



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y calidad de servicio en la Asociación
Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú, Barranco
2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Chuquizuta Julca, Evelyn Jayne (ORCID: 0000-0001-9569-1382)

Yarlequé Poicón, Julio Samuel (ORCID: 0000-0002-0477-1705)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en cada paso de mi vida, así mismo a mis padres por todo su apoyo incondicional.

Chuquizuta Julca, Evelyn Jayne

La presente investigación se lo dedico a Dios, por bendecirme cada día, así mismo a mis padres y mi familia, quienes me brindaron su apoyo constante.

Yarlequé Poicón, Julio Samuel

Agradecimiento

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía, brindándome paciencia y sabiduría en todo momento. A mis padres por su apoyo incondicional en todo mi proceso de formación profesional.

Chuquizuta Julca, Evelyn Jayne

La presente investigación agradezco a Dios por su amor y su bondad infinita. A mis padres y mi familia por estar presentes en cada momento de mi vida buscando lo mejor para mi persona.

Yarlequé Poicón, Julio Samuel

Índice de contenidos

| | Pág. |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 23 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 23 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 24 |
| 3.3 Población (criterios selección), muestra, muestreo, unidad de análisis | 25 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 26 |
| 3.5 Procedimientos | 30 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 31 |
| 3.7 Aspectos éticos | 32 |
| IV. RESULTADOS | 33 |
| V. DISCUSIÓN | 46 |
| VI. CONCLUSIONES | 53 |
| VII. RECOMENDACIONES | 55 |
| REFERENCIAS | 56 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Juicio de expertos</i> | 28 |
| Tabla 2 <i>Coeficiente de confiabilidad de 0 a 1</i> | 29 |
| Tabla 3 <i>Resumen de procesamientos de casos</i> | 29 |
| Tabla 4 <i>Prueba de confiabilidad</i> | 30 |
| Tabla 5 <i>Escala de correlación – baremo comparación</i> | 32 |
| Tabla 6 <i>Frecuencia asociada porcentual de la variable X</i> | 33 |
| Tabla 7 <i>Frecuencia agrupada porcentual de la variable Y</i> | 34 |
| Tabla 8 <i>Dimensión recursos</i> | 34 |
| Tabla 9 <i>Dimensión objetivos</i> | 35 |
| Tabla 10 <i>Dimensión gestión</i> | 35 |
| Tabla 11 <i>Dimensión control</i> | 36 |
| Tabla 12 <i>Dimensión servicio</i> | 37 |
| Tabla 13 <i>Dimensión satisfacción</i> | 38 |
| Tabla 14 <i>Dimensión fiabilidad</i> | 39 |
| Tabla 15 <i>Dimensión consumidores</i> | 39 |
| Tabla 16 <i>Prueba de normalidad gestión administrativa y calidad de servicio</i> | 40 |
| Tabla 17 <i>Correlación gestión administrativa y calidad de servicio</i> | 41 |
| Tabla 18 <i>Correlación recursos y calidad de servicio</i> | 42 |
| Tabla 19 <i>Correlación objetivos y calidad de servicio</i> | 43 |
| Tabla 20 <i>Correlación gestión y calidad de servicio</i> | 44 |
| Tabla 21 <i>Correlación control y calidad de servicio</i> | 44 |

Resumen

Por lo que se refiere: El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú Barranco 2021. Tuvo como método descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo; con una población de 100 asociados, para la obtención de datos se empleó la encuesta y el cuestionario con escala Likert, para la medición se aplicó 60 preguntas. Además, se utilizó el estadístico SPSS 24, y se logró los resultados que presentan la fiabilidad del estudio con el alfa de Cronbach de 0.959, para saber la correlación se usó el método Spearman obtuvo como resultado la investigación un Rho. 0.686. Se concluyó que tuvo relación significativa positiva entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, control.

Abstract

Regarding the objective of the study, it was to determine the relationship between administrative management and quality of service in the Mutual Association of the Peruvian Air Force Barranco 2021, it had as a correlational descriptive method, with a quantitative approach; With a population of 100 associates, the survey and the Likert scale questionnaire were used to obtain data, 60 questions were applied for the measurement. In addition, the SPSS 24 statistic was used and the results that show the reliability of the study were achieved with Cronbach's alpha of 0.959, to know the correlation, the Spearman method was used, and the research resulted in a Rho. 0.686. It is concluded that there was a significant positive relationship between the administrative management variable and service quality.

Keywords: Administrative management, quality of service , control.

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto al ámbito **internacional** la gestión administrativa mantiene exigencias de mayor competitividad al servicio del público, con la democratización de la gestión, eficiencia, la creación de un servicio civil a político, técnico y nombrado con enfoque a la meritocracia, evitando trámites engorrosos costos innecesarios, eliminando trabas burocráticas, simplificando procedimientos. Por lo que se caracteriza por la innovación tecnológica aplicada a los procesos administrativos.

En consecuencia, Louffat (2015; p.23) indicó que la gestión administrativa requiere de factores como el capital humano, materiales, infraestructura, conocimiento de áreas técnicas, finanzas, logística, marketing. Así como también el elemento que interactúa en la gestión son las actividades y acciones administrativas como la planeación, organización, dirección y control según indicó.

Por su parte, Gonzáles et.al (2020; p.33) manifestaron que la gestión administrativa como componente importante y aspecto aglutinador y sistémico fue el soporte del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del mundo en los últimos siglos y en particular de las últimas décadas. Donde contempló cuatro funcionalidades primordiales tales como: la organización, idealización, dirección y control. De igual manera está al mando de los ejecutivos, que supervisan las acciones de la organización, asegurando que los recursos fueran usados correctamente, y que el flujo de información fuera efectivo.

Por otro lado, Macías, Delgado & Tello (2021; p.85) manifestaron que la calidad de servicio, es una opción para que las empresas puedan obtener una virtud competitiva y sustentable en un ámbito económico globalizado; las pequeñas y medianas organizaciones tuvieron que dar una mayor calidad en el servicio que las organizaciones grandes; y de esta forma obtener la preferencia por medio de una mejor atención y servicio al cliente. Concluyendo entonces como una maravillosa herramienta para la productividad y sostenibilidad de la compañía.

Mientras, la calidad del servicio ofrecido por empresas aseguradoras de dichos hallazgos, son fuentes de información en los efectos de tomar elecciones.

Por lo que Skinner, Romero y León (2017; p.45) manifestaron a mejorar la calidad; priorizando los atributos más relevantes para el comprador. Si hay debilidades en el servicio puede pasar una pérdida de cartera de usuarios. Si hay un rato en que un comprador amerita calidad en el servicio, es claro que necesite atención de estabilidad. Pues, obviar los requerimientos del cliente en este sector tan sensible, puede dejar aflorar las probables secuelas en relación con la insatisfacción del mismo. Resulta simple deducir entonces, que sin evaluar los servicios y detectar las fallas, es demasiado difícil mejorar y dar el servicio que busca el comprador.

En cambio, en el ámbito **nacional** se tuvo como referencia diferentes autores como los que se presentan a continuación:

Para, Izquierdo Espinoza (2021; p.426) manifestó que los asociados que permanecen expuestos a servicios de calidad encontraran una mejor satisfacción, generando en ellos complacencia, y provocando la convicción de volver a crear transacciones con la organización, así como además hacer actividades de recomendación de la entidad prestadora de servicios.

No obstante, según lo indicado por Panduro, Bollet & Ramírez (2019; p.39) en la ciudad de Pucallpa para responder inconvenientes administrativos en una universidad, primero se debe entender su proceso en el quehacer diario. Ya que de esta forma se obtiene un pensamiento crítico y creativo del desenvolvimiento, para la adaptación de estrategias que busquen llegar a la complacencia del usuario, siendo una de ellas la utilización de tecnología de punta.

Así mismo, Inquilla, Calsina & Velazco (2017; p.6) sostuvieron que la evaluación de la calidad de servicio de enseñanza universitaria en el Perú está en constante meditación e inquietud de quienes poseen la responsabilidad de gestionar los destinos de estas entidades , más que nada las universidades públicas todo ello se prueba en la nueva ley universitaria es por esta razón que se requieren herramientas que le permitan a las entidades educativas medir el nivel de satisfacción de los asociados.

Además, Mamani et al. (2020; p.4) manifestaron que la calidad del servicio estuvo definida como la comparación entre lo que el comprador espera recibir,

es decir sus expectativas y lo que realmente obtiene o siente. Mientras que por otra parte se contribuyó en la excelencia o superioridad del servicio como fin primordial de la compañía. Además, como la valoración del juicio universal del consumidor, referente con la calidad del servicio.

Concerniente a la situación **problemática Institucional** de la investigación se observó:

Deficiente gestión administrativa en los recursos, Sistema de Crédito Social por cuantía y las tasas de interés, con una morosidad del 10% y también en los ambientes de las sedes sociales y deficientes actividades culturales. De la misma manera se han propuesto objetivos deficientes en el corto mediano y largo teniendo una baja eficiencia, escasa productividad, bajos conocimientos, inadecuada gestión de asesorías técnicas especializadas, deficientes procedimientos que no han logrado comprobar los datos, también en deficientes procedimientos, baja coordinación de actividades, inadecuado control en la medición de logros, que no compara con estadísticas de varios periodos, tampoco se desarrolla el seguimiento de objetivos.

Así mismo, tiene un desfinanciamiento los servicios de auxilios y de acuerdo a los estudios matemáticos actuariales y el plan estratégico institucional evaluando incrementar los aportes, pero corren riesgo de renuncias de asociados que con su aporte cubren los intereses sociales y los alquileres de locales que brinda la asociación. Todo ello relacionado a los inadecuados servicios, baja satisfacción, inexistente fiabilidad y escasos consumidores.

Siguiendo el mismo orden, la justificación, se realizó en los ámbitos a) teórica las mismas que se aplicaron conceptos y teorías provenientes de distintos autores, la cual nos sirvió para poder aplicar y solucionar el problema que afronta dicha Institución. B) Practica porque propusimos estrategias desde la gestión administrativa, lo cual nos permitió resolver la realidad situacional por la que atraviesa la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú. Pretendiendo reducir la mayor parte de quejas y malestares por parte del usuario, mantener una buena coordinación en sus actividades, procesos menos burocráticos, entre otros.

C) **Metodológicamente** porque tiene como propósito identificar la gestión administrativa y la calidad de servicio, uso de procedimientos del análisis descriptivo correlacional, puntualizando la conexión en medio de las dos variables de estudio eficientemente.

Por lo tanto, si el problema persiste traerá dificultades en el futuro ya que no habrá una buena atención personalizada a los asociados, para lo cual se requiere la profundización del estudio por lo que seguidamente se plantea las siguientes interrogantes.

En lo que corresponde a la pregunta del problema **general** de la investigación es: ¿Cómo se relaciona la Gestión administrativa y calidad de servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú, Barranco 2021? Seguido de las interrogantes de los **problemas específicos: i)** ¿Cómo se relaciona los recursos y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de la Fuerza Aérea del Perú? **ii)** ¿Cómo se relaciona los objetivos y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú? **iii)** ¿Cómo se relaciona el control y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú?

Mientras que el **Objetivo General** fue: Determinar la relación que existe entre la Gestión organizacional y calidad de servicio en la Asociación Mutualista de suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú, Barranco 2021, de igual modo tenemos como **Objetivos Específicos**: Determinar la relación que existe entre los recursos, los objetivos, la gestión y el control con la Calidad de Servicio en la Asociación Mutualista de suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú, Barranco 2021.

Finalmente, se tiene a la **Hipótesis General**, que propone de la forma siguiente ¿Existe relación significativa entre la Gestión organizacional y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú, ¿Barranco 2021? De igual forma a las **Hipótesis Específicas**: Existe relación significativa entre los recursos, los objetivos, la Gestión y el control relacionados con la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú Barranco 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes **internacionales** se tiene en primer lugar a Fonseca (2021; p.51-52) con su investigación “Gestión administrativa y la productividad comercial del sector textil de la provincia de Tungurahua”, cuyo objetivo fue buscar la relación entre ambas variables. Empleando como técnica la encuesta respecto a 107 empresas del sector textil, así como el análisis de las ventas de la empresa. Aplicó como metodología el enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La confiabilidad del instrumento se midió aplicando el alfa de Cronbach con un 0.810. Respecto a la prueba estadística de Spearman se tuvo un $Rho=0.815$. Llegando a la conclusión que es importante la gestión administrativa para mejorar la productividad comercial.

Seguidamente, Paredes Alvarez(2020; p.14) en su tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de Educación Superior Públicas”, tuvo como fin buscar la relación que existe entre las variables. Con una metodología de investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y correlacional; así mismo empleó como técnica la encuesta, a una muestra total de 16,527 personas. La confiabilidad del instrumento se midió aplicando el alfa de Cronbach con un 0.972, teniendo como coeficiente de correlación de Spearman de 0. 898. Concluyendo que la gestión administrativa cuenta con instrumentos necesarios que hacen que sea más eficaz, permitiendo la optimización en los procesos e incrementando la eficacia del servicio que brindan a los docentes y estudiantes.

De la misma manera en la investigación realizada por Gavilanes Pinela (2020; p.78) titulada “Gestión administrativa y su interacción con la comunicación interpersonal de los ayudantes del área de laboratorio clínico del nosocomio del día Sur Valdivia”, cuyo fin es señalar de qué forma la administración se enlaza con la comunicación interpersonal; su marco metodológico fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental.

La población fue de 36 personas, con Alfa Cronbach de 0.918 para la variable gestión administrativa y de 0.967 para la variable comunicación y la prueba de correlación entre las dos variables de estudio brindó un valor de 0.874. Finalizando que la gestión administrativa se vincula con la comunicación interpersonal de los colaboradores de forma positiva y significativa.

Sin embargo, Rivera Heredia (2019; p.6) expresó en su trabajo de investigación quien a su vez tuvo como objetivo determinar la correlación entre la calidad de servicio y la conformidad del consumidor en un establecimiento de alimentos y bebidas del cantón; empleando una metodología de averiguación documental de campo y un procedimiento cuantitativo, una indagación correlacional, no experimental–transversal; realizada a una población de 20 personas. Dando como consecuencia un resultado de fiabilidad de 0,850 siendo de un nivel bueno. Usó el programa estadístico SPSS obteniendo de la prueba Rho de Spearman= 0,586 con una correlación positiva de 0,048 siendo menor a 0,05, concluyendo así que hubo una existente interacción entre ambas variables.

Por otro lado, Ortiz & Mejías (2017; p.27) indicaron en su investigación, cuyo objetivo fue mostrar los resultados del análisis sobre la calidad de servicio. La metodología usada fue cuantitativa y de tipo descriptivo correlacional, utilizando técnicas de encuesta para recopilar la información. Se seleccionó una muestra de 24 estudiantes, las respuestas fueron por escala de Likert. La aplicación del coeficiente Alpha de Cronbach=0.9384. Así mismo arrojó un Rho=0.4021 y valor de significancia al 0,01%. Concluyendo que la valoración de calidad y la calidad del servicio permanecen correlacionadas, contribuyendo a diseñar líneas de optimización en las recientes tácticas de calidad de enseñanza universitaria.

Ahora bien, Rivera Reyes (2019; p.59) sostuvo como objetivo la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la compañía GREENANDES – Ecuador. Usando el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional como metodología. Empleó la técnica de muestreo probabilístico tomando en cuenta que la población de 336 consumidores exportadores. La recolección de sus datos y la aplicación del cuestionario fue de modelo Likert. El Alfa de Cronbach dio como resultado de 0.952 para las encuestas de expectativas, mientras para la percepción un resultado de 0.98 con un grado de significancia $p=0.5$. Además, el resultado de correlación Spearman fue de 0.457, llegando a la conclusión que si hubo una correlación positiva entre las dos variables en estudio.

Así pues, Li (2020; p.34), mediante su análisis desarrolló un modelo en cadena de la calidad de servicio de régimen electrónico en porcelana, a través de uso constante de los habitantes, puesto que se convirtió en un gran reto para el desarrollo gubernamental electrónico; donde el costo percibido, la intención de uso constante y la percepción, así como dicha interacción, influyeron para determinar la calidad de régimen electrónico.

En efecto, Kostetska (2018; p. 111) indica sobre la gestión administrativa que existe tendencias de desarrollo del uso de la naturaleza recreativa y turística en el entorno de los derechos de posesión en las riquezas naturales. Cabe señalar que, a la fecha, no hay una exclusión clara entre razones rígidas de propiedad y la definición de las condiciones de posesión, disposición y uso de los recursos recreativos y turísticos, así como la provisión metódica de valoración. La finalidad predeterminada necesitó las próximas labores: examinar la propiedad de los recursos naturales en Ucrania y en el aspecto universal; basando la necesidad de un enfoque para la ejecución de la actividad empresarial de orientación ecológica en la zona recreativa y turística con la definición de las direcciones de esta actividad y las palancas de control.

Por otra parte en la gestión administrativa tuvo un impacto fundamental en la variedad genética y la conservación a extenso plazo de las poblaciones locales donde se usaron muestras genéticas de 460 individuos de ciervo rojo y diferenciación de las 12 unidades de administración ubicadas en Schleswig Holstein, el área más septentrional en Alemania, aplicaron diversos enfoques analíticos y mostraron que la narración de las poblaciones locales condujo a bajos niveles de pluralidad genética, nuestras estimaciones de la composición genética y el flujo de genes presentaron que el ciervo rojo en el norte de Alemania se explica mejor como una red compleja de subpoblaciones conectadas asimétricamente, y conectividad limitada de otros; sostenido por Edelhof¹, et al (202; p. 261)

Mientras la calidad de servicio en las industrias hoteleras gana un promedio de mil millones de dólares con un crecimiento veloz en ellas incluyeron muchas actividades, de las cuales la primordial es el comercio hotelero, servicios turísticos, la idealización de eventos y el transporte, donde los principales componentes son la calidad del servicio y la satisfacción del comprador. La

finalidad fue revelar el efecto de la calidad del servicio en la complacencia del consumidor, sostenido por Bayad Jamal, et al,(2021; pag.19).

Desde otro punto de vista este análisis realizado por Windyastuti (2019; p. 3) tuvo como fin clasificar la calidad de la atención al comprador en Bank BTN en la cual esos datos se obtuvieron de los resultados del cuestionario al comprador del banco viendo resultados del análisis, hubo 5 normas de categorización para establecer la calidad del servicio al comprador con 3 normas con estado de satisfacción y 2 normas con insatisfecho, se efectuó el algoritmo C45 donde se pudo utilizar la situación de establecer la calidad de servicio con una exactitud del 77,78%, se espera que el Bank BTN logre renovar la calidad del servicio a la conformidad del proveedor.

Por este modo se analizó en este artículo realizado por Pakurár et al, (2019; p.2), las magnitudes de calidad de servicio donde entiende como una valoración integral del cliente de un servicio en particular y la medida en que cumple con sus expectativas y proporciona satisfacción usando el procedimiento modificado

Señalando la reforma educativa de los últimos años ha enfatizado la enseñanza universitaria, otorgando trascendencia al manejo de la gestión universitaria y persiguiendo la excelencia y el equilibrio de calidad educativa. En el cual, explora el análisis experimental de la satisfacción y lealtad de los alumnos a la calidad de los servicios administrativos. Los resultados presentaron que los servicios administrativos en las universidades por medio de la satisfacción de los alumnos tuvieron un efecto importante en la lealtad para los papás cuyos hijos asisten a la universidad o que permanecen preocupados por la enseñanza, si tienen la posibilidad de entender el funcionamiento de la gestión universitaria por medio de una evaluación universitaria objetiva.

En ese mismo sentido, tienen la posibilidad de incrementar todavía más la confianza de los papás en la universidad y el sentido de tarea al participar en los asuntos universitarios indicado por Li Gao (2020; p. 25-30).

