



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad de servicio, Empresa Municipal de Servicios de
Agua Potable y Alcantarillado S.A. San Martín, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Granados Navarro, Kattia Francesca (orcid.org/0000-0002-5023-955X)

ASESOR:

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar (orcid.org/0000-0002-2126-2769)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres Marcial Granados Vera y Blanca Navarro Pérez, por acompañarme en este largo camino y por nunca soltarme y estar siempre a mi lado, por inspirarme a seguir superándome a mi misma, a mi hermano, Marcial Granados Navarro, mi cómplice y apoyo en muchas cosas.

Kattia Francesca

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida, y por haberme dado a una familia tan maravillosa, por siempre guiarme por el sendero correcto y por colocar a las personas adecuadas en mi camino.

A mi asesora por siempre apoyarme en la realización de esta tesis, que gracias a su sabiduría y tiempo supo encaminarme hasta su culminación.

La autora

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1 Pruebas de normalidad	25
Tabla 2 Correlación entre la planificación y calidad de servicio	26
Tabla 3 Correlación entre la organización y calidad de servicio.....	27
Tabla 4 Correlación entre la dirección y calidad de servicio.....	28
Tabla 5 Correlación entre el proceso de control y calidad de servicio.....	29
Tabla 6 Correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio	30

Índice de figuras

Figura 1 Regresión lineal de la gestión administrativa y calidad de servicio	31
--	----

Resumen

La finalidad del estudio ha sido determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en EMAPA San Martín, 2022. Investigación básica – descriptiva, de diseño no experimental de nivel correlacional. Los participantes fueron 53 trabajadores de la entidad. El instrumento aplicado para la recolección de datos ha sido el cuestionario. Los resultados demostraron que existe una relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio porque el p-valor obtenido para todos los casos fue menor a 0.05. Conclusión: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con un nivel de correlación positiva moderada (0.453) y una significancia de 0.001 por cuanto cumple con los límites de aceptación, asimismo, la influencia entre ambas variables es del 20.5%. La aseveración permite aceptar la hipótesis planteada.

Palabras clave: Gestión, calidad, servicio.

Abstract

The purpose of the study has been to determine the relationship between administrative management and the quality of service in EMAPA San Martín, 2022. Basic - descriptive research, non-experimental design of correlational level. The participants were 53 employees of the entity. The instrument applied for data collection has been the questionnaire. The results showed that there is a significant relationship between the dimensions of administrative management and the quality of service because the p-value obtained for all cases was less than 0.05. Conclusion: There is a significant relationship between administrative management and service quality with a moderate positive correlation level (0.453) and a significance of 0.001 because it meets the acceptance limits, likewise, the influence between both variables is 20.5%. . The assertion allows us to accept the proposed hypothesis.

Keywords: Management, quality, service.

I. INTRODUCCIÓN

Por muchos años se ha visto que a través de la historia de la humanidad tal y como relata Muñoz (1999) la gestión administrativa siempre fue muy importante, en una parte del libro nos narra como Julio Cesar mientras estaba en una de sus conquistas tuvo un pequeño problema y era el de poder atravesar un río, el río Rin para ser exactos, y aquí es donde entra en escenario la ciencia de la administración pues esta se dedica a solucionar ciertos problemas que puedan aparecer en el camino a cumplir las metas, de cómo llevar a cabo esa solución, siempre con el mandato de alguien, un jefe, que es el que sabe aprovechar las destrezas e inteligencias de todos los integrantes que conformen el equipo, pues trabaja a través de las personas y está al tanto de los posibles cambios que puedan presentarse y generar nuevas soluciones. Por otro lado, cuando hablamos de poder satisfacer las necesidades de otras personas de tal manera que esta pueda estar completamente contenta, nos referimos a la calidad de servicio. De acuerdo con Vargas y Alana (2014) la calidad agarró mucha fuerza luego del gran acontecimiento ocurrido el 01 de septiembre de 1939 cuando inició el segundo conflicto mundial, donde el desarrollo de las estrategias fueron ejecutadas considerando ciertos estándares de calidad a fin de edificar una sociedad que logre la satisfacción mediante la administración de los representantes.

Mientras tanto, en América Latina, según la CEPAL (2014) se mostraron importantes avances en los campos de lo económico y social, lo cual muestra favorables resultados, sin embargo, esto no impidió la posibilidad que existiesen irregularidades en el reparto de las entradas. La región sigue experimentando un crecimiento desigual. La administración del estado nunca se ha encontrado en un estado fijo en América Latina según Dimock (1939). Un claro ejemplo es que en la década de los ochenta hubo una especie de revolución administrativa, que llegó a los países latinoamericanos a principio de los noventa; esta misma venía con principios propios de la administración de empresas privadas según Valdez (2019). Los resultados por otro lado muestran que desde hace mucho tiempo se han realizado investigaciones sobre lo ineficiente que es la prestación de servicio del sector público debido a una ineficaz gestión administrativa, así como también

a un adecuado personal calificado. Y ahora si hablamos de la administración del agua, según Jouralev (2001) diversos países en Latinoamérica siguen en la búsqueda de encontrar una manera que empuje a realizar sustituciones en los reglamentos e instituciones en cuanto a la administración del recurso hídrico más importante del mundo, como lo es el agua, esto varía de país en país, con la meta de perfeccionar la manera de administrar y aprovechar el agua.

Asimismo, en Perú, existe una amplia diversidad de normas cuya aplicación va de personas que tienen las condiciones necesarias para poder conseguir y contraer obligaciones a entes que no se consideren de carácter público; no obstante, estos entes que, si se consideran como entes de carácter público, tienen funciones distintas (Rojas, 2015). De hecho Martín (2011) indica que nos encontramos frente a dos problemas, por un lado tenemos que no se ha encontrado la existencia de una norma que de claridad al concepto de administración del estado y por otra parte tenemos la inexistencia de los bases fundamentales que se supone debería de contener la estructura de la gestión del estado, por ello es que se ejecutó el “Proyecto de la Ley de Bases de la Administración Pública” que busca recoger aspectos y fundamentos para la estructura de la administración pública, se hace esto más que todo para poder entender cómo funciona la administración en nuestro país, pues también uno de los objetivos de la misma es la de poder satisfacer a sus usuarios y aquí es donde entra a tallar la calidad de servicio que se da a los ciudadanos. Si hablamos del servicio potable en nuestro país hay que recalcar que para el Estado es importante garantizar a toda la población el acceso a este servicio, pues es muy importante para la salud e higiene.

Según los hechos evidenciados en la organización con mas participación administrativa en la región de San Martín, es decir, la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín (EMAPA San Martín S.A.), no es ajena a los problemas mencionados en los diferentes contextos. Esta tiene como objetivo principal la prestación del servicio de un recurso líquido elemental para nuestra sociedad como lo es el agua en estado limpio y saludable

que esté a la altura en eficacia e higiene a todos los pobladores que están en su jurisdicción (Asmat, 2010).

De hecho, este elemento líquido es de vital importancia para toda la humanidad por ello es imprescindible que la empresa que está prestando el servicio tenga cuidado y ampare este elemento líquido muy valioso para todos, y con ello mantenga satisfechos a todos y cada uno de sus usuarios lo cual con el tiempo ha sido algo complejo por el aumento de la población, la llegada de más personas a la ciudad, el hecho de no saber utilizar de manera responsable este servicio, lo cual impide que algunas personas en la población quizás no se encuentren del todo contentos con el servicio brindado y esto también puede deberse a como se está realizando la gestión de los recursos.

Otro de los problemas identificados es la dirección y cumplimiento de los objetivos institucionales, la misma, que se ve interrumpido por los constantes cambios presentados en la organización, es decir, la rotación del personal limita la continuidad efectiva de los planes, así también, el desorden de la gestión sistemática de los documentos no permite determinar decisiones asertivas para el cumplimiento oportuno de las metas. Estos hechos, no favorecen a la población que continuamente efectúan sus reclamos, por el servicio tardío, por el incremento injustificado de los costos y etc.

En base a todo se ha generado el problema general fue: ¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en EMAPA San Martín, 2022? Como problemas específicos: ¿Existe relación entre planificación y calidad de servicio en EMAPA San Martín, 2022? ¿Cómo se relaciona la organización y la calidad de servicio en EMAPA San Martín, 2022? ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022?; ¿Qué relación existe entre el proceso de control y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022?

Esta investigación tiene como Justificación por conveniencia, Porque será importante efectuar una evaluación de calidad ofrecida por la empresa en

mención y con ello poder ver cuál es el nivel de satisfacción que esta pueda generar a los usuarios en la ciudad de Tarapoto, los cuales son vulnerables con respecto a la prestación de este servicio. Justificación por relevancia social, Esta investigación resulta ser muy importante para la sociedad, pues los resultados que se obtengan servirán de herramientas a la entidad prestadora del servicio, que le pueda permitir mejorar en sus dimensiones para mejorar en la calidad del servicio, cosa que resulta muy favorecedora para la población en general. Justificación por valor teórico, la presente investigación pretende evaluar que tan buena es la calidad del servicio planteada por Lovelock y Wirtz (2009) con respecto a la satisfacción existente, Justificación por implicancia práctica, los resultados de esta investigación permitirán resolver las causas del problema que aquejan a los usuarios de la entidad Justificación por utilidad metodológica, La investigación constituye un aporte metodológico, pues nos permite hacer uso de cuestionarios y/o entrevistas con la finalidad de poder despejar en qué nivel esta la calidad del servicios entre los usuarios de la entidad.

En base a lo anterior, es necesario plantear como objetivo general: Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de EMAPA San Martín, 2022. Como objetivos específicos: Determinar la relación entre la planificación y la calidad del servicio EMAPA San Martín 2022; Determinar la relación de la organización y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022; Determinar la relación entre la dirección y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022; y, Determinar la relación que existe entre el proceso de control y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022.

Como hipótesis general: H_i : Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en EMAPA San Martín, 2022. Como hipótesis específicas: H_1 : Existe relación significativa, entre la planificación y la calidad de servicio en EMAPA San Martín, 2022. H_2 : Existe relación significativa, entre la organización y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022. H_3 : Existe relación significativa, entre la dirección y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022. H_4 Existe relación significativa entre el proceso de control y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como parte procedimental del estudio se ha realizado una revisión sistemática de artículos científicos que guardan relación con el tema de investigación, por consiguiente, se ha seleccionado investigación cuyo aporte al estudio es considerable, entre ellos, Pacheco et al. (2018) que fue del tipo descriptiva y el diseño es no experimental. Para la población se ha escogido a 25 instituciones rurales, lo mismo que para la muestra puesto que el número de individuos es pequeño y por ese motivo se ha realizado un censo poblacional. El instrumento que se uso fue un cuestionario empleado en la técnica de la encuesta. En conclusión, los resultados fueron que no existe una perspectiva dominante en las entidades públicas de educación de la zona rústica y que se tiene una inexistente presencia significativa en la utilización de procedimientos de averiguación operante en la administración pública de los centros educativos. Dicho esto, tenemos que el 72% de las principales autoridades no usan algún tipo de ayuda para decidir, 48% no usan alguna referencia teórica, en cualquier caso, los términos para apresurar los estudios de investigación operacional en cada centro educativo son existentes.

Según Salazar et al. (2018) su investigación fue del tipo descriptiva exploratoria, tomando un diseño descriptivo. Tomando en cuenta a 69 establecimientos para la población y para la muestra a 49 establecimientos, de los cuales se puede identificar que los propietarios son los que respondieron a las encuestas realizadas, las cuales vienen a ser las herramientas que se utilizaron para la investigación, en esta se tomó en cuenta un ejemplar de una encuesta de acuerdo a los requisitos de concretar los datos reunidos gracias a la utilización y empleo de preguntas fragmentadas utilizadas en una cartilla de preguntas distribuida en 4 grupos de operación, estos vienen a ser: Administrativos, financiero, contable y comercial. En suma se tiene por resultado que los datos obtenidos relacionados con el nivel de efectividad y capacidad de actividades acerca de funcionamientos administrativos, inversiones y contables, en contraste con las comerciales las que por supuesto muestran consecuencias realmente diferentes al promedio, es así que se determinó que de los 49 establecimientos que se tomaron para las encuestas, solo 30 si cuentan con estados de resultados, gracias a los cuales pueden obtener informes financieros, que deja ver el grado de preparación de los profesionales que toman

las decisiones en estos establecimientos para con ello uno darse cuenta si la información recogida ayuda a dirigir y examinar para la correcta administración de estos lugares.

