



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la  
Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Piscoya Torres, Deysi Milagros ([orcid.org/0000-0002-8011-8724](https://orcid.org/0000-0002-8011-8724))

**ASESOR:**

Dr. Sanchez Chero, Manuel Jesus ([orcid.org/0000-0003-1646-3037](https://orcid.org/0000-0003-1646-3037))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**PIURA — PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicado a mis padres, a mis hermanas, hermanos, y a toda mi familia por su apoyo incondicional también a mi hija Samira que es mi motor para seguir alcanzando mis proyectos profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi Dios Todopoderoso por permitir culminar esta etapa de mi vida profesional, al Dr. Manuel Jesús Sánchez Chero, por su calidad de enseñanza y al Mg. Santa Cruz Carpio Victor Oswaldo, por ser parte de este proyecto.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	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.....	4
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN .....	36
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES .....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Técnica e instrumentos: .....	17
Tabla 2. Información Primaria y secundaria .....	18
Tabla 3. Nivel de confiabilidad del instrumento .....	19
Tabla 4. Tabla Cruzada Gestión Administrativa*Calidad de servicio .....	20
Tabla 5. Tabla de Frecuencia del Sexo de los usuarios .....	20
Tabla 6. Tabla de Frecuencia de Gestión Administrativa según Dimensión Planificación .....	21
Tabla 7. Tabla de Frecuencia de Gestión Administrativa según Dimensión Dirección .....	22
Tabla 8. Tabla de Frecuencia de Gestión Administrativa según Dimensión Control .....	23
Tabla 9. Tabla de Frecuencia Gestión Administrativa según Dimensión Organización .....	24
Tabla 10. Tabla de Frecuencia de Gestión Administrativa .....	25
Tabla 11. Tabla de Frecuencia Calidad de servicio según dimensión Elementos Tangibles.....	26
Tabla 12. Tabla de Frecuencia de calidad de servicio según dimensión Fiabilidad .....	27
Tabla 13. Tabla de Frecuencia Calidad de servicio según dimensión Capacidad de respuesta.....	28
Tabla 14. Tabla de Frecuencia de Calidad de servicio según dimensión seguridad .....	29
Tabla 15. Tabla de Frecuencia de Calidad de servicio según dimensión empatía.....	30
Tabla 16. Tabla de Frecuencia de Calidad de Servicio .....	31
Tabla 17. Propuestas de Chi-Cuadrado .....	33
Tabla 18. Correlacion entre la Gestion Administrativa y la Calidad de Servicio ....	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de investigación .....	18
Figura 2. Sexo de los usuarios .....	201
Figura 3. Gráfico de Gestión Administrativa según Dimensión Planificación .....	212
Figura 4. Gráfico de Gestión Administrativa según Dimensión Dirección .....	233
Figura 5. Gráfico de Gestión Administrativa según Dimensión Control .....	244
Figura 6. Gráfico de Gestión Administrativa según Dimensión Organización .....	245
Figura 7. Gráfico de Gestión Administrativa .....	26
Figura 8. Gráfico de Calidad de servicio según dimensión Elementos Tangibles .	27
Figura 9. Gráfico de calidad de servicio según dimensión Fiabilidad .....	28
Figura 10. Gráfico de Calidad de servicio según dimensión Capacidad de respuesta .....	29
Figura 11. Gráfico de Calidad de servicio según dimensión seguridad .....	30
Figura 12. Gráfico de Calidad de servicio según dimensión empatía .....	301
Figura 13. Gráfico de Calidad de Servicio .....	312
Figura 14. Regla de decisión .....	33

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de los usuarios en la Unidad Ejecutora 002 de Servicios .de Saneamiento Tumbes. La metodología utilizada fue básica, de diseño no experimental y tipo correlacional. Trabajando con una muestra de 66 encuestados a los que se aplicó dos instrumentos basados en la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

Se determinó que existe una correlación significativa porque presentó un regular nivel de gestión administrativa de un 51.5%, no se enfoca en una buena calidad en la gestión administrativa debido a que su planificación, dirección, control y organización, en relación a la calidad del servicio se ha identificado que el 42.94% de los usuarios afirman que presenta un nivel deficiente y necesita mejoras.

**Palabras clave:** Sistema de calidad, Agua, Ámbito social.

## **ABSTRACT**

The study aimed to determine the relationship between administrative management and the quality of service of users in the Executing Unit 002 of Services .de Saneamiento Tumbes. The methodology used was basic, of non-experimental design and correlational type. Working with a sample of 66 respondents to whom two instruments based on Administrative Management and Service Quality were applied.

It was determined that there is a significant correlation because it presented a regular level of administrative management of 51.5%, it does not focus on a good quality in administrative management because its planning, direction, control and organization, in relation to the quality of the service, it has been identified that 42.94% of users affirm that it presents a deficient level and needs improvements.

**Keywords:** Quality system, Water, Social sphere.



## I. INTRODUCCIÓN

ONU (2019) Manifiesta que la adecuada gestión de productos gubernamentales de agua potable y saneamiento comenzó en el año 1950, con las compañías prestadoras cooperativas interamericano de salud pública que exhibía presentaciones de servicio de saneamiento y el bosquejo, creación y acción del proceso de agua potable, con distintas funciones como idealización natural, método de técnica, práctica del sistema de agua potable y saneamiento.

A nivel nacional existen una serie de normativas a la cual deben regirse todas las organizaciones y empresas que brinden servicios de saneamiento a usuarios en el país. Los servicios de saneamiento sirven para el bien y el uso de las personas, motivándose la universalidad y acceso a los mismos de la población de modo sostenible, y adecuado contribuyéndose a la protección y salud ambiental. (Rodríguez, 2021). En el Perú los servicios de saneamiento contemplan la prestación de servicios de agua potable y desagüe. Siendo el país comparado desfavorablemente con los demás de las naciones sudamericanas, manifestando que solo el 69% de la población en Perú tiene ingreso inadecuado servicio de saneamiento. ONU (2019)

Sin embargo, en el 2017 se estimó que, de los 31,2 millones de habitantes, cerca de 4 millones de pobladores del Perú, no recibían el servicio de agua una cantidad de, de los cuales representa el 77.2% habitantes del ámbito urbano y el 22.8% del ámbito rural. En la región Tumbes, el 85% de la población urbana se ha visto que cuenta con la asistencia de agua potable. Rodríguez (2021).

La unidad de construcción del Servicio de Saneamiento de Tumbes 002, está orientada a ofrecer el servicios de agua potable y alcantarillado sanitario a la población de la provincia de Tumbes, Contralmirante Villar ,del Departamento de Tumbes, la realidad problemática que se presenta aquí surge debido a que las emergencias demoran mucho en ser atendidas debido a la falta de materiales, accesorios y maquinarias, los requerimientos solicitados por las jefaturas suelen demorar debido a la excesiva burocracia, esta demora ocasiona muchas veces volver a realizar estudio de mercado debido a la variación de los precios, ocasionando no se atiendan los problemas de agua y alcantarillado de manera rápida, generando un gran porcentaje de llamadas al área de Call Center con gran

porcentaje de reclamos debido a los problemas que se suscitan el día a día, del malestar de la población usuaria de dichos servicios.

Además de contar con válvulas y bombas en mal estado que deben ser reparadas, para que funcionen y poder lograr que el agua llegue a todas las familias usuarias.

De lo anteriormente descrito se formuló el problema general ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la unidad ejecutora de servicios de saneamiento de Tumbes?

Esta investigación es importante dado que nos permitió identificar la calidad de ofrecer un servicio óptimo y tener una adecuada administración dentro de una institución. Así mismo, será una guía para futuras investigaciones y como fuente de información de organismos públicos. Desde el enfoque práctico, beneficiará a la Unidad Ejecutora, para la ejecución de una mejor administración en base a las recomendaciones planteadas. Desde lo social, genera una contribución con una, mejor calidad del servicio a la población.

Este estudio posee justificación teórica porque mediante el estudio se permite realizar un análisis de la gestión y la calidad del servicio, en dicha unidad ejecutora ,fundamentándonos en los principios y la calidad, de la gestión de todo proceso administrativo ,siendo este estudio de gran importancia y trascendental porque mediante una justificación metodológica se elaboran los que el investigador requiera como instrumentos que servirá para poder recolectar la información requerida necesaria en el presente estudio, dichos instrumentos serán validados y aplicado a los usuarios ,que participan en el estudio y posee justificación social porque principalmente el estudio es muy importante por solucionar problemas sociales que pudrían estar impresionando o perjudicando a la comunidad y con esta se podría dar una solución al problema lo cual tendrá como beneficiarios a todo los usuarios de la unidad ejecutora.002 de Tumbes y también beneficiara a la empresa de servicios y saneamiento.

Se planteó el objetivo general: identificar qué relación presenta la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario en la unidad ejecutora 002 de servicios y saneamiento de Tumbes. Se establecieron como formulaciones específicas, determinar el nivel de gestión administrativa en la unidad ejecutora. Reconocer el nivel de la calidad del servicio en la unidad ejecutora. Identificar el

nivel de la gestión administrativa en la unidad ejecutora. Determinar la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la unidad ejecutora de servicios de saneamiento de la ciudad de Tumbes.

## II. MARCO TEÓRICO

Para obtener información relevante sobre el tema, se ha revisado y seleccionado antecedentes relevantes de manera internacional, nacional y local. En un marco internacional al hablar de la gobernabilidad y la calidad de servicio entendemos que estas, están estrechamente relacionadas, Ocampos y Valencia (2017) el objetivo fue evaluar la influencia en usuarios de logopedia en Guayaquil sobre la atención de calidad que estos recibían. La investigación fue descriptiva, la población 372 pacientes. utilizo el cuestionario como instrumento. El estudio mostró la relación significativa ( $r = 0.898$ ). Por otro lado, muestra la interdependencia entre los aspectos involucrados como la planificación, el control y la gestión, indicando también que la mayor limitante al atender a los usuarios es la demora durante los procesos comunicativos entre ellos se requiere la comunicación efectiva. incluida la aplicación rápida y precisa.

De igual forma Alegre (2022) el objetivo fue establecer la relación de la gestión administrativa en la ciudad de Moro, Ancash 2021. La investigación no experimental, correlacional, trabajando con 50 personas, quienes respondieron a dos encuestas basadas en variables. Los resultados muestran una fiabilidad muy alta (0,956). Para comparar con la prueba de hipótesis se aplicó la prueba de correlación Rho de Spearman, lo que permitió obtener el coeficiente de correlación ( $r = 0,71$ ) y el nivel de significancia ( $p$ -valor = 0,000). La investigación muestra que hay relación, entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el distrito de Moro en el 2021. Esto quiere decir que a mayor o menor nivel de gobierno la calidad del servicio es mayor o menor.

Según Quiñones (2020), quien determinó la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio para los usuarios en la Oficina de Abastecimiento del MTP, Lima, el estudio de enfoque cuantitativo, con una investigación descriptiva correlacional. La población fueron 5 servidores y 15 usuarios, la muestra se tomó de 20 personas pequeñas, el muestreo fue por conveniencia y la técnica y herramientas utilizadas fueron investigativas. Como resultado, el 90% afirmó que la gestión administrativa se encuentra en una escala regular, la calidad del servicio el 0% se encuentra en nivel medio y el 35% en nivel alto. Es estadísticamente concluyente ( $\rho = -0,021$ ;  $p$ -valor > 0,05). En

conclusión, pudimos verificar que no hay una relación en la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Oficina de Abastecimiento del MTP. (p. 5).

Peña (2018) El objetivo fue establecer una relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en el municipio de Huari. Ancash, con un trabajo de tipo descriptivo –correlacional y de diseño no experimental, básico descriptivo. Recabó diversos datos el estudio, utilizada la encuesta como técnica, y la muestra es de 328 usuarios de la Municipalidad, con escala Likert, para el análisis utilizo el Excel y la estadística Spss v 23 como resultados para la gestión administrativa se mostró el siguiente nivel 20,7 % (68) bajo, el 68,0 % (223) moderado y el 11,3 % (37) alto y de la calidad de servicio se determinó el 27,1 % (89) bajo, el 55,2 % (181) moderado y el 17,7 % (58) alto. Se concluyó que hay una correlación de Rho de Spearman con un error al 5 %, es  $Rho = 0,812^{**}$  y el  $p\text{-valor} < 0,05$ . Entonces, se admite la hipótesis, que hay relación alta, positiva en la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad (PP.12-63).

Por su lado Tipian (2017) al realizar una su investigación, el objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del MINJUSDH. El estudio fue básico, cuantitativo con diseño correlacional, utilizo como instrumento las encuestas como instrumento dos escales Likert de opinión de resultados. La población fueron 134 usuarios que utilizaron el servicio, la muestra fueron 100 y fue probabilística, se validó el instrumento la pertinencia de las herramientas mediante la revisión del instrumento Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad como resultados de la variable gestión administrativa, del 100% de usuarios del servicio, 52% manifestó que el nivel es regular y el 48% confirmo que es eficiente; en calidad de servicio, del 100% de usuarios el 51% manifestó que fue regular, y un 49% la calificó como buena. Se concluye que coexiste relación significativa entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General del MINJUSDH. (P.12-78).

Según, Chambilla (2017) realizó una investigación teniendo como objetivo, comprobar la influencia de Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales y su Gestión en la Calidad de servicio. El estudio fue descriptivo con diseño no

experimental, la población 252 estudiantes del año último de sus carreras profesionales. Tomando como muestra 80 estudiantes de ciencias políticas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la universidad en estudio. Usando la encuesta escala de Likert, obteniendo como resultados que el 23,8% de los estudiantes tienen un buen conocimiento de la gestión administrativa, el 32,5% tiene un conocimiento normal y el 43,8% son de grado malo en conocimientos de este tipo, y el 23,8% de los estudiantes califica la calidad del servicio como buena, el 36,3% como normal y el 40% como baja. Se comprobó estadísticamente que se encontró que existe al alto grado de correlación entre la gestión y la calidad del servicio. (p.12)

Según los autores, Barrera & Ysuiza (2018). Tuvieron como objetivo determinar cómo se relaciona la gestión y la calidad de los servicios que se prometen a los usuarios de la provincia de Alto Amazonas-Loreto 2018, estudio no experimental de corte transversal con diseño descriptivo correlacional, la población es de 74 trabajadores y 133 ciudadanos, la muestra 74 servidores administrativos de la ciudad 133 ciudadanos de la Provincia. Así, en la gestión empresarial, el 23% del personal directivo se considera insuficientemente desarrollado, el 38% se considera suficientemente desarrollado y el 39% es indiferente; En cuanto al aspecto de la gestión administrativa respecto a la calidad del servicio, el 3% de los usuarios la considera insuficiente, el 7% la considera adecuada y al 90% no le importa concluir que existe una relación entre la gestión y la calidad del servicio. (p.17)

Para Trigos (2019), el objetivo fue establecer la relación entre la gestión y la calidad del servicio en la unidad ejecutora del Ministerio de Desarrollo. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional de diseño no experimental, la población fue de 200 servidores y la muestra de 132 colaboradores. Para recolectar diversos datos de la investigación, la técnica es una encuesta y se utiliza como herramienta de trabajo un cuestionario. Los resultados arrojaron que el 60% confirmaron que son regulares en la gestión administrativa y el 67% se encuentran insatisfechos o disconformes con la calidad del servicio. Se concluyó que la correlación de Spearman fue de 0,821 con una significación binaria de 0,05, lo que indica una relación significativa entre la variable administrativa y la calidad del servicio en el Ministerio de Desarrollo. (p.5)-