Así mismo el impacto al fortalecimiento de la obra de informatización de la administración universitaria bajo Internet tuvo un sentido cómodo para promover la intelectualización de la gestión y estandarización de documentos. Sin

embargo, la obra de información administrativa fue una estrategia sistemática, que tuvo diversos problemas, como la baja calidad del personal administrativo, la falta de instalaciones de hardware y programa, y el rezago de la ideología. En este sentido, se realizó activamente medidas como el fortalecimiento de la formación del personal y la mejora del sistema de gestión, para atizar el progreso de la gestión, mencionado por Jim (2020; p. 154-155)

En cuanto la relevancia que se dio en los tiempos modernos a la salud humana una vez que el asunto del uso de plaguicidas, este artículo tuvo el propósito de proveer al campesino familiar el proceso de certificación de hortalizas a partir de la perspectiva del gestor administrativo. Además, este análisis explicó el valor del gestor administrativo a lo largo del proceso de certificación. Concluyó que la existencia de un administrador delegado de la certificación de los productos agrícolas en organizaciones en lapso de formación, además, en superficies agrícolas o en cualquier otro sector que tenga como fin la obtención de certificados, pudo acortar el camino y conceder el triunfo del proceso propuesto por Costa (2020; p. 16-28)

Señalando el concepto "electrónico" admitió que este enfoque comercial pudo romper las restricciones clásicas de tiempo y distancias geográficas entre vendedores y consumidores. Así sea por medio de plataformas de negocio electrónico o de sitios web creados por ellos mismos, las organizaciones tuvieron la posibilidad de anunciar sus productos o servicios, teniendo relación con los consumidores, recibir pagos y prestar servicios online a los consumidores. Hay diversos obstáculos conocidos barreras para que las Pequeña Y Mediana Empresa adopten el enfoque del negocio electrónico. En este entorno, la contribución de este trabajo fue analizar las barreras de gestión administrativa, financieras y de estabilidad en la adopción del negocio electrónico.

Es evidente entonces, los resultados de esta indagación tuvieron la posibilidad de dar base de conocimientos para los propietarios de las pymes y tienen la posibilidad de facilitar la implementación del negocio electrónico en las pymes del Reino Unificado planteado por Xiaoxiangyu & Bakht (2018; p. 337).

En lo concerniente a la calidad de servicio en la educación superior XYZ se entregó cuenta de que para triunfar la competencia necesita la optimización continua de la calidad incluyendo las instalaciones de servicios existentes. Este análisis pretende decidir como la eficacia del servicio influyó en el agrado de los usuarios, dando sugerencias para mejorar la eficacia del servicio en la construcción de la universidad propuesto por Natitupulul, (2018, p. 3)

En este artículo, el enfoque primordial del esquema postulado se fundamentó en la mitigación de los nodos que muestran varios comportamientos equivocados en el reenvío de paquetes y en encontrar la ruta que garantice una comunicación fiable por medio del mecanismo de confianza. El esquema seleccionó el mejor nodo de reenvío basándose en la conducta de reenvío de paquetes, como la energía residual, la calidad del canal, la calidad del enlace, etcétera.

Al respecto presentaron un modelo de opositor para el ataque de caída de paquetes contra el esquema planteado, pues las condiciones de red presentan que la mezcla de fronteras de confianza social y se pudo mejorar la estabilidad y la calidad del servicio de enrutamiento en términos de sobrecarga, ratio de entrega y consumo de energía, sugerido por Pathan et al, (2018, p. 1-16)

En efecto este análisis sostenido por Lin & Cheng (2021, p.266) pretendieron mejorar la estabilidad marítima por medio de la optimización de la administración basada en los componentes humanos, el análisis usó el proceso de jerarquía analítica difusa para examinar los peligros y amenazas relativos a los criterios de estabilidad marítima. El establecimiento de una reforma administrativa tuvo la máxima prioridad, el sistema de averiguación usado por los estudiosos de estabilidad marítima debería ser revisado, esta sugerencia pudo entablar una reforma administrativa marítima que logre allanar el camino para la aplicación de la estabilidad marítima a lo largo del mundo.

Teniendo presente lo planteado el principal objetivo de analizar el impacto del control interno sobre la calidad de los servicios de salud, su muestra fue 127 establecimientos de salud cuyos gerentes contables, gerentes de salud e instructores, oficiales de laboratorio, gerentes de personal , administradores y supervisores de existencias de medicamentos , conformó la unidad de consulta

sobre control interno, mientras tanto que los consumidores de servicios de salud formaron la unidad de consulta ofrecidos, el descubrimiento reveló que el control interno fue positivo y esta de manera significativa referente con la calidad del servicio de salud, planteado por Ong'unya & Abbey (2019, pág. 557)

En cuanto a los antecedentes nacionales se tuvo como referencia diferentes autores como los que se presentan a continuación:

De acuerdo a la investigación de Delgado Sanchez (2019; p.30), que denota su principal objetivo instituir la correlación entre la gestión administrativa y sistema de control en la UGEL San Pablo. Con un diseño transversal relacionado no experimental, utilizó técnicas de sondeo para la recolección de información de datos a través de encuestas de cuestionario. Trabajó una muestra de población de 51 trabajadores. La confiabilidad de la herramienta se mide mediante el alfa de Cronbach y la prueba de hipótesis usó un Rho de Spearman ($r_s=0.840$), se concluyó que la categoría de correlación entre las variables es extremadamente fuerte.

Según, Cordova Liñan (2019; p.9) en la tesis aplicó el método cuantitativo; diseño no experimental y finalidad principal de conseguir la interacción entre la primera variable Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas, cuya muestra fue de 60 funcionarios. Con referencia a la estadística, el valor de correlación fue de 0.853, el cual indicó un alto grado de correlación positiva, este resultado fue significativo porque se ha obtenido 0.000 (menos de 0.05 estándar), garantizando su consistencia. La conclusión indicó que, a través de la medición, se determinó la regularidad de la relación en estas variables.

De acuerdo con Marchena Rosales (2020; p. 6) señaló en su tesis titulada "Gestión administrativa y el desempeño del empleado público del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo 2020" presentó como finalidad la relación entre gestión administrativa y desempeño del empleado público. Se utilizó como metodología la orientación cuantitativa, descriptiva, nivel correlacional y diseño no experimental transversal; teniendo como población 60 colaboradores por muestreo censal. En la parte estadística se realizó con la

herramienta SPSS versión 25, con un valor de $r = 0.734$. Lo que llevó a concluir que hay una dependencia significativa, fuerte y positiva entre variables.

Según, Gonzales Guevara(2016; p. 7); argumentó en su tesis de indagación titulado: “La calidad de servicio y la satisfacción del comprador en la compañía comercializadora de madera arbolito S.A.C. Chiclayo -2016”, tuvo como finalidad enlazar las ambas variables, la investigación fue de tipo cuantitativo, el análisis fue descriptivo-correlacional, no experimental - transversal como técnica de recolección se usó la encuesta y como herramienta un cuestionario en escala de Likert para lograr decidir el grado, del mismo modo el cuestionario fue aplicado a 98 consumidores, el cual también fue la muestra.

Así mismo, entre los resultados se rescató un promedio de 3.04 respecto a calidad de servicio y se encontró un nivel medio alcanzado promedio de 3.15 referente a la segunda variable, para esto se utilizaron los programas estadísticos como Excel y SPSS, se comprobó como conclusión una correlación de Spearman de 0,859 entre calidad de servicio y satisfacción del cliente donde el Sig.<0,05 y se sugiere emplear propuestas debido que se justifica estadísticamente donde a mayor calidad de servicio, más consumidores contentos.

En referencia al autor Manrique Lezama (2019; p.78) la investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio como primera variable y la satisfacción del cliente como segunda variable en la I.E.P Trilenium Internacional – El Tambo 2018, asimismo fue de enfoque cuantitativo, diseño de investigación descriptivo – correlacional, y un tamaño de muestra en población 406 y una muestra de 185 consumidores, la herramienta que usó fue SERVQUAL en escala Likert, la confiabilidad de la encuesta es la misma que el alfa de Cronbach de 0,82 con Spearman Rho de 0.865 de 0.000 pv. La conclusión fue que si existe relación positiva media de las variables dentro de la institución.

Al mismo tiempo tal y como lo plateó Barrera & Ysuiza (2018; p.125) indicaron en su trabajo de investigación el fin principal de establecer el nivel de relación entre la planeación de la Gestión administrativa y la calidad de servicio que brindan los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas

Loreto 2018. Tomando como muestra a 74 trabajadores de la Municipalidad y 133 personas como usuarios a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y cuestionario para recabar la información, siendo en tanto dos cuestionarios tanto para los trabajadores como para los ciudadanos de Yurimaguas.

Llegando a la conclusión que entre ambas variables existe una relación fuerte donde dicha correlación resultó ser 0,872 en uso del método Spearman. Cuyo valor indica estrecha relación. Para lograr el resultado se basaron a la metodología de tipo no experimental, diseño descriptivo y enfoque cuantitativo.

En cuanto a los **antecedentes locales** se tuvo como referencia diferentes autores como los que se presentan a continuación:

Con alusión Saavedra López (2019; p.7) mencionó en su trabajo investigado donde presentó como fin la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio de la universidad Federico Villarreal 2018. El procedimiento usado fue el hipotético deductivo, el diseño fue no experimental de nivel correlacional, se utilizó el cuestionario con escala de Likert, en relación a la población estuvo incorporada por 33 trabajadores.

Así mismo, en la prueba estadística se empleó el Alfa de Cronbach que fue para la primera variable 0,971 y la segunda variable 0.958. El Rho de Spearman se llevó a cabo una asociación significativa entre las variables con un coeficiente de correlación de 0.721 y significancia bilateral del 0.001. Llegando a la conclusión que existió un enlace significativo entre las variables, dando así un excelente nivel de confiabilidad.

También, Torres Nima (2020; p.10) comentó en su trabajo de indagación titulado: “Gestión administrativa en la municipalidad de lima metropolitana propuesta de un modelo burocrático, 2019”, tuvo como fin implantar la gestión administrativa, el tipo de enfoque fue cuantitativo, de tipo descriptivo comparativo, transversal no experimental. En la parte estadística para obtener la fiabilidad se condujo a una toma de muestras aplicado a 20 colaboradores teniendo con un Alfa de Cronbach = 0.883; así mismo el coeficiente de correlación es Rho = 0,879 Llegando a la conclusión existente una irregular gestión en la Municipalidad.

Igualmente, Velásquez (2020; p.42) planteó en su trabajo de investigación titulado: “La gestión administrativa y el desempeño laboral de los docentes en el colegio nacional Manuel García Cerrón del distrito de puente piedra en el año 2019”, como objetivo la relación que existe entre las variables. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 76 profesores. Lo cual se muestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0,733), además el alfa de Cronbach fue para la primera variable 0,927 y 0,680 para la segunda variable. Llegando a la conclusión que existe relación directa y significativa entre el proceso administrativo y desempeño profesional.

En lo que concierne, Ninahuanca (2018; p.10) manifestó en su proyecto de indagación “Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017”. El propósito fue determinar la relación entre las variables. Esta investigación pertenece al tipo básico, diseño no experimental, y transversal. El total es de 85 usuarios externos. Para la recolección de los datos se empleó herramientas de calidad de servicio y satisfacción de enfermería; sobre estas dos variables se realizó la confiabilidad Alfa de Cronbach.

El análisis descriptivo y el análisis de correlación se realizaron con el coeficiente Rho de Spearman fue 0.633, rechazando la hipótesis nula, el resultado muestra que existe una relación significativa entre la eficacia del servicio y el usuario.

Otro punto, y según Lara (2017; p.74) manifestó en su proyecto de indagación titulado “Calidad de servicio y fidelización del cliente en el banco Ripley de San Isidro Perú 2017”. Determinó la calidad del servicio relacionada con la lealtad del cliente. La investigación se realizó bajo el método cuantitativo con un nivel de correlación y diseño transversal. La muestra consistió en 337 compradores, se midió a través de la encuesta, se midió con una escala Likert y se procesó bajo la versión SPSS 22. En el alfa de Cronbach tenemos en la primera variable 0.803 y en la segunda variable 0.913. El servicio y fidelización de clientes de Ripley Bank fue de Rho = 0,655. Como conclusión se obtuvo relación directa entre las variables logrando un excelente grado de confiabilidad.

Y finalmente, Quiñonez Velazquez (2020; p.8) mencionó en su trabajo de investigación titulado: “Gestión Administrativa y su relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo, Lima-2020“el objetivo fue la relación de ambas variables de estudio, en lo cual se planteó un análisis de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental.

Así pues, en la parte estadística se procedió a la aplicación del instrumento en una muestra aplicada a 20 personas, donde se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos. Se evidenció que el 90% de los encuestados estima que la gestión tuvo un nivel regular, mientras que la segunda variable fue mejor evaluada. Respecto al alfa de Cronbach se obtuvo 0.892 para la primera variable y 0.905 para la segunda variable. Adicionalmente se obtuvo un (Rho = -0.021; p-valor > 0.05); concluyendo así que la gestión administrativa no tiene relación con la calidad del servicio en la oficina de abasto.

En lo que corresponde a las teorías para la variable X: Gestión administrativa, se tiene a Mendoza-Briones(2017;p.952) quien manifiesta que tiene un papel predominante, ya que tiene una mejora en el modelo de oficio empresarial, en la idea de un negocio al mercado destinados a ser eficiente y lograr un mejor posicionamiento, donde no existan competidores, no obstante, resulta innovador hacer permutaciones organizacionales, cuando se inicia el comercio en mercados con el fin de ser eficiente y conseguir un mejor posicionamiento.

Paralelamente, se menciona a sus dimensiones, teniendo en primer lugar a la **dimensión recursos**, Westricher(2020; p.1). Dijo que el recurso es el medio que se utiliza para alcanzar un fin en la situación económica, en el cual se divide en dos: a) Recursos humanos: Es aquel grupo de empleadores, o persona jurídica que se encuentren laborando en un sector u organización. b) Recursos materiales: Es aquel bien material utilizados para el beneficio de las personas tal como los insumos, los bienes de capital.

Así mismo, los indicadores fueron: Sistema de crédito social: La misma actúa como intermediario entre los agentes económicos que ofrecen y demandan dinero. Fernandez (2020; p. 1). Infraestructura: Hace referencia al grupo de obras, construcciones y otros bienes de capital, incluye cada una de

las fuerzas productivas e interrelaciones de producción. Roldán (2018; p. 6). Beneficio del auxilio mutuo: Tiene relación con un bien que es dado o recibido, involucrando un resultado positivo y que por lo tanto puede satisfacer a una o más personas. Según la revista Significados (2016; p. 2).

Complementando lo anterior; en cuanto a los **auxilios mutuales**, indica que comprende los primeros auxilios, los cuidados inmediatos y adecuados, prestados a los individuos accidentados si lo indica Orihuela (2021, p.3). Ambientes sedes sociales: Está formado por las situaciones de interacción de las personas, así como de los sitios en donde se relacionan con otras personas además de otras condiciones. según Sepúlveda, (2019; p. 5). Actividades culturales: El término actividad se usa como alusión a una acción que hace un sujeto con la finalidad de fomentar la diversidad cultural. La identidad cultural implica estar imbuido de la cultura social. Sepúlveda (2019; p.5).

Por lo que se refiere a la **dimensión objetivos**, Arias (2020; p. 2) señaló que los objetivos de una organización son los estados o situaciones que la organización pretende lograr en el futuro usando sus recursos accesibles presentes y los previsibles. Tenemos la posibilidad de mencionar, por consiguiente, que podrían ser eso que la organización desea para el futuro. El sitio dónde desea estar, el caso que desea tener o los objetivos que pretende. Sin embargo, la compañía requiere saber con qué contará para conseguirlos, dinero, activos, etc. Así, la organización dictamina dónde desea llegar y qué camino tomará para realizarlo.

En cuanto a los indicadores crecer económicamente: Evolución positiva de las condiciones económicas de un territorio concreto, lo que, se medirá en funcionalidad de la renta y capacidad que produce un territorio en un extenso lapso de años según Gonzales (2020; p.1). Fines: Tiene relación con término, conclusión, consumación, impacto o desenlace con que se puede realizar o hacer algo para alcanzar un objetivo determinado. Así lo indica etimología (2016, p.1). **Ruta:** Se refiere al plan que establece la secuencia o etapas para alcanzar los objetivos marcados por la compañía, especificando los plazos y recursos necesarios para una mayor operatividad. Muñiz (2020; p. 2).

Por otro lado, **Objetivos Corto Plazo:** Condición alcanzable por un en menos de un año; ésta necesita de escasa planeación y trae como beneficio la optimización en el rendimiento. Según Ferrari (2018, p. 4). **Objetivos Mediano Plazo:** Son acciones con la finalidad de lograr lo deseado, y que se hallan en la intersección entre labores que se hacen prontamente y las que nos conducen a conseguir unos fines finales conceptualizado por Definicion (2018; p. 2). **Objetivos Largo Plazo:** Se realizan principalmente para un tiempo de cinco años y dos años por lo menos de forma consecuyente; cada objetivo estratégico necesita una secuencia de fines táctico. Según Enriquez (2012; p.4). **Alta eficiencia:** Se refiere a la necesidad de asignaciones de componentes para la producción de un definido grado de bienes y servicios. Sánchez (2018; p. 1).

En consecuencia, a lo anterior; **Innovación:** Es mejorar lo existente, cubriendo las necesidades de los clientes, con la intención de que tengan triunfo en el mercado. Así lo definió Peiró (2019; p. 1). **Productividad:** es una medida económica que calcula bienes y servicios producido por cada componente usado (trabajador, capital, tiempo, tierra, entre otros) a lo largo de una época definido. Sevilla (2016; p.1). **Conocimientos:** Se consigue por medio de la capacidad que tiene la gente de detectar, mirar y examinar los hechos e información que le circunda. Marín (2021; p.2). **Aprendizaje:** Es la compra de novedosas conductas de un ser vivo desde vivencias previas, con el objetivo de lograr una mejor habituación al medio físico y social. Pérez (2021; p.1).

De igual manera con la dimensión gestión, Raffino (2020; p. 1) propuso que la gestión fue para conseguir las metas. La administración sirvió para lograr funcionar, los primeros realizan alusión al control y mejoramiento de los procesos, en segundo sitio se hallan los archivos, dichos se encargarán de mantener datos y finalmente las herramientas para afianzar datos y poder tomar decisiones acertadas.

También en los indicadores: **Asesorías técnicas especializadas:** Es la tarea de una profesional referida a la ejecución de diversas funcionalidades de orientación, control y supervisión de la actividad económica de la persona física o jurídica Sánchez (2018; p. 1). **Procedimientos:** Es un método implementado por una secuencia de paso ordenados en forma secuencial y plenamente clasificados, para lograr un fin determinado. Conceptualizado por procedimiento,

(2021; p.1). Acciones: Es un activo financiero que representa una sección alícuota del capital social, al conseguir actividades se reciben unos derechos sobre la organización y la categoría de socio. Jiménez (2015; p. 2).

Por otra parte, Objetivos de Corto Plazo: Usualmente son acciones con una temporalidad corta que conducen a fines; como consecuencia, las metas a corto plazo acostumbran ser más simples de conseguir. Laoyan(2021; p.1). Auditoria: Es el proceso de evaluación cuidadosa de una sociedad u organización con el fin de saber sus propiedades concretas, así como sus fortalezas y debilidades. Sánchez (2020; p.1). Tareas: Es la práctica de una obligación o a la ejecución de una actividad que conduce a la consecución de objetivos. Según revista Tarea (2021; p. 2).

Administrar: Es el proceso que busca mediante la planificación, la organización, ejecución y control de los recursos brindar un uso eficiente para conseguir las metas de una organización según Quiroa (2020). **Coordinación de actividades:** interacción de los trabajadores para lograr acciones en común **Normativa:** Es el grupo de leyes que regula un asunto o entorno definido. Es una recolección de las reglas que se hallan presentes Trujillo (p.1)

Referente a la dimensión **control** Galán Sánchez (2021; p. 2) planteó que el control administrativo es una fase de la administración, que implica la evaluación de los procesos y funcionamiento administrativo, así como la identificación de desviaciones y probables anomalías. En la teoría e averiguación económica y comercial, se estima que el control administrativo es una de los periodos que conforman el proceso administrativo. Por medio de la capacidad de control, diversas organizaciones tratan de mirar su administración. En otros términos, ha desarrollado un modelo de seguimiento que le posibilita ver el manejo de la compañía.

Además, en los indicadores: Medición de lo logrado: implica tomar conciencia y examinar los objetivos que se persiguen es sustancial; explicando fines claros es viable diseñar un plan coherente con seguimiento que conduzca a conseguir aquellos fines según Medición (2018; p.1). Verificación: Es la aseveración que algo está correcto bajo unos requerimientos, realizando comprobaciones, analizando y llevando a cabo por reglas ya establecidas así lo

indica Verificación (2021; p.1). Seguimiento de objetivos: son acciones sistematizadas de estudio, observación, identificación, registro análisis y recojo de datos de los resultados en torno al cumplimiento de objetivos.

Evaluación: Se considera la valoración o análisis de las actividades, acciones y tareas así como las fortalezas o débiles Orellana (2020; p.1).