Para Lara (2017) en cambio su análisis permitió el desarrollo de un procedimiento de investigación basado en una planificación metodológica cuantitativa analítica, con un diseño de investigación no experimental, transversal y correlacional causal. En la población se han usado 1000 armadores pesqueros, a lo cuales también se le conoce como los dueños de las embarcaciones y para la muestra se usó un diseño de muestreo aleatorio al tener una población finita obteniéndose de ello a 325 armadores pesqueros, los cuales por cierto se tomaron como muestra. En la recolección de información se usó una cartilla de preguntas únicas la cual es conocida como la técnica de la encuesta. Al final se consiguió saber que hay una presencia de una correlación positiva perfecta en la organización de la gestión administrativa, así como también una de las dimensiones que la conforman y la efectividad del movimiento pesquero artesanal.

Asimismo, Rojas et al. (2020) utilizó una metodología descriptiva, no experimental y de campo. Se tomó a 50 Pequeñas y Medianas Empresas como población, representado cada uno de ellos por un empleado y para la muestra se ha tomado a 10 Pymes, cada uno de ellos también representado por un trabajador. La información se recogió mediante cartilla de preguntas con opciones tipo Likert. Lo cual indica que, aunque la calidad de servicio no sea óptima si se puede llegar a cumplir con las responsabilidades sociales. La información obtenida mediante las técnicas ofrecieron sostenibilidad y calidad a los datos, el cual, ha permitido conocer que ambas variables investigadas en el estudio guardan relación, es decir, la gestión no viene desarrollando de acuerdo con lo planificado a inicios del año, el cual, ha conllevado que la calidad se manifiesta bajo un comportamiento negativo, en tanto, se ha demostrado también una correlación de 0.25, es decir, existen otros criterios fundamentales que fomentan una buena calidad.

Por otro lado, para Vidrio et al. (2020) cuyo trabajo de investigación fue del tipo transversal, polietápica y correlacional – causal. La población está conformada por 140 personas lo mismo que para la muestra. El recojo de información se hizo por medio de sondeos y con los datos reunidos se hizo un análisis PLS-SEM del modelo

propuesto para finalmente llegar a la conclusión que existen criterios primordiales que demuestran que la organización viene cumpliendo efectivamente su fines, el cual se manifiesta con la confianza y gratitud que los consumidores muestran antes cada servicio brindado por las organizaciones, de esa manera, se confirma una correlación asertiva y fuerte de 0.87. Al efectuar la evaluación de la dependencia porcentual de los temas investigativos también se identificó que ambos se unen bajo un porcentaje de 91%, esto muestra también que ambos elementos garantizan el comportamiento creciente y decreciente del uno y del otro.

Según Parra y Pincay (2020) su metodología fue del tipo cualitativo, el método fue el inductivo y fue utilizado para la verificación del acervo documentario – descriptiva que se llevó a realizar en 2 partes, de las cuales el destino de una de estas fue el de la búsqueda de las fuentes principales, mientras que el de la otra fue el de llevar a cabo la ejecución del estudio de contenido de los datos. 38 artículos conforman la población, de los cuales trece estudios han sido seleccionados, los cuales si han cumplido las políticas implantadas. La herramienta de recolección de datos fue la verificación del acervo documentario que tuvo un carácter descriptivo, por medio del uso de la revisión de contenido con base en la estructura semántica presente en la investigación de los autores desarrollada mediante tesis, artículos y libros consultados, llegando a la conclusión de que las Pymes son partes principales para el avance económico que deben ir avanzando al lado de una elaborada formación persistente que sigue el camino a perfeccionar los elementos internos, así como prácticas propias de la institución a favor de una gestión de calidad de servicio al cliente.

Por un lado, Aliaga y Alcas (2021) realizó una investigación que fue del tipo cuantitativo, descriptivo, causal y transversal. Se buscó explicar la variabilidad de la atención del parto humanizado con respecto a la gestión administrativa y la calidad de servicio. Cuya población estuvo formada por 117 mujeres, mientras que por muestra se tomó a 90 pacientes que se habían atendido en los dos meses seguidos; se ha hecho uso de tres cuestionarios con diferentes finalidades. La práctica procedimental que se ha utilizado fue la estadística como ayuda para la recolección y procesamiento de información, en tanto la conclusión se orientar

acepta lo aseverado por el investigador es decir la incidencia de la gestión en la calidad de servicio.

Para Bao et al. (2020) Su tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel aplicada, de diseño descriptivo correlacional, prospectivo y transversal. La población estuvo conformada por 170 estudiantes de la Escuela de posgrado, mientras que la muestra estuvo conformada por 147 estudiantes de maestrías: En la recolección de datos, se emplearon cuestionarios. La conclusión a la que se llegó fue que los temas investigados en el informe confirman que ambos (gestión y calidad) se encuentran bajo una dependencia considerable, el cual, demuestra que si un elemento referido de la gestión se desarrolla con las falencias que usualmente se evidencia en las organizaciones, este hecho, tendrá repercusiones dentro de los elementos de calidad, por tanto es necesario que exista procesos que permitan optimizar cada una de las actuaciones que registra la organizaciones, visionando la satisfacción de los que los perciban, de esa manera, será más factible la obtención de los resultados.

Asimismo, Mendivel et al. (2019) en su averiguación del tipo básico, nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal, indica que ha desarrollado su investigación. Las herramientas que utilizaron fueron las encuestas y como instrumentos los cuestionarios. 20 trabajadores administrativos de la Universidad Peruana Los Andes filial Chanchamayo conformaron la muestra en el 2019, de una población de 30 trabajadores. Con la ejecución de técnicas metodológicas relacionadas al estudio, se ha confirmado la existencia de una relación que avala que ambos elementos (la gestión y el recurso humano), son esenciales en toda organización, la primera porque plantea procedimiento asertivos para direccionar los recursos hacia un determinado fin, el segundo porque añade un plus y aun mas si estos son capacitados la metas alcanzadas puedes ser mayores a los esperado por la institución. También, cabe mencionar que ambos registraron una grado del 85% de dependencia.

Para Ramos (2019) en su informe registro una metodología que integra el tipo descriptivo, para lo cual se usaron procedimientos de indagación como un cuestionario que tenía 20 interrogantes que fue dirigida a los que utilizaran el servicio, se tuvo una población de 368 clientes y para la muestra se tomó el mismo

número, para que finalmente se llegara a la conclusión de que la institución en investigación ofrece un servicio moderado y para que pueda elevar el valor de los mismos debe perfeccionar el abastecimiento del lugar y ofrecer un servicio más personalizado. Es importante mencionar que el estudio expone información interesante sobre uno de los modelos empleados en la evaluación de la calidad, entre ellos, el SERVQUAL, que es una herramienta valiosa en toda organización por identificar problemas desde un contexto interior a exterior, es decir, expone los resultados de las cualidades y comportamiento de los integrantes de una organización hacia los que reciben el servicio, cuando referimos el término exterior hacemos alusión a la estructura física, es decir, si esta cuenta con los recursos materiales que permitan a los visitantes estar seguros y les de la facilidad de conocer la organización.

Por un lado, Montalvo et al. (2020) presenta un informe que comprende un método de tipo básica, orientada por un diseño correlacional que delimita la participación de 152 usuarios quienes bajo la técnica de la encuesta registraron el llenado de un cuestionario que permitieron conocer que los elementos estudiados que integran la calidad de un servicio dentro de una organización pública pudo identificarse con ciertas falencias que inician desde una inapropiada atención 52%, seguido, de la capacidad que presente el trabajador en la respuesta oportuna antes las dudas o desconocimiento del cliente. Estos hechos, asimismo el procedimiento minucioso que siguieron los datos permitió que los investigadores concluyeran que los elementos de calidad ocasionan una manifestación considerable en la satisfacción de los consumidores en un 91%, por lo tanto, estos se deben efectuar con la efectividad del caso.

Otro de los estudios que ganan importancia, es lo presentado por Moreno (2019) quien estructuró un método de tipo básica, así también, un diseño correlación, para el cual, se ha tenido la participación de 150 colaboradores, además, el procedimiento efectuado ha demandado la aplicación de encuesta y por ende la herramienta de la encuesta que ha revelado como parte de los resultados que la calidad de servicio no se ha desarrollado de acuerdo con los parámetros de efectividad, es decir, los colaboradores no cuenta con un plan de perfil que les ayude a orientarse conductualmente, este hecho, ha limitado que los clientes no

firmer un contrato de servicio de internet, así también, la calidad de la cartera por falta de cliente se ha incrementado de morosos dado que la organización no ha implementado una gestión apropiado. En tanto, la conclusión principal demostró que los elementos de calidad y satisfacción son factores con gran dependencia, y dentro de la organización se identificó un nivel del 95%.

También, lo evidenciado por León (2021) es uno de los informes que emplearon un tipo básico, incluido un diseño correlacional, cuya población que se tomó fue 52 trabajadores de la UGEL Mariscal Cáceres, con una muestra que estuvo conformada por la totalidad de la población, cuyas técnicas que se utilizaron fueron las de la encuesta, y cuestionarios como como instrumento. Todo los apartados mencionado conllevaron a registrar como resultado que la gestión desarrollada dentro de la institución es buena, en vista que los procesos y ordenanzas internas se ejecutaron a cabalidad, asimismo, el perfil de los servidores que intervinieron en la gestión se alinearon a lo solicitados en los documentos de control, la dirección registro un nivel bueno de 52% esto porque dentro de las actividades se evidencio que los actos se ejecutaron en los tiempo establecidos, cumpliendo los presupuestos y sobre todo hubo un control severo del cual ha limitado hechos de corrupción. Por lo tanto, el rendimiento de la organización fue mayor y la esperada por los gobernantes teniendo como resultado el cumplimiento del 55% de las metas. Es por ello que como parte final de todo proceso evaluativo del estudio, se pudo identificar que ambos elementos mantienen una relación del 0.798, coeficiente que debe ser analizado continuamente para la aplicación de actividades y estrategias que fortalezcan la situación actual de la organización.

En lo que refiere el informe de Pinedo, (2019) empleó un estudio de tipo básica un diseño correlacional, para la evaluación del estudio los autores hicieron participes a 1,196 usuarios quienes mediante la técnica de la encuesta registraron su percepción en un cuestionario que reveló que los encuestados calificaron a la calidad como un elemento de nivel bajo, en vista, que no son accesibles a una pronta ayuda, es decir, no atienden o se preocupan en responder a los usuarios las dudas o reclamos que tienen hacia el servicio, conjuntamente, los documentos que resguardan la obtención del servicio de agua no muestran datos completos, el cual origina retrasos e inoportunidad en la instalación del servicio de agua. Además, el

informe revelo que los tiempos determinados para la instalación no se cumplen de acuerdo con las reglas determinadas por la instituciones, hecho que genera disgustos en los clientes. Por otro lado, es importante mencionar que los trabajadores también no cumplen con los perfiles de puesto, esto ha limitado que las actividades dictadas en la gestión no se cumplan de acuerdo con lo planteado. Es por todo los hechos, que se llego a determinar que la calidad y la satisfacción son criterios estrechamente ligados, es decir pendientes en un 95% según el coeficiente porcentual de relación.

