



**Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario
en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari.
Ancash**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Maura Magdalena Peña Santillán

ASESORA:

Dr. Isabel Menacho Vargas

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2018

Página del jurado

Dr. Juan Méndez Vergaray
Presidente

Dr. Rodolfo Talledo Reyes
Secretario

Dra. Isabel Menacho Vargas
Vocal

Dedicatoria

A Dios todopoderoso en mi vida, a mis adorados padres Juvenal y Blanca, al amor de toda la vida Pedro, a mis amados hijos Franco y Valeria que motivaron mi sentido de superación.

Agradecimiento

A la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, por ofrecerme la ocasión de progresar profesionalmente.

Al Doctor Gimmy Asmad Mena por su asesoría profesional.

Declaración de Autoría

Yo, Maura Magdalena Peña Santillán, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash”, presentada en 133 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. En la presente investigación he utilizado las normas establecidas mediante el citado de las fuentes que he utilizado para elaborar la investigación.
2. El contenido de la investigación es de mi propiedad intelectual es decir de mi autoría.
3. La investigación que he realizado no se encuentra en ningún servidor o investigación que se ha realizado con anterioridad.
4. Dispongo conveniente que filtren mi investigación para poder ser revisada ante cualquier búsqueda de coipa o plagio en su elaboración.
5. Al encontrar cualquier información que no sea de mi propiedad de Internet dual, que la Universidad César Vallejo me sancione todas las normas estipuladas por reglamento, la cual acataré ante cualquier tipo de copia o plagio para la elaboración de la investigación.

Lima, marzo de 2017

DNI. 32305099

Maura Magdalena Peña Santillán

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en Gestión Pública de la Universidad “César Vallejo”, pongo a vuestra disposición la presente Tesis titulada: “Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash”.

La investigación consta de VII capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, el cual presenta en el Capítulo I la introducción que refiere a los antecedentes, fundamentación, justificación, problema, hipótesis, objetivos y el marco teórico. En el capítulo II el marco metodológico, que refiere a las variables, operacionalización de las variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis y aspectos éticos. En el capítulo III los resultados que refiere al análisis estadísticos descriptivo e inferencial. En el capítulo IV refiere a la discusión en relación a los resultados obtenidos y los antecedentes. En el capítulo V refiere a las conclusiones de las mismas. En el capítulo VI refiere a las recomendaciones de la investigación. En el capítulo VII refiere a las referencias bibliográficas y posteriormente los anexos correspondientes.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Peña Santillán, Maura Magdalena
La autora

Tabla de contenido

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes.	15
1.1.1 Antecedentes internacionales.	15
1.1.2 Antecedentes nacionales.	17
1.2 Fundamentación científica.	19
1.2.1 Gestión administrativa.	19
1.2.2 Calidad del servicio.	27
1.3 Justificación.	35
1.3.1 Justificación teórica.	35
1.3.2 Justificación práctica.	36
1.3.3 Justificación metodológica.	36
1.4 Problema.	37
1.4.1 Problema general.	39
1.4.2 Problemas específicos.	39
1.5 Hipótesis.	40
1.5.1 Hipótesis general.	40
1.5.2 Hipótesis específicas.	40
1.6 Objetivos.	41
1.6.1 Objetivo general.	41
1.6.2 Objetivos específicos.	41

II. Marco metodológico	
2.1 Variables.	44
2.1.1 Definición conceptual.	44
2.1.2 Definición operacional.	44
2.2 Operacionalización de las variables.	45
2.3 Metodología.	46
2.4 Tipo de estudio.	47
2.5 Diseño.	47
2.6 Población, muestra y muestreo.	48
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	51
2.7.1 Técnica.	51
2.7.2 Instrumentos.	52
2.8 Métodos de análisis de datos.	55
2.9 Aspectos éticos.	55
III. Resultados	
3.1 Estadística descriptiva.	57
3.1.1 Niveles de gestión administrativa.	57
3.1.2 Niveles de calidad de servicio del usuario.	63
3.2 Estadística inferencial.	68
3.2.1 Prueba de hipótesis general.	69
3.2.2 Prueba de hipótesis específicas.	69
IV. Discusión	75
V. Conclusiones	78
VI. Recomendaciones	81
VII. Referencias bibliográficas	84
VIII. Apéndice	
Apéndice A: Matriz de consistencia	90
Apéndice B: Matriz de datos	92
Apéndice C: Instrumento	116
Apéndice D: Formato de validación de instrumento	118
Apéndice E: Artículo científico	135