Ahora bien, respecto a las **teorías de la variable Y: Calidad de servicio** según Melara (2017; p. 1) pudo definirse como el resultado de la evaluación de cumplimiento que hace el consumidor. O sea, si dicho servicio cumple con los objetivos que tiene previsto, a sabiendas que puede verse modificado en novedosas transacciones por las futuras vivencias del consumidor. Por esto, se le reconoció como valoración actitudinal del servicio, el cliente es el que concluye si el servicio es de calidad o no partiendo de sus intereses y el grado de cumplimiento de estas atenciones.

Así también la gestión de la calidad del servicio fue primordial para las organizaciones de servicios; por lo que ellos están en contacto directo de enterarse y medir cada uno de los comportamientos del usuario. El propósito fue analizar la interacción entre empleado y la persona quien lo decepciona, saber y tratar de conocer a lo mínimo los requerimientos exigentes y deseosos de usuarios en el caso de entidades públicas y consumidores para los privados Chayomchai (2021; p. 514).

En lo que concierne a sus dimensiones tenemos a la **dimensión servicio**, Méndez (2019; p.1) señaló que los servicios se definen como el grupo de ocupaciones que ejecuta una organización para lograr saciar las necesidades de un comprador. Los servicios se consumen bajo la responsabilidad del comprador y frente a la firma o la aprobación de un contrato o factura. En la situación de los bienes, una vez que pagas por consumir un bien, ya estás comunicado a eso que te expones o lo que te enfrentas. En este sentido, en los servicios pasa igual, debido a que una vez que se consume uno asume las condiciones por el que se está consumiendo.

En lo que respecta a los indicadores tenemos: **Auxilios mutuales:** la primordial característica de los Fondos Mutuales es que éstos se inventan y se alimentan de la contribución directa del asociado para un fin específico, empero además tienen la posibilidad de abastecerse o proveerse de los excedentes, con

cargo al ejercicio de la entidad y el producto de ocupaciones o programas para tal fin sostenido por Murillo Rivas & Pinzón Doncel (2017, pág. 5). **Crédito financiero:** Es bastante común que la expansión del crédito se otorgue mediante la presentación de avales y garantías, en la que un sujeto hace un préstamo por una proporción de activos a otra persona Oliva (2019; p. 2). **Alquiler de restaurante:** Proceso por medio de cual 2 partes efectúan la cesión temporal de un bien o servicio a cambio de una contraprestación de tipo económico. Galan Sanchez(2018; p.1). **Fondos asegurados:** patrimonio, dinero de diversos inversores para aplicar en diversos sectores o en otros activos financieros. LLorente & Sevilla (2014; p.1).

Así mismo, en los indicadores: **Alojamiento:** la actividad de alojamiento es la acción de brindar las comodidades primordiales de hospedaje a cambio de una prestación económica ,puede integrar servicios extras como ingesta de alimentos, recreación entre otros con el fin de ofrecer satisfacción al comprador definido por Intriago Torres & Solorzano Anchundia (2017; p.266), **Alquiler de local para negocio:** Es un tipo de contrato en el cual el propietario o usufructuario de un local (arrendador) cede un inmueble a un tercero (arrendatario) para un uso diferente al de casa, a cambio de una renta conceptualizado por Villalba Garcia (2018; p.1).

Por lo que se refiere a la **dimensión satisfacción** Peiró (2018; p. 2) indicó que la satisfacción de los consumidores es sustancial para una organización ya que radica que el cliente consuma productos y servicios de la marca de la empresa, con el fin de recomendar a otros clientes. En la actualidad un consumidor tiene a su disposición una gran proporción de marcas que venden el mismo producto o servicio, mediante el cual debe elegir el producto correspondiente. Ahora bien, si recibe una vivencia de compra positiva la satisfacción que es lo cual se crea posteriormente va a poder hacer que la organización suba sus ventas en el mercado.

En lo que concierne a los indicadores, tenemos: Atención al cliente: Servicio proporcionado por una organización a fin de tener relación con los consumidores y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades Porporatto (2017; p. 1). Ambiente de trabajo: Encierra diversos recursos que influyen en la paz del trabajador. Según Da Silva (2018; p. 2-3). Responsabilidad Cumplimiento

de las obligaciones o cuidado al hacer o dictaminar algo, que involucra el claro entendimiento de que los resultados recaen sobre uno mismo. Pérez (2021; p. 1-4). **Atención personalizada:** Involucra un trato inmediato o personal entre un trabajador y un comprador, y que toma presente las necesidades, gustos y preferencias de este último Donis (2019; p. 2).

Así mismo, tenemos **Orientación:** Ayuda en el proceso de averiguación y estudio de información acerca del mercado de trabajo según WageIndicador (2021; p. 4). **Empatía:** Capacidad que tiene una persona para ponerse en el sitio de otra; ser capaz de entender las emociones de la otra persona Montejano, (2019; p.5). **Bienestar:** Incluye tener buena salud psicológica, sentirse enormemente satisfecho con la vida y el porte para manejar el estrés según lo indicado por Tchiki (2020; p. 2). **Deseo colmado:** satisfacción, propósitos o ilusiones de personas. Pérez Porto (2021; p. 2). **Satisfacción de necesidades:** Son cada una de las carencias que confronta un consumidor y que le mueve a buscar un producto en el mercado para lograr satisfacerlas. Quiroa (2020; p. 4)

En cuanto a la **dimensión fiabilidad**, Pérez & Gardey (2017; p. 5) propusieron que un producto fiable, es aquel que no frecuenta fracasar y que, por consiguiente, se espera que funcione de manera correcta a lo largo de un largo tiempo. Actualmente es cada vez más complejo hallar productos fiables, inclusive en los más caros.

En lo concerniente a los indicadores **Agrado:** Tiempo que espera un asociado para recibir la atención relevante para examinar la calidad de atención. Pacheco Aráoz (2018; p.6). **Privacidad de los asociados:** Involucra el funcionamiento y custodia de información personal confidencial facilitada por los consumidores en las transacciones cotidianas. TechTarget (2021; p. 3). **Equipos modernos:** Se utilizan en las oficinas para hacer tareas relacionadas con la preparación, envío, y archivo de documentos. Wikipedia (2021; p. 4). **Respeto al orden de llegada:** Es una de las 3 leyes sistémicas por las que todo equipo, compañía y familia se mantiene en equilibrio. Elevacoaching (2021; p. 1). **Normativa:** Funcionalidad de las organizaciones para asegurar que se respeten las reglas y se cumplan las leyes. López Cobia (2017; p. 2).

Por otro lado, **Experimentación y fiabilidad:** Para que el comprador confíe en nosotros, es necesario una coordinación entre operaciones y ventas para un buen servicio Nieto (2017; p. 2). **Garantías:** Contrato por medio del cual se compromete, protegiendo los derechos de los participantes del acto jurídico Roldan (2017; p. 2). Promesa de servicio: Acciones donde el vendedor desarrolla la promesa al comprador, sobre los servicios complementarios a realizar según lo indica el post Promesa al cliente(2014; p.1). Consistencia: Se alude a la coherencia existente entre los recursos o las partes que son parte de un grupo Pérez & Gardey (2018; p. 1). Confiable: Una vez que existe confiabilidad, este se encara con más energía y dedicación y los resultados mejoran Truque & López(2021; p. 1).

No obstante, la dimensión **consumidores**, según Sánchez Galán (2016; p. 2) planteó que el cliente es el individuo que consume bienes o servicios, que los productores ponen a su colocación en el mercado y que sirven para saciar cualquier arquetipo de escasez. De esta manera, se vuelve un componente clave en la cadena de fabricación, de la que es el comprador final. El comprador da sus recursos, a cambio de un bien o servicio. En otros términos, el consumidor busca cierto complacimient mediante transacciones.

Lo anterior es complementado con los siguientes indicadores, **Asociados:** Persona u organización que se une a otra entidad para conformar parte de un servicio o comercio. Este profesional no es el propietario del comercio, solo participa en ciertos procesos del mismo según manifiesta Standby (2021; p.1). **Militar:** Refiere a los individuos, armamentos y todo eso que incluya directa e inseparablemente de un batallón o de unas fuerzas armadas Wikipedia (2021; p. 5). **Civiles:** Ideología política que defiende que el régimen del país debería estar encomendado a personas civiles y no a militares general a los habitantes en particular, por lo que no pueden imponer autoridad ni facilitar ordenanzas a un militar según Alegsa (2017; p. 4)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

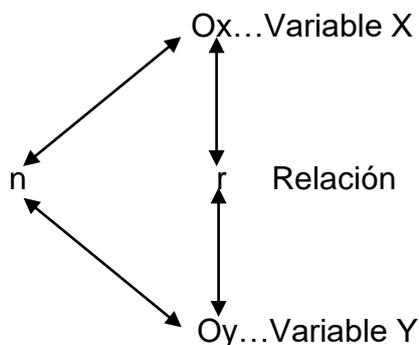
Con respecto a la metodología, se consideró al enfoque cuantitativo para brindar soluciones ante diversas situaciones del problema de investigación, planteando nuevas estrategias de solución, con la aplicación del SPSS y diversos métodos estadísticos tal como el Spearman. Además, aplica el conteo de los resultados para procesar la información tanto del cuestionario y la encuesta realizada.

Según Babativa Novoa (2017; p.7) planteó que la investigación cuantitativa nace en las ciencias naturales; se especifica por ser objetiva y deductiva, producto de los procesos experimentales que pueden ser medibles, su objeto de análisis posibilita hacer proyecciones en una población mediante inferencias estadísticas señaladas en una muestra. Es así como el alcance del mismo es establecer las relaciones de causa-efecto que tienen la posibilidad de exponer además una vez que abordamos inconvenientes sociales.

Con lo que respecta a la investigación fue aplicada. Según Daniela (2020; p. 1) indicó que es el tipo de indagación que se establece y es distinguido por el investigador. En esta clase de indagación el hincapié del análisis está en la resolución práctica de inconvenientes. Se concentra especialmente en cómo tienen la posibilidad de guiar a la práctica las teorías en general. La indagación aplicada guarda una bastante estrecha interacción con la averiguación elemental, ya que es dependiente de los hallazgos de esta última y se enriquece de estos develamientos.

En lo concerniente al nivel de investigación fue: Descriptivo – Correlacional. Desde el punto de vista de Arias (2020; p. 4), consideró que la investigación correlacional se apoya en la búsqueda de la relación de dos variables, siendo su fin conocer el nivel de correlación entre ellas. Por consiguiente, trata de encontrar cómo cambia una variable al hacerlo la otra.

En cuanto a la investigación fue: No experimental – transversal. Según Sampieri (2018; p. 174 - 177) indica que es no experimental porque no manipula; pues observa tal como se muestra en la naturaleza, También afirmó que los diseños transversales recolectan datos en un solo instante; también en un solo momento;



Dónde:

n: Es la muestra.

Ox: **Gestión administrativa**, representa a la variable X

Oy: **Calidad de servicio**, observación de la variable Y

r: Representa la relación entre ambas variables.

3.2 Variables y operacionalización

VX: Gestión Administrativa y VY: Calidad de Servicio

En lo concerniente a la Variable X: Gestión Administrativa, desde el punto de vista de Quiroa (2020; p. 1), señaló en la gestión administrativa se usaron desemejantes técnicas y métodos para darle un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales que tiene una organización. La utilización de los recursos se orienta en las metas que sigue la organización. Es decir, la gestión administrativa se involucra de utilizar coordinada y eficientemente los recursos. Por ello cada una se organiza de manera que se logre dirigir y conservar el control del funcionamiento más conveniente.

Ahora bien, la definición **operacional de la Variable X**: En el estudio se aborda la gestión administrativa, para lograr los objetivos se utilizaron la encuesta y el cuestionario, los resultados obtenidos se procesaron en el SPS

versión 24 y se interpretaron; también se aplicaron diversos métodos de análisis estadístico.

Así mismo la **definición** conceptual de la **Variable Y: Calidad de Servicio**, se tuvo a Sanchez Garcia & Sánchez Romero (2016; p. 111) señalando que la calidad en el servicio es una métrica dentro las organizaciones que averigua la diferenciación y competitividad en el mercado. El objetivo primordial fue identificar las cualidades de la calidad en los servicios y apreciar la interacción entre la calidad percibida y la satisfacción del cliente; lo cual se traduce en fiabilidad hacia la marca y se refleja en el crecimiento de la organización. El modelo SERVQUAL es uno de los modelos de medición de calidad en el servicio de más grande aplicación práctica en las empresas, ya que posibilita identificar las expectativas de los consumidores.

En ese mismo sentido, se realizó la definición **operacional de la Variable Y**: En el estudio se aborda como variable dependiente la calidad de servicio, para lograr los objetivos se utilizaron la encuesta y el cuestionario, los resultados obtenidos se procesaron en el SPS versión 24 y se interpretaron; también se aplicaron diversos métodos de análisis estadístico.

3.3 Población (criterios selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

En lo concerniente a la población el trabajo consideró a 100 asociados de la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú. Considerando la definición de la población por el autor Villasis & Miranda (2016; p. 304) quienes señalaron que la población de estudios fue un grupo de casos, determinado, reducido y accesible.

Así mismo, se necesitó explicar que cuando se habla de población, el concepto no hace referencia exclusivamente a seres vivos, sino que además puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, objetos, familias, etcétera; puede ser más correcto usar un término semejante, como mundo de análisis.

Igualmente, en la investigación, se usó el método censal; debido a que la muestra es toda la población conformada por el consejo directivo que consta de cinco integrantes (presidente, vicepresidente, director de desarrollo económico, director social y director de auxilios mutuales); el consejo de vigilancia que consta de tres integrantes (presidente, secretario y vocal); el administrador general; los

jefes de área y los trabajadores de la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú fueron 100 encuestados.

En cuanto a los **criterios de selección** se examinó la inclusión de los socios asociados conformado por todo el consejo directivo; el consejo de vigilancia; el administrador general; los jefes de área y los trabajadores de la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú, con el fin de estudiar la problemática que se presentó en la asociación y se aplica la exclusión al personal civil que no forma parte de la fuerza aérea del Perú, y los servidores por terceros.

Respecto a la muestra, según Hernández & Carpio (2019; p.76) propusieron la necesidad de fijar los equipos de estudio a través de la selección de una muestra, llamado también como el subconjunto del universo una sección distintiva poblacional, constituida paralelamente por unidades muestrales que son los recursos objetos de análisis, se apoya del muestreo como instrumento de la indagación científica que tuvo como primordial objetivo establecer la parte de la población que se debería aprender. En la investigación la muestra es igual a la población por lo tanto se aplicó el método censal sin previa clasificación de los encuestados.

En lo referente al **muestreo** Westreicher (2021; p. 2) es el método por medio del cual se toman a ciertos individuos que pertenecen a una población que está siendo sujeto de un análisis.

En lo que se refiere a la **unidad de análisis**, estuvo conformada por 100 asociados, así como por la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En lo que respecta, según Hernández & Duana (2020; p. 51) indicó que en toda indagación es primordial llevar a cabo la recolección de datos, este es un paso importante para tener éxito en la obtención de resultados. El llevar correctamente la recolección de datos y la escogencia del procedimiento de recolección de datos es una labor que todo investigador debería conocer y tener mucha destreza en ella. El instrumento de recolección de datos estuvo orientado a producir las condiciones para la medición.

En la investigación se utilizó como herramienta de recolección de datos una encuesta con escala de Likert para ambas variables. Según Bedoya Laguna (2017; p. 30) señaló que la escala Likert se sitúa en los diferentes tipos de elementos de medición en la averiguación cuantitativa. Es un tipo de escala aumentada correspondiente a un grado de medición ordinal.

Así bien, estuvo formado por una secuencia de ítems, frente a los cuales se solicitó el juicio del individuo.

En lo referente al cuestionario se aplicó en una entidad piloto, similar para identificar la fiabilidad, y lograr los resultados utilizando el ALFA CONBRACH.

Así mismo según Matas (2018; p. 39) planteó que la escala de Likert radica en una recopilación de ítems, la mitad enunciando una postura con la reacción a medir y la otra en contra. Esta escala integraba un punto medio neutral, así como puntos izquierda y derecha. Inicialmente de desacuerdo y de consenso, con posibilidades de respuesta numéricas de uno hasta cinco. La escala de alternativas.

En cuanto a la validación de instrumento, la recolección de datos de la presente investigación estuvo validada por Juicio de expertos, que estuvo conformada por los docentes de la Universidad César Vallejo. Los criterios de calificación a tomar en cuenta para la aprobación de las variables en estudio fueron la pertinencia, relevancia y claridad.

De acuerdo con López, (2019 ; p.444) señaló, que la validación de un instrumento científico brevemente tiene el fin de plantear una metodología, con validación de instrumentos. El Cuestionario es una herramienta para la recogida de información, creado para cuantificarla y universalizarla; así mismo el instante de la validación tuvo gran trascendencia, puesto que los efectos tienen la posibilidad de fingir la investigación.

A continuación, la encuesta utilizada fue evaluada por los siguientes especialistas en el tema:

Tabla 1

Juicio de expertos

| Expertos | Opinión |
|-------------------------------|----------------|
| Dra. Narváez Aranibar, Teresa | Aplicable |
| Dra. Rosales Domínguez, Edith | Aplicable |
| Dr. Arce Álvarez, Edwin | Aplicable |

Fuente: Los Investigadores

De acuerdo con la confiabilidad como señalan López et al. (2019; p. 132), manifestaron que el nivel de congruencia con el cual un instrumento, mide la variable. Se recibe apreciar la reproducibilidad, que es una vez que hay una buena correlación en las mediciones en diversos instantes, así mismo la fiabilidad, es la precisión en las mediciones en diferentes instantes.

$$\alpha = \frac{m\bar{r}}{1 + \bar{r} \cdot (m - 1)}$$

Dónde:

$$\bar{r} = \frac{1}{k} \sum_{i=1}^k r_i$$

Es el promedio correlaciones entre ítems

m : Número de ítems

$$k = \frac{m(m-1)}{2}$$

Es el número de correlaciones no repetidas.

En lo concerniente a la determinación del Coeficiente Alfa de Cronbach se efectuó desde la matriz de correlaciones de los ítems que corresponden a las variables y sus dimensiones, usando el Software Estadístico SPSS (Statistics Package for Social Science). Cabe mencionar que para que un instrumento tenga confiabilidad, es importante que el resultado del Coeficiente Alfa de Cronbach sea superior a 0.600.

Tabla 2*Coeficiente de confiabilidad de 0 a 1*

| Valores | Nivel |
|----------------|------------------------|
| De -1 a 0 | No es confiable |
| De 0,01 a 0,49 | Baja confiabilidad |
| De 0,5 a 0,75 | Moderada confiabilidad |
| De 0,76 a 0,89 | Fuerte confiabilidad |
| De 0,9 a 1 | Alta confiabilidad |

Fuente: Los investigadores

Interpretación: Se observa que el puntaje 1 es alta confiabilidad. Fuente: George y Mallery (2003, pág. 231).

Tabla 3*Resumen de procesamientos de casos*

| | | N | % |
|--|-----------------|-----|-------|
| Casos | Válido | 100 | 100.0 |
| | Excluido | 0 | 0.0 |
| | Total | 100 | 100.0 |
| a. La eliminación por lista se asienta en todas las variables del procedimiento. | | | |

Fuente: Software SPSS 24

Interpretación: Observamos los casos válidos siendo éstos lo general es decir el 100% del total de encuestados.

Tabla 4

Prueba de confiabilidad

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0.959 | 60 |

Fuente: Software SPSS 24

Interpretación: Se obtuvo un estadístico Alfa de Cronbach de 0.959, en base a los 60 ítems de las, indicando que el instrumento de medición posee un grado de alta confiabilidad, comparada al baremo señalado por George y Mallery (2003, pág. 231), en la tabla del coeficiente de Alfa de Cronbach.

3.5 Procedimientos

En lo concerniente a los datos de la encuesta se trabajaron a través del formulario virtual de Docs. Google, una vez obtenidos los datos, se tabulan en Microsoft Excel, para después ser ingresados al software de estadística SPSS 24; a fin de realizar la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, análisis de frecuencia y tablas contrastadas de las variables y dimensiones, lo que permitió medir la relación de ambas variables.

Obteniendo como consecuencia de la aplicación del estadístico Alfa Cronbach fue 0.959, que resulta un nivel de alta confiabilidad, es decir obtuvo un valor del 95.9 % de confiabilidad que aporta al total de la escala con 60 ítems relacionadas y analizados, por lo que nuestra su fiabilidad.

En lo concerniente al **análisis descriptivo**, la investigación desarrolló por medio de un estudio descriptivo, aplicando el software SPS 24. Se ingresaron los datos cuidadosamente en el software; después se asignan los valores, escalas, entre otros patrones para seguir con el análisis de la indagación. La estadística descriptiva aplicada brindó la obtención, descripción, clasificación, análisis de datos, por medio de la elaboración de tablas y gráficos.