Como último informe revisado fue el desarrollado por García (2021) cuya estructura integra un conjunto de aspectos como un diseño correlacional, de tipo básica, asimismo, los participantes fueron analizados 30 licenciados de enfermería quienes mediante la técnica de encuesta y el cuestionario pudieron calificar las variables del estudio, en tanto, los resultados expusieron que los criterios que expresan la gestión administrativa no se vienen desarrollando efectivamente, por cuanto, lo calificaron malo en un 37% es decir, uno de los problemas es la organización de las actividades, existe confusiones, muchos de los colaboradores no cumplen únicamente con las funciones por las cuales fueron contratados, si no también, efectúan actividades que no les corresponde, esto ha causado disgusto y también, que los reportes no tengan la veracidad en su totalidad. Por otro lado, lo que corresponde al control los documentos que muestran la calidad de las contrataciones no cuentan con información completa, también, los controles no se efectúan con instrumentos que permita obtener resultados cercano a la realidad, muchos de los colaboradores no participan durante las actividades de control. Esto ha conllevado que los usuarios efectúen continuos reclamos porque los medicamentos que les solicitan en las consultas no se encuentran dentro del stock de la organización, así también, los lineamientos de atención son criterios de poca importancia por parte de los colaboradores, dado que no ingresan a su puesto de trabajo dentro de los tiempos. Es por ello, que el autor logro confirmar que los elementos de gestión y calidad se encuentra conexos, cuya relación es de 0.97.

En cuanto a la primera variable que es la Gestión administrativa, se sabe que la actividad de administrar es una actividad en la cual un jefe busca conseguir un objetivo mediante las habilidades de terceros, los cuales forman parte de su equipo.

De hecho, según Muñoz (1999) la administración pública ha sufrido cambios dramáticos desde inicio del año 1939 donde se ha manifestados una de las grandes guerras suscitados en el continente europeo, el cual, se presentó o se debe a dos hechos específicos. El primero es la implementación de políticas keynesianas, el comienzo de un estado justo dentro de los parámetros de aceptación de la población, así también, la aplicación de políticas de finanzas públicas, según las cuales, una vez lograda la activación económica, el estado debe reducir su participación y dejar en manos de aquellas actividades que sólo pueden realizarse en casos excepcionales. el sector privado, si se compromete, pero los hechos han demostrado que llevar esto a la práctica es muy complicado. Y la segunda es la aparición de una crisis a comienzos de los años setenta que llega hasta nuestros días. Al realizar una evaluación de los hechos, se identifica que desde el final de las guerra presentadas en la dicha década, la situación económica mundial fue notablemente estable, pero surgió un nuevo paradigma caracterizado por las nuevas actividades que maximizan la económica, el afianzamiento de las grandes corporaciones, el progreso e inicio de nuevos productos que potencian la tecnología, el crecimiento inesperado de la interdependencia económica, la provisión de alta tecnología. de nuevos países por la alineación de nuevas tendencias, la expansión de las culturas y tradiciones de los mercados financieros a otras naciones: el incremento de la población y de la esperanza de vida del planeta, el trabajo de las mujeres en todos los países occidentales, mejora sin precedentes de los medios de comunicación, preocupación creciente por los aspectos éticos, crisis del paradigma Keynesiano, aparición de muchas asociaciones con objetivos altruistas, desasosiego por las continuas evaluaciones y análisis de nuevos sistemas de la administración.

En cuanto a sus dimensiones, se ha desarrollado un análisis de los componentes fundamentales de la variables, sobre el cual, se aplique dentro de la organización, entre ellas se hace menciona a la planificación, la misma que refiere a una serie de actividades orientadas a establecer ciertas acciones juntamente los participantes secundarios y los principales de su control, para ellos es importante, que los informes que se analicen en este apartado se encuentren actualizados, además, es importante el análisis de la situación actual (Robbins y Coulter, 2005). Según Muñoz

(1999) las acciones mencionadas garantizan que las decisiones se ajusten a la realidad el cual permite que las estrategias que se determinen tengan un impacto positivo en la población, es decir, que cuyas necesidades sean satisfechas. Dentro de los criterios que se analizan en el presente se ha considerado a los siguientes:

- i) Participación, aquí se indica que solo se puede conseguir una planificación correcta solo si todos están dispuestos a ejecutar el plan trazado y esto se da por dos motivos, el primero es que el desarrollo de esta tareas es mucho más conocido por los participantes que ya están familiarizados con las labores que realizan a diario y el segundo es que esto genera un mayor compromiso entre los colaboradores, por ello es importante incluir la participación en un proceso de planificación;
- ii) Continuidad, la planificación es algo que está constantemente realizándose y mejorándose;
- iii) Globalidad, la planificación deber referirse a todo el organismo, si existe un plan es muy necesario que todos los departamentos sean participes en el plan. Esto también ayuda a que todos los integrantes interactúen, y tengan un conocimiento claro de las estructurales funcionales, el cual, facilita mejorar los resultados.

En cuanto a la segunda dimensión, que es la organización, es un factor importante en la conducción institucionales, porque actúa como un móvil que empuja y hace posible la ejecución de las actividades diseñadas, en este apartado, es importante que se conozca cada uno de los elementos que integran la organización, esto permitirá que se conozca de cerca los elementos disponibles y eficaces que facilitarán el cumplimiento de los estándares (Robbins y Coulter (2005)). Es importante detallar los aspectos que hacen posible que la organización pueda ser la esperada por la población, entre ellos

- i) Especialización del trabajo, es una situación que refiere que la ejecución de las actividades es compartida por diferentes profesionales, cuya participación depende del conocimiento y experiencia. Existen funciones publica que integran ciertos procesos que necesitan la intervención de diferentes especialistas, este hechos, debe efectuarse de manera coordina con la efectividad que se establece, pero a pesar de que esto en un inicio funciona a la larga suele desgastar a los colaboradores, por ello es que muchos gerentes ven a la especialización como algo fundamental mas no como una fuente de productividad sin fin:

1) Departamentalización: Es la forma en la que una

2) otros de los indicadores es la cadena de mando, este facilita un conjunto de herramientas que permiten a los colaboradores orientar al desarrollo de sus funciones, así también, les permite identificar ante quien deben recurrir ante la aparición de algún problema, o también como ejecutar una actividad, aun cuando este no tiene los conocimientos suficientes para su ejecución. 3) seguido se puede nombrar a la amplitud del control, que ayuda al responsable de una área a identificar con quien trabajar, o quien dispone con las capacidades y experiencia para desarrollar un caso, es decir, le da una visión clara la cantidad de personas que dispone para dirigir lo planificado. 4) también se considera a la centralización y descentralización, la primera manifiesta la unificación de un hecho dentro de un solo punto, es decir, en la gestión pública hay actividades que deben ser permitidas por un solo responsable, de el depende que las acciones se ejecuten de acuerdo con su conveniencia o lo planteado en los documentos de gestión. Sin embargo, el segundo permite que los servidores desarrollen sus capacidades determinando sus propias decisiones sin la dependencia de otro compañero laboral, además, las actividades pueden desarrollarse con oportunidad sin esperar el permiso de otro.

Otro de los factores esenciales es la Dirección, de acuerdo con lo mencionado por Guerras (2015) lo estructura como uno de los instrumentos con la mayor reconocimiento en las organizaciones, porque proporciona una visión clara sobre la actuación efectiva que deben desarrollar los responsables antes los cambios prospectivos, además, a enfrentar ciertas fallencias que se presentan durante la gestión. Por consiguiente, las finalidades que esta proporciona a toda organización es que la orientación de sus actividades aterrice en el desarrollo de las metas, que son vitales para lograr un grado de contentamiento mayor en los pobladores. Dentro de este elemento, se habla también de la selección y coordinación con el personal, tal como se ha venido mencionado en el informe, la alineación de los recursos humanos con sus funciones, dado que son factores que ayudan a dirigir y gobernar lo establecido dentro de una institución.

También, cuando hablamos de conducir una organización aun mayor relacionada con el estado, es importante, las normas que lo dirigen por que facilita el desarrollo de las funciones, sobre todo, delimita la actuación de cada servidor, por lo tanto, el control como una dimensión que se profundizará en el estudio, es una herramienta

valiosa que debe ser desarrollada de manera continua, y efectuada por servidores que cuenten con los criterios que se sugiere dentro de los documentos administrativos, entre ellos, el código de ética que ayuda y orienta el comportamiento de todos los responsables, también, se analiza el documento que expresa el perfil que le corresponde a cada puesto laboral. Este ayuda que los responsables capturen o busquen a colaboradores que cuenten con las capacidades y habilidades para conducir las acciones que se establecen al inicio del año. Según Pérez-Carballo (2013). De hecho, según Robbins y Coulter (2005) el control comprende un conjunto de actos que aterrizan en tres criterios esenciales entre ellos es la medición del rendimiento, en este apartado es importante que se empleen instrumentos que ayuden a recolectar datos reales, muy cercanos a la realidad, el cual, ayudará a conocer la situación real, es decir, los indicadores que reflejan el comportamiento de cada servidor frente al cumplimiento de metas. En este apartado es importante, que los auditores encargados de monitorear sean independientes de la organización, esto evitará toda afinidad con los trabajadores internos y sobre todo, que los resultados que se obtengan no se manipulen según los intereses de gerencia. Otro de los criterios es la comparación que hace alusión que las actuaciones deben ser diferenciadas con las normas y lineamientos para concretar que el cumplimiento de las disposiciones legales. Todos los hechos mencionados concluyen en la toma de decisiones, donde se determinan ciertas acciones a efectuar para alinear cada uno de los hallazgos, disminuir riesgos y emendar errores que pueden ofender la continuidad de los objetivos.

En el informe se ha hecho mención continuamente la calidad de servicio, siendo esta un método o teoría que permite determinar ciertos criterios que el empresario o servidor público debe hacer uso para ofrecer su servicio. De acuerdo con lo especificado con Berry et al. (1989), esta variable comparte una serie de elementos importantes que deben ser analizados e integrados dentro de la metodología de trabajo entre ellos se ha considerado a i) tangibilidad relacionadas a los recursos que imparte o hace uso la institución para desarrollar las atribuciones por la cual ha sido designada, este elemento es muy importante, porque en su participación o uso es muy importante los clientes, seguido ii) se considera a la confiabilidad que es un recurso intangible pero importante porque ayuda a mantener una familiaridad entre

los actores que intervienen en el servicio. iii) otro de los hechos es importante es el tiempo de respuestas, que hace referencia el tiempo que se toma el trabajador en atender y solucionar los hechos demandado por los usuarios. También, iv) la seguridad juega un papel fundamental porque muestra la aptitud del trabajador frente a la estructura física de la institución. Finalmente se ha considerado la empatía, que es una cualidad como mucha importante que debe ser ejecutada de manera continua, y debe ser desarrollada con ayuda de talleres, todo a fin de mejorar el proceso de atención.

Cuando una entidad se enfoca en el servicio puede centrarse en su razón de ser, sin tener que ocuparse de actividades que no le conciernen, teniendo como consecuencia un adecuado uso del tiempo, pudiendo esta centrarse de manera completa en sus principales labores. Vargas y Aldana (2011)

En cuanto a la fiabilidad, según Solano & Uzcátegui (2017) se puede decir que es muy importante poder medir que tan confiables son los productos que se ofrecen a los clientes y al poder, y esta está conformada por: eficacia, aseguramiento, conocimiento de los colaboradores, capacidad de comunicarse y brindar confianza, eficiencia, que se dé un buen servicio desde el primer momento, efectividad, repetición, volver a realizar el servicio las veces que sean necesarias hasta que este sea idóneo, mientras que para Zeithman & Bitner (2002) la fiabilidad en el servicio al cliente es la capacidad que se tiene de desarrollar el servicio prometido con formalidad y exactitud, esto significa que la empresa debe cumplir con sus promesas y todo en cuanto esté relacionada con ella como la entrega del servicio, su prestación, solución de problemas y precios. Los clientes desean hacer negocios cuando las empresas cumplen sus promesas.