Lista de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión administrativa	45
Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad de servicio	46
Tabla 3 Población de estudio en la municipalidad	49
Tabla 4 Muestra total	51
Tabla 5 Validez de expertos	54
Tabla 6 Estadístico de fiabilidad de la variable gestión administrativa	54
Tabla 7 Estadístico de fiabilidad de la variable calidad del servicio	54
Tabla 8 Niveles de la gestión administrativa según los usuarios en el 2016	57
Tabla 9 Niveles de planeación según los usuarios en el 2016	58
Tabla 10 Niveles de organización según los usuarios en el 2016	59
Tabla 11 Niveles de integración según los usuarios en el 2016	60
Tabla 12 Niveles de dirección según los usuarios en el 2016	61
Tabla 13 Niveles de control según los usuarios en el 2016	62
Tabla 14 Niveles de calidad de servicio según los usuarios en el 2016	63
Tabla 15 Niveles de evidencias físicas según los usuarios en el 2016	64
Tabla 16 Niveles de fiabilidad según los usuarios en el 2016	65
Tabla 17 Niveles de interacción personal según los usuarios en el 2016	66
Tabla 18 Niveles de políticas según los usuarios en el 2016	67
Tabla 19 Correlación entre la gestión administrativa y calidad del servicio	69
Tabla 20 Correlación entre la dimensión planeación y la variable calidad del servicio	70
Tabla 21 Correlación entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio	71

Tabla 22	Correlación entre la dimensión integración y la variable calidad del servicio	72
Tabla 23	Correlación entre la dimensión dirección y la variable calidad del servicio	73
Tabla 24	Correlación entre la dimensión control y la variable calidad del servicio	74

Lista de figuras

	Página
Figura 1. Dimensiones a la gestión administrativa	21
Figura 2. Niveles de la gestión administrativa	57
Figura 3. Niveles de planeación	58
Figura 4. Niveles de organización	59
Figura 5. Niveles de integración	60
Figura 6. Niveles de dirección	61
Figura 7. Niveles de control	62
Figura 8. Niveles de calidad de servicio	63
Figura 9. Niveles de videncias físicas	64
Figura 10. Niveles de fiabilidad	65
Figura 11. Niveles de interacción personal	66
Figura 12. Niveles de políticas	67

Resumen

En la investigación titulada: “Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash”, se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio desde el punto de vista del usuario de la municipalidad.

El estudio de tipo básica de nivel correlacional, se desarrolló bajo un de diseño no experimental, en una muestra de 328 usuarios en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash, la técnica de recojo de información fue la encuesta a través de dos instrumentos, uno para cada variable de estudio. Se sustenta el estudio en base Munch (2010) que se refirió la gestión administrativa y a Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996) en la calidad del servicio.

Los datos procesados descriptivos e inferencial permitieron llegar a la conclusión que existe relación significativa y positiva alta entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016, con un p-valor $< 0,05$ y Rho de Spearman = ,805. Se dan las recomendaciones que ayudarán a crear un clima de confianza y responsabilidad en los servidores de la municipalidad con la finalidad de servir mejor a los usuarios del distrito de San Marcos.

Palabras claves: Gestión administrativa, recursos humanos, sector público, optimización, organización.

Abstract

In the research titled: "Administrative management and user service quality in the district municipality of San Marcos, Huari. Ancash", the general objective was to determine the relationship between the administrative management and quality of the service from the point of view of the user of the municipality.