Con respecto al **análisis inferencial** utilizó métodos mediante la inferencia con estudios de posesiones de la población, con el fin de obtener respuesta del análisis de la muestra, obteniendo inferencias, predicciones y conclusiones efectuando presunciones sobre el total de la muestra.

3.6 Método de análisis de datos

Con lo que respecta al método de análisis de datos, aplicando las encuestas a la población y/o muestra de forma física se procedió con el procesamiento de la averiguación por medio del software SPSS versión 24, haciendo más fácil la presentación de los datos en cuadros estadísticos y gráficos en barra. De igual forma en la prueba de hipótesis se empleará el coeficiente de correlación por rangos de Spearman, en el cual se efectuará la contrastación de hipótesis con la finalidad de conseguir las conclusiones.

El método Spearman se sitúa entre los no paramétricos el cual sirve para analizar la correlación de dos variables cuantitativas que no cumplen la normalidad en la distribución de dichos valores. Por consiguiente, el supuesto no exige una categorización previa y tampoco la normalidad poblacional al que fue extraída. Por lo cual se utilizará el método en comentario:

El coeficiente de correlación por rangos de Spearman es el siguiente:

$$rho = 1 - \frac{6 \cdot \sum_{i=1}^n D_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

$$D_i = R_{X_i} - R_{Y_i}$$

R_{X_i} : Rango de la variable de la variable X

R_{Y_i} : Rango de la variable de la variable Y

n: Número de pares de valores $(X;Y)$

Tabla 5

Escala de correlación – baremo comparación

| Coficiente | Criterio |
|-------------------|---|
| -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.25 | Correlación negativa débil |
| -0.10 | Correlación negativa muy débil |
| 0.00 | No existe correlación entre las variables |
| +0.10 | Correlación positiva muy débil |
| +0.25 | Correlación positiva débil |
| +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +1.00 | Correlación positiva perfecta |

Fuente: (Hernández, Fernández, Baptista, 2014) Metodología de la investigación

3.7 Aspectos éticos

Del mismo modo, son significativos en la investigación por la aplicación de principios y valores con respeto a los derechos de autor por la cual la información original ha sido citada correctamente para mantener la autenticidad y la información fue recolectada contando con la autorización y mutuo acuerdo de la asociación mutualista de la Fuerza Aérea del Perú, Barranco, siendo congruente los criterios afirmados por Hernández et al., (2018; p.400). La investigación previene el plagio, respeta los derechos de los autores ya que la ética lidera nuestras propias acciones y comportamientos.

De igual manera, los datos estadísticos se usaron sin ningún tipo de variación ni modificación. Puesto que el presente trabajo de indagación es inédito y original ya que, en el proceso de indagación, no se ha hallado ningún libro, artículo periodístico, ni tesis que lleven el mismo título. También, se considera que el análisis es importante para futuras indagaciones a nivel nacional.

IV.RESULTADOS

Con respecto a la estadística de los resultados fueron en base a los 100 encuestados, desarrollados en la gestión administrativa y la calidad de servicio en la asociación mutualista de suboficiales del Perú, Barranco 2021.

Así mismo, en el **resultado descriptivo**, se empleó un cuestionario a 100 asociados, estadísticamente muestra resultados en la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Asociación mutualista de suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú, Barranco 2021. A continuación, se muestra el resultado obtenido con respecto a ambas variables.

Tabla 6

Frecuencia asociada porcentual de la variable gestión administrativa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Casi nunca | 40 | 40.0 | 40.0 | 41.0 |
| | A veces | 28 | 28.0 | 28.0 | 69.0 |
| | Casi siempre | 29 | 29.0 | 29.0 | 98.0 |
| | Siempre | 2 | 2.0 | 2.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Los investigadores

Interpretación: La tabla 6 analizó cómo se distribuye la variable Gestión Administrativa, el 100 % de los encuestados , el 40%(40 encuestados) de la totalidad de la muestra contestaron que casi nunca hacen una buena gestión, así mismo el 29% de la totalidad de la muestra contestaron que casi siempre los directivos realizan una buena gestión; mientras que el 28% de la totalidad de la muestra contestaron que a veces los directivos si realizan gestión, por otra parte el 2% de la totalidad de la muestra contestaron siempre realizan gestión y por ultimo solo el 1% de la totalidad de la muestra respondieron que nunca hicieron una buena gestión en la asociación mutualista.

Tabla 7*Frecuencia agrupada porcentual de la variable calidad de servicio*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 34 | 34.0 | 34.0 | 34.0 |
| | A veces | 37 | 37.0 | 37.0 | 71.0 |
| | Casi siempre | 28 | 28.0 | 28.0 | 99.0 |
| | Siempre | 1 | 1.0 | 1.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La tabla 7 especifica que del total de los encuestados, el 37% contestaron que a veces realizaron una buena calidad de servicio así mismo el 34% del total de la muestra contestaron que casi nunca realizaron una buena calidad de servicio; mientras que el 28% respondieron casi siempre los trabajadores recibieron una buena calidad de servicio, por ultimo solo el 1% (1 encuestados) del total respondieron que siempre hubo una buena calidad de servicio en la asociación mutualista.

Tabla 8*Dimensión recursos*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 40 | 40.0 | 40.0 | 40.0 |
| | A veces | 19 | 19.0 | 19.0 | 59.0 |
| | Casi siempre | 27 | 27.0 | 27.0 | 86.0 |
| | Siempre | 14 | 14.0 | 14.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 8 observamos que del total de los encuestados; el 40% respondieron que casi nunca hay utilización de recursos, así mismo el 27% contestaron que casi siempre hubo recursos necesarios, mientras que el 19% indicaron que solo a veces y únicamente el 14% (14 encuestados) mencionaron que siempre existen los recursos necesarios en la asociación mutualista.

Tabla 9*Dimensión objetivos*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 8 | 8.0 | 8.0 | 8.0 |
| | Casi nunca | 27 | 27.0 | 27.0 | 35.0 |
| | A veces | 25 | 25.0 | 25.0 | 60.0 |
| | Casi siempre | 39 | 39.0 | 39.0 | 99.0 |
| | Siempre | 1 | 1.0 | 1.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Observamos de la tabla 9 que del 100% de los encuestados 39% de la totalidad de la muestra contestaron que casi siempre se cumple con los objetivos propuestos en la Asociación, así mismo el 27% de la totalidad de la muestra contestaron que casi nunca hay cumplimiento de los mismos, mientras que el 25% indicaron que solo a veces y únicamente el 8% señalaron que nunca existe el logro de los objetivos en la asociación mutualista.

Tabla 10*Dimensión gestión*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Casi nunca | 53 | 53.0 | 53.0 | 54.0 |
| | A veces | 17 | 17.0 | 17.0 | 71.0 |
| | Casi siempre | 28 | 28.0 | 28.0 | 99.0 |
| | Siempre | 1 | 1.0 | 1.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación mientras la tabla N°10 y en referencia a la dimensión gestión, es que del total de los encuestados; 53% contestaron que casi nunca hay una gestión organizada, así mismo el 28% contestaron que casi siempre, mientras que el 17% indicaron que solo a veces y únicamente el 1% mencionó que nunca hay una gestión manejable, así mismo el 1% señaló que siempre.

Tabla 11*Dimensión control*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca | 3 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | Casi nunca | 36 | 36.0 | 36.0 | 39.0 |
| | A veces | 23 | 23.0 | 23.0 | 62.0 |
| | Casi siempre | 27 | 27.0 | 27.0 | 89.0 |
| | Siempre | 11 | 11.0 | 11.0 | 100.00 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se observó, la dimensión control, es que del total de los encuestados; el 36% (36 encuestados) de la totalidad de la muestra contestaron que casi nunca hay control, así mismo el 27% (27 encuestados) de la totalidad de la muestra contestaron que casi siempre hay un control moderado, mientras que el 23% (23 encuestados) indicaron que a veces, así mismo el 11% (11 encuestados) mencionaron que siempre hay un excelente control, sin embargo el 3% (3 encuestados) señalaron que nunca se ha visto un control eficaz en la asociación mutualista.

Tabla 12*Dimensión servicio*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca | 6 | 6.0 | 6.0 | 6.0 |
| | Casi nunca | 34 | 34.0 | 34.0 | 40.0 |
| | A veces | 29 | 29.0 | 29.0 | 69.0 |
| | Casi siempre | 28 | 28.0 | 28.0 | 97.0 |
| | Siempre | 3 | 3.0 | 3.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Interpretaciones: Asimismo, la tabla N°12 indica a la dimensión servicio es que del total de los encuestados, el 34% (34 encuestados) de la totalidad de la muestra contestaron que casi nunca los trabajadores no reciben servicio en la asociación mutualista, así mismo el 29% (29 encuestados) de la totalidad de la muestra contestaron que a veces reciben un buen servicio mientras el 28% (28 encuestados) indicaron que casi siempre hay servicio por lo tanto indicaron que el 6% (6 encuestados) mencionaron que nunca tienen servicio y para finalizar tenemos que el 3% (3 encuestados) siempre reciben una buena atención en la asociación mutualista.

Tabla 13*Dimensión satisfacción*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Casi nunca | 40 | 40.0 | 40.0 | 41.0 |
| | A veces | 23 | 23.0 | 23.0 | 64.0 |
| | Casi siempre | 32 | 32.0 | 32.0 | 96.0 |
| | Siempre | 4 | 4.0 | 4.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Se observó en referencia a la dimensión satisfacción es que del total de los encuestados, el 40% (40 encuestados) de la totalidad de la muestra contestaron que casi nunca los trabajadores se sintió satisfecho en la mutualista de la FAP, así mismo el 32% (32 encuestados) de la totalidad de la muestra contestaron que casi siempre sintieron satisfacción mientras el 23% (23 encuestados) indicaron que a veces siente satisfacción por lo tanto indicaron que el 4% (4 encuestados) mencionaron que siempre se siente satisfecho en la institución y para finalizar tenemos que el 1% (1 encuestados) nunca se siente satisfecho en la asociación mutualista.

Tabla 14*Dimensión fiabilidad*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 43 | 43.0 | 43.0 | 43.0 |
| | A veces | 21 | 21.0 | 21.0 | 64.0 |
| | Casi siempre | 31 | 31.0 | 31.0 | 95.0 |
| | Siempre | 5 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Lo que observamos en la tabla 16 de la fiabilidad es que, del total de los encuestados, el 43% contestaron que casi nunca los trabajadores demuestran fiabilidad, así mismo el 31% contestaron que casi siempre muestran fiabilidad, mientras el 21% indicaron que a veces, por lo tanto, indicaron que el 5% mencionaron que siempre muestran fiabilidad en la asociación mutualista.

Tabla 15*Dimensión consumidores*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 14 | 14.0 | 14.0 | 14.0 |
| | Casi nunca | 39 | 39.0 | 39.0 | 53.0 |
| | A veces | 20 | 20.0 | 20.0 | 73.0 |
| | Casi siempre | 18 | 18.0 | 18.0 | 91.0 |
| | Siempre | 9 | 9.0 | 9.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La tabla nos indica que, del total de los encuestados, el 39% contestaron que casi nunca los consumidores perciben los beneficios de la asociación de la Fuerza Aérea del Perú, así mismo el 20% contestaron que a veces, mientras el 14% indicaron que nunca, por lo tanto el 18% mencionaron que casi siempre aprovechan los beneficios de la institución y para finalizar tenemos que el 9% siempre utilizan los beneficios de la asociación mutualista.

A continuación, presentamos el **análisis inferencial de los datos**, teniendo en cuenta que en esta investigación se utilizó el test de la prueba Kolmogorov-Smirnov por que se maneja una muestra de 100 encuestados.

Tabla 16

Prueba de normalidad gestión administrativa y calidad de servicio

| | Kolmogorov –Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------|---------------------|-----|-------|--------------|-----|-------|
| | Estadístico | GL | Sig. | Estadístico | Gl | Sig. |
| Gestión Administrativa | 0.254 | 100 | 0.000 | 0.834 | 100 | 0.000 |
| Calidad de Servicio | 0.220 | 100 | 0.000 | 0.822 | 100 | 0.000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Podemos observar la Pruebas de Normalidad entre las dos variables, obteniendo como resultados con referencia al estadístico Kolmogórov-Smirnov un valor (Sig.) de 0.000 ($p < 0.05$), $\alpha = 0.05$ por lo siguiente, se rechaza (H_0), (H_a), aceptando como veracidad para ambas variables.

Contrastación de Hipótesis General y Específica

Con lo que respecta **el Planteamiento Hipótesis General**, se establecerá el grado de relación de variables y dimensiones, y se considera la regla de decisión: 0.05 (5%) como nivel de significancia para admitir y/o rechazar la hipótesis general y específicas, según con los próximos criterios:

- Nivel de significancia: 0.05
- Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Ho: No Existe interacción significativa entre la Gestión organizacional y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de suboficiales.

Ha: Si Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y calidad de servicio en la Asociación Mutualista de suboficiales.

Decisión:

- Si $p < 0.05$: se rechaza la (Ho)
- Si $p > 0.05$: se acepta la (Ho)

Cálculo a la significancia: $p = \text{Sig.}$

Tabla 17

Correlación gestión administrativa y calidad del servicio

| | | | gestión administrativa (Agrupada) | calidad de servicio (Agrupada) |
|--|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión Administrativa (Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.686** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0.000 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Calidad de servicio (Agrupada) | Coeficiente de Correlación | 0.686** | 1.000 |
| | | Sig.(bilateral) | 0.000 | . |
| | | N | 100 | 100 |
| **, La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral) | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo al resultado se termina que el valor de p es 0.000 ($p < 0.05$); por lo que se rechaza la Ho y se acepta la Ha, con una rho = 0.686, de consideración se encuentra en el rango de correlación positiva media existente en la ejecución gestión administrativa y calidad de servicio.

Planteamiento Hipótesis Específica 1:

Ho: No Existe relación significativa entre los recursos y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de suboficiales de la FAP Barranco 2021.

Ha: Si Existe relación significativa entre los recursos y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú Barranco 2021.

Decisión:

- Si $p < 0.05$: se rechaza la (Ho)
- Si $p > 0.05$: se acepta la (Ho)

Cálculo de la significancia: $p = \text{Sig.}$

Tabla 18

Correlación recursos y calidad de servicio

| | | | Recursos (agrupada) | Calidad de servicio (Agrupada) |
|--------------------|--------------------------------------|-------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | Recursos | Coeficiente de correlación | 1.000 | .683** |
| | | Sig.(Bilateral) | . | .000 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Calidad de servicio (Agrupada) | Coeficiente de correlación | .683** | 1.000 |
| | | Sig.(bilateral) | .000 | . |
| | | N | 100 | 100 |

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Dado al resultado, se finaliza que el valor de $p=0.00$ ($p<0.05$), por lo que se rehúsa la Ho y se acepta la Ha, si existe relación entre Recursos y Calidad de Servicio, con un resultado estadístico en $rs=0.683$, este valor se encuentra en el rango de correlación positiva media aceptable.

Planteamiento Hipótesis Específica 2:

Ho: No existe relación significativa entre los objetivos y calidad de servicio en la Asociación mutualista de la FAP barranco 2021

Ha: Si Existe relación significativa entre los objetivos y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú, Barranco 2021.

Decisión:

- Si $p < 0.05$: se rechaza la Hipótesis Nula (Ho)
- Si $p > 0.05$: se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Cálculo de la significancia: $p = \text{Sig.}$

Tabla 19

Correlación objetivos y calidad de servicio

| | | OBJETIVOS (Agrupada) | Calidad de servicio (agrupada) |
|--------------------|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Rho de Spearman | OBJETIVOS (Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 100 |
| | calidad de servicio (Agrupada) | Coeficiente de correlación | .430** |
| | | Sig. (bilateral) | .000 |
| | | N | 100 |

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se concluye el valor de Sig.es 0.0000 ($p < 0.05$); por lo que se acepta la Ha, por lo que existe relación entre Objetivos y Calidad de servicio, con un resultado estadístico en $\rho = 0.430$; este valor se encuentra en el rango de correlación positiva débil.

Planteamiento de Hipótesis Específica 3:

Ho: No Existe relación significativa entre la gestión y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú, Barranco 2021.

Ha: Si Existe relación significativa entre la gestión y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú, Barranco 2021.

Decisión:

- Si $p < 0.05$: se rechaza la Hipótesis Nula (Ho)
- Si $p > 0.05$: se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Cálculo de significancia: $p = \text{Sig.}$

Tabla 20

Correlación gestión y calidad de servicio

| | | | GESTIÓN (Agrupada) | calidad de servicio (Agrupada) |
|--------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | GESTIÓN (Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.708** |
| | | Sig.(bilateral) | . | 0.000 |
| | | N | 100 | 100 |
| | calidad de servicio (Agrupada) | Coeficiente de correlación | 0.708** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 100 | 100 |

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la interpretación del estadístico se concluye que el valor de $p = 0,000$ ($p < 0.05$); por lo que se rechaza la Ho y se acepta la Ha, con un $r_s = ,708$, este valor se encuentra en el rango positiva considerable de gestión y calidad de servicio en la en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la FAP, Barranco 2021.

Planteamiento de Hipótesis Específica 4:

Ho: No Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú, Barranco 2021.

Ha: Si Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú, Barranco 2021.

Decisión:

- Si $p < 0.05$: se rechaza la Hipótesis Nula (Ho)
- Si $p > 0.05$: se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Cálculo de significancia: $p = \text{Sig.}$

Tabla 21

Correlación control y calidad de servicio

| | | | CONTROL (Agrupada) | calidad de servicio (Agrupada) |
|--------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| Rho de Spearman | CONTROL (Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1.000 | .465** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 100 | 100 |
| | calidad de servicio (Agrupada) | Coeficiente de correlación | .465** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 100 | 100 |

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo al cuadro se concluye el valor de $p=0.000$ ($p<0.05$); se niega la Ho y se acepta la Ha; con un $r_s=0.465$ correlación positiva media, entonces existe relación entre control y calidad de servicios; por lo que se admite la hipótesis específica.

V.DISCUSIÓN

Por lo que se refiere a la investigación se corrobora la hipótesis, así mismo el estudio responde a los objetivos contrastándola contra los resultados; teniendo en consideración el problema, antecedentes tesis, teorías, libros, métodos, conclusiones y realidad, con propuesta de los hallazgos importantes; Así mismo de acuerdo a los resultados de la aplicación de instrumentación de recolección de datos confirma su validez y confiabilidad.

En lo concerniente a los objetivos planteados en la investigación, el propósito general de la indagación es precisar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú Barranco 2021; como fines específicos; decidir la relación de fases de recursos, objetivos, gestión administrativa, en el cual se contrastó los resultados tomando en consideración el problema, la realidad, antecedentes, tesis, libros, métodos y hallazgos importantes y el control con relación a la Calidad de Servicio en la Asociación Mutualista.

La investigación se plantea con un margen de error del 0.5% y con un grado de confianza de (95%, $Z = +/- 1.96$), y con un valor de significancia de 0,000 usando el método Spearman en la contrastación de hipótesis, se logró un resultado de $Rho = 0.686$ por lo cual se corrobora que existe relación significativa positiva media, entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la FAP Barranco 2021; esto lo podemos corroborar en la tabla de baremo de comparación. También se usó la prueba del test de Kolgomorov- Smirov ya que la muestra es de 100 encuestados, dicho número es mayor a 50. El resultado obtenido en la prueba de normalidad $R = 0,254$ para la gestión administrativa y $R = 0,220$ para la calidad de servicio, grado de libertad de 100.

Por lo tanto, de acuerdo a la realidad problemática, y teniendo en cuenta libros, teorías, antecedentes y tesis; se ratifican y contrastan los resultados en relación. Considerando mejora en los recursos: sistema del crédito, beneficio del auxilio, Infraestructura; todo esto con el cumplimiento exacto de los objetivos a corto, mediano y largo plazo; sin dejar de lado la Gestión que promueve hoy en

día, mediante sus acciones, procedimientos, coordinación de actividades y procedimientos.

El resultado es similar a lo propuesto por Delgado Sanchez (2019), ya que ambas investigaciones buscan determinar la relación entre sus variables, obteniendo de tal forma sus resultados a través de la aplicación de la técnica de encuestas y como instrumento el cuestionario. Adicionalmente emplea el mismo enfoque cuantitativo, diseño transversal – no experimental. En tal sentido que demostró que existe correlación con un Rho Spearman = 0,840 entre la gestión administrativa y los sistemas de control, siendo ésta denominada correlación positiva considerable. Puesto que una de sus recomendaciones fue mejorar y dar mayor énfasis en las acciones y trabajo en equipo, siendo regulada a través de un sistema de control y regulación ante el cumplimiento de objetivos idealizados dentro de la Ugel San Pablo.