Cuando se trata de identificar uno de los aspectos importantes durante la provisión de un servicio es importante considerar la seguridad en todas su formas ya sea esta en la modalidad que se impartan la información, así también, en la estructura física de la organización, la cual, debe proporcionar confianza y sobre todo que el usuario idealice su familiaridad con la instituciones de ese modo lograr una satisfacción. Esto quiere decir que el cuidado de los intereses del cliente debe ser prioridad, además de que la organización debe mostrar preocupación hacia la clientela para dar una mayor sensación de satisfacción, y la segunda definición según el mismo

autor también indica que la palabra seguridad es la inexistencia de peligros, riesgo y dudas.

Según Demuner et al. (2018) la capacidad de respuesta, comienza desde la capacidad de absorción que tienen las organizaciones para que estas puedan adquirir, asimilar y explotar el nuevo conocimiento del exterior y de esta manera poder responder de manera asertiva, algo no muy lejano de lo que Cohen & Levinthal (1990) opinan, pues ellos se refieren a que la capacidad de absorción ayuda de manera positiva a la capacidad según e respuesta, pues esta ayuda a la adquisición de conocimiento, a la distribución e interpretación de información y memoria organizativa, todo esto ayuda a que se pueda predecir con mayor precisión la naturaleza de ventos futuros.

Cuando se habla de Empatía, según Cervantes et al. (2021) se hace referencia al comportamiento de personas que integren un grupo ya que si una organización en algún momento realmente desea alcanzar el éxito y el progreso, debe tener en su equipo a personas que realmente estén interesadas por mantener la unidad y que sean optimistas entre ellos, en pocas palabras por personas que no solo respeten el ambiente en el cual laboran sino también que respeten a su misma persona, y que de esta manera estas puedan hacer lo que es mejor para la empresa, pues si una persona valora a los que están a su alrededor, ya estamos hablando de empatía, pues aprecia como otros hablen, actúen y sientan; actúan de manera abierta y honesta, demostrando que realmente desean entablar una conexión y un fuerte entendimiento entre ellos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio

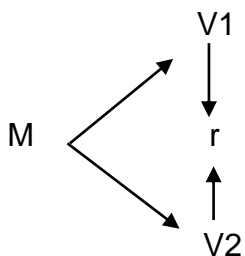
La investigación es de **tipo básica**, porque nace de un análisis minucioso de los aspectos teóricos de temas investigados, el cual conlleva a proponer interrogantes que aterrizan en la implementación de actividades o propuestas que permitan mejorar la situación actual. Así también, se efectuó un análisis teórico de los temas estudiados, a fin de recolectar información valiosa para la caracterización de las variables, a partir de ello, identificas el comportamiento de los elementos estudiados (Esteban, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Diseño no experimental, de nivel correlacional, porque de acuerdo con las características propias de la investigación, no se ha desarrollado ninguna manipulación de los resultados, es decir, no hubo control sobre los resultados, no obstante, estos fueron presentados de acuerdo con su estado natural (Esteban, 2018).

También, es correlación, en vista que el estudio tiene como finalidad determinar la relación de la variables, bajo esta finalidad, se ha empleado inferencia para calcular el grado de relación mediante estadígrafos. Tal resultado, permitió identificar el grado de dependencia de los elementos estudiados.

Por consiguiente, el estudio se representa bajo la siguiente esquema.



Donde:

M = Muestra

V1= Gestión Administrativa

V2= Calidad de servicio

r = Correlación entre dichas variables

3.2. Variables y operacionalización.

Variables:

V1: Gestión administrativa

V2: Calidad de servicio

Nota: La operacionalización se adjunta al anexo

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Según Arias (2006) explica que la población muestra los participantes considerados de manera general, sin embargo, mediante un proceso evaluativo desarrollado por el investigador se determinan a los verdaderos participantes. Por otro lado, estos elementos son las unidades que deben ser analizadas según la intervención de una realidad, cuya percepción se rige a un conjunto de semejanzas.

Teniendo eso en cuenta la población estuvo conformada por 187 trabajadores en planilla de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado S.A.

- **Criterios de inclusión:** Estuvo conformada por trabajadores en planilla que den su consentimiento para la aplicación de los instrumentos de investigación.
- **Criterios de exclusión:** Estuvo conformada por los trabajadores que no den su consentimiento para la aplicación de los instrumentos de investigación y por trabajadores que no estén en planilla.

3.3.2. Muestra

Según Arias (2006) son elementos que participan en el proceso de ejecución del informe estos guardan relación en sus cualidades y características y son establecidas según parámetros y formulas, como es el caso del informe donde

se ha hecho uso de los siguientes datos: $N = 187$; $Z = 1.96$, $p = 0.05$, $q = 0.05$;
 $d = 5\%$

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Reemplazando información :

$$n = \frac{187 \times 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}{0.05^2 \times (187 - 1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}$$

$$n = 52.7015858503$$

$$n = 53$$

3.3.3. Muestreo

En el estudio se ha practicado un muestro probabilístico, de técnica aleatorio simple, que consistió en seleccionar los participantes bajo la aplicación de una fórmula de población finita, que de manera aleatorio identifica a los elementos muestrales. Según, Esteban (2018) se caracterizan por la aplicación de la probabilidad, evitando el juicio propio del investigador en la selección de la muestra.

3.3.4. Unidad de análisis:

Un trabajador en planilla de la empresa EMAPA SA

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

En el estudio se ha aplicado la técnica de la encuesta, que consistió en la estructuración de un conjunto de interrogantes diseñados de acuerdo con las necesidades del estudio, la misma que estudio dirigido a un conjunto de participantes, quienes con su experiencia dieron solución a cada enunciado.

Instrumento

El instrumento desarrollado fue el cuestionario que estuvo diseñado de acuerdo con los indicadores de cada variable, su distribución fue de la siguiente manera:

Con respecto al cuestionario que mide la gestión administrativa fue diseñada propiamente por el investigador, considerando la teoría de Robbins y Coulter (2005), que integró 20 enunciados diseminado de la siguiente manera: Planificación (1-5); Organización (6-10), Control (11-15), Dirección (16-20)

De la misma manera, el instrumento que mide a la calidad de servicio fue elaboración propia del investigador, no obstante, se ha considerado la teoría de Duque (2005) para estructurar cada uno de los interrogantes. El instrumento integró 20 interrogantes, distribuidos según sus dimensiones, es decir: Fiabilidad (1-5); Seguridad (6-10), Capacidad de respuesta (11-14), Empatía (15-18).

Cabe mencionar que ambos instrumentos emplearon las escalas de likert que dieron respuestas a cada enunciado: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre, Siempre.

Validez

Este proceso fue desarrollado mediante la firma de tres expertos quienes mediante la aplicación de criterios cualitativos evaluaron la validez de los instrumentos, cuyos resultados fueron los siguientes:

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión Administrativa	1	Dr. Roger Burgos Bardales	4.7	Aplicable
	2	Mg. Cindy Saavedra Reátegui	4.4	Aplicable
	3	Ing. Héctor Manuel Suárez Ríos	4.9	Aplicable
Calidad de servicio	1	Dr. Roger Burgos Bardales	4.8	Aplicable
	2	Mg. Cindy Saavedra Reátegui	4.5	Aplicable
	3	Ing. Héctor Manuel Suárez Ríos	4.9	Aplicable

Los instrumentos, que consisten en dos cuestionarios, fueron sometidos al juicio de tres expertos mencionados anteriormente; quienes tuvieron la tarea de verificar la coherencia y pertinencia de los indicadores con las variables de estudio. En cuanto a la gestión administrativa, el resultado arrojó un promedio de 4.67, representando

el 93% de concordancia entre jueces. Respecto a la variable calidad de servicio, arrojó un promedio de 4.73, representando el 95% de concordancia entre jueces; lo que indica, que tienen alta validez; reuniendo las condiciones metodológicas para ser aplicado.

Confiabilidad

De acuerdo con la evaluación efectuadas los resultados fueron las siguientes:

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión Administrativa	0.970	20
Calidad de servicio	0.974	18

Según las evidencias mostradas en la tabla, los instrumentos de manera estadística son confiables, dado que los coeficientes alcanzados son superiores a 0.75, es decir 0.970 para el cuestionario orientados a medir la gestión administrativa y con un coeficiente mayor de 0.974 se calificó a la calidad, estos resultados muestran un nivel de confiabilidad alta según lo mencionado por Arias (2006) quien muestra escala de aceptación de los instrumentos. Estos resultados son posibles por la base de datos obtenidos como parte del proceso de la prueba piloto, que consistió en el desarrollo de los interrogantes, los mismo que fueron incorporados en hojas excel que después de su depuración y diseminación según escalas especificadas en la metodología fueron ingresados al software SPSS 27 que facilito la generación de los datos estadísticos.

3.5. Procedimientos

Para evitar todos los inconvenientes en la recolección de datos de la institución, se ha considerado realizar la solicitud de autorización, elaborando una carta privada al administrador solicitando la aprobación de la aplicabilidad del instrumentos, así también, el análisis de toda la información o datos que puedan ser recabados, y declarar expresamente en todo momento que son utilizados con toda confidencialidad y con fines estrictamente académicos. Una vez obtenido el

consentimiento, se interactuó con los distintos colaboradores involucrados en el proceso de la encuesta para explicarles la intención de la encuesta y los pasos que se deben seguir para completar los cuestionarios aplicados, respetando que todo el tiempo de participación fue voluntario. Posteriormente, luego de aplicar los dos (02) instrumentos, estos fueron elaborados, tabulados y procesados para tal fin, fue necesario recurrir a la aplicación del programa Microsoft Excel para poder realizar de manera eficiente y correcta el conteo de los datos para luego exportarlos del programa estadístico SPSS 28 para lograr el objetivo propuesto, obteniendo resultados inferidos expuestos a la interpretación de los datos según la tabla, mejorando su interpretación y comprensión.

3.6. Método de análisis de datos

Por lo que refiere a los métodos utilizados para el análisis de datos e interpretación de resultados, estos son: Métodos descriptivos e inferenciales. El primero se ha empleado para el cálculo de las frecuencias y porcentajes que muestran los niveles de las variables, útiles para la descripción de cada uno de las dimensiones e indicadores. También se desarrollaron métodos inferenciales, ya que se pudo determinar el grado de relación que existía entre las variables, para lo cual se utilizó el programa estadístico SPSS 28, y los resultados obtenidos se pudieron comparar con los supuestos establecidos en la investigación.

3.7. Aspectos éticos

En el estudio se ha cumplido en la aplicación de los siguientes principios como: Se aplica el principio de beneficencia, porque, al culminar todo el proceso investigativo, la información y asesoría brindada beneficia a los funcionarios, colaboradores, auxiliares, ciudadanos y a la entidad en su conjunto, pues; variables estudiadas, para que la alta dirección de la entidad pueda tomar decisiones resolutivas que ayuden a resolver las cuestiones demostradas.

Se aplicó el principio de no maleficencia, ya que en todo momento se evitó cualquier tipo de daño moral, social y económico a las entidades estudiadas, así como a los colaboradores involucrados en la investigación, ya que la información obtenida se mantuvo en total confidencialidad y utilizado con fines estrictamente académicos.

Se aplicó el principio de autonomía una vez que se respetó la decisión voluntaria y la libertad de participación de los elementos que constituyen la muestra de investigación durante el proceso de recolección de datos.

Se aplica el principio de justicia porque se evita en todo momento la exclusión o distinción de los participantes, siendo todos tratados por igual para evitar cualquier inconveniente, incomodidad o perjuicio.

Es importante mencionar, que también se ha considerado el código de ética propuesto por la Universidad Cesar Vallejo, asimismo, en la citación de los autores fue necesario el desarrollo del APA 7° edición.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión administrativa	0.125	53	0.037
Planificación	0.225	53	0.000
Organización	0.175	53	0.000
Control	0.130	53	0.025
Dirección	0.094	53	,200*
Calidad de servicio	0.115	53	0.077

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

Según la tabla 1, se evidencia que la variable gestión administrativa (0.037) presenta un nivel de significancia menor que la variable calidad de servicio (0.077), lo cual evidencia que los datos obtenidos no provienen de una distribución normal, es decir, ambos valores no son mayores a 0,05. Por tanto, en la contratación de las hipótesis se emplea la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, lo cual, permite concluir con aseveraciones que muestran la realidad actual.