Ñahui (2020) en su investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre la gestión y la calidad de servicio. Tiene una metodología investigativa básica con enfoque cuantitativo el diseño no experimental correlacional, transversal. La población y muestra fueron 74 servidores del Municipio de Cachimayo, utilizo como instrumento la encuesta validada para recoger la información, Como resultados en gestión administrativa, un 63,5%, confirma que es regular y el 17,6%, es buena la gestión administrativa, y 18,9% que confirman que es malo la gestión administrativa. En cuanto a calidad de servicio de los resultados un 63,5% es regular y un 14,9%, que la calidad de servicio es buena y un 21,6% manifiestan que a la calidad de servicio es malo, Concluye que el p-nivel es menor a 0,05, Y un (Rho 0,635 y p- valor 0,000) lo que confirma que existen relación en las dimensiones y es positiva, es decir mientras mayor sea la gestión, se relaciona con la calidad de servicio. (pp. 9- 29)

Según Boa & Carlos (2020), su objetivo es definir la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por los usuarios de una Universidad, Huánuco - Perú. La población fue 550 y una muestra de 147 alumnos de una escuela de doctorado, se utilizó, el muestreo fue probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario para ambas variables validado por expertos. Según los resultados del trabajo gerencial, el 69,4% (102) lo hace de manera aceptable, el 23,1% (34) con bajo nivel de eficiencia y el 7,5% (11) con nivel efectivo. En cuanto a la calidad del servicio, el 67,4% (99) la calificó como buena, el 26,5% (39) regular y el 6,1% (9) como muy buena. Concluye que el valor de  $r_s = 742$ , y el valor de  $p = 0,000$ , es significativo. Gestión administrativa relacionada con la calidad del servicio en usuarios de posdoctoral. (p.1)

López (2021) UCV. Moyobamba. El estudio el objetivo la relación entre la gestión y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021. El tipo de investigación fue básica aplicada de enfoque cualitativo y diseño no experimental, la población 30, Utilizo la encuesta como instrumento de escala Likert validado por expertos como resultados Se probó la hipótesis mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman, se obtiene resultado de correlación alta de 0.600, entre variables, y valor de significancia de 0.000 por ser menor a  $< 0.005$ , se rechaza dicha la hipótesis  $H_0$  y acepta la hipótesis  $H_1$ ,

afirmando que existe una correspondencia entre ambas variables la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.(p.6)

Huerta, (2021) En Huaraz, en su investigación el objetivo fue determinar la relación entre la gestión y la calidad de servicio en pacientes que se atienden en el centro de salud mental Ally Waraq, Huaraz. El tipo de investigación descriptivo con enfoque cuantitativo con diseño descriptivo correlacional, la población 181 beneficiarios que cumplen los criterios de inclusión. Para obtención de datos utilizó el cuestionario para ambas variables con escala de Likert. Validado por expertos, los resultados el 97% de los beneficiarios confirman que es buena y alta la gestión el 79% manifiestan que es alto en calidad de servicio.

Chumioque (2021). En la investigación el objetivo fue Determinar la relación entre gestión empresarial y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac. Con un tipo de investigación experimental y diseño descriptivo correlacional, la población fueron 32 servidores , y la muestra 32 servidores , con un muestreo probabilístico ,utilizo la encuesta como instrumento, validados por expertos y encontró de los datos un alfa de Cronbach, 0,967 para ambas variables de estudio, Hizo prueba de hipótesis obtuvo una R de Pearson de 0.596, con un p valor de 0.000, concluyendo que existe correspondencia positiva entre gestión y calidad de servicio que ofrece la compañía de transporte Emprecosur S.A. - Pachacamac.

Cárdenas (2021).En la investigación el objetivo fue Establecer la relación de la gestión con la calidad del servicio del beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta, el tipo de estudio fue con enfoque cualitativa con diseño no experimental , la población fueron 7465 beneficiarios de la Unidad de Gestión Educativa Local con una muestra 365 beneficiarios utilizo el cuestionario con escala Likert ,validado por expertos como resultados Planeación (2.42), Organización (2.65), Dirección (2.21) y Control (2.23), manifestando e un desacuerdo a los componentes de la gestión , y servicio a los beneficiarios, y elementos tangibles (2.74), Fiabilidad (2.6), Capacidad de respuesta (2.74), y Seguridad (2.6), confirmando satisfacción y en Empatía (3.0), confirman que están satisfechos con la calidad de servicio al beneficiario, concluyendo que existe una correlación entre la gestión y la calidad de servicio del beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa local de Nauta.(p.4).



Castillo & Huerta (2021). La presente investigación el Objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en pacientes atendidos en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq, Huaraz en el año 2022. el tipo de investigación fue básica cuantitativa con diseño descriptivo correlacional la población fueron 183 como muestra se utilizó a los 183 beneficiarios, con una encuesta de escala de Likert. Validada por expertos, como resultados el 97% de los beneficiarios confirman que es alta la gestión y el 79% también confirma que es alto en lo que se refiere a calidad de servicio. Existiendo una correlación positiva alta referente a la gestión y las dimensiones de calidad de servicio, de elementos intangibles con un coeficiente de correlación de Spearman  $r = 0,757$ ; fiabilidad y seguridad con un  $r = 0,728$ ; capacidad de respuesta  $r = 0,778$ ; empatía  $r = 0,746$  y un nivel de significancia = 0,000 menor al valor de  $\alpha = 0,05$ . (p.6)

En torno a las bases teóricas para la investigación a desarrollar de las dos variables que requieren ser de estudio teórico: donde es un conjunto de tareas y actividades destinadas a maximizar los recursos de su empresa. Todo ello para conseguir tus objetivos y obtener los mejores resultados. La eficiencia de la gestión y ejecución de las tareas permiten el logro de los objetivos. Por lo tanto, la gestión se preocupa por desarrollar planes o ideas y acciones; asimismo, toda actividad gerencial requiere un objetivo para su implementación, es decir, la actividad gerencial no ocurre por sí misma, sino que necesita un objeto administrado. Ortiz (2017).

La gestión es un proceso que lo realizan una o varios individuos que implica combinación referente a los movimientos en el trabajo, y cumplimiento con los estándares de calidad para lograr los objetivos de la administración". "La gestión busca mejores resultados perennemente sobre un fin requerido, en este caso, la administración; para esto requiere que, todos tengan una misma dirección para que se alcance una mejor calidad en la empresa se necesita de una apropiada gestión administrativa. Ortiz. (2017).

La gestión tiene por objetivo estudiar diversos problemas de un modo conjunto, para un adecuado análisis, racionamiento, prescripción y decisión, para dar una solución o respuesta adecuada al suceso dado. La gestión permite la autorregulación, así mismo cuenta con una unidad jerárquica, donde se

encuentran gerentes, jefes, colaboradores y servidores, donde no había modelos definidos de administración. López & Mariño (2010, p.33).

Taylor (1911) y Fayol (1916), fueron los pioneros en brindar principios científicos en materia de administración en las organizaciones. López & Mariño (2010), “indicaron que esto es una respuesta a diversos retos y necesidades, que buscan equilibrio y especialización”. Es la capacidad de lograr objetivos acordados en un plazo determinado, mediante la movilización de estrategias y acciones en el marco de los principios y valores corporativos. Esto incluye la capacidad de formular metas y objetivos, implementar planes, usar los recursos de manera eficiente y adecuada, y monitorear e incorporar los ajustes necesarios. Esto implica anticiparse proactivamente a potenciales gestiones o desafíos de la obra en curso, así como actuar ante las dificultades de repetición, perseverancia y determinación. Valverde (2014)

Robert (2008) clasifica a los objetivos de gestión de la siguiente manera:

- Prestar asistencia en la planificación y control de las actividades empresariales.
- Manejo del sistema de información contable (contabilidad y análisis financiero).
- Identificar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y seleccionar así una variedad de fuentes de financiación para satisfacerlas con mayor eficacia.
- Análisis desde el punto de vista de la gestión de las decisiones de la empresa en cuanto a: inversión, política comercial, precio del producto, presupuesto, etc .

Chiavenato (2008) citó a Max Weber, quien analizó las organizaciones desde el enfoque estructuralista, y la racionalidad, relacionando los medios y recursos con el objeto de cumplir todos sus objetivos. Dentro de los cuatro procesos o dimensiones con las que cuenta la gestión se encuentran la planificación, organización, control y dirección. Así mismo pudo verse que la gestión administrativa cuenta con cuatro dimensiones.

En la planificación: esta es la primera dimensión donde empieza el proceso administrativo, aquí es donde estudiamos a la organización a futuro, buscando anticipar, mejorar, establecer, mejorar y definir un plan para desarrollar políticas, procedimientos, métodos operativos y anticipar a problemas a futuros que puedan suceder dentro de la organización. Hernández (2020).

Luna (2015), La planificación personifica el comienzo y el inicio del proceso gerencial. Sin esto, lo que se hace al regular, dirigir y controlar carece de principio, pues operará sin definir el resultado que cualquier agencia social busca lograr y esto pondrá en riesgo el futuro; Cuando se trata de la planificación, define lo que la empresa quiere ser, dónde se ubica, cuándo comenzará a operar y cómo llegará allí. (p.58)

La Organización: Este proceso es responsable de que la organización alcance conscientemente los objetivos y metas establecidas.

Arguello, Llumiguano, Gavilanes, & Torres, (2020). La organización proporciona la estructura adecuada para trabajar bien con la participación exitosa de todos. Debe facilitar la coordinación de todas las actividades para que sea fácil su gestión por parte de los empleados de la empresa, evitar la repetición de actividades y organizarlas adecuadamente para alcanzar los objetivos fijados.

Dirección: La dirección es necesaria para el correcto funcionamiento administrativo, es responsabilizarse de la correcta ejecución de las instrucciones y con ello el mejor resultado posible de la estructura organizativa.

Control: En esta etapa se busca vigilar las acciones que están llevándose a cabo, midiendo y evaluando el rendimiento de la entidad, así como identificar problemas que se estén suscitando.

Sobre la variable Calidad de servicio, Larragaña (2016). la calidad se puede ver desde varias perspectivas. Mientras exige la plena satisfacción del usuario para una variedad de propósitos, puede lograr la máxima productividad y generar mayores ganancias para sus miembros institucionales, o bien puede ser parte de un requisito para establecerse en el mercado, o se esté completamente relacionado con los estándares de la calidad.

El servicio al cliente de calidad tiene que ver con cumplir y superar las expectativas del cliente. Esto es sumamente importante porque, de ello puede depender el éxito del negocio, el número de clientes, su fidelidad e incluso las recomendaciones de otros consumidores. Mendoza, (2010).

La calidad del servicio al cliente es una clave para mantener las preferencias de los consumidores, asumiendo que es la imagen de la que surgen; A su vez, se

diferencian de la competencia y este es el momento crucial en el que estos clientes forman una visión positiva o negativa en la empresa.

Es de mucha jerarquía darle la debida atención a esta área de la compañía, sin importar su tipo o tamaño, porque brinda la fortaleza de la organización para poder detectar los riesgos de manera oportuna, los riesgos pueden convertirse en amenazas, posiblemente más allá de la reparación.

Tenemos a Lovelock (2009), donde expresa que la calidad del servicio desde diversas visiones, entre las mismas podemos encontrar: La visión importante de la calidad como sinónimo de perfección innata plantea a la población valorar la calidad a través de la experiencia.

Visión basada en el producto, considera a la calidad como un factor que señalando que las diferencias en la calidad se manifestarán en diferencias respecto a las cantidades de atributos que estos poseen. Estas definiciones tomarán como base al usuario, partiendo desde la premisa de que los niveles de calidad manifestados estarán definidos por el observador, generándose lo que llaman satisfacción máxima.

Esta es una visión subjetiva la cual se inclina hacia la demanda, reconociendo que los diferentes tipos de usuarios de un bien o servicio.

La visión basada en la producción, fundamentada en la oferta y demanda, relacionándose primordialmente con prácticas de ingeniería y manufactura, es decir, la calidad impulsada por las operaciones, que traen consigo metas de productividad.

Visión basada en el valor, afrontan el término calidad en estimaciones económicas referentes a costos y precios. Definida como la excelencia al considerarse el intercambio entre el desempeño y el precio.

La visión basada en producción basada en oferta y demanda.

visión basada en valor lo que afronta el termino calidad en estimaciones económicas referente a costos y precios, definido como la excelencia considerada el intercambio entre desempeño y precio.

Características de servicio:

- Intangibilidad: Cuando los servicios no pueden verse, probarse, tocarse, oírse u olerse antes de la compra y, por lo tanto, el comprador no puede almacenarlos ni ofrecerlos para su compra. Por ello, para reducir la inseguridad, de las clientelas buscan influir en la calidad del servicio. Belén et al. (2020)
- Heterogeneidad: Simboliza que los servicios extienden a ser pocos generalizados u homogéneos que los bienes.
- Carácter Perecedero: Son servicios que no pueden ser mantenidos, alojados o guardados en el repositorio. Por ejemplo, los minutos u horas que el dentista está sin cliente no se pueden guardar para su uso posterior, simplemente se pierden para siempre.

Como afirman Parsuraman, Zeithamy, & Berry, (1993) Manifiesta que hay cinco factores que utilizan las clientelas para estimar la calidad de un servicio, entre las mismas sobre salen.

- Elementos tangibles. Disponibilidad de instalaciones, equipos, personal y

Comunicaciones:

- Confiabilidad, fiable y desempeño: La capacidad de realizar servicios de manera precisa y confiable.
- Capacidad de respuesta, prontitud. Disposición para auxiliar a los beneficiarios y pronta atención.
- Seguridad, credibilidad: El conocimiento e interés de los empleados y su capacidad para ganar credibilidad y confianza.
- Empatía, comunicación con clientes: La atención personalizada que una organización brinda a sus clientes.

Entre otras teorías de calidad tenemos las de: “La calidad puede ser medida a través de la observación, es decir todo dependerá de la interpretación que realice el cliente en base a lo atractivo y sorprendente de un producto”. Duque (2005).

La calidad es fundamental, pero la pasión y el amor por lo que hacemos realmente nos ayudarán a tener éxito; la actitud personal realmente influye en cómo nos mostramos hacia los clientes y como nos ven ellos desde su punto de vista.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

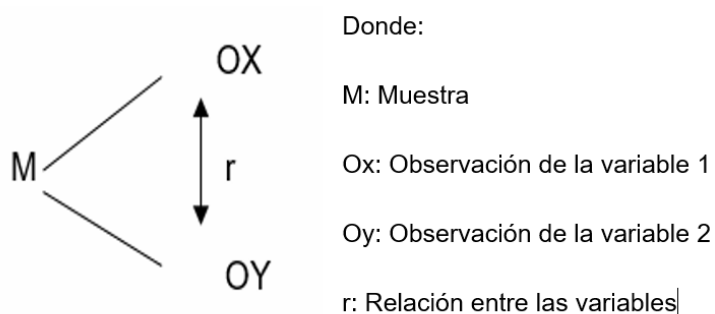
Se basó en una investigación básica CONCYTEC (2018), porque nos ayuda a incrementar los conocimientos científicos. Mendoza & Hernández (2018) es descriptiva porque se pretende describir las peculiaridades de la población y explica razones,

Se trabajó con un diseño no experimental. Y descriptivo correlacional, permitiendo determinar las diferentes relaciones entre las variables de investigación, a través de un análisis de cada variable y sin manipularlas, tan sólo se perciben los hechos tal y como se presentan en el entorno Mendoza & Hernández (2018).

El diseño correlacional es el siguiente:

*Figura 1.*

*Diseño de investigación*



*Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.*

Se entiende a través de este diagrama que O1 representa a la variable de gestión administrativa y O2 se considera a la variable de clima organizacional, siendo r la relación que existe entre ellas.

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable gestión Administrativa: es una serie de acciones con el fin de cumplir con los objetivos y metas propuestas, generando un trabajo conjunto entre los colaboradores en base a la proyección, organización, orientación y vigilancia. Churasaqui, et al. (2018).

