiva.

• Determinar las necesidades de información externa de la organización y satisfacerlas.

Medios utilizados en la Gestión administrativa

Recursos Materiales

Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas , etc. (empresa)
- Materia prima: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. (producto).

Recursos Técnicos

Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, Pueden ser:

- Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.
- Fórmulas, patentes, marcas, etc.

Recursos Humanos

Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características:

- Posibilidad de desarrollo.
- Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- Sentimientos
- Experiencias, conocimientos, etc.

Recursos Financieros

Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

- Recursos financieros propios, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, entre otros.
- Recursos financieros ajenos; están representados por: préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos).

Importancia de la gestión administrativa

Terry, (1996), Según George Terry, el éxito empresarial es una función de una buena gestión que requiere de recursos humanos y físicos que se complementen entre sí para que toda organización pueda alcanzar sus metas y objetivos.El éxito de una empresa está relacionado con sus metas económicas, sociales y políticas, los cuales son claramente almacenados en la competencia de sus administradores.

Dimensiones de la gestión administrativa

Según Terry (1996) Las dimensiones que se sintetiza de la gestión administrativa son:

Planeación

Robbins & Coulter, (2005), Eso es lo que nos dicen. La planificación es el establecimiento de metas, objetivos, estrategias, políticas y procedimientos. Significa proponer lo que se debe hacer dentro de la organización, especificando cómo se hará y cuándo se logrará. (pg.476).

Tipos de planeación:

(Luna, 2014, pág. 148)**,** divide la planeación en tres tipos:

- Planificación estratégica: Es la fase donde se formulan los objetivos, estrategias, misiones y visiones de mediano y largo plazo.

- Planificación Táctica: Ejecutada por ejecutivos, gerentes y altos directivos con base en la planificación estratégica.

- Planificación Operativa: Basada principalmente en la preasignación de tareas específicas a realizar por los empleados de cada unidad operativa. Esto lo

pueden hacer los gerentes inferiores y evoluciona en un corto período de tiempo.

Organización:

(Much , s.f), En su investigación, una organización se define como aquella en la que se establecen estructuras, funciones y responsabilidades, se establecen métodos, se aplican técnicas a tareas más sencillas relacionadas con el trabajo y se posibilitan conexiones adecuadas entre recursos y actividades.

(Luna, 2014, pág. 156)**,** resultó ser importante, ya que, en principio, determina los niveles de jerarquía que indican la función de cada miembro en el logro del plan.

- Especialización. Depende de las capacidades y habilidades de cada persona.
- Cohesión en el liderazgo. Cada actividad siempre tiene un jefe que debe publicar los resultados.
- Jerarquía. Definir este paso es importante porque ayuda a establecer la dirección para lograr el plan desde la alta dirección hasta el nivel operativo.

Tipos de organización:

Clasificamos las organizaciones en dos tipos:
- Organización Formal: Una organización que está documentada de manera estructurada como un organigrama, también llamado manual de organización.
- Organizaciones Informales: Alianzas formadas a través de relaciones colectivas no documentadas en manuales oficiales de organización.

Dirección:

Cordova, (2012), En su investigación, sostiene que la gestión es "la capacidad de influir en los empleados bajo su mando para lograr los objetivos de la organización".

Koontz, Weihrich , & Cannice, (2012), La gerencia se define como “la función de un gerente capaz de influir en sus subordinados de tal manera que, a través de la motivación, la supervisión y la buena comunicación, contribuyan al logro de las metas establecidas para la organización”.

(Luna, 2014, pág. 189), Nos dice que si el corazón que impulsa la gestión tiene una dirección, en realidad se aplica a la gestión de la gestión, porque sincroniza todos los movimientos para que otras partes puedan funcionar correctamente. Ambicioso para implementar movimientos sinérgicos que creen un ambiente de trabajo positivo.

Control:

(Luna, 2014, pág. 237)**,** Informa que este es el proceso más importante de la gestión. Sin esto, sería imposible ver si la empresa está en el buen camino, o cuál es la situación real, y descubrir posibles errores o debilidades.

Importancia de los controles: los controles son importantes porque detectan brechas en otras fases de la gestión, como la planificación, la organización y la gestión, corrigen los cuellos de botella identificados a través del análisis y brindan soluciones adecuadas.

2.2.2. Variable 2: Calidad del servicio al usuario

Robbins & Judge (2005), Definimos la calidad del servicio como "hacer feliz a la gente".

Guizar (2013), La calidad del servicio se define como "satisfacer las expectativas de la persona, satisfacer sus ideas y superar sus expectativas".

Escalas de la calidad del servicio al cliente:

Hay dos escalas primordiales que constituyen la calidad en el servicio al cliente, ambas son de importancia para dar calidad en el servicio:

Escala de Procedimientos: consiste en los sistemas y métodos establecidos para ofrecer los servicios.

Escala de Personal: es la manera en que el personal haciendo uso de sus actitudes, conductas y aptitudes verbales, se relaciona con el cliente.

Dimensiones de la calidad del servicio al usuario

Miranda, et. al (2012) Identificaron elementos específicos de confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad como "dimensiones de calidad de servicio".

Elementos tangibles

“La parte visible del establecimiento, oficina, equipo, personal, material de comunicación, etc.” H. Cumplimiento de las obligaciones prescritas. "

Fiabilidad

"Ello tiene como premisa la entrega correcta y sin errores de los servicios prometidos. H. Cumplimiento de las obligaciones establecidas".

Capacidad de respuesta

"Es un acto de estar allí para mostrarnos que somos útiles y que brindamos un servicio rápido. Si cometemos un error, tratamos de solucionarlo lo antes posible y todos los esfuerzos están dirigidos a solucionar el problema".

Seguridad

“Esto se refiere a la capacidad del personal de servicio para brindar confianza a los clientes, como peligro, riesgo y sin duda”.

De esta forma se puede lograr una calidad de servicio si esta corresponde a las dimensiones ya mencionadas.

2.3. Bases o fundamentos filosóficos

Las bases filosóficas relacionadas a la presente investigación han sido la siguiente: La calidad debe ser una filosofía de dirección y una herramienta de gestión de la alto impacto; b)La calidad es estructurado y con visión a la solución de problemas; c) La calidad tiene que ser coherente y consistente ,con direccionamiento estratégico de la organización; d) La calidad debe ser liderada

por la alta dirección; e)La calidad debe ser adoptado por todos los miembros de la organización, desplegando cada una de sus etapas a partir de mecanismos generados por la alta dirección; f) La calidad debe apoyarse en las herramientas administrativas, técnicas y de servicio; g) La calidad estará siempre orientado al cliente o usuario (Vargas y Aldana,2014,p.62).

Según Cuatrecasas (2010), el concepto de “calidad evoluciona hacia la gestión de la calidad total como nueva filosofía. La calidad se considera como algo global presente en todos los departamentos de la empresa, liderada por la alta dirección y con la participación de todos los recursos humanos” (p.23). Se puede decir que la calidad, elaborado por las diferentes agrupaciones de las organizaciones, así se puede prestar servicios eficientes que pueda satisfacer a los usuarios. La calidad es tarea de todos en una institución.

Siguiendo a Cuatrecasas (2010), señaló cuatro pilares que constituyen la base de la gestión de la calidad total:

1. Ajustarse a los requerimientos del consumidor; toda la organización este orientada a satisfacer al destinatario del servicio.
2. Eliminación total de los despilfarros; se asegure realizar los procesos con el mínimo de actividades y consumo de recursos, reducción de costos tiempos.
3. Mejora continúa; permite que la organización, los procesos y el consumo de recursos mejoren continuamente y la calidad aumente continuamente.
4. Participación total de todas las personas que integran la organización para que los tres pilares anteriores alcancen sus objetivos (p.34).

2.4. Definición de términos básicos

- **Servicio público** (Casermeiro, s.f). Señala que es el acto del Estado, conformado exclusivamente por normas jurídicas, para satisfacer permanentemente necesidades de carácter colectivo. Además de esto, todo servidor público debe ser agradable, amable y respetuoso, recordando ser honesto para que los usuarios puedan esperar que lo que reciben sea correcto y ético.
- **Administración:** (Reyes , 2004, pág. 8) Concluye que es un método destinado a permitir que las personas involucradas en una organización produzcan resultados de manera eficiente.
- **Calidad.** (Udaondo, 1992, pág. 2) “La forma en que la gerencia gestiona la satisfacción del usuario está orientada a la mejora continua”.
- **Capacitación:** (Chiavenato, 2012, pág. 167), define “la educación como el desarrollo educativo a corto plazo en el que las personas adquieren conocimientos y habilidades relevantes para un objetivo establecido”.
- **Especialización:** (Chiavenato, 2012, pág. 214). “Surge de la división del trabajo. Entonces cada unidad, cada área tiene una función y tarea específica”.
- **Fiabilidad:** (Bertham, 1976, pág. 5). "Probabilidad de que un dispositivo funcione correctamente en su aplicación prevista durante un período de tiempo específico".
- **Gestión:** (Ramirez & Ramirez , 2016, pág. 14“Administrar significa actuar para lograr resultados”.
- **Plan estratégico institucional:** (Mendoza , 2013, pág. 1). “Es una herramienta desarrollada anualmente por todas las administraciones

públicas y refleja los objetivos y estrategias desarrollados en los planes de desarrollo acordados. (PDC)".