The basic type study of correlational level was developed under a non-experimental design, in a sample of 328 users in the district municipality of San Marcos, Huari. Ancash, the data collection technique was the survey through two instruments, one for each study variable. The study is based on Munch (2010) who referred to the administrative management and Vázquez, Rodríguez and Díaz (1996) on the quality of service.

The descriptive and inferential data processed will lead to the conclusion that there is a significant and positive relationship between administrative management and user service quality in the district municipality of San Marcos, Huari. Ancash 2016, with a p-value < 0.05 and Spearman $Rho = ,805$. Recommendations are given that will help create a climate of confidence And responsibility in the servers of the municipality in order to better serve the users of the district of San Marcos.

Key words: Administrative management, human resources, public sector, optimization, organization.

I. Introducción

1.1 Antecedentes.

1.1.1 Antecedentes internacionales.

Según Santiago (2016) en La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí. Estudio realizado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador, de nivel correlacional, de diseño no experimental transversal, de enfoque cuantitativo, con una muestra de 421 clientes tomados al azar mediante una encuesta, se contó con dos instrumentos validados y confiabilizados. El objetivo de la investigación fue determinar la conformidad del cliente en la gestión administrativa que realiza los trabajadores en el Municipio, La investigación llegó a la conclusión que la conformidad del cliente tiene una alta correlación positiva y significativa con la gestión administrativa, con un valor de rho Spearman de 0,816, p -valor $<0,05$. Además indicaron que el control es un factor importante a tomar cuenta en los procesos de gestión administrativa.

Casanova y Torrealva (2015) realizaron la investigación Factores de la gestión administrativa y la motivación de logro en los trabajadores de un Instituto Superior. Estudio hecho en la Universidad de la Costa Cuc de Barranquilla, Colombia. El estudio fue de nivel tipo descriptivo, de diseño no experimental transeccional, con una población de 87 trabajadores con muestreo aleatorio, se tomo una cuestionario con 32 preguntas mediante una encuesta. El objetivo del estudio fue determinar los factores que se relacionan con la motivación de logro. Al final del estudio se concluyó que entre los factores y la motivación de logro existe una moderada correlación de Spearman de 0,713, un valor de significancia menor a 0,05, por lo que se aceptó la hipótesis de los investigadores. Además se pudo establecer la supervisión es un factor preponderante para que los trabajadores logren sus éxitos laborales e intelectuales.

Así García (2016) en su estudio doctoral Calidad del servicio y la atención del servicio al usuario en la biblioteca comunal de Temuco, Chile. Estudio realizado en la Universidad de Lleida, nivel exploratorio–descriptivo, no experimental, de enfoque cuantitativo, una muestra de 258 usuarios de la biblioteca seleccionados por muestreo probabilístico aleatorio, una encuesta con 34 ítems para las variables

de estudio, El objetivo del estudio fue de determinar la relación entre la calidad del servicio y la atención del usuario en la biblioteca de comunal de temuco. El estudio arrojó que entre ambas variables existe relación directa y positiva mediante la correlación de Spearman de 0,769, y significancia menor a 0,05, por lo que se aceptó la hipótesis del investigador, además se pudo establecer que las estrategias de gestión guarda íntimamente relación con la atención del usuario.

Según Rojas (2015) en Modelo de satisfacción de usuarios de la Municipalidad de Lo Prado: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social, estudio descriptivo, con muestreo por conveniencia y una población de 340 usuarios. El objetivo del estudio fue desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que entrega una municipalidad, de modo que apoye la gestión del municipio tanto en los servicios. El estudio llegó a la conclusión que hay relación a la incapacidad compartida el Estado de Chile y los municipios, de delinear y realizar aspectos estratégicos en la gestión local, relativo a la mejora de los servicios y respecto a la misión de satisfacer a los usuarios de las comunas. Esta municipalidad se comprometió en su etapa de planificación estratégica, a satisfacer a los vecinos de acuerdo a la calidad de los servicios.