Para la definición operacional de la variable se ha tomado de base las dimensiones establecidas previamente, las cuales son: la planificación, organización, la dirección y control, las cuales serán evaluadas mediante un cuestionario.

La variable calidad, es definida como una serie de estrategias o acciones cuyo fin se encuentra en brindarle al cliente el mejor servicio, de este modo se generará la mejor relación entre el usuario y la organización. Para esto se deberán generar buenas relaciones y contar con un espacio adecuado que avale la satisfacción de las insuficiencias del usuario. Loveloch (2009).

Para la definición operacional de la variable, se ha tomado de base las dimensiones establecidas previamente, las cuales son: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, que serán evaluadas mediante un cuestionario.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Población es el universo conformado por los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes 2021, usuarios. número. = 3900. Ñaupas et al , (2014).

Criterios de inclusión: Se incluirán todos los usuarios de la unidad de implementación de Servicios de Saneamiento Tumbes 2021 002, que voluntariamente participaron en este estudio. Criterios de exclusión: Serán descalificados los usuarios que no sean clientes de Servicios de Saneamiento 002 Tumbes 2021 y no tengan que ver el estudio objeto de revisión.

La Muestra: por ser conocida se trabajará con la fórmula estadística

$$n = \frac{z^2(p)(q)N}{e^2(N - 1) + z^2(p)(q)}$$

$$n = \frac{(1.64)^2(0.5)(0.5)3900}{0.1(3900 - 1) + (1.64)^2(0.5)(0.5)}$$

$$\frac{2622.36}{38.99 + 0.6724}$$

$$n = 66$$



Dónde:

$N$  = Total de la población = 3900 usuarios

$p$  = proporción de éxito = 0.5

$q$  = probabilidad de fracaso = 0.5

$z$  = 95% =distribución normal estándar = 1.64 al cuadrado

$e$  = margen de error = 0.1

$n$  = muestra = 66

El muestreo en esta investigación fue probabilístico por ser una técnica común y el participante es elegido aleatoria mente. Hernández et al.,(2017).

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario de preguntas relacionadas a las variables. Con el fin de recoger la información necesaria

Cuestionario: Se utilizó el cuestionario, el cual se aplicará a los usuarios involucrados en la investigación, para la obtención de datos necesarios que pretenden determinar los objetivos del estudio.

Fichas bibliográficas: Para la recolección de datos importantes de fuentes confiables como libros o revistas, Bruce (2008).

Fichas de resumen: Para anotar comprendidos teóricos de fuentes confiables e importantes para la investigación, Bruce (2008).

*Tabla 1.*

*Técnica e instrumentos:*

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario
Observación	Guía de observación

*Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.*

### 3.5. Procedimientos

Se desarrolló el instrumento, siendo este un cuestionario de preguntas basado en una serie de indicadores, los cuales están relacionados a las variables de estudio. Se solicitó permiso al a Unidad ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes 2021, para poder aplicar dicho instrumento de investigación y poder encuestar a los usuarios. El instrumento fue validado por expertos en el tema. El estudio se realizó en un plazo establecido.

Método de análisis de datos

Para el procesamiento de los datos obtenidos se utilizará el programa Excell y el programa estadístico SPSS V.25, los cuales serán posteriormente interpretados mediante figuras y tablas. Bruce (2008).

Se realizó pruebas estadísticas como el Chi cuadrado y correlación de Spearman para determinar la relación y correlación entre las variables en estudio.

Se planteó la prueba de hipótesis como la prueba nula y la alterna, Bruce (2008).

*Tabla 2.*

*Información Primaria y secundaria*

Información Primaria	Información Secundaria
Contacto con Usuarios	Se analizará la información
Se consultará a expertos del tema	Se analizará la información y teorías
Se encuestará a usuarios que conforman la muestra	
Los datos se procesan utilizando el programa SPSS y Excel	

*Fuente. Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.*

### 3.6. Aspectos éticos

Para la investigación se tomaron de base los protocolos y lineamientos dispuestos por la UCV, siguiendo las normativas para la redacción de citas bibliográficas de distintas fuentes como: libros físicos y virtuales, tesis, artículos científicos y de revistas, etc. Para así garantizar la confiabilidad, seguridad y protección de derechos del autor.

Asimismo, se procuró ser transparente con los resultados del estudio para establecer las averiguaciones definidas, por ello es ineludible que los usuarios que intervienen en el estudio participe de manera voluntaria. Sin preocuparse por su identificación ya que se conservará en el anonimato. Y los resultados se darán a conocer. (Belmont , 1979)

*Tabla 3.*

*Nivel de confiabilidad del instrumento*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº. de Elementos
Gestión Administrativa	0.97	66
Calidad de servicio	0.98	66

*Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.*

Con respecto al valor del Alfa de Cronbach en gestión administrativa fue un  $\alpha = 0.97$ ; y para calidad de servicio fue un  $\alpha = 0.98$ . Lo que quiere decir que los resultados del nivel de confiabilidad del instrumento que fue aplicado a los 66 usuarios de la Unidad ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes 2021, tienen un nivel de confiabilidad excelente confiable referente a los ítems. Pérez et al. (2012).

#### IV. RESULTADOS

Luego de aplicar los instrumentos de recojo de información, se utilizó un baremo, para ambos instrumentos.

Tabla N°4.

*Tabla Cruzada Gestión Administrativa y Calidad de servicio*

			Calidad de servicio			
			Buena	Regular	Deficiente	Total
Gestión Administrativa	Buena	Recuento				18
		Recuento esperado	3,3	7,1	7,6	18,0
	Regular	Recuento		16	15	34
		Recuento esperado	6,2	13,4	14,4	34,0
	Deficiente	Recuento			12	14
		Recuento esperado	2,5	5,5	5,9	14,0
Total	Recuento		12	26	28	66
	Recuento esperado		12,0	26,0	28,0	66,0

*Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.*

Para identificar el nivel de la gestión administrativa de la unidad ejecutora 002 de servicios de saneamiento de tumbes, utilizaremos el Baremos para poder entender los resultados, por dimensión.

Tabla 5.

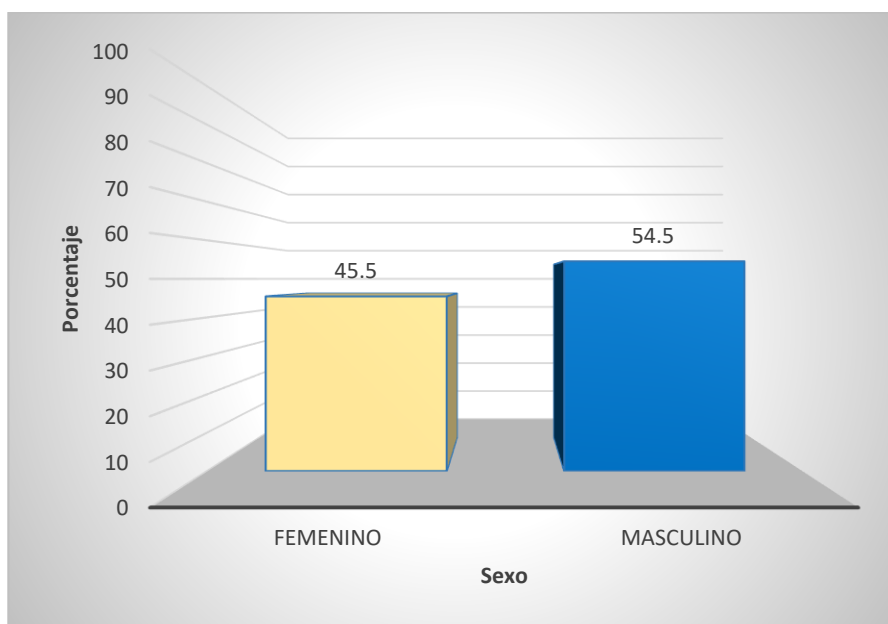
*Table de Frecuencia del Sexo de los usuarios.*

Sexo	frecuencia	porcentaje
Femenino	30	45.5
Masculino	36	54.5
Total	66	100.0

*Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.*

Figura 2.

Gráfico del Sexo de los usuarios



Fuente: Elaborado por Piscocya Torres Deysi Milagros.

Análisis:

Como puede verse en el gráfico, el estudio fue aplicado a una población compuesta por el 55% de varones y un 45% de mujeres.

Tabla 6:

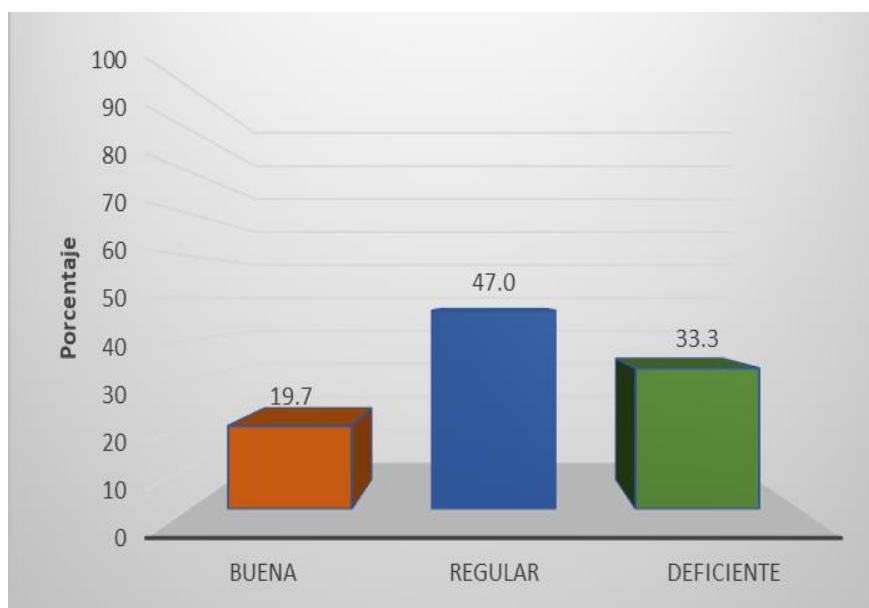
Tabla de frecuencia de la Gestión Administrativa Según Dimensión Planificación

<i>Dimensión Planificación</i>		
	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Buena	13	19.7
Regular	31	47.0
Deficiente	22	33.3
Total	66	100.0

Fuente: Elaborado por Piscocya Torres Deysi Milagros.

Figura 3.

Gráfico de Gestión Administrativa según Dimensión Planificación



Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.

Análisis:

Del análisis de planificación en la unidad ejecutora puede verse que cerca del 50% de los encuestados indicaron que la misma es regular. Sin embargo, existe un porcentaje superior al 30% quienes manifestaron que la misma es deficiente. Esto demuestra la importancia de generar un plan de mejoras con la finalidad de ofrecer calidad en sus servicios y satisfacer las necesidades del usuario.

Tabla 7.

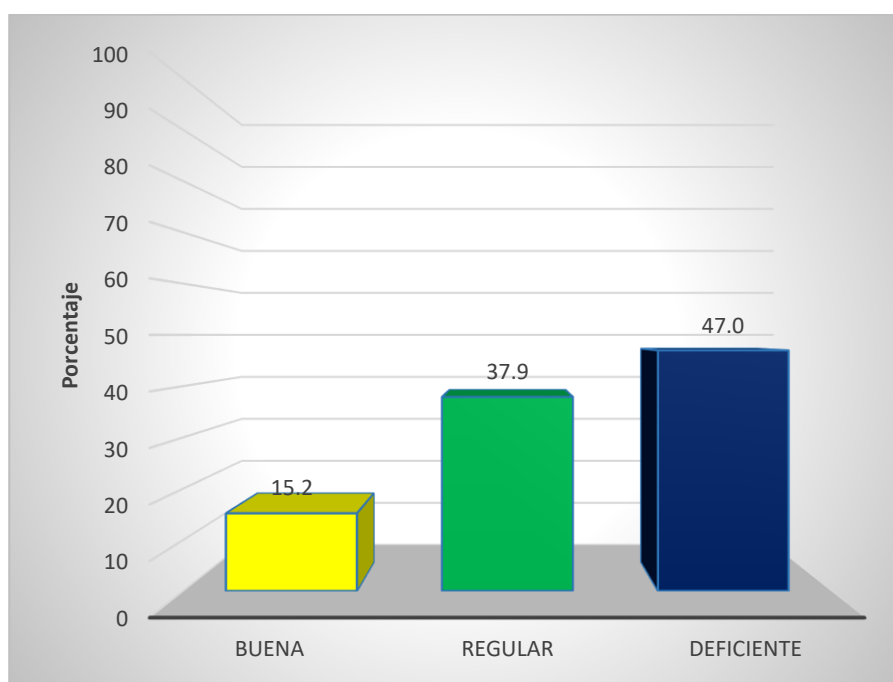
Tabla de frecuencia de la Gestión Administrativa según Dimensión Dirección

<b>Dimensión Dirección</b>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Buena	10	15.2
Regular	25	37.9
Deficiente	31	47.0
Total	66	100.0

Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.

Figura 4.

Gráfico de Gestión Administrativa según Dimensión Dirección



Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.

Análisis:

En relación a la dirección en la unidad ejecutora puede verse que cerca del 50% de los encuestados manifestaron que esta es deficiente. Esto demuestra la importancia de generar un plan de mejoras con el fin de brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades del usuario.

Tabla 8.

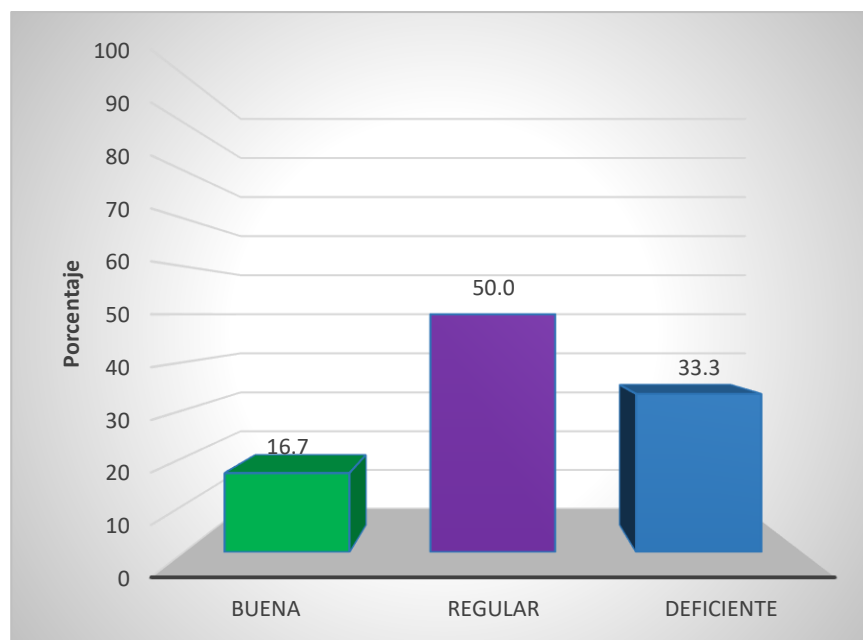
Tabla de frecuencia de la Gestión Administrativa Según Dimensión Control

<b>Dimensión Control</b>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Buena	11	16.7
Regular	33	50.0
Deficiente	22	33.3
Total	66	100.0

Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.

Figura 5.

Gráfico de Gestión Administrativa según Dimensión Control



Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.

Análisis:

En relación a la dimensión control en la unidad ejecutora puede verse que cerca del 50% de los encuestados manifestaron que esta es regular. Sin embargo, existe un porcentaje superior al 30% quienes manifestaron que la misma es deficiente. Para lo cual se reconoce que un gran porcentaje de la población se siente insatisfecha del servicio, Esto demuestra que tan importante es generar planes de mejora continua dentro de la entidad que fortalezca el servicio que se da a la población de Tumbes.

Tabla 9.

Tabla de frecuencia de la Gestión Administrativa según Dimensión Organización.