- **Plan operativo institucional:** (IPD , s.f, pág. 1) "Un plan operativo es un documento que guía a los empleados a seguir las pautas relacionadas con los objetivos de la agencia y representa las estrategias implementadas por la agencia para lograr esos objetivos.

2.5. Bases Epistémicos

Variable 1: Gestión administrativa

Las teorías que se tomaron en cuenta en la presente investigación fueron las siguientes:

La teoría humanística de la administración

Este enfoque se preocupa por las personas y los grupos sociales.

Esta teoría se basa en los siguientes aspectos: a) la influencia de la motivación humana; el ser humano es motivado no solo por estímulos salariales sino por recompensas sociales y simbólicas, el comportamiento es producto de la motivación, con el propósito de satisfacer una o más necesidades; b) liderazgo; el gerente o los jefes de cada área de la organización deben conocer la motivación humana y saber conducir a las personas, para reducir la incertidumbre, y la relación entre el líder y los subordinados; c) Comunicación; es el intercambio de información entre personas ,es un proceso fundamental de la experiencia humana y de la organización social; d) la dinámica de grupo; el grupo no es solo un conjunto de personas, sino también la interacción dinámica de individuos que se perciben psicológicamente como miembros de él. (Chiavenato, 2014, p.86, 98).La política denomina el poder de la organización de la sociedad, como valores que

determinan la gestión administrativa como la acción, planeamiento de dicha organización.

Por otro lado, Chiavenato (2014) refirió “el enfoque humanista, aporta motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupo, es necesario que el gerente deje de ser autocritico e impositivo para ganarse la aceptación de las personas y su compromiso con la organización” (p.105). Se denomina como una determinación colectivo, un poco condicionado, de naturaliza, haciendo la etimológico, para apreciar la concepción más amplia se debe buscar en la pluralidad de las definiciones teniendo con claridad la influencia del liderazgo en la gestión administrativo.

La teoría burocrática de la organización

Chiavenato (2014) “definió a la teoría burocrática como una forma de organización humana que se basa en la racionalidad, es decir, en adecuar los medios a los objetivos (fines) con el propósito de garantizar la máxima eficiencia para alcanzar esos objetivos” (p.190).A la gestión administrativa se le conoce como el proceso que tiene el propósito de planear, organizar, ejecutar y controlar, teniendo como un aspecto fundamental en las tareas, con el fin de lograr los objetivos.

Siguiendo a Chiavenato distingue tres tipos de autoridad:

1) Autoridad tradicional; es cuando los subordinados aceptan las ordenes de los superiores considerando que están justificadas; 2) Autoridad carismática; cuando los subordinados aceptan órdenes del superior en razón de la influencia de la personalidad y el liderazgo de este; 3) Autoridad legal, racional o burocrática; es un tipo de autoridad técnica, meritocracia y administrada, la obediencia no se debe a una persona en

sí, sino a un conjunto de reglas y reglamentos legales. (Chiavenato, 2014, pp.190).

Características de la teoría burocrática.

a) La burocracia es una organización unida por normas y reglamentos establecidos por escrito; b) Carácter formal de las comunicaciones; la burocracia es una organización unida por comunicaciones escritas, se vale de rutinas y formularios; c) Carácter racional y división del trabajo; la división del trabajo se basa en la racionalidad, es decir, de acuerdo a los objetivos que deben ser alcanzados: la eficiencia de la organización. d) Impersonalidad en las relaciones; las actividades se distribuyen de forma impersonal, o sea, en términos de puestos y funciones, y no de las personas involucradas; e) Jerarquía de autoridad; cada puesto inferior debe estar sujeto al control y la supervisión de un puesto superior, todos los puestos están ubicados en una estructura jerárquica, donde también se define los escalones de autoridad; f) Competencia técnica y meritocracia; la promoción de los empleados se basan en criterios de evaluación y clasificación; g) Profesionalización de los participantes; la burocracia se caracteriza por la profesionalización de sus miembros. (Chiavenato, 2014, p.195).

La teoría clásica de la administración

Para Stoner y Wankel (1989), la teoría “clásica consta de dos partes, la administración científica y la teoría clásica de la organización, la primera busca la productividad mediante la eficiencia de los trabajadores, la segunda se refiere a dirigir organizaciones complejas a partir de cuatro funciones: planeación, organización, dirección y control”(p.33).Se dice que la teoría clásica es conocida como un proceso dentro de la administración, la cual tiene el

objetivo de planear, organizar, ejecutar y controlar, con el fin de tener una mayor eficiencia del recurso humano.

Así mismo este autor explica que la administración científica tiene cuatro principios: a) Desarrollar un procedimiento científico para cada elemento del trabajo realizado por un individuo; b) Seleccionar científicamente a los trabajadores y luego capacitarlos; c) Dividir el trabajo y la responsabilidad lo más equitativamente posible entre la gerencia y los trabajadores; d) Colaborar con los trabajadores, para asegurar que el trabajo sea ejecutado de acuerdo a los principios.

Por otro lado, la teoría general de la administración, señala que este enfoque se ocupa de las funciones de los directivos o gerentes y que está conformado por: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (Stoner y Wankel, 1989, p.29).

Es una teoría basada en la división de trabajo, la especialización, la coordinación, su interés por la estructura y forma de organización de arriba hacia abajo, se basa en el principio de la unidad de mando, por el cual el empleado solo debe obedecer a un solo jefe.

Así mismo Fayol se preocupó de los principios que gobiernan una organización a continuación mencionare los siguientes:

a) La división del trabajo: tiene por finalidad producir más y mejor con el mismo esfuerzo, tiende a la especialización y a la división de tareas

b) La autoridad: es el derecho de mandar y en el poder de hacerse obedecer. No es posible la autoridad sin responsabilidad; c) La disciplina: es el respeto de los convenios que tienen por objeto la obediencia, la asiduidad y los signos exteriores con que se manifiesta el respeto. d)Unidad de mando: para la ejecución de un acto cualquiera un agente solo debe recibir órdenes de un jefe;

e) Unidad de dirección: Un solo jefe y un solo programa para un conjunto de operaciones que tienden al mismo; f) Remuneraciones: es el precio del servicio prestado, debe ser equitativa; g) Jerarquía: es el camino por lo que pasan todos los grados, desde el grado superior hasta el nivel inferior; h) Iniciativa: Un jefe que sabe inspirar la iniciativa entre su personal es superior a otro que no sabe hacerlo; i)La unión del personal: La armonía y la unión del p de una organización constituye una gran fuerza para ella.(Taylor y Fayol,1973, p.126).

Chiavenato (2014) señaló que la teoría clásica de la "administración, formula una teoría de la organización con base en la administración como una ciencia, la organización se caracteriza por la división del trabajo y su especialización, se le critica su rigidez" (p.68). Se puede decir que la administración es un conjunto de definiciones que tiene el propósito de planear y sostener en un contexto, dentro del centro de trabajo, con el fin de cumplir eficientemente las metas fijadas.

Variable 2: Calidad del servicio al usuario

Teorías de la variable calidad de atención al usuario

La teoría del control estadístico de los procesos

Al respecto Stoner, Freeman y Gilbert (2010), lo define "como el método para medir las variaciones de los procesos de trabajo y para mejorarlos en forma constante, con el propósito de prevenir la producción de productos con fallas" (p.231).También la calidad de atención es conocida como una cualidad que se diferencia del prototipo empresarial es decir, el consumidor es el que evalúa la calidad de servicio brindado. Por ello, el usuario es quien tiene la última palabra sobre el servicio prestado. Por la cual, las instituciones tienen la necesidad de satisfacer al usuario.

Siguiendo a Stoner, Freeman y Gilbert (2010), preciso" que para Deming, el creador de esta teoría la constancia en el propósito es centrarse en la misión de la organización que consiste en mejorar continua y permanente la calidad de los bienes servicios, en combinación con el control estadístico de la calidad" (p.234). Se dice que la teoría son momentos de verdad, y tienen el propósito de que el usuario tome contacto con los trabajadores de la institución que presta el servicio. Por lo cual, los instantes que se ofrece este servicio, es una oportunidad para mejorar la satisfacción del usuario.

De igual modo Velazco (2011), señaló "que la mejora continua es el resultado directo de la alta dirección y gran parte de esta mejora corresponde a los niveles inferiores de la organización" (p.28). También se dice que la calidad es una de las clave principales en las instituciones del estado. Por lo tanto, la calidad de servicio es una expectativa de los usuarios del servicio que van a recibir y sus apreciación sobre el servicio prestado por las instituciones del estado peruano.