En ese mismo sentido, si se adecua un control óptimo en la Institución estudiada, garantizaría una eficiente y óptima gestión con las acciones realizadas por cada trabajador coadyuvando a obtener una calidad de servicio de la cual el usuario espera obtener. A través de la evaluación, verificación, medición mensual de lo logrado y seguimiento del cumplimiento de los objetivos propuestos en el POI institucional.

Algo similar sucede con lo ejecutado por Cordova Liñan (2019), tuvo como principal objetivo la interacción entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL Sihuas. Lo mismo que se busca con la investigación; se aplicó el método no experimental, basado en un método cuantitativo y de corte transversal. Con una muestra de 60 funcionarios. Demostrando entonces que el resultado estadístico arrojó el valor de correlación de 0.853, el cual indicó un alto grado de correlación positiva. Asimismo, una de sus principales recomendaciones fue brindar constante capacitaciones en temas de gestión pública de parte de los directivos de la Ugel Sihuas a los docentes como usuarios, señalando que si hay una buena gestión habrá una mejora en el servicio a los alumnos.

Por lo tanto, estas mismas acciones se genera dentro de la Asociación Mutualista; ya que, en cierta forma al apostar por capacitaciones constantes, los colaboradores puedan brindar asesorías técnicas especializadas, contar con una mayor coordinación y comunicación entre todas sus actividades y por último dar a conocer las tareas y normativas vigentes al usuario.

Por otra parte, se asimila con las conclusiones de la investigación planteada por Saavedra (2019) con su tesis “La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018” donde concluye que existe relación significativa con un coeficiente de correlación del 0.721 y Valor de significancia de 0.001 entre la gestión administrativa y la segunda variable que es calidad de servicio. Puesto que para lograr dicho resultado se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario en escala Likert. Al igual que la investigación usó la metodología descriptiva, diseño no experimental y nivel correlacional teniendo como muestra a 33 trabajadores.

Asimismo, recomendamos realizar un diagnóstico situacional de la gestión administrativo y elaborar un plan estratégico en cierto modo que se comunique a todo el personal para contar con su participación en tal punto lograr alcanzar los fines y metas trazadas. Por lo tanto, dicho diagnostico iniciaría en primer lugar, enterándose del cómo se brinda el servicio a los usuarios en la Asociación mutualista, en cuanto se refiere al sistema de crédito, además el beneficio de auxilio, auxilios mutuales y actividades culturales. Logrando identificar los puntos y cuellos de botella existentes en cada procedimiento y para cada trámite.

Otra investigación que se asemeja a la investigación es el trabajo realizado por Barrera & Ysuiza (2018), recomendando mejorar la planeación administrativa en las siguientes acciones: i) que se cuente con los documentos de gestión ii) uso adecuado de los recursos asignados iii) identificación de acciones específicas a desarrollarse iv) compromiso de todo el personal en el desarrollo de los instrumentos de gestión, entre otros.

Por lo tanto; dicha inicia y se complementa con el plan estratégico y que mejor que esta sea elaborada en coordinación y tomando en cuenta la opinión de los colaboradores de la Institución. Con la finalidad de que conozcan el camino que se desea recorrer y alcanzar, teniendo en cuenta el uso adecuado

de los recursos con las que cuenta, planteando objetivos alcanzables y medibles para todos sin importar el cargo y funciones que cumplen dentro del mismo y por último controlando, midiendo y evaluando las acciones que se realiza en su gestión en la Asociación estudiada.

Continuando con lo expuesto líneas arriba, la investigación también se asemeja por que ambos estudios buscan determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio; en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Logrando entonces obtener como resultado $Rho = 0,872$ que significa una estrecha relación entre ambas variables, mientras que la investigación planteada un $0,686$ significando una relación positiva media. Puesto que ambas investigaciones hicieron uso del método Spearman.

Asimismo, se aplicó la técnica de la encuesta y cuestionario para recabar la información. Y para lograr el resultado nos basamos a la metodología de tipo no experimental, diseño descriptivo y enfoque cuantitativo.

Lo mismo sucede con la investigación realizada por Manrique Lezama (2019) con su tesis “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes en la I.E.P. Trilenium Internacional - El Tambo – 2018” , siendo parecido a lo que se planteó en nuestra investigación, ya que toma en cuenta una de nuestras variables la calidad de servicio y busca determinar la relación entre la variable X y la variable Y. Asimismo la metodología que usó es la misma que se consideró en la investigación; enfoque cuantitativo, diseño descriptivo – correlacional. Concluyendo que si existe correlación entre ambas variables en estudio de un Rho Spearman $0,865$ significando una correlación positiva media el mismo resultado que se obtuvo con la investigación que se presenta.

En cuanto a sus recomendaciones fue que la I.E mejore y amplíe su confiabilidad hacia los alumnos puesto que existe desinterés en los cursos y se reflejan problemas familiares, haciendo que se disminuya su capacidad y concentración. Por lo tanto, mientras que el diálogo sea sincero para cada usuario, y el ofrecer respuestas personalizadas e inmediatas a cada una sus necesidades cambiantes, hará que la confiabilidad de nuestro servicio en la Asociación Mutualista mejore. Porque obtendremos de ellos mayor consideración y preferencia.

Finalmente, Lara (2017) determinó la calidad del servicio relacionada con la lealtad del cliente. La investigación se realizó bajo un método cuantitativo con un nivel de correlación transversal. La muestra consistió en 337 compradores, se midió a través de la encuesta mediante la escala Likert y se procesó bajo la versión SPSS 22. En el alfa de Cronbach tenemos en la primera variable 0.803 y en la segunda variable 0.913. El servicio y fidelización de clientes de Ripley Bank fue de $Rho = 0,655$. Como conclusión se obtuvo que se logró un excelente grado de confiabilidad. Así mismo los indicadores principales fueron: el servicio, la confianza, buena actitud y una mejor atención a los clientes del banco. Siendo los mismos indicadores que se consideraron en la presente investigación.

Llegando a la conclusión de que toda institución sea privada o pública su finalidad es mantener contento a los usuarios, que en cierto modo se empeñan tanto en buscar estrategias en cuanto a eliminación de procesos y mejoramiento en la gestión administrativa.

En este mismo orden se menciona **Hipótesis General** existente relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú Barranco 2021. Seguidamente en las hipótesis específicas fue planteado de la siguiente forma: el resultado del contraste de la hipótesis general muestra un $Rho = 0.686$; con p.v. de 0.0000, por lo tanto, existe correlación positiva media entre las variables, cuyos indicadores son recursos, objetivos, gestión, control y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista 2021. Por lo que se acepta la hipótesis alterna.

A continuación, se muestra los resultados obtenidos de la contrastación de las hipótesis específicas siendo estas las siguientes: i) con referencia a la dimensión recursos se obtuvo un $Rho = 0,683$ con escala de correlación positiva media según tabla N° 18, ii) referente a la dimensión objetivos un $Rho = 0,430$ significando correlación positiva débil, según lo muestra la tabla N°19 iii) dimensión gestión $Rho = 0,708$ con una escala positiva considerable, según la tabla N° 20 iv) y finalmente la dimensión control tuvo un $Rho = 0,465$ significando una correlación positiva débil según la tabla N° 21.

Entonces la correlación de todas las dimensiones mencionados anteriormente permiten obtener un servicio óptimo y adecuado para el usuario en cuanto a créditos financieros, auxilios mutuales, sistema de crédito entre otros. Así como también otorgar un alto grado de confiabilidad y satisfacción tanto para los trabajadores como el usuario; empleando objetivos alcanzables en un periodo determinado y una adecuada gestión con acciones, procedimientos, tareas y coordinación entre áreas que conforman la Institución.

En lo concerniente a la **discusión por métodos**, la investigación se fundamenta en el enfoque cuantitativo para generalizar y resolver situaciones del problema de estudio, el tipo aplicada identifica las acciones para lograr definiciones, conceptos y formular interrogantes del problema, utilizando los métodos, criterios y procedimientos para identificar la correlación de la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Así mismo fue de diseño no experimental, de corte transversal, con un nivel descriptivo correlacional. Lo señalado en líneas arriba los métodos explican los fenómenos, hechos y suposiciones planteados.

De la misma manera cada método sirvió de orientación y guía para lograr los resultados de la investigación.

También en la **discusión por teorías**, en el trabajo, tuvo como Variable independiente la gestión administrativa y como variable dependiente la calidad de servicio, en consecuencia, se consideró a escritores quienes nos apoyaron a entender a cada una de las mismas.

Para el caso de la variable independiente tenemos a: Quiroa (2020; p.1) señaló que en la gestión administrativa emplea diferentes técnicas y métodos para darle un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales que tiene una organización.

En cierta forma la Asociación Mutualista muestra una deficiente administración objetiva en cuanto al beneficio de sus colaboradores y asegurados; no desempeñan técnicas ni métodos de mejora para desempeñar una buena gestión y brindar lo que todo usuario desea, calidad de servicio y procesos mas eficientes.

Mientras para la calidad de servicio o variable dependiente Sánchez García & Sánchez Romero (2016; p.111) señalan que es una métrica dentro las empresas que buscan la diferenciación y competitividad en el mercado. El objetivo primordial es detectar los atributos de calidad en el servicio y evaluar la interacción entre la calidad percibida y la satisfacción del cliente (pág. 111).

Entonces, la Asociación Mutualista toma escasa consideración las carencias que deben ser implementados para lograr la satisfacción del usuario, por lo que en su mayoría de los asegurados manifiestan que el servicio brindado tarda demasiado lo cual muestra una percepción baja. Entonces dicha Institución debería trabajar en la orientación, empatía, bienestar y confiabilidad.

VI. CONCLUSIONES

Posteriormente de la evaluación de los resultados logrados y la determinación de los objetivos, la contrastación de hipótesis se logró las próximas conclusiones.

En cuanto a la primera conclusión: Se ha determinado que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú Barranco 2021. Logrando un valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$); con un Rho 0.686, que indica relación positiva media con respecto a los recursos, objetivos, gestión, control, crédito social, auxilio mutuales, actividades culturales, así también en los objetivos metas, eficiencia, innovación productividad, en la dimensión gestión asesoría técnica especializada, procedimientos idóneos, acciones, tareas, y coordinación de actividades, además en el control comparación logrando así los resultados deseados.

En relación a la segunda conclusión: Se ha determinado que existe relación significativa entre recursos y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú Barranco 2021. Logrando un valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$); con un Rho 0.683, que indica relación positiva media con respecto al sistema de crédito social, infraestructura, beneficio del auxilio mutual, auxilios mutuales, ambientes sedes sociales y actividades culturales.

Con referencia a la tercera conclusión: Se ha determinado la relación que existe entre los objetivos y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú Barranco 2021. Logrando un valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$); con un Rho 0.430, que indica relación positiva débil con respecto a los objetivos, crecer económicamente, fines, ruta, objetivos corto, mediano y largo plazo, alta eficiencia, innovación, productividad, conocimiento y aprendizaje.

En efecto en la cuarta conclusión: Se ha determinado que existe relación significativa entre la gestión y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú Barranco 2021. Logrando un valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$); con un Rho 0.708, que indica relación positiva considerable con respecto a las asesorías técnicas

especializadas, procedimientos, acciones, objetivos corto plazo, auditoría, tareas, administrar, coordinación de actividades y normativas.

Así mismo en la quinta conclusión: Se ha determinado que existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú Barranco 2021. Logrando un valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$); con un Rho 0.465, que indica relación positiva media con respecto a la medición de lo logrado, verificación (comprobar y verificar), seguimiento de los objetivos y evaluación.

VII. RECOMENDACIONES

La investigación concluyó e identificó las principales prioridades por lo que podemos emitir las siguientes sugerencias al señor presidente de la Asociación Mutualista, para aplicar en la entidad:

En cuanto a la primera recomendación: Se recomienda al área encargada mejorar progresivamente los procesos de la gestión administrativa, para cumplir los objetivos de manera eficientemente. Sugiriendo la observancia, aplicación y acatamiento de las fases de los recursos, crédito social, auxilios mutuales, actividades culturales, así también en los objetivos metas, eficiencia, innovación, productividad, con asesoría técnica especializada, procedimientos idóneos, acciones, tareas, y coordinación de actividades, logrando así los resultados deseados.

En relación a la segunda recomendación: Se recomienda respecto a los recursos optimizar en la compra de maquinaria y tecnologías necesarias para trabajar eficientemente y brindar así un buen sistema de crédito social, infraestructura, beneficio del auxilio mutuo, auxilios mutuales, ambientes sedes sociales y actividades culturales dentro de la mutua.

Con referencia a la tercera recomendación: Se recomienda establecer objetivos alcanzables, que motive al personal, reuniendo los recursos necesarios, enfocándose en los objetivos establecidos, para así alcanzar eficientemente los objetivos, crecer económicamente, fines, ruta, objetivos corto, mediano y largo plazo, alta eficiencia, así mismo ser constantes en la innovación, productividad, conocimiento y aprendizaje.

En efecto en la cuarta recomendación: Se recomienda en base a la gestión tener claro las funciones del personal, para así saber qué aspectos se deben mejorar; así mismo es importante la delegación de tareas, con la finalidad de tener asesorías a cliente más personalizadas, así también como procedimientos, acciones, objetivos corto plazo, auditoría, tareas, administrar, coordinación de actividades y normativas; así habrá una mejora significativa

Así mismo en la quinta recomendación: Se recomienda con respecto al control tener los objetivos claros y precisos, hacer un seguimiento constante a los asociados controlando los gastos y minimizando deudas con morosidad.

REFERENCIAS

- Edelhof1, H., Zachos2, F. E., Fickel5, J., Epps, C. W., & Balkenhol, N. (2020). Genetic analysis of red deer (*Cervus elaphus*) administrative. *Research Article*, 261. doi:<https://doi.org/10.1007/s10592-020-01248-8>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., József, P., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer. *sustainability*, 2. doi:<https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Abbasi-Moghaddam, Z., & Ehsan Bagherzadeh, R. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*. American. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/331793389_Evaluation_of_service_quality_from_patients'_viewpoint
- Alegsa, L. (2017). Indicador de Civil. *Definiciones-de.com*. Obtenido de <https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/civilismo.php>
- Arellano Guachamboza, B., & Yanchapanta Romero, C. (2021). *La gestión administrativa y su influencia con el crecimiento empresarial en el sector calzado del cantón Cevallos*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33139/1/655%20OE.pdf>
- Arias, E. R. (2020). *Investigacion correleccional*. Peru. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>
- asociacion, L. (2017). *LA Asociacion estamos para ayudarte*, 1.
- Babativa Novoa, C. A. (2017). Investigación cuantitativa. 7. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigacion%20cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bao-Condor, C. L. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado. Huanuca -Peru. Obtenido de <http://diu.unheval.edu.pe/revistas/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Bayad Jamal, A., Baban Jabbar, O., Burhan, I., & Nechirwan, H. (2021). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*. Erbil, Kurdistan Region, Iraq. Obtenido de <file:///C:/Users/CLIENTE/Downloads/g22-31HotelServiceQuality.pdf>
- Bedoya Laguna, C. A. (2017). *Diseño de un instrumento tipo escala Likert para la descripción de las actitudes hacia la tecnología por parte de los profesores de un colegio público de Bogotá*. Obtenido de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/6881/BedoyaLagunaCristianAlberto2017.pdf;jsessionid=D27DE3A5FAB8589B4AB690170EB03CD2?sequence=1>
- Castañeda Vasquez, Y. F., & Echevarria Jara, J. F. (2018). *Calidad de servicio para la mejorar la satisfaccion del cliente en el restaurante "EL*

CANTARO" Lambaye 2017 (Vol. 5). Lambayeque.
doi:<https://doi.org/10.26495/rhe185.270>

Chávez, S. C. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de. Peru. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v16n1/a06v16n1.pdf>

Chávez, S. C. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de. Peru. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v16n1/a06v16n1.pdf>

Chayomchai, A. (2021). The Service Quality Management of the Fitness Center: The Relationship among 5 Aspects of Service Quality. THAILAND. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/352412687_The_Service_Quality_Management_of_the_Fitness_Center_The_Relationship_among_5_Aspects_of_Service_Quality/link/60d0492c299bf1cd71e64c60/download

Colabor de TechTarget . (2021). Indicador de Privacidad de los asociados. *ComputerWeekly.es*, 2. Obtenido de <https://www.computerweekly.com/es/definicion/Privacidad-del-consumidor-o-cliente-y-politica-de-privacidad>

Coordinación. (2021). Obtenido de <https://envira.es/es/coordinacion-actividades-empresariales-que-es/>

Cordova Liñan, L. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de*. Chimbote. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41301/C%3b3rdova_LLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Costa, N. D. (2020). ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN THE PROCESS OF VEGETABLES CERTIFICATION IN FAMILY AGRICULTURE ARTICLE INFO ABSTRACT. *research article*, 16-28. doi:<https://doi.org/10.18378/2018.v3i1.22>

Cristian. (20 de abril de 2018). *Indicador de alojamiento*. Obtenido de <https://definicionesdepalabras.com/definicion-de-alojamiento/>

Da Silva , k. (18 de Septiembre de 2018). indicador ambiente de trabajo. 1. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13714621/que-es-el-ambiente-de-trabajo>

Daniela, R. (2020). Investigación aplicada: características, definición, ejemplos. *Lifeder*, 1. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>

Definicion, M. (2018). Obtenido de <https://www.tecnomental.com/productividad/definir-metas-a-mediano-plazo/>

Delgado Sanchez, C. (2019). *Gestión administrativa y sistema de control interno en la Unidad Gestión Educativa Local San Pablo Cajamarca 2019*". San

- Pablo- Cajamarca. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30236/Delgado_SCI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diaz, H. A. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. La calidad en el servicio como ventaja competitiva. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093282>
- Donis, I. (15 de Mayo de 2019). Indicador de Responsabilidad. *IPSOIDEAS Solucionadoras en marketing*, 1-2. Obtenido de <https://ipsoideas.es/2019/05/atencion-personalizada-en-las-empresas/Elevacoaching>. (2021). Obtenido de <https://elevacoaching.es/empleo-respeta-el-orden-de-llegada/>
- Enriquez, R. (Junio de 2012). Obtenido de <https://taemperuconsulting.com/objetivos-largo-plazo/>
- etimología, D. y. (Julio de 2016). *Definiciona.com*. Obtenido de <https://definiciona.com/finalidad/>.
- Fernandez, J. (Diciembre de 2020). *Economipedia.com*. 1. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sistema-credicio.html>
- Ferrari, A. (Setiembre de 2018). Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13098819/definicion-de-metas-a-corto-plazo>
- Fonseca Robayo, S. P. (2021). *Gestión administrativa y la productividad comercial del sector textil de la provincia de Tungurahua*. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32896/1/025%20ADE.pdf>
- Galán Sánchez , J. (2021). *Control administrativo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/control-administrativo.html>
- Galan Sanchez , J. (2018). alquileres de restaurante. *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/alquiler.html>
- Galan, J. S. (2021). *Administracion y control de evaluacion* .
- Gavilanes Pinela, H. D. (2020). Gestión administrativa y su relación con la comunicación interpersonal de los colaboradores del área de laboratorio clínico del hospital del día Sur Valdivia". Guayaqui-Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15630/1/T-UCSG-POS-MGSS-266.pdf>
- Gilberto, S. T., Macías Hernández, B. A., Delgado Rivas, J. G., & Tello Leal, E. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial*. Mexico. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>