De acuerdo a Hidalgo (2015) en Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM del Cantón Babahoyo, la muestra de 200 funcionarios públicos. Tuvo como hipótesis general de la tesis fue diseñar un modelo de gestión para la mejora de la calidad de atención al usuario del GADM del Cantón Babahoyo: Llegando a la conclusión que el modelo de gestión para mejorar la calidad en la atención al usuario es validado, por que consideran que los procesos actualmente levantados son los más importantes al momento, pero sin embargo es importante en el mediano plazo, considerar la inclusión de todos los aspectos operativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo.

Según Gordón (2013) en La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán, estudio descriptivo, inductivo-deductivo, con población 3225 comerciantes de la ciudad de

Tulcán, registrados en la Cámara de Comercio. Tuvo como objetivo realizar un estudio de la gestión administrativa del servicio de transporte pesado en la ciudad de Tulcán, y su relación en la satisfacción de los clientes, Llegando a la conclusión que la gestión se logra a través de un trabajo seguido con el nivel administrativo en conjunto con el recurso humano para elegir responsabilidades y funciones para los deberes.

1.1.2 Antecedentes nacionales.

Se tiene a Roman (2016) en Motivación y calidad del servicio en los trabajadores del Hospital Nacional Dos de Mayo. Investigación realizada en la Universidad San Martín de Porres, del tipo aplicada, de nivel descriptivo-correlacional, no experimental, cuantitativo, con 134 trabajadores elegidos mediante una muestra probabilística a los que se les tomó una encuesta de 25 ítems. Se tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y la calidad del servicio en los trabajadores del hospital, realizado el estudio el investigador llegó a la conclusión que existe relación alta entre ambas variables de estudio con un rho de Spearman de 0,863, y significativa menor a 0,05, en tal sentido se confirmó la veracidad de la hipótesis de estudio, además se estableció que la motivación intrínseca es un factor muy esencial para el buen desempeño del trabajador.

Mendoza (2014) en Clima laboral y calidad de servicio al estudiante en I.E.P. Pamer del distrito de San Miguel, Lima, estudio llevado a cabo en la Universidad de Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta, de nivel correlacional, no experimental transversal, cuantitativo, el estudio se llevó a cabo con una población de 103 estudiantes con muestreo probabilístico, a los que se les aplicó una encuesta mediante dos instrumentos validados por juicio de expertos y confiabilidad Alfa de Cronbach. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio al estudiante. Al finalizar el estudio se llegó a la conclusión que existe relación alta y positiva entre el clima laboral y la calidad del servicio al estudiante con una correlación de Pearson de 0,779, por lo que se aceptó la hipótesis del investigador: También se pudo establecer una relación alta entre el clima laboral y la dimensión fiabilidad.

Según Tejeda (2014) en Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista, Callao, de tipo aplicada, de nivel explicativo y demostrativo, de método inductivo-deductivo, con una muestra por muestreo estratificado de 52 trabajadores, se aplicó al personal directivo, administrativos de la municipalidad distrital de Bellavista-Callao y contribuyentes. Tuvo como objetivo general plantear la gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital de Bellavista que permita perfeccionar los servicios municipales: Llegando a la conclusión que la toma de decisión, capacitación y modernización administrativa no son conocidos en el ámbito interno, solo se conocen los funcionarios designados y personal de confianza en 55.91 %. La toma de disposiciones no es un cuestión importante en la gestión gerencial regional y siendo una función estratégica requiere para su atención la participación de las ciencias de la conducta humana destinado a dirigir, mejorar el fortalecimiento de la administración.

De acuerdo a Tirado (2014) en su tesis Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad, Trujillo, de tipo explicativo-correlacional, de diseño no experimental transversal, de enfoque cuantitativo, con una muestra de 91 profesionales del gremio. Tuvo como objetivo general de que manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al cliente. Llegando a la conclusión que la gestión administrativa influye de manera directa buena y positiva con una correlación de rho Spearman de 0,715, y significativa menor a 0,05 con la calidad de servicio del colegio de farmacéutico.