Según Vargas y Aldana (2014), esta teoría desarrollo catorce puntos para que las organizaciones sean competitivas y productivas a continuación menciona los siguientes lineamientos : (a) La política general de la calidad, define las funciones de la organización; (b) La gestión de la organización ,se refiere al trabajo en equipo ,la responsabilidad y la autoridad; (c) La recolección de la información ,son canales de recolección y trasmisión de información para la organización;(d) Estandarización, consiste en revisar procedimientos y establecer nuevos estándares; (e) Desarrollo de recursos humanos, consiste en enseñar el control de la calidad, con nuevas técnicas; (f) Actividades para el aseguramiento de la calidad, es el establecimiento de sistemas por parte de la alta dirección ,para que se realicen las actividades del servicio; (g)

Mantenimiento y control, es la revisión de los procedimientos para garantizar la calidad; (h) Actividades de mejora, se verifica los problemas críticos y el enfoque para su solución; (i) Resultados , es la comparación de la de calidad de los servicios obtenidos; (j) Planes futuros. Si las fortalezas son válidas y cuáles son los métodos que lo sostienen para mejorar la organización. (Vargas y Aldana, 2014, p.187)

Teoría de la calidad basada en la administración de la organización.

El autor de esta teoría Armad V. Feigenbaum, afirmo que la calidad no solo se centra en el proceso productivo, sino en las funciones administrativas de la organización, asimismo propone que:

a) La calidad se debe planear con base en un enfoque hacia la excelencia en lugar del enfoque orientado hacia la falta; b) Todos los miembros de la organización son responsables de la calidad de los servicios; c) La calidad total requiere del compromiso de la alta dirección, que se manifestara en la motivación continua y en las actividades de capacitación. (Vargas y Aldana, 2014, p.112).

Para la investigación de la variable calidad de atención del usuario se ha considerado la siguiente teoría:

La Teoría de la calidad total

Para Vargas y Aldana (2014) la calidad total tiene los siguientes principios:

1. El control de calidad que no puede mostrar resultados no es control de calidad.

2. El control de la calidad empieza y termina con la capacitación.

3. El control de la calidad revela lo mejor de cada empleado.

4. Anticipar los problemas potenciales y quejas

5. El control de calidad es una disciplina que combina el conocimiento con la acción.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

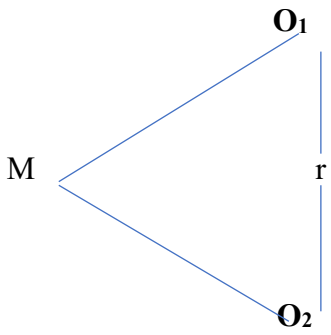
3.1. Tipo de investigación

El diseño del estudio fue no experimental, transversal. Al respecto Carrasco (2009) señala que “las variables no tienen ninguna forma de manipularlas, no presenta grupo de control, solamente se concentran en estudiar y analizar los sucesos y fenómenos luego que hayan ocurrido” (p.59). Se dice transversal porque “se usa en la investigación para el estudio de cosas objetivas que ocurren en un tiempo determinado” (Carrasco, 2009, p.72); es decir, los datos que se obtuvieron fueron recogidos en un rango de tiempo establecido.

3.2. Diseño y esquema de la investigación

La presente investigación es de nivel correlacional porque se evalúa la relación entre las variables en un determinado momento, describiendo las relaciones entre dos o más variables de la investigación, lo cual pueden ser puramente correlaciónales o causales.(Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

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



Dónde:

M: Municipalidad Distrital de Yarinacocha

O_1: Variable gestión administrativa

O_2: Variable calidad del servicio al usuario.

r: Relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio al usuario.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población se encuentra compuesta por 45 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

3.3.2 Muestra

La muestra de la investigación estará conformada por los 45 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

3.4. Instrumento de recolección de datos

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

Para la recopilación de la información se utilizó como instrumento el Cuestionario Escrito, que consta de 16 ítems para la variable gestión administrativa y 16 ítem para la variable calidad del servicio al usuario.

3.5. Técnicas de recojo, procedimiento y presentación de datos

Técnica.

El cuanto a la técnica usada, el trabajo se efectuó mediante la técnica de la encuesta por considerarse más apropiada para recolectar datos necesarios para el estudio de las variables y sus dimensiones.

Instrumento.

Para fines de la investigación se elaboró un cuestionario constituido por una serie de ítems de múltiples alternativas, en escala de Likert y a las que se agruparon en dimensiones correspondientes a las variables gestión administrativa y calidad del servicio.

Tabla 2

Elección de Técnica e Instrumento

Variable	Técnica	Instrumento
Variable 1: Gestión administrativa	Encuesta	Cuestionario 1
Variable 2: Calidad del servicio al usuario	Encuesta	Cuestionario 2

Validez

En este trabajo de investigación se realizó una técnica de juicio de expertos, esta técnica se realizó en la siguientes condiciones; Se sometió el instrumento de recolección de datos al juicio de expertos, fue conformado por tres profesionales, con el fin de revisar el instrumento de medición que se aplicó en la recolección de información, en el estudio realizado, teniendo como propósito fundamental analizar los instrumentos en tres criterios: pertinacia, relevancia y claridad.

Confiabilidad

Para este trabajo de investigación se realizó la confiabilidad de los instrumentos, realizando la determinación en el programa de SSPS, en el estadístico coeficiente Alpha de Cronbach, que es el índice de consistencia interna más utilizada para evaluar fiabilidad; éste índice se calculó luego de realizará una prueba piloto con los dos cuestionarios en un grupo de personas que tuvieron similares características a los sujetos de la población seleccionada.

Tabla 3

Resultados de la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach

Instrumento	Nº ítems	Alfa de Cronbach
Gestión administrativa	16	0.894
Calidad del servicio al usuario	16	0,893

"Gestión administrativa" de a=0,894 (altamente confiable) y para el instrumento: "Calidad del servicio al usuario" de a=0,893 (altamente confiable).

Procesamiento de los datos

En el presente trabajo de investigación se realizó técnicas de recolección de datos que se empleó así:

1. Se realizó el trabajo de campo, con el propósito de recolectar información.
2. Se realizó la pesquisa de la población o muestra.
3. Se ordenó los datos recogidos.
4. Se tabulo los datos en el programa SPSS 25.
5. Se seleccionó la estadística que se utilizó, con el fin de tener presente el objetivo de la investigación, diseño de la investigación, tipo de variable de

investigación y escala de medición. 6. Se empleó el estadístico descriptivos y estadísticos inferencial.

Presentación de datos

En este trabajo de investigación se analizó los datos recaudados en las distintas etapas. Para ello, se empleó la estadística como una herramienta. La contrastación de las hipótesis se realizó de la siguiente manera:

1. Se formuló las hipótesis nulas y alternativas de la investigación.

2. Se determinó el nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir.

3. Se selección del estadístico de prueba.

4. Se estimó el p-valor y toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula o aceptar la hipótesis alterna.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1.1. Tablas y figuras del nivel de la variable y dimensiones.

Los resultados obtenidos, se analizaron tomando en cuenta los objetivos planteados en la presente investigación.

Tabla 4

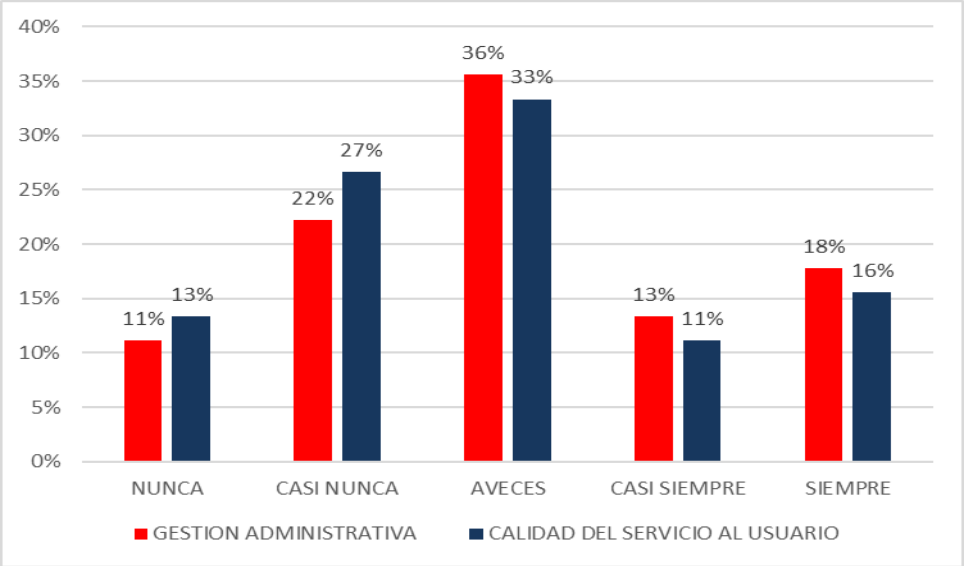
Comparación de puntajes de las variables gestión administrativa y calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

NIVEL	GESTION ADMINISTRATIVA		CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO	
	f	%	f	%
NUNCA	5	11%	6	13%
CASI NUNCA	10	22%	12	27%
AVECES	16	36%	15	33%
CASI SIEMPRE	6	13%	5	11%
SIEMPRE	8	18%	7	16%
TOTALES	45	100%	45	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la MDY

Figura 1

Nivel de percepción de gestión administrativa y calidad del servico al usuario



Interpretación: en la tabla 4 y figura 1 la gestión administrativa se observa que sobresale el nivel a veces con un 36%, seguido de un nivel casi nunca con un 22%. Situación similar que se presenta la variable calidad del servicio al usuario a un nivel a veces con un 33%, seguido de un nivel casi nunca con 27%.