- Gonzales Guevara , R. V. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente de la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C Chiclayo-2016*. Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4485/Gonzales%20Guevara%20Robinson%20Vladimir.pdf?sequence=1>
- González Rodríguez , S. S., Viteri Intriago , D. A., Izquierdo Morán , A., & Verdezoto Cordova , G. O. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la ciudad de Quevedo . *Universidad y Sociedad* , 12(4). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Gonzales, P. (2020). *Billin*. Obtenido de <https://www.billin.net/glosario/definicion-crecimiento-economico/>
- Guachamboza, B. N., & Yanchapanta Romero, C. J. (2021). "La gestión administrativa y su influencia con el crecimiento empresarial en el sector calzado del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33139>
- Heredia, A. P. (2019). *calidad del servicio satisfaccion del cliente en establecimiento de alimentos y bebidas del canton*. Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6125/1/CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20Y%20SATISFACCI%c3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20ESTABLECIMIENTOS%20DE%20ALIMENTOS%20Y%20BEBIDAS%20DEL%20CANT%c3%93N%20ALAU%c3%8d.pdf>
- Hernández Mendoza, S. L., & Duana Ávila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las ciencias económico administrativas del ICEA*, 51. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a lo tipos de muestreo. *Revista científica del instituto nacional de salud*, 76. Obtenido de <https://alerta.salud.gob.sv/wp-content/uploads/2019/04/Revista-ALERTA-An%CC%83o-2019-Vol.-2-N-1-vf-75-79.pdf>
- Inquilla Mamani, J., Calsina Ponce , W., & Velazco Reyes , B. (2017). *la calidad educativa y administrativa vista desde dentro, caso universidad nacional del altiplano-puno*. Puno. doi:ISSN 2219-7168
- Intriago Torres , J., & Solorzano Anchundia , M. (2017). El Alojamiento Turístico en Hogares. *Dialnet*, 265. Obtenido de [file:///Dialnet-ElAlojamientoTuristicoEnHogares-6133523%20\(2\).pdf](file:///Dialnet-ElAlojamientoTuristicoEnHogares-6133523%20(2).pdf)
- Izquierdo Espinoza , J. R. (Junio de 2021). La calidad de servicio en la Administració Pública . *Rev. Horizonte Empresarial* , 8(1), 425. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>

- Jiménez, D. (Noviembre de 2015). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/accion.html>
- Jin, W. (2020). Discussion on the Construction of Administrative Management Informatization in Universities under the Background of "Internet plus". Obtenido de <http://www.cxcybjb.com/EN/Y2020/V3/I15/154>
- Jose, S. L. (2019). *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESIS%20MAESTRIA%20SAAVEDRA%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kostetska, K. (2018). TRENDS OF DEVELOPMENT OF ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF RECREATIONAL AND TOURIST NATURE PRODUCTION IN DOMESTIC AND INTERNATIONAL PRACTICE. China. Obtenido de <http://www.ees-journal.com/index.php/journal/article/view/57/26>
- Laoyan, S. (Abril de 2021). Obtenido de <https://asana.com/es/resources/short-term-goals>
- Lara, J. L. (2017). *Calidad de servicio y fidelización del cliente en el banco Ripley de San Isidro Peru-2017*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27339/Carrera_LJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Li Gao, H. (2020). Understanding the Impact of Administrative Service Quality on Satisfaction and Loyalty Towards University Students. *Higher Education Research*, 5(1), 25-30 . doi:<http://www.sciencepublishinggroup.com/j/her>
- Li, Y. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. China. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720617306912>
- Lin, W.-c., & Cheng, H.-H. (2021). Enhancing Marine Administrative Management. (3, Ed.) *RESEARCH ARTICLE*, 29(3), 266. doi:10.51400/2709-6998.1432
- LLorente Jaime , J., & Sevilla Arias , A. (2014). Indicador de Fondos Asegurados. *Economipedia*, 1. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/fondo-de-inversion.html>
- López Cobia Cobia , D. (04 de Marzo de 2017). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cumplimiento-normativo.html>
- López Fernández, R., Avello Martínez, R., Palmero Urquiza, D., Sánchez Gálvez, S., & Quintana Álvarez, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 444. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v48s1/1561-3046-mil-48-s1-e390.pdf>

- Louffat , E. (2015). *Administración : Fundamentos del Proceso Administrativo*. (I. Arciniega Torres , Ed.) Buenos Aires : 4A. EDICIÓN. doi:978-987-3889-17-2
- Mamani Velarde , C. w., Medina Gutierrez , D., De la cruz Vargas , A. D., & Apaza Tarqui, E. (2020). Calidad de servicio y la relacion con la satisfaccióon de los clientes del centro de aplicacion productos Unión, del distrito de Lurigancho. *Valor Agregado Revista Cientifica de Administracion*, 4(1), 44. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v4i1.1272>
- Manrique Lezama, D. L. (2019). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes en la I.E.P.Trilenium Internaional, El Tambo 2018*. Tambo. Obtenido de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2018/T037_44306898_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marchena Rosales, G. L. (2020). *Gestión administrativa y el desempeño del empleado público del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil*. Lima-Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59060/Marchena_RGL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marín, A. (Abril de 2021). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/conocimiento.html>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 39. Obtenido de <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/1347/1613>
- Medición. (2018). Obtenido de <https://www.master-valencia.com/empresas/como-medir-los-objetivos-de-la-empresa/>
- Méndez , D. (2019). *Dimension de Servicio*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/servicio>
- Mendoza-Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dialnet*, 3(2). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Meza. (2019). *Gestion Administrativa y descargo laboral de los empleadores del organo administrativa del agua Mantaro*. Huancayo .
- Montejano, S. (08 de Julio de 2019). *Indicador de Empatía*. Obtenido de <https://www.psicoglobal.com/blog/empatia-desarrollo>
- Muñiz, R. (2020). *Marketing en el siglo XXI 5ta Edición*. Obtenido de <https://www.marketing-xxi.com/hoja-ruta.html>
- Murillo Rivas , H., & Pinzón Doncel, A. (30 de Setiepbre de 2017). Reglamento Fondo Mutual de Auxilio. *Coopmincom*, 5. Obtenido de

<https://web.coopmincom.com.co/assets/files/REGLAMENTO-FONDOMUTUALAYUDAFALLECCIMIENTO.pdf>

- Natitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawam, M., Abdillah, L., Ahmar, A., Pranoló, A. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of. *Journal of Physics: Conference Series*, 954, 1. doi:doi :10.1088/1742-6596/954/1/012019
- Nieto, N. (2017). Indicador de Experimentación y Fiabilidad. *Branding Industrial*, 1. Obtenido de <https://www.brandingindustrial.com/2021/02/10/fiabilidad-imprescindible-para-exito-de-empresa-industrial/>
- Ninahuanca, E. Z. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de Hemodiálisis-Clinica Nefrodial Lima, 2017*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20343/Zambrano_NE.pdf?sequence=1
- Nonato da costa , C. V., De Medeiros, A. C., Viegas Pereira , K. E., Da Silva Nóbrega , J. C., Barbosa , F. F., Silva , A. P., & Morais de Oliveira , C. B. (2020). ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN THE PROCESS OF VEGETABLES CERTIFICATION IN FAMILY AGRICULTURE. *RESEARCH ARTICLE*, 3(1), 16-28. doi:<https://doi.org/10.18378/2018.v3i1.22>
- Objetivos. (2018). Obtenido de <https://www.mastervalencia.com/empresas/como-medir-los-objetivos-de-la-empresa/>
- Oliva , K. (2019). Crédito financiero y cómo se debería utilizar . *Hispanic factor* .
- Ong'unya, G. O., & Abbey, K. (2019). Internal control and quality service delivery in a public. *Full Length Research Paper*, 13(16), 557. doi:DOI: 10.5897/AJBM2019.8819
- Orellana, P. (Julio de 2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/evaluacion-de-desempeno.html>
- Orihuela. (2021). Obtenido de <http://www.orihuela.es/bienestar-social-juventud-sanidad-y-seguridad/proteccion-civil/primeros-auxilios/definicion/>
- Ortiz, J. A., & Mejías, A. A. (2017). *PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA CON BASE EN LA ESCALA*. Colombia. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n1/a03v8n1.pdf>
- Pacheco Aráoz, E. (27 de Marzo de 2018). Indicador de Agrado. (E. Perú, Ed.) *El Peruano*, pág. 1. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/65112-el-tiempo-de-espera-en-la-atencion-en-salud>
- Panduro Rengifo, L. O., Bollet Ramírez, F., & Ramírez Zumaeta, L. (2019). *DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA*

UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA. Pucalpa. Obtenido de <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVA/article/view/149>

Paredes Alvarez, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Guayaquil-Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>

Pathan, M. S., Zhu, N., He, J., Zardari, Z. A., Memon, M. Q., & Hussain, M. I. (2018). An Efficient Trust-Based Scheme for Secure and. *Future Internet*2018, 10(16). doi: <https://doi.org/10.3390/fi10020016>

Peiró, R. (2018). *Dimensión de Satisfacción*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>

Peiró, R. (Noviembre de 2019). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/innovacion-2.html>

Peréz , M. (2 de Julio de 2021). Indicador de Responsabilidad. 2-3. Obtenido de https://conceptodefinicion.de/responsabilidad/#Que_es_Responsabilidad

Peréz Porto , J. (2021). Indicador de Deseo Colmado. *Definición.DE*. Obtenido de <https://definicion.de/colmar/>

Pérez Porto , J., & Gardey, A. (2018). Indicador de Consistencia. *Definicion.De*, 1. Obtenido de <https://definicion.de/consistencia/>

Pérez Porto, J., & Gardey , A. (2017). *Dimensión Fiabilidad*.

Pérez, M. (Agosto de 2021). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/aprendizaje/>

Porporatto, M. (2017). *Indicador de Atención al Cliente*. Obtenido de <https://quesignificado.com/atencion-al-cliente/>

Procedimiento, D. (Marzo de 2021). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/procedimiento/>

Promesa al cliente. (2014). Obtenido de <https://www.telesemana.com/blog/2014/04/23/la-promesa-al-cliente-creacion-de-una-experiencia-unica-de-clientes-para-diferenciar-su-marca/>

Quiñonez Velazquez , J. O. (2020). *Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ,Lima-2020*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1235/QUI%C3%91ONES%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Quiroa , M. (14 de Junio de 2020). Indicador de Miryam Quiroa. *Economipedia*, 1. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/necesidades-del-consumidor.html>
- Quiroa, M. (Enero de 2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>
- Quiroa, M. (2020). *Gestion Administrativa*. Guatemala. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Raffino, M. E. (2020). *la administración de recursos, sea en una organización estatal o privada*. Peru.
- Rivera Heredia , P. A. (2019). " Calidad del Servicio y Satisfacción del cliente en establecimientos de alimentos y bebidas del cantón alausi. Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6125/1/CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20Y%20SATISFACCI%c3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20ESTABLECIMIENTOS%20DE%20ALIMENTOS%20Y%20BEBIDAS%20DEL%20CANT%c3%93N%20ALAUUS%c3%8d.pdf>
- Rivera Reyes , S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfaccion de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Guayaquil , Ecuador . Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Roldan , P. (29 de Junio de 2017). Indicador de Garantia. *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/garantia.html>
- Roldán, P. (Agosto de 2018). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/infraestructura.html>
- Saavedra López , J. J. (2019). *La Gestion Administrativa Institucional y la calidad del servicio de la oficina de Administración de la Universidad Federico Villareal,2018*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/773>
- Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Sánchez Galán, J. (2016). *Dimension consumidores*. Consumo privado. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/consumo-privado.html>
- Sanchez Garcia, M., & Sánchez Romero, M. C. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sánchez, J. (Diciembre de 2018). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/eficiencia.html>

- Sánchez, J. (Octubre de 2018). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/asesoria.html>
- Sánchez, J. (Junio de 2020). Auditoria. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/auditoria.html>
- Sepúlveda, A. (Octubre de 2019). Obtenido de <https://parquesalegres.org/biblioteca/blog/que-es-el-ambiente-social/>
- Sepúlveda, A. (Abril de 2019). Obtenido de <https://parquesalegres.org/biblioteca/blog/actividades-culturales/>
- Serkina, Y., & Logvinova, A. (2019). *Administrative management of universities: background and consequences* (Vol. 8). Corea del Sur. Obtenido de <https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/818/768>
- Sevilla, A. (Noviembre de 2016). "Productividad". Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Significados. (2016). Obtenido de <https://www.significados.com/beneficio/>
- Skinner Romero, A., & León de Alvarez, M. D. (Julio de 2017). Calidad en el servicio e las empresas Aseguradoras del municipio Libertador del Estado Mérida. *Sapienza Organizacional*, 4(8), 184. doi:2443-4256
- Standby. (18 de octubre de 2021). Indicador de Asociado. 1. Obtenido de <https://standby.es/asociado/>
- Tarea, D. (Marzo de 2021). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/tarea/>
- Tchiki, D. (27 de Abril de 2020). *Psychology Today*. Obtenido de psychologytoday.com/es/blog/que-es-el-bienestar-definicion-tipos-y-habilidades-para-el-bienestar
- Torres Nima, A. D. (2020). *Gestión administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana. Propuesta de un modelo burocrático 2019*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45556/Torres_NAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trujillo, E. (Marzo de 2021). Normativa. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/normativa.html>
- Truque, E., & López, M. A. (2021). Indicador de Confiable. *RRHH Digital*, 1. Obtenido de http://www.rrhhdigital.com/secciones/coaching/127322/La-confianza-en-los-equipos-de-trabajo?target=_self
- Velásquez Aquino, D. K. (2020). *"La gestión Administrativa y el Desempeño laboral de los docentes en los colegios nacional Manuel García Cerrón del Distrito de Puente Piedra en el año 2018"*. Lima. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26354/Tesis_Deyvi%20Velasquez%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Verificación. (Febrero de 2021). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/verificacion/>
- Vilcatoma Quispe, N. P. (2020). La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica -UNCP. Huancayo, Huancayo. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8375/1/IV_FCE_309_TE_Vilcatoma_Quispe_2021.pdf
- Villalba Garcia , R. (2018). Alquiler de restaurante. *ASEPYME emprendedores*, 1. Obtenido de https://asepyme.com/arrendamiento-de-industria-o-local-negocio/#ALQUILER_DE_LOCAL_DE_NEGOCIO
- Villasis, M. Á., & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de la investigación. *Revista Alergia México*, 304. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755025003.pdf>
- WageIndicador. (2021). Indicador Orientación Laboral. *Tusalarario.es*, 1. Obtenido de <https://tusalarario.es/carrera/que-es-la-orientacion-laboral>
- Wang , J. (August de 2020). Discussion on the Construction of Administrative Management Informatization in Universities under the Background of "Internet plus". *The Theory and Practice of Innovation and Entrepreneurship*, 3(15), 154. Obtenido de <http://www.cxcybjb.com/EN/Y2020/V3/I15/154>
- Westreicher, G. (Marzo de 2021). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>
- Westricher, G. (2020). *el recurso como sistema productivo*. Peru. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/recurso.html>
- Widyastuti, M. (2019). *Classification Model C.45 on Determining the*. Indonesia. doi:doi:10.1088/1742-6596/1255/1/012002
- wikipedia . (2021). Indicador de militares. *WIKIPEDIA LA ENCICLOPEDIA LIBRE*, 1. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Militar>
- Wikipedia*. (2021). "ALquiladas de oficina". Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A1quinas_de_oficina
- Xiaoxiangyu, h., & Bakht, H. (1 de November de 2018). An Analysis of Administrative Management, Financial and Security Barriers in E-Commerce Adoption in Small to Medium Size Enterprises (SME's) in the United Kingdom. *International Journal of Computing and Digital Systems*, 7(06), 337. doi:<http://dx.doi.org/10.12785/ijcds/070602>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa

| VARIABLE DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-------------------------------|--|---|-----------|-----------------------------------|---|
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Myriam Quiroa (2020; p.1) señaló que en la gestión administrativa se utilizan diferentes técnicas y métodos para darle un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales que tiene una organización. La utilización de los recursos se orienta en funcionalidad de los objetivos que sigue la organización. Es decir, la gestión administrativa se implica de usar coordinada y eficientemente los recursos. Por esto cada una de las funcionalidades se organiza de forma que se logre guiar y mantener el control del funcionamiento más conveniente de éstos. | En el estudio planteado de la gestión administrativa con calidad de servicio, se utilizarán el instrumento de encuesta y cuestionario, los resultados obtenidos se procesarán en el SPS versión 24 y se interpretarán; también se aplicarán diversos métodos de análisis estadístico. | Recursos | Sistema de Crédito Social | Ordinal La encuesta está compuesta por 30 reactivos de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5 |
| | | | | Infraestructura | |
| | | | | Beneficio del Auxilio Mutuo | |
| | | | | Auxilios Mutuales | |
| | | | | Ambientes Sedes Sociales | |
| | | | | Actividades Culturales | |
| | | | Objetivos | Crecer Económicamente | |
| | | | | Fines | |
| | | | | Ruta | |
| | | | | Objetivos Corto Plazo | |
| | | | | Objetivos Mediano Plazo | |
| | | | | Objetivos Largo Plazo | |
| | | | | Alta eficiencia | |
| | | | | Innovación | |
| | | | | Productividad | |
| | | | | Conocimientos | |
| | | | Gestión | Aprendizaje | |
| | | | | Asesorías técnicas especializadas | |
| | | | | Procedimientos | |
| | | | | Acciones | |
| | | | | Objetivos Corto Plazo | |
| | | | | Auditoria | |
| | | | | Tareas | |
| | | | | Administrar | |
| Control | Coordinación de actividades | | | | |
| | Normativa | | | | |
| | Medición de lo logrado | | | | |
| | Verificación (comprobar y verificar) | | | | |
| | Seguimiento de los Objetivos | | | | |
| | Evaluación | | | | |

Fuente: Los investigadores.

Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio

| ARIBABLE DE ESTUDIO | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA DE MEDICION |
|----------------------------|---|--|--------------|--|---|
| CALIDAD DE SERVICIO | <p>María Sánchez García, María Sánchez Romero (2016) señalan que la calidad en el servicio es una métrica dentro las empresas que buscan la diferenciación y competitividad en el mercado. El objetivo primordial es detectar los atributos de calidad en el servicio y evaluar la interacción entre la calidad percibida y la satisfacción del cliente; lo que se traduce en fiabilidad hacia la marca y se refleja en un crecimiento en las utilidades de la organización. El modelo SERVQUAL pertenece a los modelos de medición de calidad en el servicio de más grande aplicación práctica en las empresas, ya que posibilita identificar las expectativas generales de los consumidores (pág. 111).</p> | <p>Se utilizarán el instrumento de encuesta y cuestionario, los resultados obtenidos se procesarán en el SPS versión 24 y se interpretarán; también se aplicarán diversos métodos de análisis estadístico.</p> | Servicio | Auxilios Mutuales | <p>Ordinal</p> <p>La encuesta está compuesta por 30 reactivos de opción múltiple:</p> <p>Nunca = 1 Casi nunca= 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p> |
| | | | | Crédito financiero o social | |
| | | | | Alquiler de restaurantes | |
| | | | | Fondos asegurados | |
| | | | | Alojamiento | |
| | | | | Alquiler de local para eventos | |
| | | | Satisfacción | Atención al cliente | |
| | | | | Ambiente de trabajo | |
| | | | | Responsabilidad y funciones | |
| | | | | Atención personalizada | |
| | | | | Orientación | |
| | | | | Empatía | |
| | | | | Bienestar | |
| | | | | Deseo colmado | |
| | | | Fiabilidad | Satisfacción de necesidades | |
| | | | | Agrado | |
| | | | | Respeto a la privacidad de los asociados | |
| | | | | Equipos modernos | |
| | | | | Respeto al orden de llegada | |
| | | | | Precisión de diagnóstico | |
| | | | | Cumplimiento de la normativa | |
| | | | | Oportunidad de atención de urgencias | |
| | | | | Experimentación | |
| | | | | Garantías | |
| Promesa de servicios | | | | | |
| Consistencia | | | | | |
| Consumidores | Confiable, creíble | | | | |
| | Asociados | | | | |
| | Militares | | | | |
| | | | | Civiles | |

Fuente: Los investigadores.