6.1. Determinar la relación entre la dimensión planificación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado S.A. San Martín, 2022

Tabla 2

Correlación entre la planificación y calidad de servicio

			Planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1.000	,325*
		Sig. (bilateral)		0.018
		N	53	53
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,325*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.018	
		N	53	53

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos ingresados la SPSS27

Interpretación

Según lo demostrado en la tabla 2, la planificación y la calidad de servicio presentan un nivel de correlación positiva baja ($Rho=0.325$), asimismo, se encuentran estadísticamente relacionados, por cuanto, cumplen con los límites de aceptación ($p=0.018 < 0.05$), tal aseveración permite aceptar la hipótesis planteada por el investigador, el cual expresa que existe una relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022.

6.2. Determinar la relación de la dimensión organización y la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado S.A. San Martín, 2022

Tabla 3

Correlación entre la organización y calidad de servicio

		Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	1.000	,629**
	Coeficiente de correlación		0.000
	Sig. (bilateral)		53
	N	53	53
	Calidad de servicio	,629**	1.000
	Coeficiente de correlación	0.000	
	Sig. (bilateral)	53	53
	N		

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

Fuente: Base de datos ingresados la SPSS27

Interpretación

De la misma manera, la tabla 3 evidencia que la organización y la calidad de servicio presentan un nivel de correlación positiva moderada (0.629), asimismo, se encuentran estadísticamente relacionados, por cuanto, cumplen con los límites de aceptación ($p=0.000<0.01$), tal aseveración permite aceptar la hipótesis planteada por el investigador, el cual expresa que existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022.

6.3. Determinar la relación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio en Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado S.A. San Martín, 2022

Tabla 4

Correlación entre la dirección y calidad de servicio

		Dirección	Calidad de servicio
Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	,484**
	Sig. (bilateral)		0.000
Rho de Spearman	N	53	53
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,484**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	53	53

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

Fuente: Base de datos ingresados la SPSS27

Interpretación

De acuerdo con lo mostrado en la tabla 4, la dirección y la calidad de servicio presentan un nivel de correlación positiva moderada (0.484), asimismo, se encuentran estadísticamente relacionados, por cuanto, cumplen con los límites de aceptación ($p=0.000<0.01$), tal aseveración permite aceptar la hipótesis planteada por el investigador, el cual expresa que existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022.

6.4. Determinar la relación que existe entre la dimensión proceso de control y la calidad de servicio en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado S.A. San Martín, 2022

Tabla 5

Correlación entre el proceso de control y calidad de servicio

			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000	0.258
		Sig. (bilateral)		0.062
		N	53	53
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.258	1.000
		Sig. (bilateral)	0.062	
		N	53	53

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos ingresados la SPSS27

Interpretación

Según lo demostrado en la tabla 7, el control y la calidad de servicio no se encuentran estadísticamente relacionados, por cuanto, no cumplen con los límites de aceptación ($p=0.062 > 0.05$), tal resultado permite rechazar la hipótesis planteada por el investigador, el cual expresa, que existe relación significativa entre el proceso de control y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022.

6.5. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en EMAPA San Martín, 2022.

Tabla 6

Correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,453** 0.001
		N	53	53
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,453** 0.001	1.000
		N	53	53

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

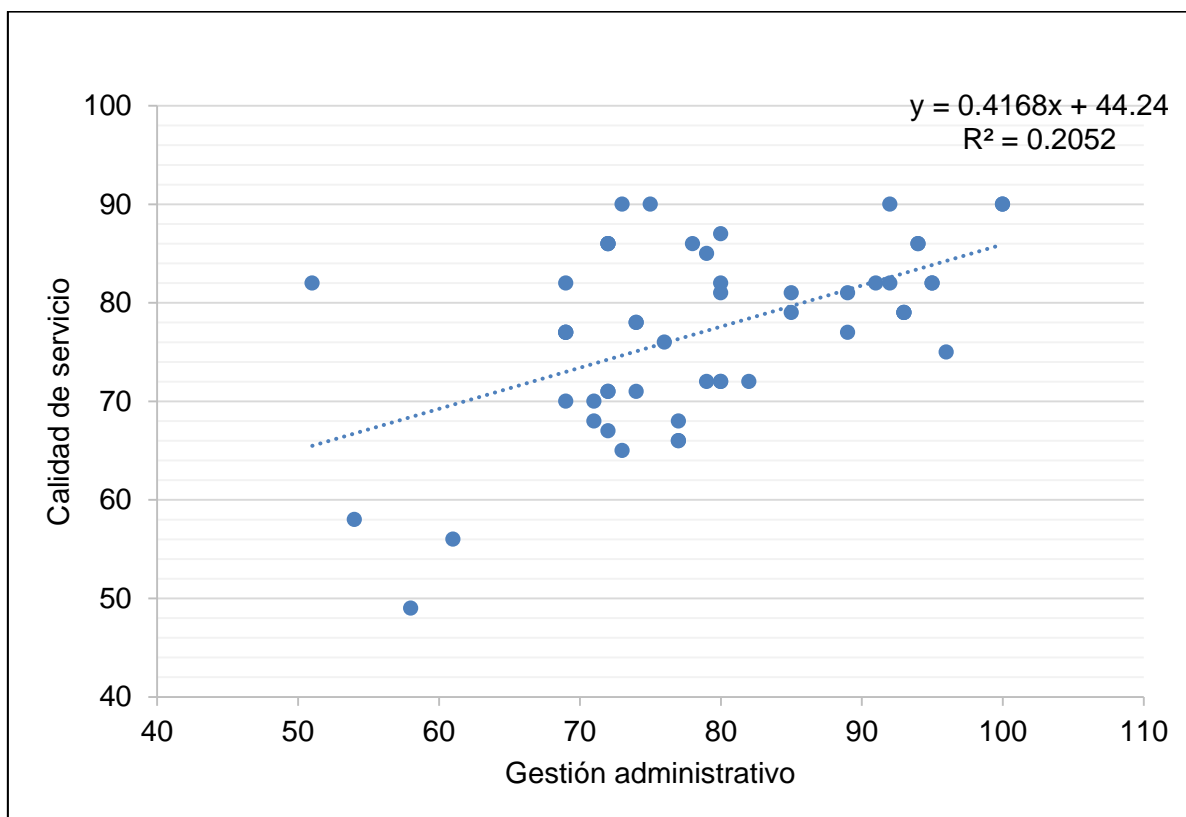
Fuente: Base de datos ingresados la SPSS27

Interpretación

Según lo demostrado en la tabla 8, el control y la calidad de servicio presentan un nivel de correlación positiva moderada (0.453), asimismo, se encuentran estadísticamente relacionados, por cuanto, cumplen con los límites de aceptación ($p=0.001 < 0.01$), tal aseveración permite aceptar la hipótesis planteada por el investigador, el cual expresa que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio EMAPA San Martín, 2022.

Figura 1

Regresión lineal de la gestión administrativa y calidad de servicio



Fuente: Base de datos procesado en el software SPSS27

Interpretación

De acuerdo con lo demostrado en la figura 1, la gestión administrativa tiene una influencia del 20.5% sobre la calidad de servicio, sin embargo, un porcentaje mayor del 79.5% evidencia que otros factores están actuando sobre la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación nace a partir del problema evidenciado en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado S.A. San Martín, donde se observó que la demanda de la población impide el abastecimiento de agua potable, generando ciertos problemas con el servicio brindado, así como la gestión de los recursos por parte de la institución. Para obtener las respuestas a los objetivos planteados, el investigador aplicó dos cuestionarios a 53 colaboradores de la entidad, tales cuestionarios pudieron ser elaborados a partir de la teoría extraída en base a los temas tratados. Por tanto, se obtuvo lo siguiente:

En el primer resultado se conoció la relación entre la planificación y la calidad del servicio, para obtener este resultado, ha sido factible aplicar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, donde la significancia obtenida fue 0.018 con un coeficiente de 0.325, demostrando así que ambos temas se relacionan de manera significativa. El resultado se debe a que en la entidad los propósitos y las metas son coherentes con las necesidades de esta, no obstante, la entidad no desarrolla actividades administrativas que permita capacitar al personal para brindar un servicio eficiente, generando con ello, insatisfacción en algunos pobladores. Los resultados evidenciados coinciden con el estudio desarrollado por León (2021) quien en su estudio desarrollado en una entidad local demostró que los elementos de la gestión administrativa se asocian con la calidad de servicio, asimismo, el resultado que más destaca es la planificación, dado que este tiene una relación positiva alta de 0.765 y una significancia de 0.000. Asimismo, el investigador dio a conocer que la gestión administrativa manifestó un resultado bueno, dejando evidencia que una apropiada planeación tendrá repercusión en la calidad de servicio.

De igual manera, Muñoz (1999) establece que es un grupo de actividades direccionadas al logro de resultados, donde los principales actores son los integrantes de la entidad, quienes deben velar por el cumplimiento de cada actividad. Para tal efecto, es importante tener en cuenta las siguientes actividades: La participación, donde el personal de la institución debe estar presto a ejecutar las actividades planificadas, debido a que estos conocen cómo deben ser desarrolladas, logrando de esta manera el compromiso de cada uno de los

miembros. Por consiguiente, se encuentra la continuidad, por cuanto la planificación es constante. Además, se encuentra la globalidad, el cual refiere que la planificación beneficia a todas las áreas que pertenecen a una entidad, logrando así la interacción entre departamentos y miembros de la institución.

Los resultados y la teoría resaltada indican que, efectivamente, la planificación de actividades es importantes en todos los aspectos, ya sea en el ámbito personal comercial, personal e institucional. En este caso, al tener claridad en las actividades que desarrollará una entidad, entonces, la calidad de servicio será adecuada, provocando satisfacción en sus usuarios.

En el segundo resultado se describió la relación de la organización y la calidad del servicio; para obtener este resultado, ha sido factible aplicar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, donde la significancia obtenida fue 0.000 con un coeficiente de 0.629, demostrando así que ambos temas se relacionan de manera significativa. Tal resultado se debe a que parte de los colaboradores conocen las funciones que deben desempeñar a diferencia del personal nuevo que muchas veces tiene dificultades para realizar su trabajo, asimismo, la comunicación entre las áreas se desarrolla de manera permanente, los funcionarios conocen la ubicación de su cargo en la estructura organizativa de la institución, sin embargo, no se desarrollan evaluaciones constantes para conocer las fortalezas y debilidades del personal, el proceso de selección de colaboradores es poco eficiente, dado que existen algunos colaboradores que no cuentan con los conocimientos necesarios para realizar sus tareas diarias, tales acontecimientos repercuten en la calidad de servicio. Los resultados tienen similar relación con el estudio desarrollado por Lara (2017) quien ha concluido que existe relación significativa entre la organización y la eficiencia de las actividades empresariales, con una significancia de 0.000 y una correlación de 0.564, dejando clara evidencia que una adecuada organización de actividades permitirá la eficiencia de estas. No obstante, de ser lo contrario, este traerá consigo graves consecuencias que impida el desarrollo de esta.

Los resultados se asemejan con la teoría señalada por Robbins y Coulter (2005) quienes manifiestan que la organización es un procedimiento que permite la creación de la estructura de una entidad. Esta proviene de la distribución formal de los colaboradores dentro de la institución, cuando la gerencia decide desarrollar

algún cambio en esta estructura, deben tener en consideración los siguientes componentes: Especialización del trabajo, donde los individuos trabajan en manera conjunta, es decir, uno de ellos puede iniciar la actividad y otro culminarla. Por consiguiente, es necesario clasificar las funciones de acorde a los conocimientos de cada uno de los miembros, asimismo, debe existir la centralización y descentralización, dado que permite la toma de decisiones enfocada en un solo punto de la organización, de modo que pocas instituciones podrían funcionar de modo eficaz, si las decisiones serían llevadas a cabo por un grupo selecto, por ello, la participación de los miembros es importante.