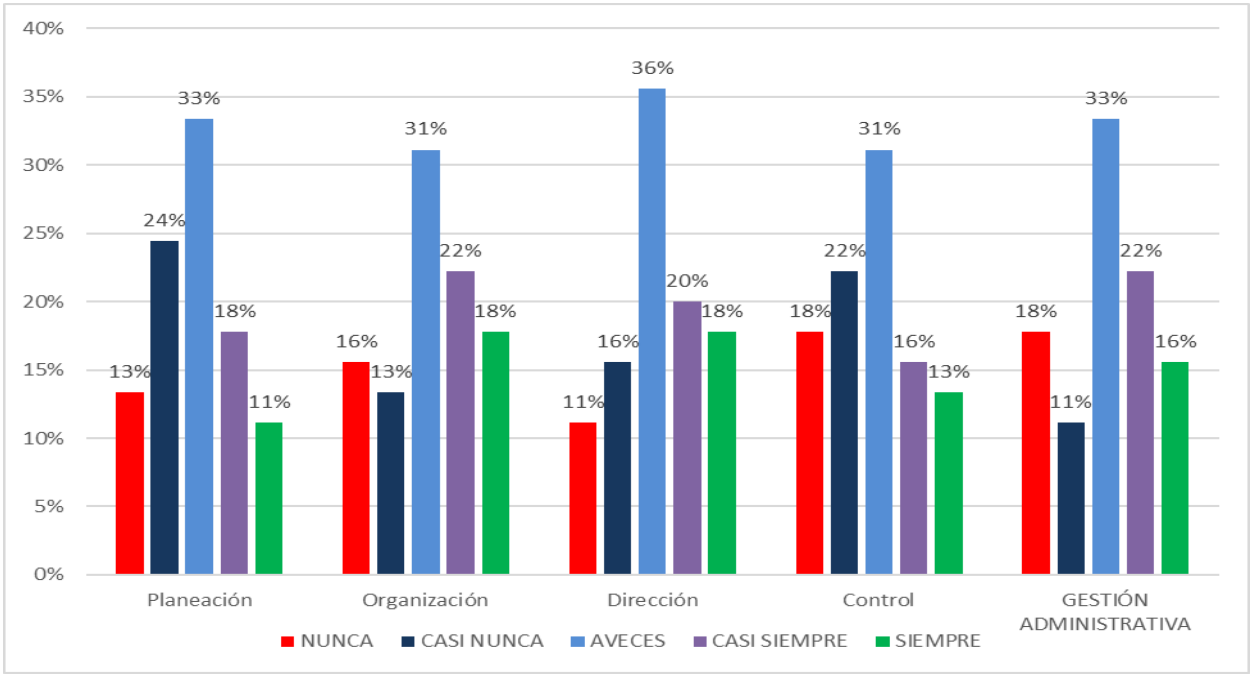
Tabla 5

Valoración de los niveles obtenidos de las dimensiones de la variable gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

NIVEL	Planeación		Organización		Dirección		Control		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
NUNCA	6	13%	7	16%	5	11%	8	18%	8	18%
CASI NUNCA	11	24%	6	13%	7	16%	10	22%	5	11%
AVECES	15	33%	14	31%	16	36%	14	31%	15	33%
CASI SIEMPRE	8	18%	10	22%	9	20%	7	16%	10	22%
SIEMPRE	5	11%	8	18%	8	18%	6	13%	7	16%
TOTALES	45	100%	45	100%	45	100%	45	100%	45	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha

Figura 2: Nivel de percepción obtenida de las dimensiones de la variable gestión administrativa.



Interpretación: en la tabla 5, se evidencia que el mayor porcentaje está dado en el nivel a veces con porcentajes que van desde 36% a 31% en dirección y organización respectivamente, seguido del nivel casi nunca que resalta en la dimensión de planeación con un 24% y en la dimensión organización con un 22% de casi siempre.

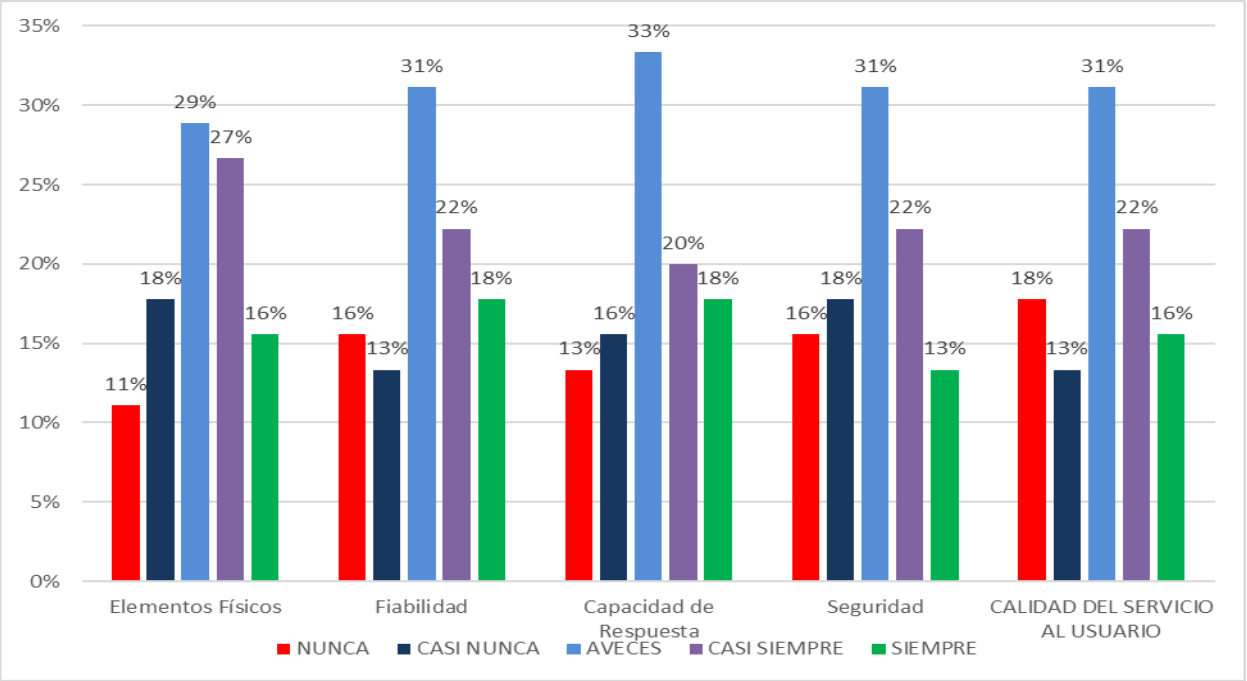
Tabla 6

Valoración de los niveles obtenidos de las dimensiones de la variable calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

NIVEL	Elementos Físicos		Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
NUNCA	5	11%	7	16%	6	13%	7	16%	8	18%
CASI NUNCA	8	18%	6	13%	7	16%	8	18%	6	13%
AVECES	13	29%	14	31%	15	33%	14	31%	14	31%
CASI SIEMPRE	12	27%	10	22%	9	20%	10	22%	10	22%
SIEMPRE	7	16%	8	18%	8	18%	6	13%	7	16%
TOTALES	45	100%	45	100%	45	100%	45	100%	45	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha

Figura 3: Nivel de percepción obtenida de las dimensiones de la variable calidad del servicio al usuario



Interpretación: en la tabla 6, se evidencia que el mayor porcentaje está dado en el nivel a veces con porcentajes que van desde 33% a 29% en capacidad de resupuesta y elementos físicos respectivamente, seguido del nivel casi siempre que resalta en la dimensión elementos físicos con un 27% y en la dimensión fiabilidad y capacidad de respuesta con un 18% de siempre.

Prueba de Hipótesis General

A continuación se muestra el nivel de significancia aceptado para este tipo de estudios por cada variable:

Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta la H_i, y se rechaza la H_o.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta la H_o y se rechaza la H_i.

Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.

Hipótesis estadística:

H_0 : $\alpha <$ Sig. (Bilateral)

La gestión administrativa ser relaciona directamente con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.

H_0: La gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021

Tabla 7

Correlación de Pearson de las variables gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario.

Correlaciones

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	1	,887**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO	Correlación de Pearson	,887**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del

servicio al usuario, con un valor r = 0.887 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

Prueba de hipótesis especificas

HE1. La planeación se relaciona directamente con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.

Tabla 8

Correlación de Pearson de planeación y calidad del servicio al usuario

Correlaciones

		PLANEACIÓN	CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO
PLANEACIÓN	Correlación de Pearson	1	,895**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO	Correlación de Pearson	,895**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la planeación y la calidad del servicio al usuario con un valor r = 0.895 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva muy alta.

HE2. La organización se relaciona directamente con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.

Tabla 9.

Correlación de Pearson de organización y calidad del servicio al usuario

Correlaciones

		ORGANIZACIÓN	CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO
ORGANIZACIÓN	Correlación de Pearson	1	,889**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO	Correlación de Pearson	,889**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la dirección y la calidad del servicio al usuario, con un valor r = 0.889 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

HE3. La dirección se relaciona directamente con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.

Tabla 10

Correlación de Pearson de dirección y calidad del servicio al usuario

Correlaciones

		DIRECCIÓN	CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO
DIRECCIÓN	Correlación de Pearson	1	,878**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO	Correlación de Pearson	,878**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la dirección y la calidad del servicio al usuario, con un valor r = 0.878 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

HE4. El control se relaciona directamente con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.

Tabla 11

Correlación de Pearson de control y calidad del servicio al usuario

Correlaciones

		CONTROL	CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO
CONTROL	Correlación de Pearson	1	,893**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO	Correlación de Pearson	,893**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre el control y la calidad del servicio al usuario, con un valor r = 0.893 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

CAPÍTULO V

DISCUSION DE LOS RESULTADOS

5.1. CONSTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente trabajo de investigación titulada “Gestion administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha – 2021, que de acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación se observó que el objetivo general, fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021. El valor de la correlación fue de 0.887 (correlación positiva alta). De igual manera se determinó que la variable gestión administrativa se observa que sobresale el nivel a veces con un 36%, seguido de un nivel casi nunca con un 22%. Situación similar que se presenta la variable calidad del servicio al usuario a un nivel a veces con un 33%, seguido de un nivel casi nunca con 27%.

Estos resultados de la variable gestión administrativa se encuentra sustentado en la investigación realizada Espinoza (2016) en la investigación sobre, “*Gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia CNT del cantón el empalme, Guayas periodo 2014 – 2015”*. Concluyó; El grado de conformidad de los usuarios actuales de CNT cantón el empalme, que da establecido que el 36% de ellos indicaron que los servicios brindados no son determinados en base a la demanda, mientras que el 27% considera que el personal no es suficiente para la atención, además el 46% señala que la atención es regular; La correlación entre el proceso de gestión administrativa de captación de clientes y el grado de conformidad de los clientes usuarios

actuales es directa, al no existir una gestión administrativa idónea, las ventas bajan por la deficiente percepción del usuario hacia la entidad.

En relación con la variable calidad del servicio al usuario los resultados se encuentran sustentados en la investigación de Calero, J. (2016), realizo la investigación titulada "*Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*". Concluye: La gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización. La calidad de servicios, en toda organización también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución.

Con respecto a las hipótesis específicas, se determinó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y las dimensiones de planeación, organización, dirección y control, la variable calidad del servicio al usuario y las dimensiones Elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, concordando con Dulanto, K (2019) en su tesis *"Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018".* Concluye: La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018. Por lo que, la correlación de Rho de Spearman es 0.542, según a la

escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja. La planeación en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Por lo que, la correlación de Rho de Spearman es 0.456, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

Del mismo modo coincide con la teoría humanística de la administración.Este enfoque se preocupa por las personas y los grupos sociales. Esta teoría se basa en los siguientes aspectos: a) la influencia de la motivación humana; el ser humano es motivado no solo por estímulos salariales sino por recompensas sociales y simbólicas, el comportamiento es producto de la motivación, con el propósito de satisfacer una o más necesidades; b) liderazgo; el gerente o los jefes de cada área de la organización deben conocer la motivación humana y saber conducir a las personas, para reducir la incertidumbre, y la relación entre el líder y los subordinados; c) Comunicación; es el intercambio de información entre personas ,es un proceso fundamental de la experiencia humana y de la organización social; d) la dinámica de grupo; el grupo no es solo un conjunto de personas, sino también la interacción dinámica de individuos que se perciben psicológicamente como miembros de él. (Chiavenato, 2014, p.86, 98).La política denomina el poder de la organización de la sociedad, como valores que determinan la gestión administrativa como la acción, planeamiento de dicha organización.

CONCLUSIONES

- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario, con un valor r = 0.887 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la planeación y la calidad del servicio al usuario con un valor r = 0.895 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva muy alta.

- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la dirección y la calidad del servicio al usuario, con un valor r = 0.889 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la dirección y la calidad del servicio al usuario, con un valor r = 0.878 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre el control y la calidad del servicio al usuario, con un valor r = 0.893 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

SUGERENCIAS

- Se recomienda fortalecer aún más el liderazgo gerencial mediante la contratación de personal adecuado para los puestos designados en los documentos administrativos y las pautas continuas para la transición a las actividades de control interno y las leyes de servicio, el Gobierno de la Ciudad mejorará aún más el cumplimiento del Plan Nacional de Incentivos anual.

- Se recomienda al gobierno local y la gestión administrativa y financiera gestionan la formación del personal para que cuenten con las herramientas necesarias para lograr una gestión con sentido y seguir siendo los mejores community managers a nivel local, te animamos a mejorar tus habilidades y conocimientos..

- Se recomienda que la calidad de servicio prudente en las áreas involucradas en el proceso de gestión administrativa con el fin de alcanzar las metas establecidas en beneficio de la población, demostrar eficacia y eficiencia, y evitar burocracia y demoras administrativas innecesarias..

- Se alienta a los funcionarios municipales a involucrar a más empleados en los procesos para mantener un buen control administrativo, garantizar la seguridad y confiabilidad, y lograr una mejor calidad de servicio para los usuarios internos y externos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anzola, S; (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: McGraw-Hil

Bachenheimer, H. &. (13 de Diciembre de 2016). *Definicion de términos: Administración de empresas.* Obtenido de http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf

Bertham, L (1976). *Matemática de la fiabilidad.* Editorial Reverte. México.

Berry, L., Bennet, D. & Brown, C (1989). *Calidad de servicio*. Díaz de Santos, S. A. Madrid

Basantes, S. (2014), "*Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato".* Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

Calero, J. (2016), realizo la investigación titulada "*Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*". Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Casermeiro de Goytia. *Calidad en los servicios públicos.* Recuperado el 17 de enero del 2020, de http://studylib.es/doc/4592701/la-calidad-en-los-servicios-publicos.cdr

Carrasco, S. (2006), *Metodología de la Investigación Científica*, Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. 1ra ed. Lima, Perú: Editorial San Marcos. ISBN: 9972-34-242-5.

Cevallos, R. (2016).Tesis de gestión administrativa operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro la manen se año 2014 propuesta de manual de funciones por competencias. Recuperado de http://ow.ly/axLb30eZSRl.

Cordova, R. (2012). *Proceso administrativo*. Editorial Red Tercer Milenio.

Cuatrecasas, L. (2010).Gestión integral de la calidad, implantación, control y Certificación. España, Barcelona. Editorial inmobiliaria, S. L.

Chiavenato, I. (2014).*Introducción a la teoría general de la administración*. Octava edición .México.

Chiavenato Idalberto (2012) Introducción a la teoría general de la Administración. McGraw-Hill Interamericana. México.

Dulanto, K (2019) en su tesis *"Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018".* Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Espinoza, A. (2016).Tesis gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes esta es la versión en caché. Recuperado de*http://ow.ly/HAkZ30eZTV1*

Fayol, H. (1980). *Administración Industrial y General.* Buenos Aires: El Ateneo.

Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones*. México, D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. Cuarta Edición. Editorial McGraw Hill. México. Pág. 121.

Hernández S., Fernández C. y Baptista L. (2014), Metodología de la investigación. ¿En qué consisten los estudios de alcance descriptivo? (p. 92), Investigación cuantitativa (p. 5), Formulación de hipótesis (p. 104), Diseños no experimentales (p. 152), Los estudios de caso (pp. 164-165), Muestra (p. 173), ¿Cómo se delimita una población? (p. 174), Análisis no paramétricas (pp. 318-319). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hills.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hills.

Hernández, S. (2011). *Introducción a la administración*. (5a ed.) México D.F.: Mc Graw-Hill.