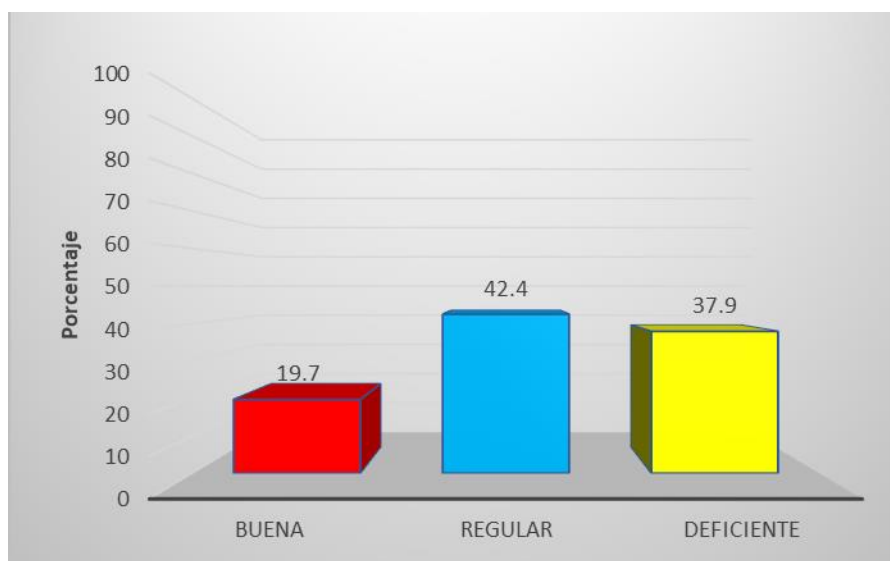
<b>Dimensión Organización</b>		
	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Buena	13	19.7
Regular	28	42.4
Deficiente	25	37.9
Total	66	100.0

Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.



Figura 6.

Gráfico de Gestión Administrativa según Dimensión Organización



Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.

Análisis:

Del análisis de la dimensión organización en la unidad ejecutora puede verse que un porcentaje superior al 40% de los encuestados manifestaron que esta es regular. Sin embargo, existe un porcentaje cercano al 40% quienes manifestaron que la misma es deficiente, esto puede deberse a los problemas de atención a las emergencias, muchas veces no suelen abastecer a atender las necesidades que tienen los usuarios y los reclamos de los servicios. Esto demuestra la importancia de generar un plan de mejoras.

Tabla 10.

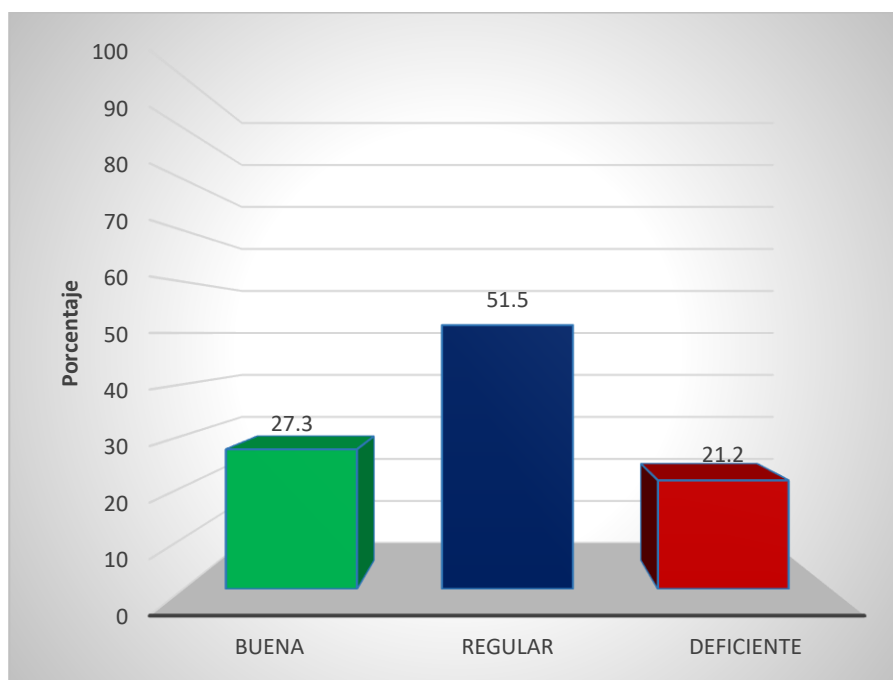
Tabla de frecuencia de la Gestión Administrativa

Gestión Administrativa	Frecuencia	Porcentaje
Buena	18	27.3
Regular	34	51.5
Deficiente	14	21.2
Total	66	100.0

Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.

Figura 7.

Gráfico de Gestión Administrativa



Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros

Análisis:

En referencia a la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 002 Agua Tumbes, puede verse que un porcentaje superior al 50% de los encuestados manifestaron que esta es regular. Esto demuestra la importancia de seguir mejorando a nivel de entidad y de generar un plan de mejoras con el fin de ofrecer un servicio de eficiente y satisfacer las necesidades del usuario.

Tabla 11.

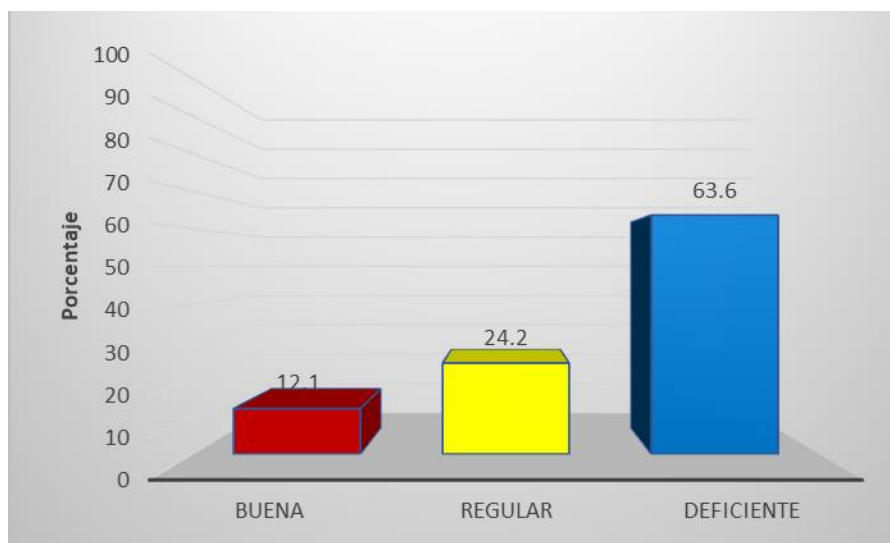
Tabla de frecuencia de la Calidad de Servicio según dimensión Elementos Tangibles.

<b>Dimensión Elementos Tangibles</b>		
	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Buena	8	12.1
Regular	16	24.2
Deficiente	42	63.6
Total	66	100.0

Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.

Figura 8.

Gráfico de Calidad de servicio según dimensión Elementos Tangibles



Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.

Análisis:

Del análisis de la dimensión elementos tangibles en la unidad ejecutora puede verse que un porcentaje cercano al 65% de los encuestados manifestaron que esta es deficiente. Debido a que el servicio de agua se ve interrumpido muchas veces debidos a los desperfectos ocasionados por roturas de tuberías, válvulas, cuando se malogran las bombas que distribuyen el agua potable a toda la población de Tumbes, para lo cual al intentar subsanar y reemplazar por camiones cisternas, esto no permite abastecer a todos los hogares.

Tabla 12.

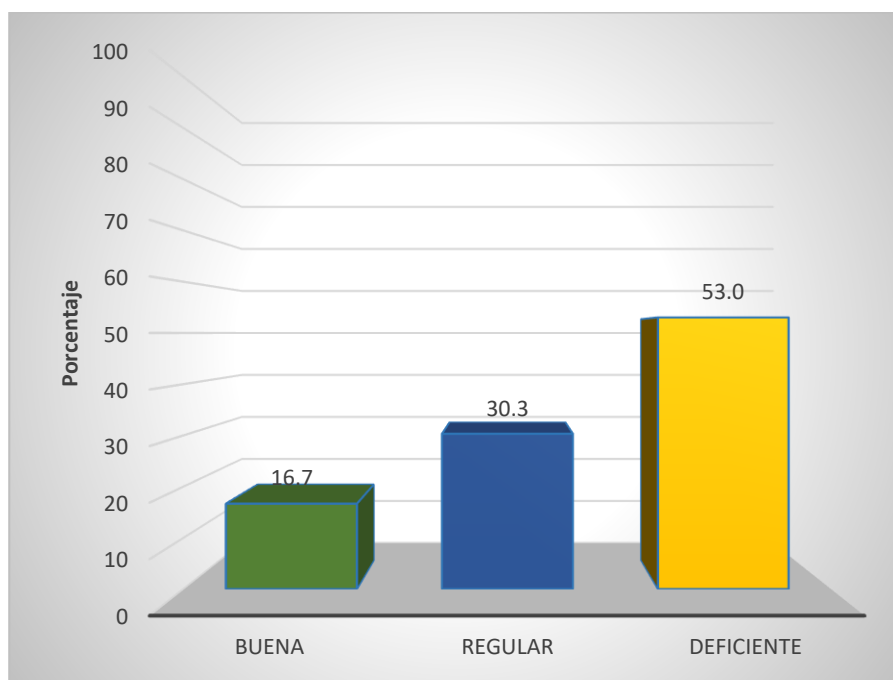
Tabla de frecuencia de la Calidad de Servicio según Dimensión Fiabilidad.

<b>Dimensión Fiabilidad</b>		
	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Buena	11	16.7
Regular	20	30.3
Deficiente	35	53.0
Total	66	100.0

Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.

Figura 9.

Gráfico de calidad de servicio según dimensión Fiabilidad



Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.

Análisis:

Del análisis de la dimensión elementos tangibles en la unidad ejecutora puede verse que un porcentaje cercano al 55% de los encuestados manifestaron que esta es deficiente. Así mismo un porcentaje menor equivalente al 30% de los encuestados calificó a la misma como regular. Esto demuestra que debemos generar en la población confianza con nosotros, a través de la comunicación y cumplir los requerido por la población, sin mentiras y con eficiencia y eficacia.

Tabla 13.

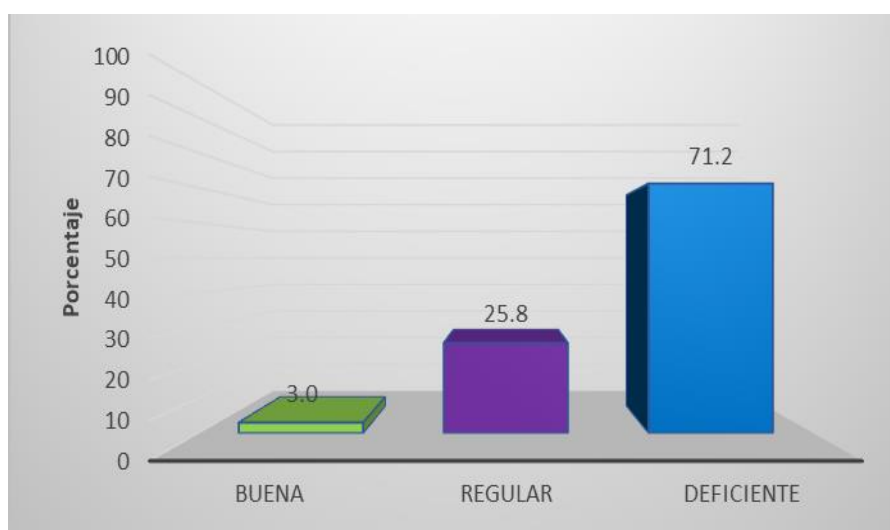
Tabla de frecuencia de la Calidad de Servicio según Dimensión Capacidad de Respuesta.

<b>Dimensión Capacidad De Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Buena	2	3.0
Regular	17	25.8
Deficiente	47	71.2
Total	66	100.0

Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.

Figura 10.

Gráfico de Calidad de servicio según dimensión Capacidad de respuesta.



Fuente: Elaborado por Piscocoy Torres Deysi Milagros.

Análisis:

En referencia a la calidad de respuesta en la unidad ejecutora puede verse que un porcentaje superior al 70% de los encuestados manifestaron que esta es deficiente. Esto se basa a que la población no siente el compromiso de la entidad con ellos, y muchas veces realizan llamadas, donde surge un compromiso de atención, pero debido a priorizar otras situaciones de emergencia, se va dejando de lado o se demora y no se cumple lo pactado. Se debería generar compromisos con la población de manera certera y veraz.

Tabla 14.

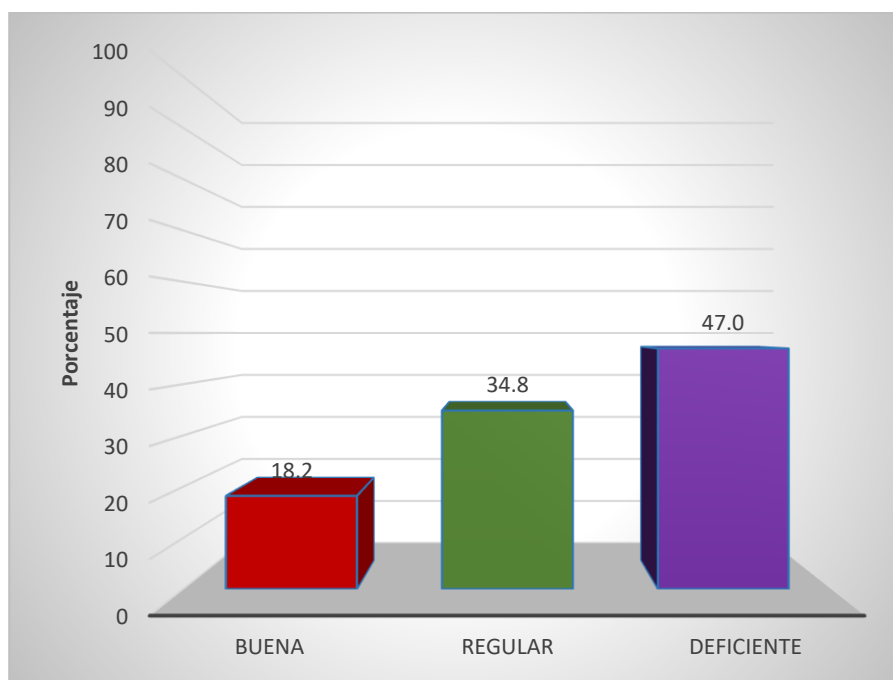
Tabla de frecuencia de la Calidad de Servicio según Dimensión Seguridad.

<b>Dimensión Seguridad</b>		
	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Buena	12	18.2
Regular	23	34.8
Deficiente	31	47.0
Total	66	100.0

Fuente: Elaborado por Piscocoy Torres Deysi Milagros.

Figura 11.

Gráfico de Calidad de servicio según dimensión seguridad



Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.

Análisis:

En referencia a la seguridad en la unidad ejecutora puede verse que un porcentaje cercano al 50% de los encuestados manifestaron que esta es deficiente. Esto demuestra la importancia de generar un plan de mejoras, brindando credibilidad y confianza, siendo empáticos ante los requerimientos.

Tabla 15.