Los resultados y la teoría contrastada muestran que la organización tiene un efecto significativo en la calidad de servicio, esto porque permite que los miembros de una entidad puedan desarrollar sus actividades a tiempo requerido, de manera ordenada, logrando no solo la satisfacción del usuario, sino también, la calidad en los servicios otorgados.

En el tercer resultado se identificó la relación entre la dirección y la calidad del servicio, para obtener este resultado, ha sido factible aplicar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, donde la significancia obtenida fue 0.000 con un coeficiente de 0.484, demostrando así que ambos temas se relacionan de manera significativa. Los resultados se deben a que los procesos administrativos de la entidad se encuentran bien definidos, se realiza el seguimiento parcial de las falencias encontradas en el proceso administrativo, las decisiones tomadas parecen ser las más acertadas, no obstante, el personal dio a conocer que no reciben reconocimientos y algunas veces sus ideas no son tomadas en cuenta, de manera que esto afecta en la calidad de servicio otorgado. Los resultados guardan relación con el trabajo investigativo realizado por Aliaga y Alcas (2021) quienes demostraron que existe un vínculo significativo entre la dirección y la calidad de servicio, cuya significancia bilateral obtenida fue 0.001 y la correlación fue 0.653. En efecto, rescata que una adecuada dirección de las actividades realizadas en una entidad logrará que la calidad de servicio sea adecuada y satisfaga a los usuarios.

Los resultados muestran similitud con el estudio efectuado por Guerras (2015) quien infiere que la dirección es reconocida como un instrumento que permite que

los miembros de una entidad puedan enfrentarse a la incertidumbre que proviene del constante cambio de los temas del entorno económico, social y tecnológico, el propósito elemental de la dirección es poder remunerar a los diversos grupos de la entidad de manera interna o externa, para que estos puedan dar un aporte por medio de sus esfuerzos.

Los resultados encontrados y la teoría contrastada dan a conocer que la dirección funciona como una capacidad para proporcionar a los demás un orden para alcanzar los propósitos que tiene cada entidad.

En el cuarto resultado se determinó la relación que existe entre el proceso de control y la calidad del servicio, para obtener este resultado, ha sido factible aplicar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, donde la significancia obtenida fue 0.062 con un coeficiente de 0.258, demostrando así que ambos temas se relacionan de manera significativa. Los resultados son debido a que en la entidad se evalúa la eficacia de la comunicación que se genera en las diversas áreas, existe un seguimiento de las funciones que realizan los trabajadores, sin embargo, las evaluaciones realizadas no logran que la entidad alcance todos sus propósitos, razón por la cual, aún existen ciertas falencias en la gestión administrativa que afecta la calidad de servicio. Los resultados coinciden con el estudio efectuado por Mendivel et al. (2019) quienes manifestaron que existe relación significativa entre el control y la gestión del talento humano en una entidad, dado que el p-valor obtenido fue 0.003 y la correlación fue 0.711, demostrando así que el control de las actividades es indispensable en una entidad, esto logrará identificar las fortalezas y debilidades del personal.

Los resultados muestran semejanza con la teoría que respalda Pérez-Carballo (2013) quienes dan a conocer que el control tiene como función de lograr el cumplimiento de los propósitos y planes antes planteados, considerándose como la última etapa del procedimiento de gestión, asimismo, se encarga de centrarse en el comportamiento de los resultados que fueron planificados. Para lograr ello, es importante comparar los resultados obtenidos con lo esperado. Por tanto, sin un objetivo claro no es posible que exista control y sin actividades claras, este pierde su valor como una herramienta que permita la mejora de la gestión.

Con tales comparaciones, se evidencia que el control tiene relevancia dado que este permite que todo sea desarrollado según el plan adoptado, pues tiene como fin identificar aquellos errores que sean rectificables y de esa manera, poder prevenir que ocurran acontecimientos que afecten la administración de la institución.

En el resultado general se determinó la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, para obtener este resultado, ha sido factible aplicar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, donde la significancia obtenida fue 0.001 con un coeficiente de 0.453, demostrando así que ambos temas se relacionan de manera significativa. Tales resultados constatan que las actividades realizadas en la planeación, organización, dirección y control impactan en la calidad de servicio, primero porque al conocer el estado de la gestión administrativa, los trabajadores lo calificaron como bueno en 51%, mientras que la calidad de servicio fue alta en 47%, esto debido a que los colaboradores cumplen de manera adecuada con la entrega y cobro del servicio, parcialmente ofrecen un adecuado trato y atención al usuario, por consiguiente, cuando sucede algún problema con el usuario, el personal se presta atenta a solucionar a sus requerimientos. En cuanto a la infraestructura de la entidad, cuenta con suficientes extintores en caso de alguna alarma por incendio, asimismo, estos se ubican en un lugar seguro, la seguridad de vigilancia está dentro y fuera del local, así como las cámaras. Por el contrario, existen ciertas falencias en la información proporcionada, dado que esta no suele ser veraz en determinadas oportunidades, también, los colaboradores no muestran tener disponibilidad para responder a todas las interrogantes de los usuarios. El resultado general del estudio guarda similitud con la investigación desarrollada por Pinedo (2019) quien ha concluido que la calidad de servicio presentó un nivel bajo porque los colaboradores no muestran prestos a solucionar los problemas de los clientes, por otro lado, la satisfacción de los pobladores que reciben el servicio de agua potable es baja porque la entidad no ha cumplido con los requerimientos de los usuarios, por tanto, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, cuya significancia obtenida fue 0.000 y la correlación fue 0.714. El resultado muestra que existe asociación entre ambos temas, donde una adecuada gestión de actividades

en una entidad, tendrán efecto positivo en la calidad de servicio, caso contrario, el efecto será negativo.

Asimismo, los resultados guardan similitud con la teoría que expone Muñoz (1999) quien ha demostrado que la gestión administrativa tiene relevancia en una entidad porque es elemental y sirve como base para la realización de las funciones para cumplir con los propósitos establecidos y de esta manera contribuir con la supervivencia de la entidad, así como de su crecimiento. Por otro lado, expone que una adecuada gestión logra el aumento de la productividad y es que cuando la entidad aplicada una adecuada administración, todos los procedimientos internos mejoran, de modo simple, permite el funcionamiento de todas las actividades.

Además, guarda similitud con la teoría evidenciada por Berry et al. (1989) quienes refieren que la calidad de servicio posee elementos fundamentales, tales como la tangibilidad, confiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y empatía. Asimismo, indican que implica el llevar a cabo una promesa del servicio de forma precisa, la respuesta oportuna ante una posible queja o problema que tenga un individuo, la seguridad genera confianza en los usuarios, quienes acuden al establecimiento de forma segura, también, la empatía es importante porque el trato y la cortesía que muestran los miembros de una entidad fortalecerá el vínculo que estos tienen con cada uno de sus clientes.

Siguiendo con la discusión del trabajo investigativo, este ha tenido como fortaleza la facilidad para su ejecución, es decir, los miembros del ente estuvieron predispuestos a responder las interrogantes del instrumento que permitió resolver cada objetivo planteado.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con un nivel de correlación positiva moderada y una significancia de 0.001 por cuanto cumple con los límites de aceptación, asimismo, el coeficiente de determinación ha demostrado que ambas variables muestran una dependencia del 20.5%, esto quiere decir, a medida que la organización busque optimizar la gestión administrativa, la calidad de servicio presentará indicadores favorables.
- 6.2. Existe una relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio con un nivel de correlación positiva baja y una significancia de 0.018 por cuanto cumple con los límites de aceptación. Esto demuestra que la adecuada programación de las actividades, la claridad en la información origina que la calidad de servicio presente una tendencia creciente, por lo tanto, es importante considerarlo dentro de los planes de evaluación para el cumplimiento de las metas institucionales.
- 6.3. Existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio con un nivel de correlación positiva moderada y una significancia de 0.000 por cuanto cumple con los límites de aceptación. Esto indica, que la distribución jerárquica y el respeto de las funciones facilita que los servicios impartidos por la instituciones de desarrollo efectivamente, y por ende la calidad de servicio es efectivo.
- 6.4. Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio con un nivel de correlación positiva moderada y una significancia de 0.000 por cuanto cumple con los límites de aceptación. Es decir, la apropiada dirección del recurso humano y de los materiales que conllevan al cumplimiento de las funciones permiten que la calidad de servicio sea aceptable para la población.
- 6.5. Existe relación significativa entre el proceso de control y la calidad del servicio con un nivel de correlación positiva baja y una significancia de 0.062 por cuanto cumple con los límites de aceptación. Esto demuestra que la ejecución continua de las acciones de monitoreo y seguimiento permite identificar falencias que conllevan a mejorar la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al gerente general de EMAPA San Martín, designar funciones concretas a los demás colaboradores de la institución a través de registros y control del desempeño, establecer los objetivos institucionales con la ayuda de los demás miembros, también fomentar el liderazgo en estos.
- 7.2. El jefe del área de planeamiento y presupuesto de EMAPA San Martín, capacitar mensualmente al personal sobre temas administrativos, administrar de manera eficiente los recursos obtenidos a partir del servicio proporcionado, satisfaciendo las necesidades de la población a través de la proporción de agua las 24 horas y el mantenimiento de saneamiento.
- 7.3. El jefe de recursos humanos de EMAPA San Martín, proporcionar el manual de funciones a su equipo de trabajo para que estos reconozcan las actividades que deben desempeñar, asimismo, colocar al personal en el puesto que le corresponda según sus conocimientos.
- 7.4. Al gerente general de EMAPA San Martín, dar el seguimiento continuo a los procedimientos administrativos, tomar en cuenta la opinión de los demás miembros por medio de reuniones y tomar decisiones convenientes para la entidad.
- 7.5. El jefe del área de recursos humanos debe efectuar el seguimiento de las actividades que desarrolla el personal, desde su entrada hasta la salida de la institución, de igual manera, establecer un control a través de informes semanales de las solicitudes atendidas a los usuarios a fin de lograr una excelente calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Aliaga-Díaz, S., Alcas-Zapata, N., (2021) Análisis de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. INNOVA Research Journal. Vol. 6, N° 1, pp. 18-30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>*
- Asmat, E. (2010) Influencia de la calidad en la cobertura y el servicio de agua potable que brinda la empresa EMAPA San Martín S.A. [Tesis maestría. Universidad Nacional de San Martín. Perú]*
- Bao-Condor, C., Marcelo-Armas, M., Gutiérrez-Solorzano, M., Bardales-Gonzales, R., Corcino-Barrueta, F., Huamanyauri-Cornelio, W., (2020) Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco - Perú. Gaceta <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2>.*
- Cadillo, E. (2017) Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016. [Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo. Perú]*
- Carreño, D. (2021) Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.*
- Carrera-Torres, M.Y., Valenzuela-Pérez, K.Y., Gómez-Xul, G.A. (2021) La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. Digital Publisher. <doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>*
- CEPAL (2014). Panorama de Gestión Pública en América Latina y el Caribe. Editorial: CEPAL (2014)*
- Cervantes-Chan, C.E., Lara-López, H.M., Gómez-Xul, G.A. (2021) Empatía y calidad de servicio. "Papel clave en las emociones positivas en equipos de Trabajo". Digital Publisher CEIT. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.869>*
- Cohen, Wesley y Daniel Levinthal. 1994. Fortune favors the prepared firm. Management Science, 40:227-251. DOI: <https://doi.org/10.1287/mnsc.40.2.227>*