Instituto peruano del deporte IPD, (sf). *Plan operativo institucional.* Recuperado el 30 de setiembre del 2018 de http://www.ipd.gob.pe/plan-operativo-institucional-poi

Koontz, H ; Weihrich, H & Cannice, M (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* Mc Graw Hill.

Koontz, H. & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación.* México: Mc Graw Hill Education.

Louffat, E (2012)**.** *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Esan Cengage Learning.

Lovelock, C. (2009). *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia - integración de calidad de servicio y productividad*. México: Pearson Educación.

Luna, A. (2014). *Proceso administrativo.* (1ra edición). México: Grupo editorial patria.

Mendoza, R (2013*), "Plan estratégico institucional*" *Ruben*. Recuperado el 02 de octubre de http://www.losandes.com.pe/Opinion/20131118/76414.html

Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2012). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid. España: DELTA

Morales, E. (2017), investigo sobre "*La Gestión administrativa y calidad de atención al usuario de la municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*". Universidad César Vallejo.

Much, L. (s.f). *Organización.* Biblioteca de Administración Trillas. Recuperado el 22 de julio 2018, de http://www.hacienda.gov.py/normativa/Organizaci%C3%B3n%20-%20Lourdes%20Much%20-%20Trillas%202006%20%20Libro%20completo.pdf

Ocampos, L. & Valencia, Sh. (2017) en su tesis "*Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencia Essalud-Tumbes, 2016".* Universidad Nacional de Tumbes.

Ospina Pinson, S. (2015). *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario.* Tesis doctoral, Universidad de Valencia, Valencia.

Reyes, A. (2004). *Administración moderna.* Limusa Noriega editores. México

Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.

Rojas, J. (2015).Tesis para optar al grado de magíster en gestión y políticas públicas un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad. Recuperado de *http://cort.as/zNty*

Sanchez, J (s.f). *La importancia del desarrollo organizcional en una institución pública educación superior,* recuperado el 30 de diciembre del 2020, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/390/como%20organizar.htm.

Stoner, J. Freeman, R. y Gilbert, D. (2010) Administración, México Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Stoner, *J. y Wankel, C. (1989).Administración, México Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.*

Talledo, M. (2017), investigo sobre "*La Gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR*". Universidad César Vallejo.

Terry, G. (1996). *Principios de la administración*. Compañía Editorial Continental. México.

Tórrez, M. *(2015) tesis la gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa coffee group, en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014.*

Vargas, M. y Aldana, L.(2014).Calidad y servicio, concepto y herramientas. 3ra Edición - Bogotá: Universidad de la sabana.

Udaondo, M. (1992). *Gestión de calidad.* Editorial Diaz de Santos S.A. Madrid

ANEXOS

ANEXO 1.

Matriz de consistencia

Título: Gestion adminsitrativa y la calidad del servicio al usuario en la Municpalidad Distrital deYarianocha - 2021.

<table>
<tr><th>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPOTESIS</th><th>VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES</th><th>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</th></tr>
<tr><td>¿En qué medida la gestión administrativa se relacionan con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021?</td><td>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.</td><td>La gestión administrativa se relacionan directamente con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.</td><td rowspan="2">VARIABLE 1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA
■ DIMENSIÓN PLANEACIÓN
Planeamiento estratégico institucional
Planeamiento operativo institucional
Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de las actividades
Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal
■ DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN
Estructura orgánica
Especialización
Comunicación entre las áreas y unidades
Distribución responsable de recursos
■ DIMENSIÓN DIRECCIÓN
Supervisión
Liderazgo
Motivación
Trabajo en equipo
■ DIMENSIÓN CONTROL
Evaluación de desempeño de los colaboradores de la institución edil
Determinación de estándares o metas
Supervisión de los sistemas de la entidad
Capacitación
VARIABLE 2
CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO
■ DIMENSIÓN ELELENTOS FÍSICOS
Equipos actualizados
Instalciones modernas
Horario de trabajo adaptado al cliente
Higiene y limpieza
■ DIMENSIÓN FIABILIDAD
Dar los servicios en el tiempo correcto
Ofrecer servicios correctos sin margen de error</td><td rowspan="2">TIPO DE INVESTIGACIÓN
DESCRIPTIVA – NO EXPERMENTAL.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
Correlacional

POBLACIÓN
Está constituida por 265 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

MUESTRA
Se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, teniendo en cuenta el muestreo Probalístico. El tamaño de la muestra es 158 trabajadores.

SOFTWARE PARA PROCESAR DATOS:
SPSS v23.

<table><tr><th>Fuentes</th><th>Técnicas</th><th>Herramientas</th></tr><tr><td>Primaria</td><td>Encuesta</td><td>Cuestionario</td></tr><tr><td>Secundaria</td><td>Análisis documental</td><td>Resumen de autores</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>a) ¿En qué medida la planeación se relaciona con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021?
b) ¿En qué medida la organización se relaciona con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021?
c) ¿En qué medida la dirección se relaciona con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2020?
d) ¿En qué medida el control se relaciona con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021?</td><td>a) Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.
b) Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.
c) Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha – 2021.
d) Determinar la relación que existe entre el control y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.</td><td>a) La planeación se relaciona directamente con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.
b) La organización se relaciona directamente con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha – 2021.
c) La dirección se relaciona directamente con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yariancocha - 2021.
d) EL control se relaciona directamente con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2021.</td></tr>
</table>

			Gestionar los problemas de los clientes con eficacia Tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios ■ DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA Servicio rápido en el tiempo acordado Deseo de ayudar a los colaboradores Estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada ■ DIMENSIÓN SEGURIDAD Transmisión de confianza Seguridad Amabilidad en relación usuarios - municipalidad Conocimientos suficientes del personal	

ANEXO 2.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Cuestionario de Gestión administrativa

Instrucciones: Estimados trabajadores el presente cuestionario, tiene como propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de la gestión administrativa. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un (X). Dónde: Nunca = 1, Casi nunca =2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Planeación					
1	¿La institución en la cual trabaja cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?					
2	¿La institución en la cual trabaja cuenta con un plan operativo institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?					
3	¿Usted conoce las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus objetivos?					
4	¿Considera usted que tiene el conocimiento adecuado de todos los instrumentos de gestión utilizados en su lugar de trabajo para el cumplimiento de sus actividades?					
	Dimensión 2: Organización					
5	¿Cree usted que la estructura orgánica de la entidad en la que trabaja influye directamente en el cumplimiento de sus actividades?					
6	¿Está de acuerdo que en la entidad se realiza una correcta distribución de los cargos de acorde a las actitudes y habilidades de cada colaborador?					
7	¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades?					
8	¿La entidad realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas?					
	Dimensión 3: Dirección					
9	¿La entidad donde labora realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales?					
10	¿Cree usted que existe un liderazgo adecuado en la entidad?					
11	¿Los colaboradores de la entidad se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus actividades?					
12	¿Las diferentes áreas de la entidad muestran predisposición para la realización de sus actividades en equipo?					
	Dimensión 4: Control					
13	¿Se realiza constantemente evaluación para medir el desempeño de los colaboradores de la entidad en sus actividades?					
14	¿Las metas de cada área están establecidas y acorde a las necesidades a la institución?					
15	¿Existe una supervisión de los sistemas usados en la entidad?					
16	¿La institución brinda capacitación constante en temas de gestión al personal para un mejor desempeño?					

Cuestionario de Calidad del servicio al Usuario

Instrucciones: Estimados trabajadores el presente cuestionario, tiene como propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de la calidad del servicio al usuario. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un (X). Dónde: Nunca = 1, Casi nunca =2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Elementos Físicos					
1	¿Los equipos de la institución son de última generación y se encuentran actualizados?					
2	¿Las instalaciones de la entidad brindan las condiciones necesarias para la correcta realización de las actividades diarias?					
3	¿Los administrados y los usuarios muestran aceptación al horario establecido para la prestación de servicio?					
4	Considera Ud. que en la institución existe una adecuada higiene y limpieza en las instalaciones?					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
5	¿Los servicios son brindados en el tiempo oportuno?					
6	**¿**Considera usted que las respuestas a los servicios son los correctos y adecuan a las necesidades**?**					
7	**¿**Los problemas con los usuarios son gestionados con eficacia dentro la entidad**?**					
8	¿El canal de comunicación con los colaboradores es el adecuado por lo que siempre se encuentran informados sobre los servicios brindados?					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
9	¿La capacidad de brindar un servicio rápido a los colaboradores y usuarios en el tiempo acordado es la óptima para el cumplimiento de los objetivos?					
10	¿Considera usted que siente el deseo de ayudar a los colaboradores y usuarios de la institución?					
11	Se encuentra apto los trabajadores para responder a las diversas peticiones que tengan los colaboradores y usuarios de la institución?					
12	¿Ud. Considera que existe en los colaboradores criterio para realizar las peticiones requeridas de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad?					
	Dimensión 4: Seguridad					
13	¿El personal de la institución trasmite la confianza necesaria a los colaboradores?					
14	¿El usuario se siente seguro al requerir los servicios de la entidad municipal?					
15	¿La amabilidad es considerada uno de los pilares principales al brindar el servicio en la entidad?					
16	¿Usted cree que los colaboradores cuentan con los conocimientos suficientes para la correcta realización de sus actividades en los servicios de la entidad?					