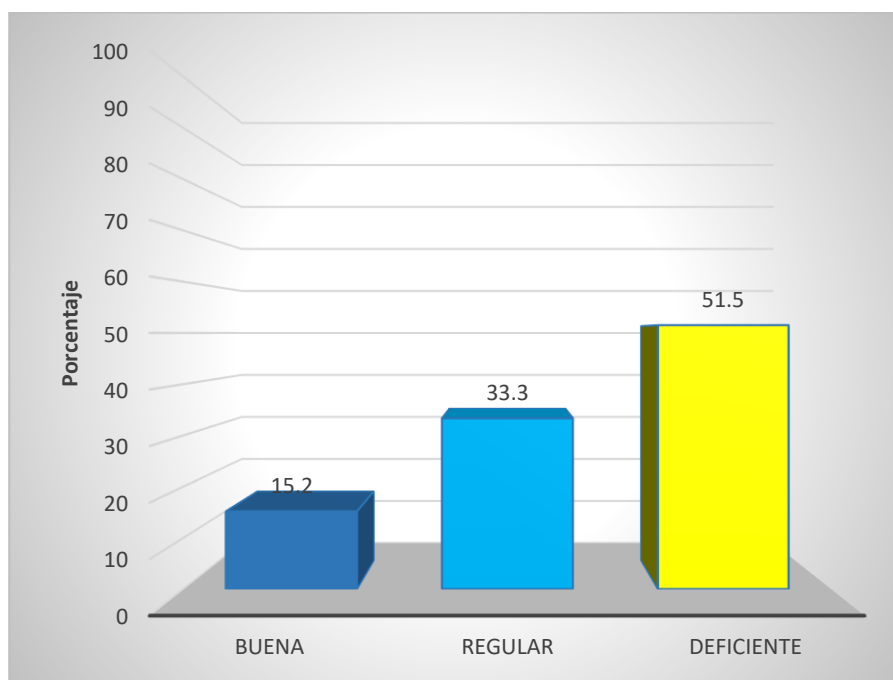
Tabla de frecuencia de la Calidad de Servicio según dimensión Empatía.

<b>Dimensión Empatía</b>		
	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Buena	10	15.2
Regular	22	33.3
Deficiente	34	51.5
Total	66	100.0

Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.

Figura 12

Gráfico de Calidad de servicio según dimensión empatía



Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.

Análisis:

En relación a la dimensión empatía en la unidad ejecutora puede verse que un porcentaje superior al 50% de los encuestados manifestaron que esta es deficiente. Esto demuestra la importancia de generar un plan de mejoras con el fin de brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades del usuario.

Tabla 16.-

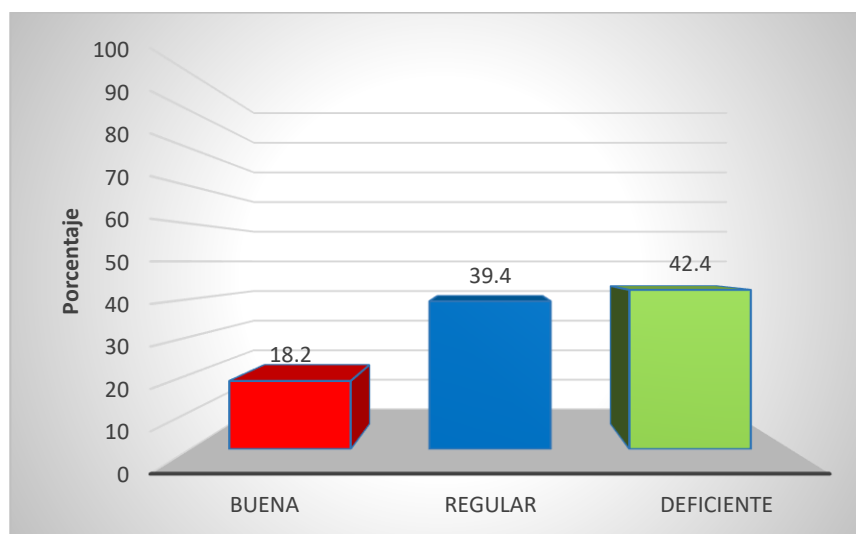
Tabla de frecuencia del Nivel de Calidad de Servicio

<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>		
	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Buena	12	18.2
Regular	26	39.4
Deficiente	28	42.4
Total	66	100.0

Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.

Figura 13.

Gráfico de Calidad de Servicio



Fuente: Elaborado por Piscoya Torres Deysi Milagros.

Análisis:

En relación al nivel de calidad del servicio brindado al usuario en la unidad ejecutora puede verse que un porcentaje superior al 40% de los encuestados quienes manifestaron que esta es deficiente, demostrándose de este modo, la importancia de generar un plan de mejoras con el fin de satisfacer las necesidades del usuario.



## Contrastación de hipótesis General

Prueba Chi – Cuadrado para determinar la relación entre ambas variables

### 1. Enunciado

Comprobar con un nivel de confianza del 95%, Existe una relación entre la gestión Administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Unidad ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes 2021

### 2. Planteamiento de hipótesis

H0: No existe una relación entre la gestión Administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Unidad ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes 2021.

H1: Si existe una relación entre la gestión Administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Unidad ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes 2021.

*Figura N° 14.*

*Regla de decisión*

<b>En la tabla Chi2 ubicamos el valor de <math>X^2</math></b>	<b>→ 9.4877</b>
<b><math>\alpha = 0.05</math></b>	
<b><math>gl = (3-1) * (3-1) = 4</math></b>	

Fuente: elaborado por Piscocoya Torres Deysi Milagros.

Los grados de libertad son igual a:

(N° de filas- 1) (N° de columnas- 1) Si  $x^2 c \geq 9.4877$ , se rechazara H0

### 3. Decisión Chi- cuadrado de Pearson

*Tabla N° 17.*

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,045 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	31,420	4	,000
Asociación lineal por lineal	24,917	1	,000
N de casos válidos	66		

*Fuente: Elaborado por Deysi Milagros Piscocoya Torres.*

Como  $X^2c = 29.045 \geq 9.4877$ , entonces se acepta la H1.

#### 4. Conclusión

Se concluye que al 95% de confiabilidad, hay evidencia estadística para comprobar que Si existe una relación entre la gestión Administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Unidad ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes 2021.

#### Correlación de variables

##### Hipótesis específica 1.

**H0:** No existe una relación significativamente directa entre la gestión Administrativa y la calidad de servicio de los usuarios de la Unidad ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes 2021.

**H1:** Si existe una relación significativamente directa entre la gestión Administrativa y la calidad de servicio de los usuarios de la Unidad ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes 2021

#### 5.

*Tabla N° 18.*

*Correlación entre la gestión Administrativa y la calidad de servicio*

#### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,619	,071	6,307	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,621	,073	6,343	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		66			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Según la tabla 12, el coeficiente de correlación de Spearman ( $r=0.71$ ) y de Pearson es de 0.621, lo que demuestra que existe una relación significativa directa, con un nivel de significancia p- valor = 0.000, siendo este menor al nivel de significancia del 5% ( $p < 0.05$ ), siendo un valor significativo por lo tanto se rechazó

la hipótesis nula. Es decir, la gestión Administrativa tiene una relación significativamente directa con calidad de servicio de los usuarios de la Unidad ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes 2021

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general fue identificar la relación entre la calidad del servicio al usuario y la gestión administrativa en la Unidad ejecutora 002 de Servicios de Saneamientos del análisis se determinó la existencia significativa de una correlación entre la calidad del servicio y la gestión en la unidad ejecutora 002 de Servicios de Saneamiento en Tumbes, al 95%, de confiabilidad estadísticamente, existiendo una mala gestión por falta de programación y control. En relación al nivel de calidad del servicio ofrecido al usuario en la unidad ejecutora puede verse que un porcentaje superior al 40% de los encuestados quienes manifestaron que esta es deficiente, demostrándose de este modo, la importancia de generar un plan de mejoras con el fin de compensar las insuficiencias del usuario. Esta investigación posee similitud con el estudio de, Alegre (2022), quien determinó la relación entre la calidad del servicio y la gestión administrativa en el municipio del distrito de Moro, donde confirmo que coexiste relación directa, entre la gestión de la administración y la calidad del servicio, demostrando la importancia de una buena gestión para aumentar la calidad de un servicio prometido.

El objetivo específico 1. En relación al nivel de gestión administrativa en la unidad ejecutora, se ha identificado que existe un porcentaje superior al 50% de los usuarios que confirman que es regular, lo cual demuestra la falta de proyección, y la necesidad de efectuar mejoras, dado que la propicia que no se genere o no prometan un servicio de calidad. Según dimensión dirección, el 47% de los usuarios de la Unidad ejecutora 002 Servicios de Saneamiento manifiestan que el nivel es deficiente; el 37.9% que es regular y solo un 15.2% de ellos que es bueno. Se ha encontrado similitud con el estudio de Quiñones (2020), donde relaciona la gestión administrativa y la calidad del servicio, en una oficina del ministerio de trabajo. En su estudio aplicó una encuesta a 5 servidores de la institución y 15 usuarios en la cual el 90% indicó que la administración presenta un grado regular, mientras que la calidad del servicio en un 40% cuenta con un nivel medio, y el 35% lo calificó como alta.

Objetivo específico 2. Se determinó el nivel de la calidad del servicio en la unidad ejecutora, mediante una encuesta y el 42.4% de los usuarios muestra un nivel deficiente en lo que pertenece a la calidad de atención, el 39.4%

confirmando que es regular y un 18.2% de los usuarios un nivel bueno lo que demuestra que la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes tiene que tener más capacitación a su personal los cuales no están brindando una adecuada calidad de atención al usuario trabajando más en las habilidades blandas y su relación intrapersonal con sus compañeros y la atención al usuario para mejorar y dar un gran servicio de calidad. Este estudio tiene similitud con la investigación Tipian (2017), en su estudio, aplicó una encuesta a 100 usuarios que asisten a la dirección general de amparo de datos individuales del ministerio. Donde el 52% de los usuarios indicó que la gestión administrativa es regular, el 48% expresó que existe un nivel bueno. Así mismo el 55% de los usuarios indicó que la calidad del servicio es regular, el 45% expresó que existe un nivel bueno.

Objetivo específico 3. Se identificó el nivel de la gestión en la unidad ejecutora. En lo que se refiere al nivel de Gestión Administrativa, los resultados demuestran que el 51.5% de los usuarios afirman que es regular; para el 27.3% manifestó que es bueno y solo un 21.2% de los usuarios que es deficiente, con respecto a su nivel de planificación, dirección, control y organización en la unidad ejecutora 002 de servicios de saneamiento Tumbes es regular. Este estudio posee semejanza con Peña (2018), una investigación básica descriptiva con diseño descriptivo –correlacional, a una población 2232 usuarios y una muestra 328 usuarios de la Municipalidad, utilizó como técnica el instrumento la encuesta, con escala Likert, para el análisis el Spss v 23 donde el 20,7 % (68) un nivel bajo, y 68,0 % (223) nivel moderado y el 11,3 % (37) nivel alto de la calidad de servicio el 27,1 % (89) con nivel bajo, el 55,2 % (181) un nivel moderado.

Objetivo específico 4. Se determinó la correlación entre las variables de estudio, dada la existencia de una prueba estadística con el 95%, el coeficiente de correlación de Spearman ( $r=0.71$ ) y de Pearson es de 0.621, lo que demuestra que existe una correlación directa, con un nivel de significancia  $p$ -valor = 0.000, siendo este menor al nivel de significancia del 5% ( $p < 0.05$ ). Lo que nos permite determinar lo establecido, aceptándose de este modo la hipótesis de la investigación planteada inicialmente, lo cual demuestra la importancia de contar con una buena gestión se brindara un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios. Dado esto, se ha encontrado similitud con Trigoso

(2019), quien aplicó un cuestionario a 132 colaboradores de una institución, donde pudo verse que el 60% calificó a la gestión administrativa como regular. Sin embargo, cerca del 70% de los encuestados manifestó estar inconforme con la calidad del servicio brindado. Utilizando un Rho de Spearman de 0.821 con significancia de 005, lo cual demostró una correlación significativa en el estudio.

En lo que se refiere al nivel de Calidad de Servicio de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento de Tumbes, según Dimensión Elementos Tangibles, Se demuestra que el 63.6% de los usuarios de la Unidad ejecutora 002 Servicios de Saneamiento confirmaron que el nivel de elementos tangibles deficiente; para el 24.2% que es regular y solo para un 12.1% de ellos que es bueno, con estos resultados demuestra que el nivel de elementos tangibles es pésimo. Este estudio tiene similitud con la investigación de. Boa & Carlos (2020) ,En Huánuco - Perú, a una población de 550 y una muestra 147 estudiantes de la Escuela de Pos Grado, Para la gestión administrativa, 69.4% (102) lo hacen de forma aceptable, 23.1% (34) de forma ineficaz y un 7.5% (11) eficaz; en lo que se refiere a la calidad de servicio 67.4% (99) lo consideraban que es buena, y 26.5% (39) que es regular y 6.1% (9) que es muy buena.

Con respecto al nivel de Calidad de Servicio de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento de Tumbes, según Dimensión Fiabilidad, como respuesta se confirma que el 53. % de los usuarios de la Unidad ejecutora 002 Servicios de Saneamiento el nivel de Fiabilidad es deficiente; para el 24.2% que es regular y solo para un 12.1% de ellos que es bueno, con estos resultados demuestra que el nivel de elementos tangibles es pésimo que el nivel de fiabilidad es bueno. Este estudio tiene similitud con. Ñahui (2020), en su investigación en Cuzco. a una población y muestra de 74 colaboradores de la Municipalidad de Cachimayo, utilizo como instrumento la encuesta, los resultados de gestión administrativa, un 63,5%, confirma que es regular y el 17,6%, es buena la gestión administrativa, y 18,9% que confirman que es malo la gestión administrativa. En cuanto a calidad de servicio de los resultados un 63,5% es regular y un 14,9%, que la calidad de servicio es buena y un 21,6% manifiestan que a la calidad de servicio es malo,

Con relación al nivel de Calidad de Servicio de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento según Dimensión capacidad de respuesta, los

resultados confirman que el 71.2.% de los usuarios de la Unidad ejecutora 002 Servicios de Saneamiento el nivel de capacidad de respuesta es deficiente; para el 25.8% que es regular y solo para un 3.0% de ellos que es bueno, con estos resultados demuestra que el nivel de capacidad de respuesta es pésimo este estudio se asemeja a la investigación de Barrera & Ysuiza (2018) en el Municipio Provincial de Alto Amazonas-Loreto, a una población de 74 servidores 133 ciudadanos la muestra de 74 servidores administrativos de Municipio 133 ciudadanos Como respuesta en la Gestión , el 23% de los servidores manifiestan que no se desenvuelve correctamente, el 38% que se lleva acabo correctamente , y el 39% se mostró indiferente; respecto a las dimensiones de la Gestión referente Calidad de Servicio, el 3% de los contribuyentes considera que no es adecuada, el 7% que es adecuada, y el 90% están en desacuerdo.

Con relación al nivel de Calidad de Servicio de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento de Tumbes, según Seguridad, los resultados confirman que el 47 % de los usuarios de la Unidad ejecutora 002 Servicios de Saneamiento el nivel de seguridad es deficiente; para el 34.8% que es regular y solo para un 18.2% de ellos que es bueno, con estos resultados demuestra que el nivel de seguridad es pésimo este estudio pose similitud con la investigación de López y Mariño (2010) La gestión es un método y conducta cuyo fin es el analizar los diferentes problemas en forma conjunta, basado en la decisión, la relación y la representación y cooperación y prescripción. Por lo que, las ciencias de gestión ineluctablemente son ciencias de colectivos que transforman en base a nuevas instrucciones y nuevas formas de acción en las organizaciones sociales, donde la gestión pasara por un proceso de cambio o reingeniería para busca el análisis de los problemas.