Anexo 02: Matriz de consistencia de ambas variables

| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | OBJETIVOS DEL ESTUDIO | HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN | VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES (No., cantidad, %) |
|---|---|--|------------------------|---|---|--|---|
| Problema General | Objetivo General | Hipótesis General | Variable (1) | Definición Conceptual X1 | Definición Operacional | Dimensión X1 | Indicadores X1 |
| ¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú Barranco 2021? | Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú Barranco 2021 | ¿Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de Servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú Barranco 2021? | GESTION ADMINISTRATIVA | Myriam Quiroa (2020) señaló que en la gestión administrativa se utilizan diferentes técnicas y métodos para darle un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales que tiene una organización. La utilización de los recursos se orienta en funcionalidad de los objetivos que sigue la organización. Es decir, la gestión administrativa se implica de usar coordinada y eficientemente los recursos. Por esto cada una de las funcionalidades se organiza de forma que se logre guiar y mantener el control del funcionamiento más conveniente de éstos. (pág. 1). | En el estudio planteado de la gestión administrativa con calidad de servicio, se utilizarán el instrumento de encuesta y cuestionario, los resultados obtenidos se procesarán en el SPS versión 24 y se interpretarán; también se aplicarán diversos métodos de análisis estadístico. | <p>Recursos</p> <p>Objetivos</p> <p>Gestión</p> <p>Control</p> | <p>Sistema de Credito Social</p> <p>Infraestructura</p> <p>Beneficio del Auxilio Mutua</p> <p>Auxilios Mutuales</p> <p>Ambientes Sedes Sociales</p> <p>Actividades Culturales</p> <p>Creer Económicmente</p> <p>Fines</p> <p>Ruta</p> <p>Objetivos Corto Plazo</p> <p>Objetivos Mediano Plazo</p> <p>Objetivos Largo Plazo</p> <p>Alta eficiencia</p> <p>Innovación</p> <p>Productividad</p> <p>Conocimientos</p> <p>Aprendizaje</p> <p>Aseorias técnicas especializadas</p> <p>Procedimientos</p> <p>Acciones</p> <p>Objetivos Corto Plazo</p> <p>Auditoria</p> <p>Tareas</p> <p>Administrar</p> <p>Coordinación de actividades</p> <p>Normativa</p> <p>Medición de lo logrado</p> <p>Verificación (comprobar y verificar)</p> <p>Seguimiento de los Objetivos</p> <p>Evaluación</p> |

| Problemas Específicos | Objetivos Específicos | Hipótesis Específica | Variable (2) | Definición Conceptual Y2 | Definición Operacional Y2 | Dimensión Y | Indicadores Y2 |
|---|--|---|---------------------|--|---|---|--|
| ¿Como se relaciona los recursos y la Calidad de Servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú Barranco 2021? | Determinar la relacion que existe entre recursos y la Calidad de Servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú Barranco 2021. | ¿Existe relación significativa entre los recursos y la Calidad de Servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú Barranco 2021? | CALIDAD DE SERVICIO | María Sánchez García, María Sánchez Romero (2016) señalan que la calidad en el servicio es una métrica dentro las empresas que buscan la diferenciación y competitividad en el mercado. El objetivo primordial es detectar los atributos de calidad en el servicio y evaluar la interacción entre la calidad percibida y la satisfacción del cliente; lo que se traduce en fiabilidad hacia la marca y se refleja en un crecimiento en las utilidades de la organización. El modelo SERVQUAL pertenece a los modelos de medición de calidad en el servicio de más grande aplicación práctica en las empresas, ya que posibilita identificar las expectativas generales de los consumidores (pág. 111). | Se utilizarán el instrumento de encuesta y cuestionario, los resultados obtenidos se procesarán en el SPS versión 24 y se interpretarán; también se aplicarán diversos métodos de análisis estadístico. | <p>Servicio</p> <p>Satisfacción</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Consumidores</p> | <p>Auxilios Mutuales</p> <p>Credito financiero o social</p> <p>Alquiler de restaurantes</p> <p>Fondos asegurados</p> <p>Alojamiento</p> <p>Alquiler de local para eventos</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Ambiente de trabajo</p> <p>Responsabilidad y funciones</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Orientación</p> <p>Empatía</p> <p>Bienestar</p> <p>Deseo colmado</p> <p>Satisfacción de necesidades</p> <p>Agrado</p> <p>Respeto a la privacidad de los asociados</p> <p>Equipos modernos</p> <p>Respeto al orden de llegada</p> <p>Precisión de diagnóstico</p> <p>Cumplimiento de la normativa</p> <p>Oportunidad de atención de urgencias</p> <p>Experimentación y fiabilidad</p> <p>Garantías</p> <p>Promesa de servicios</p> <p>Consistencia</p> <p>Confiable, creíble</p> <p>Asociados</p> <p>Militares</p> <p>Civiles</p> |

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario anónimo y de estricta confiabilidad, se está realizando un estudio con la finalidad de poder determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de los asociados en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú.

Le solicitamos responder con veracidad al siguiente cuestionario, es importante indicarle que la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda:

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Nunca

| DIMENSIONES | VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | VALOR DE ESCALA | | | | |
|-------------|--|-----------------|---|---|---|---|
| | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Recursos | 1. ¿Cree usted que los asociados realizan los dos préstamos (ordinario y extraordinario) a la vez? | | | | | |
| | 2. ¿Cree usted que la infraestructura representa un activo fijo valorizado? | | | | | |
| | 3. ¿Cree usted que el beneficio del auxilio mutual siempre se ha pagado? | | | | | |
| | 4. ¿Cree usted que se debe mejorar los montos de los auxilios mutuales? | | | | | |
| | 5. ¿Cree usted que los ambientes sociales representan ingresos a la asociación? | | | | | |
| | 6. ¿Considera usted que es beneficioso hacer actividades culturales a través de zoom? | | | | | |
| Objetivos | 7. ¿Cree usted que se deben sincerar las cuotas asociativas? | | | | | |
| | 8. ¿Cree usted que los fines de la asociación se está aplicando correctamente? | | | | | |
| | 9. ¿Considera usted que la institución se conduce por la ruta acertada? | | | | | |
| | 10. ¿Cree usted que se debe captar nuevos asociados? | | | | | |
| | 11. ¿Considera usted que se debe sincerar el pago de los auxilios mutuales? | | | | | |

| | | | | | | |
|---------|---|--|--|--|--|--|
| | 12. ¿La institución debe aplicar el benchmarking en el largo plazo, con acciones estratégicas similares a una entidad financiera? | | | | | |
| | 13. ¿Cree usted que la atención es eficiente en la asociación? | | | | | |
| | 14. ¿Cree usted que hay constante innovación tecnológica en los procesos administrativos? | | | | | |
| | 15. ¿Considera usted que la institución cuenta con objetivos para mejorar la productividad? | | | | | |
| | 16. ¿Cree usted que los asociados se deben de capacitar permanentemente? | | | | | |
| | 17. ¿Considera usted que se debe priorizar el aprendizaje de los trabajadores? | | | | | |
| Gestión | 18. ¿Se están utilizando asesorías técnicas en la institución? | | | | | |
| | 19. ¿Se realizan procedimientos idóneos en la gestión administrativa? | | | | | |
| | 20. ¿Usted cree que se han tomado acciones positivas al respecto? | | | | | |
| | 21. ¿Usted cree que la asociación tiene objetivos a corto plazo? | | | | | |
| | 22. ¿Cree usted que se debe hacer auditoria de cada gestión dirigenal? | | | | | |
| | 23. ¿Cree usted que las tareas son cumplidas eficientemente por los trabajadores? | | | | | |
| | 24. ¿Usted cree que la administración de la entidad propone nuevas estrategias al servicio del usuario? | | | | | |
| | 25. ¿Usted cree que las coordinaciones de actividades deben involucrar a todos? | | | | | |
| | 26. ¿Cree usted que se cumple con las normativas de la asociación? | | | | | |
| Control | 27. ¿Cree usted que se realizan controles comparando indicadores y buenas prácticas? | | | | | |
| | 28. ¿Cree usted que la administración está cumpliendo con el control de los indicadores planeados? | | | | | |
| | 29. ¿Cree usted que la asociación realiza el seguimiento de los objetivos? | | | | | |
| | 30. ¿Cree usted que debe existir la evaluación constante de los trabajadores de atención al cliente? | | | | | |

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario anónimo y de estricta confiabilidad, se está realizando un estudio con la finalidad de poder determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de los asociados en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú.

Le solicitamos responder con veracidad al siguiente cuestionario, es importante indicarle que la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda:

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Nunca

| DIMENSIONES | VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO | VALOR DE ESCALA | | | | |
|--------------------|---|------------------------|----------|----------|----------|----------|
| | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Servicio | 31. ¿Cree usted que la asociación ofrece los auxilios mutuales idóneos? | | | | | |
| | 32. ¿Cree usted que el crédito social representa un buen ingreso? | | | | | |
| | 33. ¿Cree usted que los alquileres de restaurantes de la institución aportan buenos ingresos? | | | | | |
| | 34. ¿Cree usted que los fondos económicos están asegurados para cubrir requerimientos de los asociados? | | | | | |
| | 35. ¿Cree usted que los alojamientos de propiedad de la institución ofrecen confort a los usuarios? | | | | | |
| | 36. ¿Cree usted que los alquileres de locales para eventos son rentables? | | | | | |
| Satisfacción | 37. ¿Cree que la atención administrativa al cliente es eficiente? | | | | | |
| | 38. ¿Cree usted que el trabajador encuentra un buen ambiente de trabajo? | | | | | |
| | 39. ¿Cree usted que los trabajadores cumplen su labor responsablemente? | | | | | |
| | 40. ¿Cree usted que la atención personalizada es satisfactoria para los usuarios? | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------|--|--|--|--|--|--|
| | 41. ¿Cree usted que los trabajadores cumplen con la orientación en los asociados? | | | | | |
| | 42. ¿Cree usted que existe la empatía en la asociación? | | | | | |
| | 43. ¿Usted cree que existe el bienestar general en los trabajadores y asociados? | | | | | |
| | 44. ¿Usted cree que existe la satisfacción general por parte de los asociados? | | | | | |
| | 45. ¿Usted cree que se cubre las necesidades de los asociados? | | | | | |
| Fiabilidad | 46. ¿Considera usted que los asociados están satisfechos por la atención recibida? | | | | | |
| | 47. ¿Usted cree que la asociación respeta la privacidad de los asociados? | | | | | |
| | 48. ¿Cree usted que se mantiene en reserva la información financiera del usuario con el uso de equipos modernos? | | | | | |
| | 49. ¿Usted cree que la atención al público se efectúa de acuerdo al orden de llegada? | | | | | |
| | 50. ¿Usted cree que existe la precisión del diagnóstico para la atención de los asociados? | | | | | |
| | 51. ¿Cree usted que la normativa es de observancia y cumplimiento obligatorio? | | | | | |
| | 52. ¿Cree usted que la institución atiende con esmero y prontitud en la oportunidad de la atención de urgencia? | | | | | |
| | 53. ¿Cree usted que hay fiabilidad en experimentación de alguna norma? | | | | | |
| | 54. ¿Cree usted que existe reservas del caso con las garantías? | | | | | |
| | 55. ¿Cree usted que es seguro las promesas de servicios a los asociados? | | | | | |
| | 56. ¿Cree usted que existe la consistencia de los pagos de auxilios y crédito social? | | | | | |
| | 57. ¿Cree usted que existe la confianza de los asociados para la mutual? | | | | | |
| Consumidores | 58. ¿Cree usted que los asociados participan en todos los beneficios de la asociación? | | | | | |
| | 59. ¿Cree usted que los asociados militares en actividad y retiro reciben la misma atención? | | | | | |
| | 60. ¿Usted cree que los trabajadores civiles se benefician con el crédito social? | | | | | |

Anexo 04: BASE DE DATOS ESTADÍSTICOS SPSS 24

Evelyn Chuquizuta Yarleque.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 91 de 91 variables

| | SumServ | SumSati | SumFiab | SumCons | Var2 | RECU | OBJE | GEST | CONT | varinde | SERV | SATI | FIAB | CONS | vardepe |
|----|---------|---------|---------|---------|--------|------|------|------|------|---------|------|------|------|------|---------|
| 1 | 8.00 | 21.00 | 23.00 | 7.00 | 52.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 2 | 9.00 | 14.00 | 22.00 | 6.00 | 45.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 3 | 9.00 | 19.00 | 23.00 | 5.00 | 51.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 4 | 9.00 | 26.00 | 22.00 | 7.00 | 57.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 5 | 9.00 | 18.00 | 24.00 | 7.00 | 51.00 | 3.00 | 1.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 6 | 14.00 | 28.00 | 21.00 | 9.00 | 63.00 | 3.00 | 1.00 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 |
| 7 | 9.00 | 18.00 | 22.00 | 4.00 | 49.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 |
| 8 | 14.00 | 34.00 | 43.00 | 10.00 | 91.00 | 4.00 | 2.00 | 4.00 | 5.00 | 3.00 | 2.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 |
| 9 | 10.00 | 19.00 | 24.00 | 8.00 | 53.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 |
| 10 | 19.00 | 39.00 | 47.00 | 13.00 | 105.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 11 | 15.00 | 21.00 | 36.00 | 10.00 | 72.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 12 | 8.00 | 19.00 | 29.00 | 6.00 | 56.00 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 13 | 13.00 | 17.00 | 27.00 | 5.00 | 57.00 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 14 | 13.00 | 28.00 | 33.00 | 9.00 | 74.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 15 | 16.00 | 38.00 | 51.00 | 13.00 | 105.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 16 | 10.00 | 15.00 | 25.00 | 6.00 | 50.00 | 2.00 | 4.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 17 | 23.00 | 32.00 | 50.00 | 13.00 | 105.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 18 | 11.00 | 15.00 | 20.00 | 4.00 | 46.00 | 2.00 | 4.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 |
| 19 | 26.00 | 35.00 | 56.00 | 14.00 | 117.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 |
| 20 | 21.00 | 38.00 | 53.00 | 12.00 | 112.00 | 5.00 | 3.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 21 | 12.00 | 16.00 | 25.00 | 7.00 | 53.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 22 | 12.00 | 13.00 | 24.00 | 6.00 | 49.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 23 | 13.00 | 27.00 | 45.00 | 10.00 | 85.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Evelyn Chuquizuta Yarleque.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 91 de 91 variables

| | vardepe | AGRUPRECU | AGRUPOBJE | AGRUPGEST | AGRUPCONT | AGRUPVARINDE | AGRUPSERV | AGRUPSATI | AGRUPFIAB | AGRUPCONS | AGRUPVARDEPE |
|----|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| 1 | 2.00 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 2.00 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 2.00 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 4 | 2.00 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 5 | 2.00 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 6 | 2.00 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 7 | 2.00 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | 3.00 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 9 | 2.00 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 10 | 4.00 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 11 | 3.00 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 12 | 2.00 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 13 | 2.00 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 14 | 3.00 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 15 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 16 | 2.00 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 17 | 4.00 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 18 | 2.00 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 19 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 20 | 4.00 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 21 | 2.00 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 22 | 2.00 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 23 | 3.00 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Evelyn Chuquizuta Yarleque.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

103: P1 Visible: 91 de 91 variables

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 79 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 80 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 81 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 82 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 |
| 83 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | |
| 85 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 86 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 87 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 88 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 89 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 |
| 90 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| 91 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 92 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 93 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 94 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 |
| 95 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 |
| 96 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 |
| 97 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 98 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 100 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 101 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Evelyn Chuquizuta Yarleque.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

103: P1 Visible: 91 de 91 variables

| | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | P31 | P32 | P33 | P34 | P35 | P36 | P37 | P38 | P39 | P40 | P41 | P42 | P43 | P44 | P45 | P46 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 79 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 80 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 |
| 81 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| 82 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 |
| 83 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 84 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 85 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 86 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 88 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 89 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 90 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 91 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 92 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 93 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 94 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 95 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 96 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 |
| 97 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 98 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 100 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 101 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Evelyn Chuquizuta Yarleque.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

103: P1 Visible: 91 de 91 variables

| | P47 | P48 | P49 | P50 | P51 | P52 | P53 | P54 | P55 | P56 | P57 | P58 | P59 | P60 | Suma | SumRecu | SumObje | SumGest | SumCont | Var1 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|---------|---------|---------|---------|--------|
| 79 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 232.00 | 22.00 | 48.00 | 35.00 | 15.00 | 120.00 |
| 80 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 222.00 | 29.00 | 53.00 | 39.00 | 14.00 | 135.00 |
| 81 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 153.00 | 14.00 | 21.00 | 19.00 | 8.00 | 62.00 |
| 82 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 176.00 | 22.00 | 43.00 | 21.00 | 6.00 | 92.00 |
| 83 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 133.00 | 11.00 | 21.00 | 18.00 | 11.00 | 61.00 |
| 84 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 174.00 | 27.00 | 44.00 | 25.00 | 17.00 | 113.00 |
| 85 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 204.00 | 24.00 | 45.00 | 32.00 | 18.00 | 119.00 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 151.00 | 10.00 | 19.00 | 13.00 | 14.00 | 56.00 |
| 87 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 219.00 | 26.00 | 40.00 | 32.00 | 16.00 | 114.00 |
| 88 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 146.00 | 12.00 | 21.00 | 21.00 | 8.00 | 62.00 |
| 89 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 167.00 | 18.00 | 38.00 | 17.00 | 7.00 | 80.00 |
| 90 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 178.00 | 12.00 | 22.00 | 21.00 | 19.00 | 74.00 |
| 91 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 141.00 | 12.00 | 23.00 | 15.00 | 6.00 | 56.00 |
| 92 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 142.00 | 15.00 | 24.00 | 17.00 | 8.00 | 64.00 |
| 93 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 130.00 | 9.00 | 22.00 | 20.00 | 4.00 | 55.00 |
| 94 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 174.00 | 21.00 | 33.00 | 32.00 | 15.00 | 101.00 |
| 95 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 193.00 | 25.00 | 43.00 | 25.00 | 17.00 | 110.00 |
| 96 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 160.00 | 9.00 | 24.00 | 19.00 | 7.00 | 59.00 |
| 97 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 157.00 | 12.00 | 25.00 | 16.00 | 8.00 | 61.00 |
| 98 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 222.00 | 21.00 | 42.00 | 35.00 | 13.00 | 111.00 |
| 99 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 199.00 | 15.00 | 27.00 | 27.00 | 12.00 | 81.00 |
| 100 | 2 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 159.00 | 11.00 | 21.00 | 16.00 | 9.00 | 57.00 |
| 101 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Evelyn Chuquizuta Yarleque.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

103: P1 Visible: 91 de 91 variables

| | SumServ | SumSati | SumFiab | SumCons | Var2 | RECU | OBJE | GEST | CONT | varinde | SERV | SATI | FIAB | CONS | vardepe | A |
|-----|---------|---------|---------|---------|--------|------|------|------|------|---------|------|------|------|------|---------|---|
| 79 | 17.00 | 40.00 | 48.00 | 7.00 | 105.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 2.00 | 4.00 | |
| 80 | 21.00 | 15.00 | 47.00 | 4.00 | 83.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 2.00 | 4.00 | 1.00 | 3.00 | |
| 81 | 13.00 | 19.00 | 45.00 | 14.00 | 77.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 5.00 | 3.00 | |
| 82 | 23.00 | 37.00 | 20.00 | 4.00 | 80.00 | 4.00 | 4.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | |
| 83 | 22.00 | 26.00 | 21.00 | 3.00 | 69.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 4.00 | 3.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | |
| 84 | 12.00 | 19.00 | 25.00 | 5.00 | 56.00 | 5.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | |
| 85 | 14.00 | 24.00 | 42.00 | 5.00 | 80.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 2.00 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 3.00 | |
| 86 | 19.00 | 40.00 | 33.00 | 3.00 | 92.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 4.00 | 2.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 1.00 | 3.00 | |
| 87 | 19.00 | 41.00 | 41.00 | 4.00 | 101.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 5.00 | 3.00 | 1.00 | 4.00 | |
| 88 | 19.00 | 24.00 | 36.00 | 5.00 | 79.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | |
| 89 | 22.00 | 23.00 | 37.00 | 5.00 | 82.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | |
| 90 | 19.00 | 40.00 | 40.00 | 5.00 | 99.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 5.00 | 2.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | |
| 91 | 15.00 | 25.00 | 41.00 | 4.00 | 81.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 1.00 | 3.00 | |
| 92 | 13.00 | 21.00 | 40.00 | 4.00 | 74.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 1.00 | 3.00 | |
| 93 | 16.00 | 22.00 | 32.00 | 5.00 | 70.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | |
| 94 | 13.00 | 22.00 | 34.00 | 4.00 | 69.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 1.00 | 2.00 | |
| 95 | 12.00 | 25.00 | 39.00 | 7.00 | 76.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | |
| 96 | 22.00 | 38.00 | 34.00 | 7.00 | 94.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | |
| 97 | 19.00 | 40.00 | 34.00 | 3.00 | 93.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 1.00 | 3.00 | |
| 98 | 19.00 | 42.00 | 40.00 | 10.00 | 101.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 5.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | |
| 99 | 27.00 | 41.00 | 42.00 | 8.00 | 110.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | |
| 100 | 23.00 | 38.00 | 35.00 | 6.00 | 96.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | |
| 101 | | | | | | | | | | | | | | | | |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Evelyn Chuquizuta Yarleque.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