ANEXO 3.

FICHA DE VALIDACION EMITIDA POR LOS EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dra. Catherine Ferreyros De Olivari	Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad	Encuesta	Bach. Kattya Elizabeth Valera García
Título: Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2020"			

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 -40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONABILIDAD	Adecuado para valorar de las estrategias del nuevo enfoque pedagógico					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos de la tecnología educativa					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9.MEODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X
Promedio de porcentaje						93%

III. OPINION DE APLICACION

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

Pucallpa, 14 de mayo del 2021	00106525		985354294
Lugar y Fecha	DNI Nº	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Mg. Aida Dávila Orellana	Mg. En Gestión Pública	Encuesta	Bach. Kattya Elizabeth Valera García

Título: Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2020"

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 -40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONABILIDAD	Adecuado para valorar de las estrategias del nuevo enfoque pedagógico				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos de la tecnología educativa					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9.MEODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X
Promedio de porcentaje						90%

III. OPINION DE APLICACION

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

Pucallpa, 14 de mayo del 2021	00083491		937415288
Lugar y Fecha	DNI Nº	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi	Mg. En Gestión Pública	Encuesta	Bach. Kattya Elizabeth Valera García
Título: Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2020"			

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 -40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONABILIDAD	Adecuado para valorar de las estrategias del nuevo enfoque pedagógico					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos de la tecnología educativa					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9.MEODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X
Promedio de porcentaje						92%

III. OPINION DE APLICACION

IV. PROMEDIO DE VALIDACION			
Pucallpa, 14 de mayo del 2021	00086635		971938588
Lugar y Fecha	DNI Nº	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO

ANEXO 4.

FORMATO DE CONFIABILIDAD

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{16}{15}\right).\left(1 - \frac{8.1238}{44.1516}\right)$$

$$\alpha = 0.87$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,87	16

Fuente: Salida del SPSS V23

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,87. Por ende el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 14 de mayo del 2021

.....

Dra. Catherine Ferreyros de Olivari
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{16}{15}\right).\left(1 - \frac{8.1238}{44.1516}\right)$$

$$\alpha = 0.87$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,87	16

Fuente: Salida del SPSS V23

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,87. Por ende el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 14 de mayo del 2021

.....

Mg. Aida Dávila Orellana
Magister en Gestión Pública

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{16}{15}\right).\left(1 - \frac{8.1238}{44.1516}\right)$$

$$\alpha = 0.87$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,87	16

Fuente: Salida del SPSS V23

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,87. Por ende el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 14 de mayo del 2021

.....

Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi
Magister en Gestión Publica

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{16}{15}\right).\left(1 - \frac{14.19}{102.09}\right)$$

$$\alpha = 0.92$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,92	16

Fuente: Salida del SPSS V23

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,92. Por ende el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 14 de mayo del 2021

.....

Dra. Catherine Ferreyros de Olivari
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{16}{15}\right).\left(1 - \frac{14.19}{102.09}\right)$$

$$\alpha = 0.92$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,92	16

Fuente: Salida del SPSS V23

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,92. Por ende el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 14 de mayo del 2021

.....

Mg. Aida Dávila Orellana
Magister en Gestión Pública

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{16}{15}\right).\left(1 - \frac{14.19}{102.09}\right)$$

$$\alpha = 0.92$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,92	16

Fuente: Salida del SPSS V23

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,92. Por ende el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 14 de mayo del 2021

.....

Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi
Magister en Gestión Publica

ANEXO 5.

MATRIZ DE VALIDACION DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario de Gestión administrativa"

- **OBJETIVO:** Validar el instrumento "Cuestionario de gestión administrativa", para determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2020.

- **DIRIGIDO A:** los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha.

- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dra. Catherine Ferreyros de Olivari

- **CARGO:** Catedrática de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali

- **EVALUADOR: VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3 X	2	1

Dra. Catherine Ferreyros de Olivari

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA – 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	Plan estratégico institucional	1			X		X		X		X		
		Plan operativo institucional	2			X		X		X		X		
		Identificación de acciones específicas para el cumplimento de las actividades	3			X		X		X		X		
		Conocimiento de las instrumentos por parte de todo el personal	4			X		X		X		X		
	Organización	Estructura orgánica	5			X		X		X		X		
		Especialización	6			X		X		X		X		
		Comunicación entre las áreas y unidades	7			X		X		X		X		
		Distribución responsable de recursos	8			X		X		X		X		
	Dirección	Supervisión	9			X		X		X		X		
		Liderazgo	10			X		X		X		X		
		Motivación	11			X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	12			X		X		X		X		

	Control	Evaluación de desempeño de los colaboradores de la institución edil	13			X		X		X		X		
		Determinación de estándares o metas	14			X		X		X		X		-
		Supervisión de los sistemas de la entidad	15			X		X		X		X		
		Capacitación	16			X		X		X		X		

Dra. Catherine Ferreyros De Olivari

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario de Gestión administrativa"

- **OBJETIVO:** Validar el instrumento "Cuestionario de gestión administrativa", para determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2020.

- **DIRIGIDO A:** los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha.

- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Aida Dávila Orellana

- **CARGO:** Especialista en recursos humanos del Gobierno Regional de Ucayali

- **EVALUADOR: VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3 X	2	1

Mg. Aida Dávila Orellana

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA – 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	Plan estratégico institucional	1			X		X		X		X		
		Plan operativo institucional	2			X		X		X		X		
		Identificación de acciones específicas para el cumplimento de las actividades	3			X		X		X		X		
		Conocimiento de las instrumentos por parte de todo el personal	4			X		X		X		X		
	Organización	Estructura orgánica	5			X		X		X		X		
		Especialización	6			X		X		X		X		
		Comunicación entre las áreas y unidades	7			X		X		X		X		
		Distribución responsable de recursos	8			X		X		X		X		
	Dirección	Supervisión	9			X		X		X		X		
		Liderazgo	10			X		X		X		X		
		Motivación	11			X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	12			X		X		X		X		

	Control	Evaluación de desempeño de los colaboradores de la institución edil	13			X		X		X		X		
		Determinación de estándares o metas	14			X		X		X		X		-
		Supervisión de los sistemas de la entidad	15			X		X		X		X		
		Capacitación	16			X		X		X		X		

Mg. Aida Dávila Orellana

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario de Gestión administrativa"

- **OBJETIVO:** Validar el instrumento "Cuestionario de gestión administrativa", para determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2020.

- **DIRIGIDO A:** los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha.

- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi

- **CARGO:** Encargada del área de planes del Hospital Amazónico

- **EVALUADOR: VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3 X	2	1

Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA – 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	Plan estratégico institucional	1			X		X		X		X		
		Plan operativo institucional	2			X		X		X		X		
		Identificación de acciones específicas para el cumplimento de las actividades	3			X		X		X		X		
		Conocimiento de las instrumentos por parte de todo el personal	4			X		X		X		X		
	Organización	Estructura orgánica	5			X		X		X		X		
		Especialización	6			X		X		X		X		
		Comunicación entre las áreas y unidades	7			X		X		X		X		
		Distribución responsable de recursos	8			X		X		X		X		
	Dirección	Supervisión	9			X		X		X		X		
		Liderazgo	10			X		X		X		X		
		Motivación	11			X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	12			X		X		X		X		

	Control	Evaluación de desempeño de los colaboradores de la institución edil	13			X		X		X		X		
		Determinación de estándares o metas	14			X		X		X		X		-
		Supervisión de los sistemas de la entidad	15			X		X		X		X		
		Capacitación	16			X		X		X		X		

Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario de Calidad de servicio al usuario"

- **OBJETIVO:** Validar el instrumento "Cuestionario de calidad de servicio al usuario", para determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2020.

- **DIRIGIDO A:** los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha.

- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dra. Catherine Ferreyros de Olivari

- **CARGO:** Catedrática de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali

- **EVALUADOR: VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3 X	2	1

Dra. Catherine Ferreyros de Olivari

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA – 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO	Elementos Físicos	Equipos actualizados	1			X		X		X		X		
		Instalaciones modernos	2			X		X		X		X		
		Horario de trabajo adaptado al cliente	3			X		X		X		X		
		Higiene y limpieza	4			X		X		X		X		
	Fiabilidad	Dar los servicios en el tiempo correcto	5			X		X		X		X		
		Ofrecer servicios correctos sin margen de error	6			X		X		X		X		
		Gestionar los problemas de los clientes con eficacia	7			X		X		X		X		
		Tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios	8			X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido en el tiempo acordado	9			X		X		X		X		
		Deseo de ayudar a los colaboradores	10			X		X		X		X		
		Estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores	11			X		X		X		X		

		Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada	12			X		X		X		X		
	Seguridad	Transmisión de confianza	13			X		X		X		X		
		Seguridad en relación usuarios - municipalidad	14			X		X		X		X		
		Amabilidad con los usuarios	15			X		X		X		X		
		Conocimientos suficientes del personal	16			X		X		X		X		

Dra. Catherine Ferreyros De Olivari

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario de Calidad de servicio al usuario"

- **OBJETIVO:** Validar el instrumento "Cuestionario de calidad de servicio al usuario", para determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2020.

- **DIRIGIDO A:** los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha.

- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Aida Dávila Orellana

- **CARGO:** Especialista en recursos humanos del Gobierno Regional de Ucayali

- EVALUADOR: **VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3 X	2	1

Mg. Aida Dávila Orellana

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA – 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO	Elementos Físicos	Equipos actualizados	1			X		X		X		X		
		Instalaciones modernos	2			X		X		X		X		
		Horario de trabajo adaptado al cliente	3			X		X		X		X		
		Higiene y limpieza	4			X		X		X		X		
	Fiabilidad	Dar los servicios en el tiempo correcto	5			X		X		X		X		
		Ofrecer servicios correctos sin margen de error	6			X		X		X		X		
		Gestionar los problemas de los clientes con eficacia	7			X		X		X		X		
		Tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios	8			X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido en el tiempo acordado	9			X		X		X		X		
		Deseo de ayudar a los colaboradores	10			X		X		X		X		
		Estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores	11			X		X		X		X		

		Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada	12			X		X		✓		X		
	Seguridad	Transmisión de confianza	13			X		X		X		X		
		Seguridad en relación usuarios - municipalidad	14			X		X		X		X		-
		Amabilidad con los usuarios	15			X		X		+		+		
		Conocimientos suficientes del personal	16			X		X		+		X		

Mg. Aida Dávila Orellana

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario de Calidad de servicio al usuario"

- **OBJETIVO:** Validar el instrumento "Cuestionario de calidad de servicio al usuario", para determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2020.

- **DIRIGIDO A:** los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha.

- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi

- **CARGO:** Encargada del área de planes del Hospital Amazónico

- EVALUADOR: **VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3 X	2	1

Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA – 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO	Elementos Físicos	Equipos actualizados	1			X		X		X		X		
		Instalaciones modernos	2			X		X		X		X		
		Horario de trabajo adaptado al cliente	3			X		X		X		X		
		Higiene y limpieza	4			X		X		X		X		
	Fiabilidad	Dar los servicios en el tiempo correcto	5			X		X		X		X		
		Ofrecer servicios correctos sin margen de error	6			X		X		X		X		
		Gestionar los problemas de los clientes con eficacia	7			X		X		X		X		
		Tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios	8			X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido en el tiempo acordado	9			X		X		X		X		
		Deseo de ayudar a los colaboradores	10			X		X		X		X		
		Estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores	11			X		X		X		X		

		Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada	12			X		X		X		X		
	Seguridad	Transmisión de confianza	13			X		X		X		X		
		Seguridad en relación usuarios - municipalidad	14			X		X		X		X		
		Amabilidad con los usuarios	15			X		X		X		X		
		Conocimientos suficientes del personal	16			X		X		X		X		

Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi

ANEXO 6

SOLICITUD DE AUTORIZACION EN LA INSTITUCION

"Año de la universalización de la salud"

Pucallpa, 14 de diciembre 2020.

Señora:
JERLY DIAZ CHOTA
ALCADESA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA
Presente. -

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA EN LA INSTITUCION

Tengo el agrado de dirigirme a su digno Despacho para saludarlo muy cordialmente y a la vez comunicarle que en el crecimiento de mi conocimiento profesional estoy cursando la Maestría en Gestión Pública en la universidad Nacional de Ucayali, en tal sentido mi tesis denominado **"La gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha – 2020".**

Por lo expuesto, solicito a usted la Autorización correspondiente para realizar la Encuesta del Cuestionario correspondientes a los trabajadores que laboran en dicha institución.

Sin otro particular y a la espera de la pronta respuesta me suscribo de usted.

Atentamente,

.....
Kattya Elizabeth Valera García
DNI N° 70659906

Municipalidad Distrital de Yarinacocha
Unidad de Tramite Documentario
RECIBIDO
14 DIC 2020
EXP. N°: 13484
Nº FOLIOS: 1 HORA: 10:59
FIRMA

ANEXO 7

BASE DE DATOS GESTIÓN ADMINISTRATIVA

	PLANEACIÓN				ORGANIZACIÓN				DIRECCIÓN				CONTROL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
2	3	2	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	2	3
3	1	1	3	2	1	1	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3
4	2	2	4	2	2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4
5	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3
6	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
7	1	2	2	1	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2
8	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	2	5	5	2	5	5
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
10	1	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3
11	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2
13	3	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3
14	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	1	3
15	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4
16	1	2	5	1	1	2	5	1	2	5	4	5	5	4	5	5
17	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5
18	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	1	3	2	3	1	3	2	3	2	2	4	2	2	4	2	2
21	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	5	1	1	5	2	1
22	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4
23	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	5	2
24	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
25	2	5	4	4	2	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5
26	2	4	4	3	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
27	2	4	5	3	2	4	5	3	5	5	3	5	5	3	4	5
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
29	1	2	3	2	1	2	3	2	2	4	5	4	4	5	3	4
30	2	1	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
31	2	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	5	4
32	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4
33	3	5	5	4	3	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3
34	2	3	3	1	2	3	3	1	2	5	5	5	5	5	3	5
35	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
36	2	4	1	1	2	4	1	1	5	4	1	4	4	1	3	4
37	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
38	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5
39	3	4	5	1	3	4	5	1	5	2	2	2	2	2	3	2
40	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	4	3	2
41	2	4	2	2	2	4	2	2	3	4	2	4	4	2	4	4
42	3	1	3	2	3	1	3	2	4	4	2	4	4	2	3	4
43	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
44	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4
45	2	2	1	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3

BASE DE DATOS DE CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO

	ELEMENTOS FÍSICOS				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD			
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	2	2	1	4	2	1	5	2	4	5	5	2	4	4	1	5
2	2	1	1	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4
3	4	2	3	4	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	4	3
4	4	1	2	4	2	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4
5	1	1	1	4	2	2	3	2	1	4	4	2	1	1	2	4
6	4	1	2	5	2	2	5	4	4	4	5	4	2	5	2	4
7	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4
8	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4
9	1	1	2	2	5	2	4	5	1	1	1	5	2	4	4	4
10	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
11	3	4	2	4	2	3	3	2	5	5	4	2	5	5	1	4
12	2	1	1	5	4	4	1	4	1	5	5	4	2	4	2	2
13	5	4	4	1	3	5	2	5	3	4	4	2	5	5	5	5
14	4	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4	2	2	2	4	4
15	3	1	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4
16	1	1	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3
17	1	5	4	2	4	3	4	4	1	5	1	2	1	5	5	2
18	2	2	2	4	4	5	2	2	3	4	4	4	2	3	3	3
19	2	2	1	2	4	2	4	5	2	2	4	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2
21	4	1	1	4	2	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3
22	3	2	2	4	2	3	2	2	4	4	4	3	3	2	3	4
23	2	2	2	2	2	4	2	2	1	1	2	2	5	4	4	1
24	4	3	4	4	1	5	1	5	2	1	5	5	4	5	5	2
25	1	1	1	4	2	2	4	2	4	4	4	2	2	3	3	4
26	5	3	3	3	4	4	4	5	1	2	2	4	4	4	2	4
27	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	4	4
28	1	2	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	2	3	2	4
29	4	2	2	4	2	4	4	1	2	4	2	4	1	1	5	2
30	4	2	2	4	2	4	2	2	2	3	4	2	2	2	4	2
31	2	2	3	4	5	3	4	2	4	4	4	2	4	3	3	4
32	3	3	3	4	2	2	4	3	3	2	4	2	3	3	2	2
33	5	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	2	2	1	4	3
34	2	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3
35	2	2	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	3
36	1	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
37	4	1	1	5	5	5	4	1	4	4	4	5	1	1		4
38	4	2	2	4	2	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	3
39	5	5	1	3	4	1	1	1	5	5	5	1	5	5	1	5
40	1	1	5	2	1	4	1	1	4	2	1	2	4	5	4	2
41	1	2	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	4	4	2
42	2	2	2	4	4	4	3	2	4	2	4	2	2	4	2	2
43	2	2	1	4	4	4	4	2	4	4	4	5	2	3	2	4
44	2	2	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	2	2	4	4
45	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4