En lo que se refiere al nivel de Calidad de Servicio de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento de Tumbes, según empatía, los resultados confirman que el 51.5 % de los usuarios de la Unidad ejecutora 002 Servicios de Saneamiento el nivel de seguridad es deficiente; para el 33.3% que es regular y solo para un 15.2% de ellos que es bueno, con estos resultados demuestra que el nivel de empatía a los usuarios es pésimo lo que se requiere que las autoridades tienen que tratar de corregir estas errores para satisfacer a los usuarios y conjunto de normas que rigen en las organizaciones. Este estudio

tiene similitud con Rodríguez (2021) En el Perú existe la ley general de servicios de saneamiento, ley que se encomienda de instituir todo lo que es referente al conjunto de normas al que se desarrollan en las organizaciones o empresas prestadoras de servicios de saneamiento y sus usuarios en todo el país. Uso poblacional a los servicios de saneamiento que serán razonables en el tiempo, y que tengan la capacidad y la calidad necesaria para que contribuya al amparo de la salud.

Con referencia a la calidad de servicio de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2021 los resultados confirman que para el 42.4% de los usuarios es deficiente; y el 39.4% la calidad de servicio es regular y solo un 18.2% de los usuarios confirman que es bueno, con respecto a su nivel de calidad de servicio lo que demuestra que en todas sus dimensiones son deficientes. Este estudio posee semejanza con la investigación de Chambilla (2017), en Tacna. El tipo de investigación fue descriptivo el diseño no experimental transversal, la población 252 alumnos del último ciclo, la muestra 80 alumnos del último ciclo de las cuatro Escuelas Profesionales como resultado el 23,8 % de un nivel bueno, el 32,5% regular y un 43,8% un nivel malo. y, el 23,8 % la calidad de servicio bueno, y 36,3% confirman que es regular y un 40% un nivel malo.

López y Mariño en su teoría (2010) La gestión tiene por objetivo estudiar diversos problemas de un modo conjunto, para un adecuado análisis, racionamiento, prescripción y decisión, para dar una solución o respuesta adecuada al suceso dado, toda gestión permite la autorregulación, así mismo cuenta con una unidad jerárquica, donde se encuentran gerentes, jefes, colaboradores y servidores, donde no había modelos definidos de administración. Arguello, así mismo Llumiguano et al . (2020). Manifiestan que la organización proporciona la estructura adecuada para trabajar bien con la participación exitosa de todos, donde se facilita la coordinación de todas las actividades para que sea fácil su gestión por parte de los empleados de la empresa, evitar la repetición de actividades y organizarlas adecuadamente para alcanzar los objetivos fijados. La dirección es necesario para el perfecto funcionamiento, administrativo, y el control que busca vigilar las acciones que lleva a cabo para evaluar el rendimiento.



De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 1 se observa como resultado de la prueba Rho de Spearman es de 0.71 confirma que coexiste una alta relación directa con un nivel de significancia  $p = 0.000$ , siendo este menor al nivel de significancia del 5% ( $p < 0.05$ ), lo que es un valor significativo y da lugar que se rechazó la hipótesis nula. Lo que confirma que la gestión Administrativa tiene una relación significativamente directa con calidad de servicio de los usuarios de la Unidad ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes 2021. Esta investigación posee similitud con el estudio I de Peña (2018), quien identificó la relación entre la calidad del servicio y la gestión administrativa en el municipio de Huari, en Ancash. Se aplicó una encuesta a 328 usuarios asistentes al municipio, donde pudo verse que, el 20,7% calificó a la gestión administrativa como un nivel bajo, el 68% la calificó como intermedio y el 11,3% la calificó como alto. En relación a la calidad del servicio pudo verse que, el 27% la calificó con un nivel bajo, el 55,2% la calificó con un nivel bajo, y el 17,7% la calificó como alto. También con Mendoza (2010) donde confirma que el servicio al cliente para que sea de calidad debe cumplir y superar expectativas, que necesita los clientes siendo importante por qué de ello dependerá, el éxito del negocio y la lealtad del cliente e incluso recomendaciones de a otros consumidores.

## **VI. CONCLUSIONES**

Se determinó la relación que existe entre la gestión Administrativa y calidad de servicio al usuario con un 95% de confiabilidad, demostrando que, existe relación positiva en la gestión Administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Unidad ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.

Se idéntico el nivel de Gestión Administrativa, la cual presenta un nivel de gestión administrativa de un 51.5% que es regular lo que demuestra que no se enfoca en una buena calidad en la gestión administrativa debido a que su planificación, dirección, control y organización en la unidad ejecutora n 002 de servicios de saneamiento tumbes es regular.

Se identificó el nivel de calidad de servicio dando como resultado para el 42.4% de los usuarios, que el mismo presenta un nivel deficiente demostrando así que los funcionarios y colaboradores de la entidad no se encuentra comprometidos en brindar un servicio de calidad debido a que los elementos tangibles son deficientes como una infraestructura inadecuada que no genera confianza y la fiabilidad.

Se determinó la correlación entre las variables de estudio, dada la existencia de una prueba estadística que nos permite determinar lo establecido, lo cual demuestra la importancia de contar con una adecuada gestión administrativa para brindar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la Administración de la Unidad Ejecutora 002 de Servicios de Saneamiento de Tumbes generar talleres de capacitación a sus colaboradores para mejorar la calidad de servicio entre el usuario y una buena relación refiriéndose a la gestión administrativa.

Se recomienda a las autoridades dictar charlas de cursos referente calidad del servicio lo cual genere mejoras progresivas en el servicio brindado. De este modo los usuarios tendrán mayores niveles de satisfacción, generándose una relación positiva entre el servidor público y la población usuaria.

Se recomienda el desarrollo de planes de gestión enfocados en la planificación, organizar, dirigir, controlar los recursos y expedientes para cumplir y lograr los objetivos, de este modo se obtendrán mejorías en la institución.

Se recomienda también a la Unidad Ejecutora 002 Agua Tumbes implementar procesos de mejora continua, ya que años de experiencia demuestran que esta es la mejor forma de lograr una mejora gradual y continua en calidad, productividad y eficiencia; iniciar acciones de mejora, adaptándolas a la nueva era y a las características de cada enfoque de gestión.

Para generar la confianza de nuestros usuarios, tanto interna como externamente, debemos cumplir sus promesas de servicio. La confianza que puedas generar en los clientes será un factor decisivo en el desarrollo de nuestro servicio, porque la población se dará cuenta del compromiso que como entidad tenemos con el pueblo Tumbesino, debemos tratar las emergencias que se suscitan de rupturas, desabastecimiento, alcantarillado de la manera más eficiente, poniéndonos en ligar de la población. Por lo tanto, debemos prestar especial atención a la implementación de todo lo que nos hemos propuesto, para mejorar y evitar el malestar de la población.

## REFERENCIAS

- Alegre, G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021*. PIURA. [Tesis de Maestría de la Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86190/Alegre\\_CGG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86190/Alegre_CGG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arguello et al., (2020). ADMINISTRACION DE EMPRESAS elementos básicos. Bolivia, Guallas y Ecuador. 1° Edicion.  
[https://books.google.com.pe/books?id=zLgoEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+planeacion,+organizacion,+direccion+y+control++que+es+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiU2JqR7oj5AhVaHrkGHV\\_TBMs4ChDoAXoECAkQAg#v=onepage&q=que%20es%20la%20planeacion%2C%20organizacion%2C%20direccion%20y%20control%20%20que%20es%20segun%20autores&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=zLgoEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+planeacion,+organizacion,+direccion+y+control++que+es+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiU2JqR7oj5AhVaHrkGHV_TBMs4ChDoAXoECAkQAg#v=onepage&q=que%20es%20la%20planeacion%2C%20organizacion%2C%20direccion%20y%20control%20%20que%20es%20segun%20autores&f=false)
- Arias , G. (2012). *EL PROYECTO DE INVESTIGACION Introduccion a la metodología*. 6a. ed. Editorial Episteme. (PDF) [El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica 6ta. Edición 2012 | FIDIAS G ARIAS-ODÓN - Academia.edu](#)
- Barrera , A., & Ysuiza, M. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de servicio al contribuyente de al Municipalidad provincial del alto Amazonas* . Loreto: [Tesis de Maestría de la Universidad Particular San Martín de Porras] .,  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barrera\\_ysuiza.pdf?sequence=1](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barrera_ysuiza.pdf?sequence=1)
- Boa, C., & Carlos, L. (junio de 2020). Gestión Administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela. *Caceta Científica*, 06(02) ISSN 2617-4332.  
<https://pdfs.semanticscholar.org/d06b/7af8d7b98d7e5cc6bfe288478315a7b4c449.pdf>
- Bernal & Sierra (2008), PROCESO ADMINISTRATIVO para las organizaciones del siglo XXI, 2008, Mexico, 1° edicion.  
[https://www.academia.edu/18859682/PROCESO\\_ADMINISTRATIVO\\_para\\_las\\_organizaciones\\_del\\_siglo\\_XXI](https://www.academia.edu/18859682/PROCESO_ADMINISTRATIVO_para_las_organizaciones_del_siglo_XXI)
- Belen et al., (2020) Calidad d e servicio y la satisfacción de Cliente, Revista Ciencias, Vol 7. N°4 Agosto 27, PP.1430-1446.  
<file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet/LaCalidadDeLosServiciosYLaSatisfaccionDelClienteEs-8383980.pdf>
- Belmont. (1979) .Abril Principios de la ética y pautas para la protección de los seres humanos en la Investigación EE.UU.  
[https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/informe\\_belmont.html](https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/informe_belmont.html)

- Blandes, (2014), PROCESO ADMINISTRATIVO, editorial Digital UNID.  
<https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=en+la+administracion+que+es+la+planeacion,+organizacion,+direccion+y+control++que+es+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewj1Yrk84j5AhX7G7kGHXt0BcsQ6AF6BAgKEAl#v=onepage&q&f=false>
- Bruce. (2008). *Metodología de la investigación científica* . México: McHallGraw.  
<https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-la-concordia-mexico/gestion-del-talento-humano/behar-daniel-2008-metodologia-de-la-investigacion/13857524>
- Bruce, M. (2008). *Metodología y procedimientos en al Investigación*. EEUU.  
[https://drive.google.com/file/d/1OzAyRwb\\_hGWHFOuhs6iWpFv8bstlXLfs/view](https://drive.google.com/file/d/1OzAyRwb_hGWHFOuhs6iWpFv8bstlXLfs/view)
- Carrasco, S. (2005). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. PERU: SAN MARCOS. <https://drive.google.com/file/d/1GTWMTyAZDmzE0hJbUKSxsR-QJWsYugBV/view>
- Campos, L. & Valencia, S (2017). Gestión Administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela. *Caceta Científica*, 06(02).  
<https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Castillo,E.,&Huerta.(2021).Tesis de post Grado Universidad César Vallejo, Gestión administrativa y calidad d servicio en el usuario del centro salud Mental Comunitario Ally Waraq, Huaraz 2021 [Tesis de la Universida César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87736?show=full>
- Cárdenas, A. (2021) La gestión Administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local - nauta 2021 Pimentel Chiclayo (tesis para obtener el título en Universidad Señor de Sipán).  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8976/C%C3%A1rdenas%20Guevara%2C%20Javier%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CONCYTEC. (2018). *Tipo de Investigación científica*.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS\\_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187)
- Córdova, J . (2017). *Factores que incrementan la carga procesal en los procesos judiciales de los juzgados permanentes Lima Este - 2017*. LIMA, PERÚ: Universida César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16597/Cordova\\_CJ..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16597/Cordova_CJ..pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- De la Cruz, G. (2020). Nivel de satisfacción de la Calidad de servicios al cliente en basado e el modelo SERVQUAL en el mercado Central Huancayo, Universidad tesis de pre grado universidad continental. [Tesis de Grado de la Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10237/1/IV\\_FI\\_N\\_108\\_TI\\_Gavino\\_delaCruz\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10237/1/IV_FI_N_108_TI_Gavino_delaCruz_2020.pdf)
- Chambilla , C. (2017). *Tessio de posgrado Gestion administrativa y calidad d eservicio en al facultad de ciencias jurídicas y empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmanm*. Tacna: (Tesis de la Universidad Nacional Jorge Basadre). ,  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33509/chambilla\\_ce.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33509/chambilla_ce.pdf?sequence=1)
- Chiavenato. 2018, El Proceso Administrativo, <https://xhunca.net/index.php/es/otras-categorias-de-libros/libros-de-texto/administracion-proceso-administrativo-pdf-idalberto-chiavenato-detail>
- Churasqui, J et al., (2018). *Gestion administrativa y calidad del servicio al cliente en la empresa alichus s.a.c. Villa el Salvador 2016*. Lima.(Tesis de la Universidad Peruana de las Americas).<https://core.ac.uk/display/250159305>
- Chumioque, S.(2021) Tesis de Grado Gestión Administrativa y Calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A.- Pachacamac (Tesis de la Universidad Autónoma del Perú)  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1225/Chumioque%20Huayta%2c%20Sandy%20Josselyn%20Dallana.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Chistopher Loveloch. (2009). *El Marketing de Servicios*. México : Sexta Edición Person Educación. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>
- Duque, J. (2005). Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición. Colombia (Tesis de la Universidad de Guadalajara).  
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3190>
- Hernández H et al., (2017) Metodología de la Investigación Científica 6 Edición, México: Mc Graw, 2017.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, C.(2020) Planificación estratégica aplicada a pequeña y mediana empresa.  
<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4649/PLANIFICACIÓN%20ESTRATÉGICA.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

- Huerta, C. (2021) Tesis de PosT Grado en Gestión Pública Administrativa y calidad de servicio en el usuario externo del Centro Salud Mental Comunitario Ally Waraq-Huaraz, 2021. [Tesis de Maestria de la Universidad César Vallejo].
- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87736/Huerta\\_VCK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87736/Huerta_VCK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2003). Fundamentos de marketing (3ª. ed.). Madrid, España: Pearson Educación.
- [https://www.academia.edu/42228045/Kotler\\_P\\_and\\_Armstrong\\_G\\_2008\\_Fundamentos\\_de\\_marketing\\_8va\\_edici%C3%B3n\\_Pearson\\_Educaci%C3%B3n\\_M%C3%A9xico](https://www.academia.edu/42228045/Kotler_P_and_Armstrong_G_2008_Fundamentos_de_marketing_8va_edici%C3%B3n_Pearson_Educaci%C3%B3n_M%C3%A9xico)
- Larragaña, K (2016). Gestión administrativa y calidad de servicio en Seda pal – Comas 2016- Piura [Tesis de Maestria de la Universidad César Vallejo].
- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6422/Larra%b1aga\\_RKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6422/Larra%b1aga_RKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, R. (2021) Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021 [Tesis de Maestria de la Universidad César Vallejo].
- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70154/L%b3pez\\_TRZ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70154/L%b3pez_TRZ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*, primera edicion Mexico 2015.
- <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=7c9UCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=que+es+la+planeacion,+organizacion,+direccion+y+control+que+es+segun+autores&ots=-LEQ3s3xMf&sig=m0DXfjpe5UTXBL5sHwdH4-UY-Ok#v=onepage&q=que%20es%20la%20planeacion%2C%20organizacion%2C%20direccion%20y%20control%20%20que%20es%20segun%20autores&f=false>
- Matos, M. (2017). *La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017*. Lima, Perú: [Tesis de Maestria de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. ]
- [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16443/Matos\\_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16443/Matos_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza ,C, & Hernández ,R. (2018). *Metodología de la Investigación Científica y Rutascualitativas y cuantitativa y Mixtas*. México: Ediciones de U. Universidad Nacional Autónoma de México.
- <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Mendoza, J (2010) Servicio al Cliente e Integración del Marketing mix. Primera edición 2018. Mexico.