- Delgado, W. (2022). *Gestión comercial y calidad de servicio al usuario en Electro Oriente Provincia de San Martín – 2021*. [Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo. Perú]
- Demuner-Flores, M.R., Becerril-Torres, O.U., Ibarra-Cisneros, M.A. (2018) *Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México*. Noésis. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Duque, E. (2005) *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 15, núm. 25, pp. 64-80. Universidad Nacional de Colombia.
- Espinoza, O. (2019) *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel El Molino periodo 2018*. [Tesis maestría. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador]
- García, R. (2021) *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020*. [Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo. Perú].
- Jouravlev, A. (2001). *Administración del agua en América Latina y el Caribe en el umbral del siglo XXI*. Editorial: CEPAL
- Lara, J. (2017) *Impacto de la Gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal – Cantón Manta*. *Revista ECA Sinergia*. Vol. 8. N° 2.
- Larico-Castillón, L., Del Pino-Romero, J. (2018) *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en los principales restaurantes del distrito de Juliaca, provincia de San Román 2018*. *Revista Científica Huellas Turísticas*. <http://dx.doi.org/10.35306/v1i1.718>
- León, E. (2021) *Procedimiento administrativo disciplinario y gestión del rendimiento en la Unión de Gestión del rendimiento en la Unidad de Gestión Educativa Local de Mariscal Cáceres, 2021* [Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo. Perú]

- López, D. (2018) *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador]
- Mayor, J. (2022) *Gestión administrativa y su incidencia en la planeación estratégica del GAD Municipal del Cantón Santa Lucía provincia del Guayas periodo 2020-2021*. [Tesis maestría. Universidad Estatal de Milagro. Ecuador]
- Mendivel-Gerónimo, R., Lavado-Puente, C., Sánchez-Castro, A., (2020) *Gestión administrativa y Gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, Filial Chanchamayo*. *Revista Conrado*, 16(72), 262-268
- Montalvo, S., Estrada, E., Mamani, H., (2020) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. *Ciencia y desarrollo. Universidad Alas Peruanas*. <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Moreno-Cardenas, E., (2019) *Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente*. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Industrial Data*, vol. 22, núm. 2. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.17392>
- Muñoz, A. (1999) *La gestión de la calidad total en la administración pública*. Ediciones Díaz de Santos.
- Nicomedes, E. (2018) *Tipos de investigación*. *Aliciar*, 1-4. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Details
- Oblitas, L. (2010). *Servicios de agua potable y saneamiento en el Perú: Beneficios potenciales y determinantes del éxito*. Editorial: CEPAL
- Pacheco-Granados, R., Robles-Algarín, C., Osino-Castro, A., (2018) *Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia*. *Información Tecnológica*. Vol. 29 N° 5. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>

- Palmer, B. (2017) *Gestión administrativa y nivel de eficiencia en las compras del programa nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, distrito de Tarapoto periodo 2017*. [Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo. Perú]
- Pérez – Carballo, J (2013) *Control de gestión empresarial*. (7^a edición). Esic Editorial
- Pincay-Morales, Y., Parra-Ferié, C., (2020) *Gestión de calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador*. Dom. Cien. Vol. 6, núm. 3, pp. 1118-1142. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Pinedo, P. (2019). *La calidad de servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016*. [Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo. Perú]
- Quispe, D. (2019) *Marketing de servicios y calidad de atención al usuario en la municipalidad provincial de Huancavelica, periodo 2016*. [Tesis maestría. Universidad Nacional de Huancavelica. Perú]
- Ramos-Farroñan, E., Mogollón-García, F., Santur-Manuel, L., Cherre-Morán, L., (2020) *El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa*. Have Scientific of the University of Cienfuegos. Vol. 12, N° 2.
- Rivera, S. (2019) *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. [Tesis maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador]
- Robbins y Coulter (2005) *Administración*, (8^a edición). México, Edit. Perason Educación de México.
- Rojas, P. (2015). *Administración Pública y los principios del derecho administrativo en Perú*. *Revista Digital de Derecho Administrativo*. 13 (jun. 2015), 193-209. DOI:<https://doi.org/10.18601/21452946.n13.10>
- Rojas-Martínez, C., Nieves-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., Hernández-Palma, H., (2020) *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social*

en pequeñas y medianas empresas. Información Tecnológica. Vol. 31 N° 4.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

Sabogal, C. & Vargas, J. (2017) *Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la universidad nacional de Colombia, Bogotá D.C., [Tesis maestría. Universidad Nacional de Colombia. Colombia]*

Salas, G. (2017) *Análisis de la calidad del servicio en el sector público. Caso Contraloría departamental del Meta. [Tesis maestría. Universidad de Manizales. Colombia]*

Salazar-Duque, D., Díaz-Vidal, P., Benalcázar-Carvajal, L., Acuña-Zurita, J., (2018) *Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de La Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito (Ecuador). Revista Interamericana de Ambiente y Turismo. Vol. 14 N° 1, p. 2-13.*

Santacruz, B. (2022) *Estrategias de mejoras del modelo de gestión de las operaciones administrativas comerciales de la empresa pública EPUNEMI. [Tesis maestría. Universidad Estatal de Milagro. Ecuador]*

Sihue, Z. (2022) *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021. [Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo. Perú]*

Soto, J. (2011). *Evaluación de la gestión administrativa en centros médicos auspiciados por organismos internacionales, caso club rotario. [Tesis maestría. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador].*

Torpoco, E. (2021) *El planeamiento estratégico y la gestión administrativa en la eps EMAPA Huancavelica, año 2020. [Tesis maestría. Universidad Nacional de Huancavelica. Perú]*

Valdez, A. (2019) *Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. [Tesis maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. Perú]*

Vargas y Aldana (2014) *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas. (3ª edición). Biblioteca Nacional de Colombia.*

Vidrio-Barón, S., Rebolledo-Mendoza, A., Galindo-Salvador, S., (2020) Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. Investigación administrativa.

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión Administrativa	Conjunto de actividades que permiten el orden y el avance en el país.	Planificación	Misión y visión	Ordinal
		Organización	Procesos administrativos	
		Control	Toma de decisiones y medidas correctivas	
		Dirección	Selección y coordinación del personal	
V2: Calidad de servicio	Es el conjunto de actividades, beneficios, o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas.	Fiabilidad	Ejecución de servicio y confiabilidad.	Ordinal
		Seguridad	Procesos administrativos	
		Capacidad de respuesta	Empleados	
		Empatía	Trato a los empleados	

Matriz de Consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de EMAPA San Martín, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en EMAPA San Martín 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe la relación entre planificación y calidad de servicio en EMAPA San Martín 2022? • ¿Cómo se relaciona la organización y la calidad de servicio en EMAPA San Martín, 2022? • ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad del servicio en EMAPA San Martín 2022? • ¿Qué relación existe entre el proceso de control y la calidad de servicio en EMAPA San Martín, 2022? 	<p>Objetivo general Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en EMAPA San Martín, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la planificación y la calidad del servicio EMAPA San Martín, 2022 • Determinar la relación de la organización y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022 • Determinar la relación entre la dirección y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022 • Determinar la relación que existe entre el proceso de control y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022 	<p>Hipótesis general H1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio EMAPA San Martín, 2022</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • H1: Existe una relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022. • H2: Existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022. • H3: Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022 • H4: Existe relación significativa entre el proceso de control y la calidad del servicio en EMAPA San Martín, 2022. 	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>Diseño: Diseño no experimental</p>	<p>Población Estuvo conformada por 187 trabajadores en planilla de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado S.A.</p> <p>Muestra De acuerdo con los cálculos efectuados la muestra fueron 53 colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado S.A.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Gestión administrativa</td> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Calidad de servicio</td> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación	Organización	Control	Dirección	Calidad de servicio	Fiabilidad	Seguridad	Capacidad de respuesta	Empatía	
Variables	Dimensiones														
Gestión administrativa	Planificación														
	Organización														
	Control														
	Dirección														
Calidad de servicio	Fiabilidad														
	Seguridad														
	Capacidad de respuesta														
	Empatía														

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión administrativa

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel Gestión Administrativa de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado S.A.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Dimensión Planificación						
01	¿Se realizan las acciones administrativas para la capacitación de los trabajadores para que desempeñen con efectividad, con entusiasmo y confianza su trabajo?					
02	¿Los objetivos y metas son coherentes con la realidad de la institución?					
03	¿Considera que la institución usa de manera adecuada los recursos asignados?					
04	¿Para usted la organización avanza adecuadamente?					

05	¿Considera usted que la misión de la institución permite dar un mejor servicio?						
Dimensión de Organización							
06	¿Los empleados conocen los cargos y funciones que debe cumplir para realizar sus actividades laborales?						
07	¿Existe una adecuada comunicación en las diferentes áreas permitiendo trabajar al personal y atender adecuadamente a las necesidades de los clientes?						
08	¿Usted está de acuerdo con que se realice una evaluación en la organización para evidenciar las fortalezas y debilidades?						
09	¿Existe un adecuado proceso de selección del personal administrativo?						
10	¿Usted sabe dónde está ubicado su cargo en la estructura organizativa de la institución?						
Dimensión de Dirección							
11	¿Considera usted que se debe definir los procesos administrativos, para mejorar de forma eficiente el desarrollo laboral?						
12	¿Se da seguimiento a las deficiencias de los procesos administrativos que influyen al cumplimiento de objetivos y metas de la gestión?						
13	¿Recibe algún tipo de reconocimiento de la institución, cuando realiza efectivamente su trabajo?						
14	¿Sus opiniones, ideas y pensamientos son tomados en cuenta para la toma de decisiones?						
15	¿Las decisiones que se toman son las más acertadas a la hora de presentarse un problema en el área donde labora?						
Dimensión de Control							
16	¿Se evalúa la eficacia de la comunicación que se produce dentro de las diferentes áreas?						
17	¿Se promueven actuaciones que fomenten el seguimiento del personal, en acciones de mejora, y proporcione la suficiente autonomía para llevarlos cabo?						
18	¿Se aplica algún tipo de control dentro de la institución que permita el logro de los objetivos organizacionales?						
19	¿El monitoreo mejora la gestión administrativa?						
20	¿Las evaluaciones que realizadas son para la mejora en la gestión administrativa?						

Cuestionario: Calidad de servicio

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de calidad de servicio en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado S.A.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Fiabilidad						
01	¿El personal cumple adecuadamente con la entrega y cobro del producto?					
02	¿El personal siempre ofrece un buen trato y atención al cliente?					
03	¿El cajero cobra el producto correctamente?					
04	¿Cuándo se presenta algún problema o conflicto en los clientes el personal de servicio muestra atención en dar solución al problema?					

05	¿Cuándo se presenta algún problema o conflicto en los clientes el personal de servicio de la tortillería muestra atención e interés en dar solución al problema?						
Seguridad							
06	¿El establecimiento cuenta con extintores en caso de emergencia?						
07	¿La sucursal se encuentra en un lugar donde no exponga la seguridad de sus clientes?						
08	¿Cuenta con cámaras de vigilancia en el interior y exterior?						
09	¿El servicio a domicilio se cumple de forma segura y confiable?						
10	¿El servicio de vigilancia cumple con su función?						
Capacidad de respuesta							
11	¿Los empleados son claros al momento de responder preguntas?						
12	¿Los empleados ofrecen información adicional respecto a lo que el cliente pregunta?						
13	¿Los empleados muestran seguridad al momento de ofrecer información?						
14	¿Los empleados muestran disponibilidad de tiempo para contestar a preguntas de los clientes?						
Empatía							
15	¿El personal ofrece sus servicios en el horario establecido?						
16	¿Los trabajadores muestran empatía hacia sus clientes?						
17	¿El personal se preocupa en mejorar la atención a sus clientes?						
18	¿Los empleados muestran paciencia y amabilidad al momento de atender al cliente?						