103: P1 Visible: 91 de 91 variables

| | vardepe | AGRUPRECU | AGRUPOBJE | AGRUPGEST | AGRUPCONT | AGRUPVARINDE | AGRUPSERV | AGRUPSATI | AGRUPFIAB | AGRUPCONS | AGRUPVARDEPE | Vi |
|-----|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|----|
| 79 | 4.00 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | |
| 80 | 3.00 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | |
| 81 | 3.00 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | |
| 82 | 3.00 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | |
| 83 | 2.00 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | |
| 84 | 2.00 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | |
| 85 | 3.00 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 86 | 3.00 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | |
| 87 | 4.00 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 3 | |
| 88 | 3.00 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 89 | 3.00 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 90 | 3.00 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | |
| 91 | 3.00 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | |
| 92 | 3.00 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | |
| 93 | 3.00 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 94 | 2.00 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | |
| 95 | 3.00 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 96 | 3.00 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | |
| 97 | 3.00 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | |
| 98 | 4.00 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | |
| 99 | 4.00 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | |
| 100 | 3.00 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | |
| 101 | | | | | | | | | | | | |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Anexo 05: Validación de Juicio de Expertos 1

Validación de la Dra. Teresa Narváez Aranibar

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN RECURSOS | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree usted que los asociados los dos préstamos (ordinario y extraordinario) a la vez? | | | | | | | |
| 2 | ¿Cree usted que la infraestructura representa un activo fijo valorizado? | | | | | | | |
| 3 | ¿Cree usted que el beneficio del auxilio mutual siempre se ha pagado? | | | | | | | |
| 4 | ¿Cree usted que se debe mejorar los montos de los auxilios mutuales? | | | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que los ambientes sociales representan ingresos a la asociación? | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera usted que es beneficioso hacer actividades culturales a través de zoom? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN OBJETIVOS | | | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted que se deben sincerar las cuotas asociativas? | | | | | | | |
| 8 | ¿Cree usted que los fines de la asociación se está aplicando correctamente? | | | | | | | |
| 9 | ¿Considera usted que la institución se conduce por la ruta acertada? | | | | | | | |
| 10 | ¿Cree usted que se debe captar nuevos asociados? | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera usted que se debe sincerar el pago de los auxilios mutuales? | | | | | | | |
| 12 | ¿La institución debe aplicar el benchmarking en el largo plazo, con | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | acciones estratégicas similares a una entidad financiera? | | | | | | | |
| 13 | ¿Cree usted que la atención es eficiente en la asociación? | | | | | | | |
| 14 | ¿Cree usted que hay constante innovación tecnológica en los procesos administrativos? | | | | | | | |
| 15 | ¿Considera usted que la institución cuenta con objetivos para mejorar la productividad? | | | | | | | |
| 16 | ¿Cree usted que los asociados se deben de capacitar permanentemente? | | | | | | | |
| 17 | ¿Considera usted que se debe priorizar el aprendizaje de los trabajadores? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN GESTIÓN | | | | | | | |
| 18 | ¿Se están utilizando asesorías técnicas en la institución? | | | | | | | |
| 19 | ¿Se realizan procedimientos idóneos en la gestión administrativa? | | | | | | | |
| 20 | ¿Usted cree que se han tomado acciones positivas al respecto? | | | | | | | |
| 21 | ¿Usted cree que la asociación tiene objetivos a corto plazo? | | | | | | | |
| 22 | ¿Cree usted que se debe hacer auditoria de cada gestión dirigenal? | | | | | | | |
| 23 | ¿Cree usted que las tareas son cumplidas eficientemente por los trabajadores? | | | | | | | |
| 24 | ¿Usted cree que la administración de la entidad propone nuevas estrategias al servicio del usuario? | | | | | | | |
| 25 | ¿Usted cree que las coordinaciones de actividades deben involucrar a todos? | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 26 | ¿Cree usted que se cumple con las normativas de la asociación? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN CONTROL | | | | | | | |
| 27 | ¿Cree usted que se realizan controles comparando indicadores y buenas prácticas? | | | | | | | |
| 28 | ¿Cree usted que la administración está cumpliendo con el control de los indicadores planeados? | | | | | | | |
| 29 | ¿Cree usted que la asociación realiza el seguimiento de los objetivos? | | | | | | | |
| 30 | ¿Cree usted que debe existir la evaluación constante de los trabajadores de atención al cliente? | | | | | | | |

Anexo 06: Validación de Juicio de Expertos 2

Validación de la Dra. Edith Rosales Domínguez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN RECURSOS | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree usted que los asociados los dos préstamos (ordinario y extraordinario) a la vez? | | | | | | | |
| 2 | ¿Cree usted que la infraestructura representa un activo fijo valorizado? | | | | | | | |
| 3 | ¿Cree usted que el beneficio del auxilio mutual siempre se ha pagado? | | | | | | | |
| 4 | ¿Cree usted que se debe mejorar los montos de los auxilios mutuales? | | | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que los ambientes sociales | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | representan ingresos a la asociación? | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera usted que es beneficioso hacer actividades culturales a través de zoom? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN OBJETIVOS | | | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted que se deben sincerar las cuotas asociativas? | | | | | | | |
| 8 | ¿Cree usted que los fines de la asociación se está aplicando correctamente? | | | | | | | |
| 9 | ¿Considera usted que la institución se conduce por la ruta acertada? | | | | | | | |
| 10 | ¿Cree usted que se debe captar nuevos asociados? | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera usted que se debe sincerar el pago de los auxilios mutuales? | | | | | | | |
| 12 | ¿La institución debe aplicar el benchmarking en el largo plazo, con acciones estratégicas similares a una entidad financiera? | | | | | | | |
| 13 | ¿Cree usted que la atención es eficiente en la asociación? | | | | | | | |
| 14 | ¿Cree usted que hay constante innovación tecnológica en los procesos administrativos? | | | | | | | |
| 15 | ¿Considera usted que la institución cuenta con objetivos para mejorar la productividad? | | | | | | | |
| 16 | ¿Cree usted que los asociados se deben de capacitar permanentemente? | | | | | | | |
| 17 | ¿Considera usted que se debe priorizar el aprendizaje de los trabajadores? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN GESTIÓN | | | | | | | |
| 18 | ¿Se están utilizando asesorías técnicas en la institución? | | | | | | | |
| 19 | ¿Se realizan procedimientos idóneos | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | en la gestión administrativa? | | | | | | | |
| 20 | ¿Usted cree que se han tomado acciones positivas al respecto? | | | | | | | |
| 21 | ¿Usted cree que la asociación tiene objetivos a corto plazo? | | | | | | | |
| 22 | ¿Cree usted que se debe hacer auditoria de cada gestión dirigenial? | | | | | | | |
| 23 | ¿Cree usted que las tareas son cumplidas eficientemente por los trabajadores? | | | | | | | |
| 24 | ¿Usted cree que la administración de la entidad propone nuevas estrategias al servicio del usuario? | | | | | | | |
| 25 | ¿Usted cree que las coordinaciones de actividades deben involucrar a todos? | | | | | | | |
| 26 | ¿Cree usted que se cumple con las normativas de la asociación? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN CONTROL | | | | | | | |
| 27 | ¿Cree usted que se realizan controles comparando indicadores y buenas prácticas? | | | | | | | |
| 28 | ¿Cree usted que la administración está cumpliendo con el control de los indicadores planeados? | | | | | | | |
| 29 | ¿Cree usted que la asociación realiza el seguimiento de los objetivos? | | | | | | | |
| 30 | ¿Cree usted que debe existir la evaluación constante de los trabajadores de atención al cliente? | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI APLICA**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Edith Rosales Domínguez

DNI: 25703679

Especialidad del validador **INVESTIGADORA**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

DRA. Edith G Rosales Domínguez

DNI 23703679

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿Cree usted que la asociación ofrece los auxilios mutuales idóneos? | | | | | | | |
| 2 | ¿Cree usted que el crédito social representa un buen ingreso? | | | | | | | |
| 3 | ¿Cree usted que los alquileres de restaurantes de la institución aportan buenos ingresos? | | | | | | | |
| 4 | ¿Cree usted que los fondos económicos están asegurados para cubrir requerimientos de los asociados? | | | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que los alojamientos de propiedad de la institución ofrecen confort a los usuarios? | | | | | | | |
| 6 | ¿Cree usted que los alquileres de locales para eventos son rentables? | | | | | | | |
| | DIMENSION SATISFACCIÓN | | | | | | | |
| 7 | 37. ¿Cree que la atención administrativa al cliente es eficiente? | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 8 | 38. ¿Cree usted que el trabajador encuentra un buen ambiente de trabajo? | | | | | | | |
| 9 | 39. ¿Cree usted que los trabajadores cumplen su labor responsablemente? | | | | | | | |
| 10 | 40. ¿Cree usted que la atención personalizada es satisfactoria para los usuarios? | | | | | | | |
| 11 | 41. ¿Cree usted que los trabajadores cumplen con la orientación en los asociados? | | | | | | | |
| 12 | 42. ¿Cree usted que existe la empatía en la asociación? | | | | | | | |
| 13 | 43. ¿Usted cree que existe el bienestar general en los trabajadores y asociados? | | | | | | | |
| 14 | 44. ¿Usted cree que existe la satisfacción general por parte de los asociados? | | | | | | | |
| 15 | 45. ¿Usted cree que se cubre las necesidades de los asociados? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN FIABILIDAD | | | | | | | |
| 16 | ¿Considera usted que los asociados están satisfechos por la atención recibida? | | | | | | | |
| 17 | ¿Usted cree que la asociación respeta la privacidad de los asociados? | | | | | | | |
| 18 | ¿Cree usted que se mantiene en reserva la información financiera del usuario con el uso de equipos modernos? | | | | | | | |
| 19 | ¿Usted cree que la atención al público se efectúa de acuerdo al orden de llegada? | | | | | | | |
| 20 | ¿Usted cree que existe la precisión del diagnóstico para la | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | atención de los asociados? | | | | | | | |
| 21 | ¿Cree usted que la normativa es de observancia y cumplimiento obligatorio? | | | | | | | |
| 22 | ¿Cree usted que la institución atiende con esmero y prontitud en la oportunidad de la atención de urgencia? | | | | | | | |
| 23 | ¿Cree usted que hay fiabilidad en experimentación de alguna norma? | | | | | | | |
| 24 | ¿Cree usted que existen reservas del caso con las garantías? | | | | | | | |
| 25 | ¿Cree usted que es seguro las promesas de servicios a los asociados? | | | | | | | |
| 26 | ¿Cree usted que existe la consistencia de los pagos de auxilios y crédito social? | | | | | | | |
| 27 | ¿Cree usted que existe la confianza de los asociados para la mutual? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN CONTROL | | | | | | | |
| 28 | ¿Cree usted que los asociados participan en todos los beneficios de la asociación? | | | | | | | |
| 29 | ¿Cree usted que los asociados militares en actividad y retiro reciben la misma atención? | | | | | | | |
| 30 | ¿Usted cree que los trabajadores civiles se benefician con el crédito social? | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI APLICA**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Edith Rosales Domínguez

DNI: 25703679

Especialidad del validador **INVESTIGADORA**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DRA. Edith G Rosales Domínguez

DNI 23703679

Anexo 07: Validación de Juicio de Expertos 3

Validación del Dr. Edwin Arce Álvarez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN RECURSOS | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree usted que los asociados los dos préstamos (ordinario y extraordinario) a la vez? | | | | | | | |
| 2 | ¿Cree usted que la infraestructura representa un activo fijo valorizado? | | | | | | | |
| 3 | ¿Cree usted que el beneficio del auxilio mutual siempre se ha pagado? | | | | | | | |
| 4 | ¿Cree usted que se debe mejorar los montos de los auxilios mutuales? | | | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que los ambientes sociales representan ingresos a la asociación? | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera usted que es beneficioso hacer actividades culturales a través de zoom? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN OBJETIVOS | | | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted que se deben sincerar las cuotas asociativas? | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 8 | ¿Cree usted que los fines de la asociación se está aplicando correctamente? | | | | | | | |
| 9 | ¿Considera usted que la institución se conduce por la ruta acertada? | | | | | | | |
| 10 | ¿Cree usted que se debe captar nuevos asociados? | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera usted que se debe sincerar el pago de los auxilios mutuales? | | | | | | | |
| 12 | ¿La institución debe aplicar el benchmarking en el largo plazo, con acciones estratégicas similares a una entidad financiera? | | | | | | | |
| 13 | ¿Cree usted que la atención es eficiente en la asociación? | | | | | | | |
| 14 | ¿Cree usted que hay constante innovación tecnológica en los procesos administrativos? | | | | | | | |
| 15 | ¿Considera usted que la institución cuenta con objetivos para mejorar la productividad? | | | | | | | |
| 16 | ¿Cree usted que los asociados se deben de capacitar permanentemente? | | | | | | | |
| 17 | ¿Considera usted que se debe priorizar el aprendizaje de los trabajadores? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN GESTIÓN | | | | | | | |
| 18 | ¿Se están utilizando asesorías técnicas en la institución? | | | | | | | |
| 19 | ¿Se realizan procedimientos idóneos en la gestión administrativa? | | | | | | | |
| 20 | ¿Usted cree que se han tomado acciones positivas al respecto? | | | | | | | |
| 21 | ¿Usted cree que la asociación tiene objetivos a corto plazo? | | | | | | | |
| 22 | ¿Cree usted que se debe hacer auditoria de cada gestión dirigencial? | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 23 | ¿Cree usted que las tareas son cumplidas eficientemente por los trabajadores? | | | | | | | |
| 24 | ¿Usted cree que la administración de la entidad propone nuevas estrategias al servicio del usuario? | | | | | | | |
| 25 | ¿Usted cree que las coordinaciones de actividades deben involucrar a todos? | | | | | | | |
| 26 | ¿Cree usted que se cumple con las normativas de la asociación? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN CONTROL | | | | | | | |
| 27 | ¿Cree usted que se realizan controles comparando indicadores y buenas prácticas? | | | | | | | |
| 28 | ¿Cree usted que la administración está cumpliendo con el control de los indicadores planeados? | | | | | | | |
| 29 | ¿Cree usted que la asociación realiza el seguimiento de los objetivos? | | | | | | | |
| 30 | ¿Cree usted que debe existir la evaluación constante de los trabajadores de atención al cliente? | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI APLICA**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. EDWIN ARCE

ALVAREZ

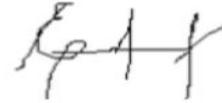
DNI: 23833025

Especialidad del validador **INVESTIGADOR**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Dr. Edwin Arce Alvarez.

DNI 23833025

Investigador

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN SERVICIO | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree usted que la asociación ofrece los auxilios mutuales idóneos? | | | | | | | |
| 2 | ¿Cree usted que el crédito social representa un buen ingreso? | | | | | | | |
| 3 | ¿Cree usted que los alquileres de restaurantes de la institución aportan buenos ingresos? | | | | | | | |
| 4 | ¿Cree usted que los fondos económicos están asegurados para cubrir requerimientos de los asociados? | | | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que los alojamientos de propiedad de la institución ofrecen confort a los usuarios? | | | | | | | |
| 6 | ¿Cree usted que los alquileres de locales para eventos son rentables? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN SATISFACCIÓN | | | | | | | |
| 7 | 37. ¿Cree que la atención administrativa al cliente es eficiente? | | | | | | | |
| 8 | 38. ¿Cree usted que el trabajador encuentra un buen ambiente de trabajo? | | | | | | | |
| 9 | 39. ¿Cree usted que los trabajadores cumplen su labor responsablemente? | | | | | | | |
| 10 | 40. ¿Cree usted que la atención personalizada es satisfactoria para los usuarios? | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 11 | 41. ¿Cree usted que los trabajadores cumplen con la orientación en los asociados? | | | | | | | |
| 12 | 42. ¿Cree usted que existe la empatía en la asociación? | | | | | | | |
| 13 | 43. ¿Usted cree que existe el bienestar general en los trabajadores y asociados? | | | | | | | |
| 14 | 44. ¿Usted cree que existe la satisfacción general por parte de los asociados? | | | | | | | |
| 15 | 45. ¿Usted cree que se cubre las necesidades de los asociados? | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN FIABILIDAD | | | | | | | |
| 16 | ¿Considera usted que los asociados están satisfechos por la atención recibida? | | | | | | | |
| 17 | ¿Usted cree que la asociación respeta la privacidad de los asociados? | | | | | | | |
| 18 | ¿Cree usted que se mantiene en reserva la información financiera del usuario con el uso de equipos modernos? | | | | | | | |
| 19 | ¿Usted cree que la atención al público se efectúa de acuerdo al orden de llegada? | | | | | | | |
| 20 | ¿Usted cree que existe la precisión del diagnóstico para la atención de los asociados? | | | | | | | |
| 21 | ¿Cree usted que la normativa es de observancia y cumplimiento obligatorio? | | | | | | | |
| 22 | ¿Cree usted que la institución atiende con esmero y prontitud en la oportunidad de la atención de urgencia? | | | | | | | |
| 23 | ¿Cree usted que hay fiabilidad en experimentación de alguna norma? | | | | | | | |
| 24 | ¿Cree usted que existen reservas del caso con las garantías? | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 25 | ¿Cree usted que es seguro las promesas de servicios a los asociados? | | | | | | | |
| 26 | ¿Cree usted que existe la consistencia de los pagos de auxilios y crédito social? | | | | | | | |
| 27 | ¿Cree usted que existe la confianza de los asociados para la mutual? | | | | | | | |
| DIMENSIÓN CONTROL | | | | | | | | |
| 28 | ¿Cree usted que los asociados participan en todos los beneficios de la asociación? | | | | | | | |
| 29 | ¿Cree usted que los asociados militares en actividad y retiro reciben la misma atención? | | | | | | | |
| 30 | ¿Usted cree que los trabajadores civiles se benefician con el crédito social? | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI APLICA**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. EDWIN ARCE

ALVAREZ

DNI: 23833025

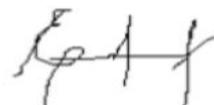
Especialidad del validador **INVESTIGADOR**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Edwin Arce Alvarez.

DNI 23833025

Investigador

Anexo 08: Autorización de los Directivos y Administrador de la Asociación mutualista



ASOCIACIÓN MUTUALISTA
DE TÉCNICOS Y SUBOFICIALES
DE LA FUERZA
AEREA DEL PERÚ

"Año del Bicentenario del Perú 200 Años de Independencia"

Lima, 12 de julio del 2021

Carta AMAG-No. 250

Señor
JULIO YARLEQUE POICON
Presente. -

Ref. Carta s/n del 10.07.2021

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de expresarle un cordial saludo, en mi calidad de Administrador General de la Asociación Mutualista de Técnicos y Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú.

El motivo de la presente, es para comunicarles que gustosos brindaremos las facilidades tanto a usted como a la Srta. Evelyn Chuquizuta Julca, con el acceso a las instalaciones de la Asociación Mutualista y puedan realizar su investigación.

Sin otro particular por el momento, quedo a sus órdenes y a la espera de su atenta respuesta.

Atentamente,

ADMINISTRADOR GENERAL



PC EMILIO JOSÉ ARIAS JARA
Matricula 36950

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

Lima, 10 de julio del 2021

Señor
EMILIO ARIAS JARA
Administrador General
Asociación Mutualista de Técnico y Suboficiales de la FAP
Av. Sáenz Peña 261, Barranco
Presente. -

De mi consideración:

Es grato dirigirnos a usted para expresarle nuestro cordial saludo, y a la vez, presentarnos como alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo.

El motivo de la presente, es que, como alumnos pronto a egresar, estamos realizando investigaciones sobre Mutualismo y recabar información para nuestra tesis; por lo que solicitamos a usted, acceso en las instalaciones de la Asociación Mutualista de Técnicos y Suboficiales de la FAP y poder continuar con nuestra investigación.

Agradeciendo anticipadamente la atención a la presente, quedamos de usted.

Atentamente,

Evelyn Jayne Chuquizuta Juica
DNI N° 76570712

Julio Samuel Yariequé Poicón
DNI N° 70124755



Anexo 9: Fotografías en la Asociación Mutualista

ATENCIÓN A LOS ASOCIADOS Y FAMILIAR EN LOS SERVICIOS MUTUALES



REGLAMENTO DE CRÉDITO SOCIAL 2016



**VICEPRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN MUTUALISTA DE TÉCNICOS Y
SUBOFICIALES DE LA FUERZA AÉREA DEL PERÚ**



ALQUILER DE LOCAL





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ARCE ALVAREZ EDWIN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Asociación Mutualista de Suboficiales de la Fuerza Aérea del Perú, Barranco 2021", cuyos autores son CHUQUIZUTA JULCA EVELYN JAYNE, YARLEQUE POICON JULIO SAMUEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Abril del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| ARCE ALVAREZ EDWIN DNI: 23833025 ORCID 0000-0003-3495-2950 | Firmado digitalmente por: ARCEAL12 el 04-04-2022 20:44:50 |

Código documento Trilce: TRI - 0294211