[www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos\\_pagina/servicio\\_al\\_cliente\\_e\\_integracion\\_del\\_marketing\\_mix\\_de\\_servicios.pdf](http://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/servicio_al_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf)

Morán, R. (2019). *Aplicación del Principio de Oportunidad en la carga procesal de la Segunda Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Tumbes-2018*. Tumbes, Perú: [Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/416/TESIS%20-%20MOR%C3%81N%20ESPINOZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Navarro , C. (2018). *Presupuesto y carga procesal en el Distrito Judicial de Ica, 2016*. Ica, Perú: [Tesis de la Universidad César Vallejo] Escuela De Posgrado. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16389/Navarro\\_SCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16389/Navarro_SCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ñahui, L. (2020). *Gestión administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Cachimoyo*. Cachimoyo - Cuzco: [ Tesis de la Universidad César Vallejo]. <https://7hdi.handle.net/20.500.12692/64017>

Ñaupas, H et al (2014) Metodología de la investigación Científica Cuantitativa y Cualitativa, Redacción de Tesis de la U 4ta Edición Bogotá Colombia. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>

Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial servicio al usuario, en la red asistencial servicio al usuario, en la red asistencial essalud-Tumbes, 2016*. Tumbes. [Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf>

ONU (2019). Desarrollo Sostenible. EE.UU. Naciones Unidas. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>

Ortiz, F.(2017). *Gestión Administrativa y satisfacción de juventudes recreación deportiva de la Municipalidad distrital de san Borja –Lima* : [ Tesis de la Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14638/Ortiz\\_CFR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14638/Ortiz_CFR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Parsuraman.,& Berry. (1993). *Calidad d e servicio y satisfacción de consumidor*. Brasil. <https://idoc.pub/documents/idocpub-34wmwv0jvw17>

Peña, M. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad del Servicio del Usuario en la Municipaldia distrital de San Marcos Huari*. San MARcos -Ancash: : [ Tesis de la Universidad César Vallejo].. <https://repositorio.ucv.edu.pe>peña-SMM>



Pérez et al .,(2008) .Validez y Confiabilidad del Instrumento Revista Multidisciplinaria del concejo de investigación de la Universidad Oriente ,V,24N° 1 Junio 2012 pp.76-82 Comuna -Venezuela

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=427739447007>

Prado, C. (2020). *Vinculación de Dimensiones de Clima Organizacional con la Satisfacción Usaría en el Sector Publico*. Chile: Postgrado Economía y Negocios : [ Tesis de la Universidad De Chile].  
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/179520/Tesis%20-%20Caterina%20Prado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quiñones, J. (2020). *Gestión Administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en al oficina de abastecimineto y servicios auxiliares del ministerio de transportes promocion empleo*. Lima: [ Tesis de la Universidad Peruana de las Americas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe>UPA>

Ramírez, E. (2019). *CONCLUSIÓN ANTICIPADA COMO SIMPLIFICACIÓN Y DESCARGA PROCESAL*. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villareal.  
<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3730/RAMIREZ%20BARRIENTOS%20ELIZABETH%20%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, V. (2021). *Relación entre la calidad de servicio de saneamiento de la empresa agua Tumbes y la satisfacción de los usuarios de la zona sur de Tumbes, Perú en el periodo 2019*. Lima, Perú: [ Tesis de la Universidad San Martín de Porres].  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8603/rodriguez\\_mva.pdf](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8603/rodriguez_mva.pdf)

Robert (2008), *Sistemas de Control de Gestión*. México: Mc Graw Hill.  
<https://biblioteca.uw.edu.mx/2017/11/13/sistemas-control-gestion/>

Saampieri, H., & Fernandez, C. (2010). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MEXICO.  
[https://www.academia.edu/29927112/HERN%C3%81NDEZ\\_SAMPIERI\\_R\\_2010\\_Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/29927112/HERN%C3%81NDEZ_SAMPIERI_R_2010_Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n)

Segura, J. (2017). *La carga procesal y su influencia en el desempeño laboral del personal del III juzgado de paz letrado de la corte superior de justicia de Trujillo, Perú* : [ Tesis de la Universidad César Vallejo]. Escuela de Posgrado.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11816/segura\\_qj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11816/segura_qj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tarazona ,J. (2021). *Gestión procesal civil y satisfacción del litigante juzgados civiles de Huánuco 2016 - 2017*. huánuco, Perú: [ Tesis de la Universidad de Huanuco].  
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2781/TARAZONA%20ESTACIO%2c%20JAVIER%20C%3%89SAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tipian , S. (2017). *Tesis de progrado Gestión administartiva y la calidad d eservicio a usuarios de la dirección General de protección de datos personales del minjus*. Los Olivaos -Lima: : [ Tesis de la Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9104/Tipi%C3%A1n\\_ESM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9104/Tipi%C3%A1n_ESM.pdf?sequence=1)

Trigoso, R. (2019). *Gestión Administartiva y Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo E Inclusion Social*. Lima: [ Tesis de la universida Señor de Sipan]. <HTTPS://hdl.handle.net/20.500.12802/7971>

Valverde, D. (11 de Diciembre de 2014). Pontificia Universidad Javeriana Cali.

Recuperado el 17 de Abril de 2018, de <https://www.javerianacali.edu.co>:

<https://www.javerianacali.edu.co/conoce-las-dimensiones-de-rol-administrativo>

Zeithaml, V. E. (2009). *Marketing de Servicios*.

[https://books.google.com.pe/books/about/Marketing\\_de\\_servicios.html?id=GHHXQwAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Marketing_de_servicios.html?id=GHHXQwAACAAJ&redir_esc=y)

## ANEXOS

### Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	escala
Gestión Administrativa	Churasaqui, Fuentes, & Melendez (2018), son el conjunto de acciones que se efectúan para articular los diversos esfuerzos, y lograr por esa vía las metas y objetivos, armonizando a los colaboradores y los aspectos fundamentales como la planificación, la organización, la dirección y el control.	La definición operacional de la variable gestión Administrativa, fue evaluada teniendo en cuenta sus dimensiones como la planificación, organización, dirección, y control para la cual se elaborará un cuestionario para la presente variable.	Planificación	Visión y misión Objetivos Recursos despobléis	Likert
			Dirección	Lideres Mando medio poder	Likert
			Control	Conocimientos Métodos Área	Likert
			Organización	Proceso Estructura seriedad	Likert

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	escala
Calidad de servicio	<p>Chistopher Loveloch (2009). La calidad de un servicio desde diversas visiones, entre las mismas podemos encontrar:</p> <p>a) La visión trascendental de la calidad como sinónimo de excelencia innata, plantea a la población.</p> <p>b) Visión basada en el producto.</p> <p>c) Visión hacia la demanda</p> <p>d) Visión hacia el valor.</p>	<p>La definición operacional de la Variable calidad de servicio fue evaluada teniendo en cuenta las dimensiones de empatía, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, para la cual se elaborará un cuestionario para la presente variable.</p>	Elementos tangibles	Infraestructura Instalaciones físicas Atención	Likert
			Fiabilidad	Eficiencia en servicio Respuesta inmediata Apoyo disponibilidad	Likert
			Capacidad de respuesta	Cumplimiento Respuesta inmediata	Likert
			Seguridad	Servicio Protocolos Cortesía Respeto	Likert

			Empatía	Atención Apoyo Comprensión Ayuda	Likert
--	--	--	---------	---	--------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Cuestionario de Gestión Administrativa

El objetivo General es Determinar la relación que existe entre la gestión Administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Unidad ejecutora Servicios de Saneamiento Tumbes 2021.

Responder el cuestionario será muy importante así mismo se mantendrá el anonimato de los participantes

INSTRUCCIONES: La serie de preguntas que se realizan a continuación presentan una escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación. Marque con una "X" donde crea correspondiente.

**Totalmente desacuerdo= 1; Desacuerdo=2; Ni de acuerdo, ni en desacuerdo= 3, De acuerdo=4; Totalmente de acuerdo =5**

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		TD	D	ND NA	DA	TA
<b>DIMENSIÓN I: Planificación</b>		1	2	3	4	5
1	La Gestión administrativa de saneamiento Tumbes tiene orientado la Misión Y visión de la unidad ejecutora					
2	La gestión Administrativa de la unidad ejecutora de saneamiento Tumbes cumple con la documentación de Gestión disponible					
3	La Gestión administrativa de la Unidad ejecutora tumbes pose recursos disponibles para solucionar cualquier imprevisto con el usuario.					
4	La gestión Administrativa de saneamiento Tumbes cuenta con recursos suficientes para solucionar algún problema con la comunidad.					
<b>DIMENSION II: Dimensión Direction</b>		1	2	3	4	5
5	La Gerencia de la gestión administrativa de saneamiento Tumbes pose poder para solucionar cualquier problema en la entidad.					
6	La Gerencia de saneamiento Tumbes pose liderazgo para solucionar algún conflicto en la unidad ejecutora					
7	La Gerencia de gestión administrativa de saneamiento Tumbes pose mando para dar solución a cualquier problema en la unidad ejecutora Tumbes					
<b>Dimensión III: Control</b>						

8	La Gestión Administrativa de la unidad ejecutora Tumbes emplea estrategias para solucionar y corregir algún error					
9	Los servidores de gestión administrativa de la unidad ejecutora de saneamiento Tumbes tienen conocimiento referente a los temas tratados.					
10	Los servidores de la gestión administrativa de saneamiento Tumbes usan métodos para solucionar algún problema					
<b>Dimensión IV. Organización</b>						
11	La gestión administrativa de la unidad ejecutora Tumbes está estructurada para solucionar cualquier problema con los usuarios.					
12	La Gestión Administrativa de la unidad ejecutora realiza algún proceso en mejoras de la unidad ejecutora de servicios y saneamiento Tumbes.					
13	La gestión Administrativa realiza los procesos con seriedad y liderazgo para el bienestar de la sociedad.					

### Cuestionario de calidad de servicio del usuario

Totalmente desacuerdo= 1; Desacuerdo=2; Ni de acuerdo, ni en desacuerdo= 3, De acuerdo=4 ; Totalmente de acuerdo =5	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

<b>VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO</b>		TD	D	ND NA	DA	TA
<b>DIMENSIÓN I: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	La Unidad ejecutora de servicios y saneamiento Tumbes cuenta con una buena Infraestructura					
2	Las instalaciones físicas de la unidad ejecutora de servicios de saneamiento Tumbes son agradables					
3	Los servidores de la unidad ejecutora Tumbes brindan una buena atención al usuario					
4	La Unidad ejecutora de servicios de saneamiento Tumbes cuenta con equipos modernos					
<b>DIMENSIÓN II: FIABILIDAD</b>						
5	Los trabajadores de la unidad ejecutora de saneamiento Tumbes realiza un servicio eficiente					
6	La unidad ejecutora de servicios de saneamiento Tumbes a través de sus trabajadores brinda una respuesta rápida ante algún reclamo					
7	La unidad ejecutora de servicios de saneamiento Tumbes a través de sus funcionarios brinda apoyo inmediato frente a cualquier problema					
8	La unidad ejecutora de servicios de saneamiento Tumbes siempre está disponible para atender a los usuarios					
<b>DIMENSIÓN III: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
9	La unidad ejecutora de servicios a través de sus funcionarios cumple con lo prometido a los usuarios					
10	La Unidad ejecutora a través de sus representantes brinda una atención oportuna a los usuarios.					
11	La Unidad ejecutora de servicios de saneamiento Tumbes a través de sus representantes sabe cómo brindar solución a problemas de los usuarios.					
12	La unidad ejecutora de servicios de saneamiento Tumbes través de sus representantes comete mínimos errores en el servicio que brinda					
13	La unidad ejecutora de servicios y saneamiento Tumbes cumple con sus expectativas ante el usuario.					
<b>DIMENSIÓN IV: SEGURIDAD</b>						
14	La calidad de servicio que brinda la unidad ejecutora de saneamiento Tumbes a través de sus representantes le da confianza					
15	Siente que la unidad ejecutora de servicios de saneamiento Tumbes a través de sus representantes brinda un servicio seguro					
16	La unidad ejecutora de servicios de saneamiento Tumbes a través de sus asociados demuestra cortesía al usuario o cliente					
17	La unidad ejecutora de servicios de saneamiento Tumbes a través de sus representantes ha implementado protocolos de bioseguridad para la seguridad del usuario.					
<b>DIMENSIÓN V: EMPATÍA</b>						
18	La unidad ejecutora de servicios de saneamiento Tumbes a través de sus					



	trabajadores brinda una atención personalizada a los usuarios					
19	La unidad ejecutora de saneamiento Tumbes a través de sus trabajadores Comprende las necesidades de los usuarios o clientes.					
20	La unidad ejecutora de servicios de saneamiento Tumbes a través de sus funcionarios brinda apoyo inmediato a los usuarios frente a cualquier reclamo					

**Muchas Gracias**

## INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: José Luis Rodas Cabanillas  
 1.2. Grado académico que ostenta: Lic. Estadística, Mag, en docencia y gestión Educativa, Doctor en Educación  
 1.3. Institución donde trabaja :Universidad Pedro Ruiz Gallo Lambayeque  
 1.4. Experiencia laboral (años): 18 Años Como Docente Universitario  
 1.5. Título de la tesis : **Gestión administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2021**

1.6. Nombre del autor de la tesis : Piscoya Torres, Deysi Milagros

1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario

### II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																		X		
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																		X		
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teórico científicos de actualidad.																		X		
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																		X		
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspecto en cantidad y calidad.																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teórico científicos.																		X		
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores el instrumento.																		X		
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																		X		
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																		X		
TOTAL																			90		

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 0  
 DNI 1 6796176

Lugar y fecha: Chiclayo 02 de junio del 2022  
**FIRMA DEL EXPERTO**

*José Luis Rodas Cabanillas*  
 LIC. EN ESTADÍSTICA  
 MAG. UNIVERSITARIO  
 DR. EN EDUCACIÓN

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2021

VARIABLE	P. Planeación	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa y calidad de de	Dirección	Misión visión		X		X		X		X		Ninguna
		documentación		X		X		X		X		
		Recursos soluciones		X		X		X		X		
		poderes		X		X		X		X		
		liderazgo		X		X		X		X		
		Mando		X		X		X		X		
		Estructurada		X		X		X		X		
		Procesos mejoras		X		X		X		X		
		Objetivos ,Procesos		X		X		X		X		
				X		X		X		X		
				X		X		X		X		
				X		X		X		X		
				X		X		X		X		
				X		X		X		X		
				X		X		X		X		

			X		X		X		X	
		Acciones	X		X		X		X	
Tangibles		Infraestructura	X		X		X		X	
	Fiabilidad	Instalaciones	X		X		X		X	
Equipos		X		X		X		X		
Servicio eficiente		X		X		X		X		
Respuesta rapida		X		X		X		X		
Apoyo Inmediato		X		X		X		X		
Capacidad de respuesta		cumplimiento	x		x		x		x	
		Atención Oportuna	x		x		x		x	
		Soluciones de problemas	x		x		x		x	
		Disponibile	x		x		x		x	
Seguridad		Confianza	x		x		x			
		Servicio seguro	x		x		x		x	
		cortesía	x		x				x	
		usuario	x		x		x		x	
		Protocolos	x		x		x			
Epatia		tenciones	x		x		x			
		Personalizada	x		x		x		x	
		Comprensión	x		x		x		x	
		Apoyo			x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: José Luis Rodas Cabanillas. Licenciado Estadístico, Magister en Docencia y Gestión, Doctor en Educación

Firma del experto : 02/ 06 / 2022

Rodas Cabanillas Jose Luis

DNI:16796176

CÓDIGO ORCID : (0000-0003-1372-4940)

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2021

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario.....