Validación de los instrumentos de investigación por expertos

Variable	N.º	Experto especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión Administrativa	1	Dr. Roger Burgos Bardales	4.7	Puede aplicar su instrumento
	2	Mg. Cindy Saavedra Reátegui	4.4	Puede ser aplicado a los sujetos de investigación
	3	Ing. Héctor Manuel Suárez Ríos	4.9	Los criterios de evaluación del instrumento son adecuados, coherentes y claros con el propósito al tema de investigación; por lo que es válido para su aplicación.
Calidad de servicio	1	Dr. Roger Burgos Bardales	4.8	Instrumento validado para su aplicación
	2	Mg. Cindy Saavedra Reátegui	4.5	Puede ser aplicado a los sujetos de investigación
	3	Ing. Héctor Manuel Suárez Ríos	4.9	Los criterios de evaluación del instrumento son adecuados, coherentes y claros con el propósito al tema de investigación; por lo que es válido para su aplicación

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Burgos Bardales, Roger
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestan Publica y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario : Calidad de servicio
 Autor del instrumento : Kattia Francesca Granados Navarro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Dr. Roger Burgos Bardales
 GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 CLAD 0284

Tarapoto 31 de octubre de 2022.

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Burgos Bardales, Roger
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestan Publica y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa
 Autor del instrumento : Kattia Francesca Granados Navarro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Puede aplicar su instrumento

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7


 Dr. Roger Burgos Bardales
 GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 CLAD 0204

Sello personal y firma

Tarpoto 31 de octubre de 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Saavedra Reátegui Cindy
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Shatoja
 Especialidad : Maestra en gestión pública
 Instrumento de evaluación : Gestión administrativa
 Autor del instrumento : C.P. Kattia Francesca Granados Navarro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión administrativa				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Puede ser aplicado a los sujetos de investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto 31 de octubre de 2022



 Mg. Cindy Saavedra Reátegui
 GESTIÓN PÚBLICA
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Saavedra Reátegui Cindy
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Shatoja
 Especialidad : Maestra en gestión pública
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio
 Autor del instrumento : C.P. Kattia Francesca Granados Navarro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Puede ser aplicado a los sujetos de investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,5

Tarapoto 31 de octubre de 2022


 Mg. Cindy Saavedra Reátegui
 GESTIÓN PÚBLICA
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Hector Manuel Suarez Rios
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión Administrativa
 Autor del instrumento : Br. Kattia Francesca Granados Navarro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		49				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los criterios de evaluación del instrumento son adecuados, coherentes y claros con el propósito al tema de investigación; por lo que es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto 31 de octubre 2022



ING. HÉCTOR MANUEL SUAREZ RIOS
 Doctor en Gestión Pública
 y Gobernabilidad
 DNI N° 18067785

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Hector Manuel Suarez Rios
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad de Servicio
 Autor del instrumento : Br. Kattia Francesca Granados Navarro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Los criterios de evaluación del instrumento son adecuados, coherentes y claros con el propósito al tema de investigación; por lo que es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto 31 de octubre de 2022.



ING. HECTOR MANUEL SUAREZ RIOS
 Doctor en Gestión Pública
 y Gobernabilidad
 DNI N° 18067785

BASE DE DATOS

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PLANIFICACIÓN						ORGANIZACIÓN					DIRECCIÓN					CONTROL									
Nro.	1	2	3	4	5	Ptaje D1	6	7	8	9	##	Ptaje D2	11	12	13	##	15	Ptaje D3	16	17	##	19	20	Ptaje D2	Ptaje Total
1	3	4	3	4	5	19	3	4	4	3	3	17	4	3	2	3	4	16	3	3	4	4	3	17	69
2	4	4	3	4	4	19	3	3	5	4	5	20	5	3	3	5	4	20	3	3	5	5	5	21	80
3	3	3	3	3	3	15	2	4	4	3	2	15	4	3	1	2	1	11	2	2	2	3	1	10	51
4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80
5	3	4	5	3	4	19	4	5	5	4	4	22	5	3	2	4	4	18	3	3	5	5	5	21	80
6	4	5	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	89
7	3	3	5	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	79
8	4	4	4	3	4	19	4	3	5	5	4	21	5	5	2	4	4	20	2	4	4	4	4	18	78
9	4	4	4	5	5	22	4	4	5	4	5	22	5	4	5	4	3	21	3	4	5	4	4	20	85
10	4	3	4	1	4	16	4	4	4	4	5	21	4	4	1	4	4	17	2	3	4	4	4	17	71
11	4	3	3	3	4	17	3	5	5	3	5	21	4	3	3	3	3	16	3	3	3	5	5	19	73
12	3	4	4	3	4	18	5	4	4	5	5	23	3	3	2	4	3	15	4	4	4	4	4	20	76
13	5	5	5	3	4	22	5	5	4	4	5	23	4	5	1	4	4	18	4	5	4	5	4	22	85
14	4	5	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24	3	4	4	5	5	21	92
15	3	4	3	4	4	18	4	3	5	3	5	20	5	3	3	3	3	17	3	3	3	5	3	17	72
16	1	2	2	3	4	12	2	3	4	5	2	16	2	3	2	4	4	15	3	3	4	2	3	15	58
17	5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	5	5	4	3	4	21	4	4	4	5	5	22	89
18	3	2	5	5	3	18	5	3	4	4	2	18	5	2	2	3	5	17	3	2	2	5	4	16	69
19	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	5	17	4	5	2	3	5	19	3	2	4	4	4	17	71
20	3	4	4	4	4	19	3	3	4	2	4	16	4	3	1	2	4	14	2	2	2	3	3	12	61
21	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	5	14	4	2	2	3	3	14	2	2	3	2	2	11	54
22	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20	80

23	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	2	5	5	22	5	5	5	5	5	25	94
24	5	4	5	5	5	24	5	4	4	5	5	23	4	5	3	5	5	22	4	4	5	5	5	23	92
25	3	4	3	5	5	20	5	5	4	5	4	23	4	5	1	5	5	20	5	3	4	2	3	17	80
26	2	3	3	5	5	18	5	5	4	4	5	23	5	5	1	1	3	15	4	2	3	5	3	17	73
27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
28	4	3	4	4	3	18	5	4	5	4	5	23	5	3	2	3	3	16	2	4	3	4	4	17	74
29	5	5	5	5	5	25	5	5	2	5	5	22	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	95
30	4	4	4	3	4	19	4	3	5	4	4	20	4	3	2	4	4	17	3	3	4	4	4	18	74
31	4	4	3	4	4	19	5	4	4	3	5	21	4	4	4	4	5	21	3	3	3	4	3	16	77
32	2	3	4	4	5	18	5	3	4	4	5	21	5	1	1	1	3	11	4	5	4	5	4	22	72
33	3	5	3	3	5	19	4	4	5	4	5	22	5	2	1	3	4	15	1	1	1	5	5	13	69
34	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	5	23	5	5	3	4	4	21	5	5	5	5	5	25	93
35	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	5	5	4	4	4	22	82
36	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	1	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	96
37	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	2	5	5	22	5	5	5	5	5	25	94
38	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	4	24	91
39	3	4	3	5	5	20	5	5	4	5	4	23	4	5	1	5	5	20	5	3	4	2	2	16	79
40	2	3	3	5	5	18	5	5	4	4	5	23	5	5	2	1	3	16	4	2	3	5	4	18	75
41	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
42	4	3	4	4	3	18	5	4	5	4	5	23	5	3	2	3	3	16	2	4	3	4	4	17	74
43	5	5	5	5	5	25	5	5	2	5	5	22	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	95
44	4	4	4	3	4	19	4	3	5	4	4	20	4	3	2	3	3	15	3	3	4	4	4	18	72
45	4	4	3	4	4	19	5	4	4	3	5	21	4	4	4	4	5	21	3	3	3	4	3	16	77
46	2	3	4	4	5	18	5	3	4	4	5	21	5	1	1	1	3	11	4	5	4	5	4	22	72
47	3	5	3	3	5	19	4	4	5	4	5	22	5	2	1	3	4	15	1	1	1	5	5	13	69
48	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	5	23	5	5	3	4	4	21	5	5	5	5	5	25	93
49	4	4	4	3	4	19	4	3	5	4	4	20	4	3	2	3	3	15	3	3	4	4	4	18	72
50	4	4	3	4	4	19	5	4	4	3	5	21	4	4	4	4	5	21	3	3	3	4	3	16	77
51	2	3	4	4	5	18	5	3	4	4	5	21	5	1	1	1	3	11	4	5	4	5	4	22	72

52	3	5	3	3	5	19	4	4	5	4	5	22	5	2	1	3	4	15	1	1	1	5	5	13	69
53	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	5	23	5	5	3	4	4	21	5	5	5	5	5	25	93

27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
28	5	3	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
29	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82
30	4	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
31	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	3	2	4	4	4	3	3	3	66
32	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86
33	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	77
34	5	4	5	5	1	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	79
35	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	72
36	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	75
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	86
38	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	82
39	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
42	5	3	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
43	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82
44	4	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
45	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	3	2	4	4	4	3	3	3	66
46	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86
47	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	77
48	5	4	5	5	1	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	79
49	4	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
50	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	3	2	4	4	4	4	4	3	68
51	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86
52	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	77
53	5	4	5	5	1	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	79

Fiabilidad de Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	53	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	53	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.970	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	62.28	327.798	.799	.969
Ítem 2	62.06	333.160	.806	.969
Ítem 3	61.98	327.612	.795	.969
Ítem 4	61.94	329.323	.765	.969
Ítem 5	62.20	327.633	.777	.969
Ítem 6	62.28	327.798	.799	.969
Ítem 7	62.06	333.160	.806	.969
Ítem 8	62.00	328.041	.809	.968
Ítem 9	62.10	333.398	.655	.970
Ítem 10	61.96	329.345	.812	.968
Ítem 11	61.92	327.504	.818	.968
Ítem 12	62.26	337.176	.672	.970
Ítem 13	62.20	330.000	.814	.968
Ítem 14	62.06	328.670	.800	.969
Ítem 15	62.32	335.242	.712	.970
Ítem 16	62.16	335.566	.745	.969
Ítem 17	62.18	334.967	.750	.969
Ítem 18	62.18	329.375	.838	.968
Ítem 19	62.12	329.740	.793	.969
Ítem 20	61.96	331.753	.778	.969

Fiabilidad de Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	53	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	53	100.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.972	18

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	44.48	190.173	.928	.969
Ítem 2	44.50	191.969	.888	.969
Ítem 3	44.56	199.231	.646	.974
Ítem 4	44.72	197.716	.704	.973
Ítem 5	44.78	195.073	.846	.970
Ítem 6	44.74	194.237	.819	.971
Ítem 7	44.64	201.786	.634	.974
Ítem 8	44.58	192.493	.900	.969
Ítem 9	44.44	191.231	.889	.969
Ítem 10	44.70	196.418	.802	.971
Ítem 11	44.54	197.192	.822	.971
Ítem 12	44.74	194.237	.819	.971
Ítem 13	44.64	201.786	.634	.974
Ítem 14	44.58	192.493	.900	.969
Ítem 15	44.56	196.007	.853	.970
Ítem 16	44.56	192.700	.904	.969
Ítem 17	44.50	192.214	.880	.970
Ítem 18	44.34	193.331	.881	.970

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC:20143612431
Gestión administrativa y calidad de servicio, Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado S.A. San Martín, 2022	
Nombre del Titular o Representante legal: ING. MARGOT VASQUEZ PANDURO	
Nombres y Apellidos Margot Vásquez Panduro	DNI: 01101102

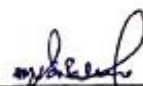
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y calidad de servicio, Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado S.A. San Martín, 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Kattia Francesca Granados Navarro	DNI: 77487021

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)
(ING. Margot Vasquez Panduro)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio, Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado S.A. San Martín, 2022", cuyo autor es GRANADOS NAVARRO KATTIA FRANCESCA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

TARAPOTO, 08 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR DNI: 00953069 ORCID: 0000-0002-2126-2769	Firmado electrónicamente por: DPALOMINOAL el 03-01-2023 12:00:03

Código documento Trilce: TRI - 0479144