TESISTA Br. Piscoya Torres, Deysi Milagros

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO



José Luis Rodas Cabanillas  
LIC. EN ESTADÍSTICA  
Prof. UNIVERSITARIO  
Dr. EN EDUCACIÓN

Chiclayo, 02 Junio de 2022

Firma/DNI 16796176

Código Orcid: (0000-0003-1372-4940)

EXPERTO

## INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### V. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.5. Apellidos y nombres del experto: Santa cruz Carpio Víctor Oswaldo  
 1.6. Grado académico que ostenta: Lic. Estadística, Mag, en docencia y gestión Educativa, Doctor en Educación  
 1.7. Institución donde trabaja : Santa Cruz Asesorías Y proyectos S.A.C. Chiclayo.  
 1.8. Experiencia laboral (años): 8 Años Santa Cruz Asesorías y proyectos S.A.C  
 1.5. Título de la tesis: **Gestión administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2021**

1.6. Nombre del autor de la tesis : Piscocya Torres, Deysi Milagros

1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario

### VI. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																		X		
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																		X		
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teórico científicos de actualidad.																		X		
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																		X		
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspecto en cantidad y calidad.																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teórico científicos.																		X		
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores el instrumento.																		X		
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																		X		
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																		X		
TOTAL																			90		

### VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

  
 Mg. Víctor Santa Cruz Carpio  
 PROF. UNIVERSITARIO  
 DR. EN EDUCACIÓN

### VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

0.90

Lugar y fecha: Chiclayo 02 de junio del 202

DNI 1 6650384

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2021

VARIABLE	P. Planeación	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa y calidad d e de	Dirección	Misión visión		X		X		X		X		Ninguna
				X		X		X		X		
		documentación		X		X		X		X		
				X		X		X		X		
	Recursos soluciones		X		X		X		X			
			X		X		X		X			
	Organización	poderes		X		X		X		X		
				X		X		X		X		
		liderazgo		X		X		X		X		
				X		X		X		X		
		Mando		X		X		X		X		
				X		X		X		X		
	Estructurada		X		X		X		X			
			X		X		X		X			
		Procesos mejoras		X		X		X		X		
				X		X		X		X		
	Objetivos ,Procesos		X		X		X		X			
			X		X		X		X			
				X		X		X		X		
		Acciones		X		X		X		X		
Tang bles	Infraestructura		X		X		X		X			

Fiabilidad	Instalaciones		X		X		X		X	
	Equipos		X		X		X		X	
	Servicio eficiente		X		X		X		X	
	Respuesta rápida		X		X		X		X	
	Apoyo Inmediato		X		X		X		X	
Capacidad de respuesta	cumplimiento		x		x		x		x	
	Atención Oportuna		x		x		x		x	
	Soluciones de problemas		x		x		x		x	
	Disponibles		x		x		x		x	
Seguridad	Confianza		x		x		x			
	Servicio seguro		x		x		x		x	
	cortesía		x		x				x	
	usuario		x		x		x		x	
	Protocolos		x		x		x			
Epatia	tenciones		x		x		x			
	Personalizada		x		x		x		x	
	Comprensión		x		x		x		x	
	Apoyo				x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: Víctor Oswaldo Santa Cruz Carpio. Licenciado Estadístico, Magister en Docencia y Gestión, Doctor en Educación

Firma del experto : 02/ 06 / 2022



Mg. Víctor Santa Cruz Carpio  
 PROF. UNIVERSITARIO  
 DR. EN EDUCACIÓN

Santa Cruz Carpio Victor Oswaldo

DNI:16650384

CÓDIGO ORCID : (0000-0001-5224-4435)



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2021

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario.....

TESISTA Br. Piscoya Torres, Deysi Milagros

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 Junio de 2022

  
Ms. Yicel-Sonia Cruz Corpio  
PROF. UNIVERSITARIO  
DR. EN EDUCACIÓN

Firma/DNI 16650384

Código Orcid: (0000-0001-5224-4435)

EXPERTO

## INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### IX. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.9. Apellidos y nombres del experto: Santa cruz Carpio Víctor Oswaldo  
 1.10. Grado académico que ostenta: Lic. Estadística, Mag, en docencia y gestión Educativa, Doctor en Educación  
 1.11. Institución donde trabaja : Santa Cruz Asesorías Y proyectos S.A.C. Chiclayo.  
 1.12. Experiencia laboral (años): 8 Años Santa Cruz Asesorías y proyectos S.A.C  
 1.5. Título de la tesis: **Gestión administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2021**  
 1.6. Nombre del autor de la tesis : Piscocya Torres, Deysi Milagros  
 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario

### X. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																		X		
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																		X		
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teórico científicos de actualidad.																		X		
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																		X		
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspecto en cantidad y calidad.																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teórico científicos.																		X		
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores el instrumento.																		X		
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																		X		
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																		X		
TOTAL																			90		

### XI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Mg. Víctor Santa Cruz Carpio  
 PROF. UNIVERSITARIO  
 DR. EN EDUCACIÓN

### XII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

0.90

Lugar y fecha: Chiclayo 02 de junio del 202

DNI 1 6650384

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2021

VARIABLE	P. Planeación	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa y calidad d e de	Dirección	Misión visión		X		X		X		X		Ninguna
				X		X		X		X		
		documentación		X		X		X		X		
				X		X		X		X		
	Recursos soluciones		X		X		X		X			
			X		X		X		X			
	Organización	poderes		X		X		X		X		
				X		X		X		X		
		liderazgo		X		X		X		X		
				X		X		X		X		
		Mando		X		X		X		X		
				X		X		X		X		
	Estructurada		X		X		X		X			
			X		X		X		X			
		Procesos mejoras		X		X		X		X		
				X		X		X		X		
	Objetivos ,Procesos		X		X		X		X			
			X		X		X		X			
				X		X		X		X		
		Acciones		X		X		X		X		
Tang bles	Infraestructura		X		X		X		X			

Fiabilidad	Instalaciones		X		X		X		X	
	Equipos		X		X		X		X	
	Servicio eficiente		X		X		X		X	
	Respuesta rápida		X		X		X		X	
	Apoyo Inmediato		X		X		X		X	
Capacidad de respuesta	cumplimiento		x		x		x		x	
	Atención Oportuna		x		x		x		x	
	Soluciones de problemas		x		x		x		x	
	Disponibles		x		x		x		x	
Seguridad	Confianza		x		x		x			
	Servicio seguro		x		x		x		x	
	cortesía		x		x				x	
	usuario		x		x		x		x	
	Protocolos		x		x		x			
Epatia	tenciones		x		x		x			
	Personalizada		x		x		x		x	
	Comprensión		x		x		x		x	
	Apoyo				x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: Víctor Oswaldo Santa Cruz Carpio. Licenciado Estadístico, Magister en Docencia y Gestión, Doctor en Educación

Firma del experto : 02/ 06 / 2022



Mg. Víctor Santa Cruz Carpio  
PROF. UNIVERSITARIO  
DR. EN EDUCACIÓN

Santa Cruz Carpio Víctor Oswaldo

DNI:16650384

CÓDIGO ORCID : (0000-0001-5224-4435)

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2021

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario.....

TESISTA Br. Piscoya Torres, Deysi Milagros

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 Junio de 2022



Mg. Víctor-Santa Cruz Cuzco  
PROF. UNIVERSITARIO  
DR. EN EDUCACIÓN

Firma/DNI 16650384

Código Orcid: (0000-0001-5224-4435)

EXPERTO

# Base de datos

base de datos gestión administrativa tumbes - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Portapapeles Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

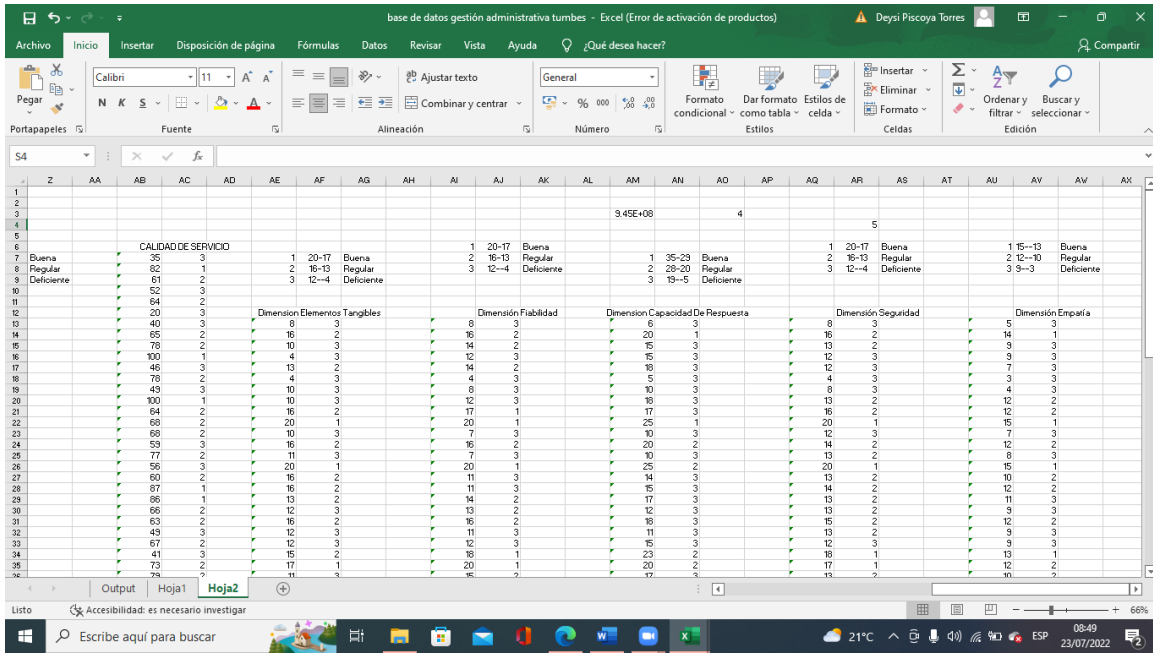
			Dimensión I: Elementos Tangibles		Dimensión II: Fiabilidad					Dimensión III: Capacidad De Respuesta				Dimensión IV: Seguridad			Dimensión V: Empatía			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				
26																				
27																				
28																				
29																				
30																				
31																				
32																				
33																				
34																				
35																				
36																				
37																				
38																				
39																				

base de datos gestión administrativa tumbes - Excel (Error de activación de productos)

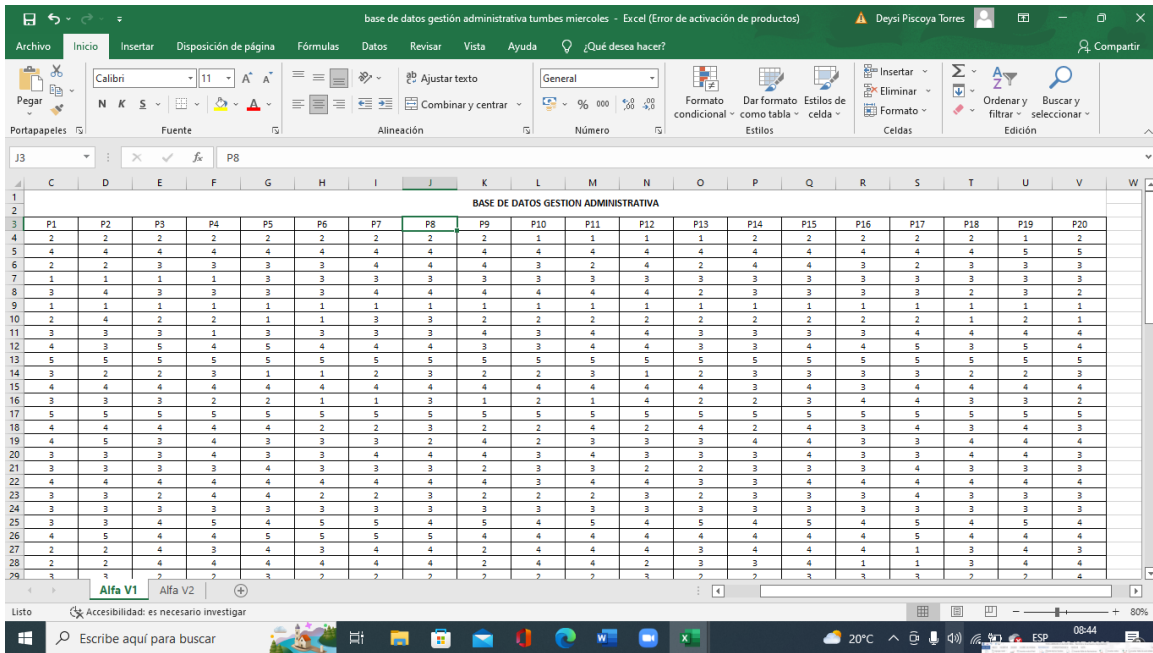
Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Portapapeles Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

33																				
34																				
35																				
36																				
37																				
38																				
39																				
40																				
41																				
42																				
43																				
44																				
45																				
46																				
47																				
48																				
49																				
50																				
51																				
52																				
53																				
54																				
55																				
56																				
57																				
58																				
59																				
60																				
61																				
62																				
63																				
64																				
65																				
66																				



# PRUEBA PILOTO



base de datos gestión administrativa tumbes miercoles - Excel (Error de activación de productos) Deysi Piscoya Torres

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Calibrí 11 Fuente Ajustar texto General Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

V80

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
52	2	2	4	1	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2
54	2	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3
55	3	4	3	2	2	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	2
56	3	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
57	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
58	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	4	4	3	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3	5	4	4	2	2	4	4	3	4	4
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
62	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
63	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
64	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5
65	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5
66	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2
67	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5
68	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3
69	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
70		1.10		1.12		1.26		1.60		1.95		1.47		1.25		1.26		1.24		1.26
71																				
72																				
73																				
74																				
75																				
76																				
77																				
78																				
79																				
80																				

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

K=20  
 $\sum Vi = 25.19$   
 $Vt = 353.32$   
 $\alpha = 0.98$

Donde: K (Número de Items);  $\sum Vi$  (Sumatoria de Cada Varianza de Item); Vt (Varianza Total)

Alfa V1 Alfa V2

Accesibilidad: es necesario investigar

Escribe aquí para buscar

20°C 08:45 23/07/2022

# CALIDAD DE SERVICIO

base de datos gestión administrativa tumbes miercoles - Excel (Error de activación de productos) Deysi Piscoya Torres

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Calibrí 11 Fuente Ajustar texto General Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

N80

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1																
2																
3																
4			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	
5			2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	22
6			5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	58
7			3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	45
8			3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
9			4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	48
10			1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	15
11			2	2	2	2	4	2	4	2	2	3	3	2	2	32
12			3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	45
13			4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	60
14			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
15			2	2	2	3	2	3	1	2	4	3	1	3	1	29
16			4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	49
17			4	3	4	4	3	1	4	4	4	2	4	2	2	41
18			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
19			4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	48
20			4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	54
21			2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	41
22			3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	41
23			4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	53
			4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	51

Alfa V1 Alfa V2

Accesibilidad: es necesario investigar

Escribe aquí para buscar

20°C 08:46 23/07/2022



base de datos gestión administrativa tumbes miercoles - Excel (Error de activación de productos) Deysi Piscoya Torres

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General

N K S Combinar y centrar Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Edición

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
54			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	50
55			4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	48
56			4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	48
57			3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	34
58			5	5	4	2	1	4	4	4	4	4	3	4	2	46
59			4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
60			2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	32
61			3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	34
62			5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	57
63			3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	41
64			4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	56
65			5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	50
66			3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	36
67			5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	3	56
68			3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	35
69			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
70			1.22	1.13	1.21	1.32	1.07	0.94	1.06	1.03	0.97	1.03	1.11	1.17	1.21	137.30
71																
72																
73																
74																
75																
76																

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

K=13  
 $\sum Vi = 14.48$   
 $Vt = 137.30$   
 $\alpha = 0.97$

Alfa V1 Alfa V2

Accesibilidad: es necesario investigar

Escribe aquí para buscar

20°C 08:46 23/07/2022



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANCHEZ CHERO MANUEL JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES, 2021", cuyo autor es PISCOYA TORRES DEYSI MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

PIURA, 11 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SANCHEZ CHERO MANUEL JESUS <b>DNI:</b> 16675940 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1646-3037	Firmado electrónicamente por: SCHEROMJ el 21-10- 2022 19:41:57

Código documento Trilce: TRI - 0410120