Según Arrué (2014) en Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014, estudio de tipo no experimental, de nivel descriptiva y diseño no experimental transversal, con una muestra de 196 usuario de acuerdo al número de orientaciones personales realizadas en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto en el período de junio a setiembre del 2014. Tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto. Llegando a la conclusión en base a todos los usuarios tomados en cuenta para el estudio tuvieron una percepción del rango de satisfacción baja (62 %), siendo este nivel de que podría considerarse

como adecuado para el usuario, pero no suficiente en cuanto al servicio recibido en todas las atenciones de las oficinas desconcentrada del OSIPTEL.

Según Ninamango (2014) en Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014, estudio descriptivo observacional transversal, presenta como objetivo general describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna, con muestreo no probabilística de 230 usuarios de los consultorios externos. Llegando a la conclusión que la insatisfacción es de nivel 32 %, considerándose baja o no adecuada con respecto a la satisfacción del usuario en el proceso de atención a los usuarios en el hospital.

De acuerdo a Elera (2010) en Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública del Callao, de tipo correlaciona-descriptiva, de diseño no experimental transversal. Presentó como objetivo general identificar la relación existente entre la gestión institucional con la calidad del servicio educativo en la institución educativa Dora Mayer, con una muestra de 148 padres de familia y 63 docentes, a quienes se les aplicó una encuesta. Llegando a la conclusión que se comprueba que entre la gestión institucional existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, con una correlación de Spearman de 0,363 considerada moderada. enunciando que los usuarios internos y externos demuestran satisfacción en un nivel moderada por el servicio que está ofreciendo la institución.

1.2 Fundamentación científica.

1.2.1 Gestión administrativa.

En principio se tiene a Munch (2010) en su libro Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos, refiere que la gestión administrativa es “el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de su organización” (p. 23).

Dimensiones de la gestión administrativa.

Según Munch (2010) dimensiona a la gestión administrativa en: planeación, organización, integración, dirección y control (p. 27). Se tomó en cuenta estas dimensiones debido a que se ajustan a los objetivos de la investigación.

Dimensión 1: Planeación.

Es cuando se determinan los escenarios predictivos y el camino hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos aminorando los riesgos. Osea q donde desea llegar la empresa para su mejor desarrollo, teniendo en cuenta la planificación, su organización y los resultados que desea obtener (Munch 2010, p. 27).

Indicadores

Planificación

Proyección a futuro

Organización

Obtención de resultados

Dimensión 2: Organización.

Consiste en el diseño y establecimiento de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo. El diseño de la estructura es vital para que se realicen los procesos que se requieren, los métodos a emplear y las aplicaciones que las técnicas para la simplificación administrativa (Munch 2010, p. 27).

Indicadores

Diseñar estrategias, estructuras y procesos

Organización de funciones y responsabilidades

Técnicas de simplificación administrativa

Dimensión 3: Integración.

Es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones. Es necesario contar con los recursos tanto humanos, logísticos (procesos), materiales (infraestructura), económicos que se requiere para lograr la integración administrativa (Munch 2010, p. 27).

Indicadores

Recursos humanos

Recursos materiales

Recursos logísticos

Recursos económicos



Figura 1. Dimensiones a la gestión administrativa

Nota: Adaptado de (Munch, 2010. p. 27)

Dimensión 4: Dirección.

Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo. Se requiere del ajuste de las fases administrativas en la conducción, ejecución y el liderazgo de las personas que se encuentran a en la alta dirección. Además responde a la pregunta ¿Ver que se haga? (Munch 2010, p. 27).

Indicadores

Proceso administrativo

Conducción

Orientación

Liderazgo

Dimensión 5: Control.

Es el período del proceso administrativo a través de la cual se determinan los estándares para valorar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones. Se requiere de establecer y conocer todos los estándares e ISO, para corregir, prevenir, mejorar la producción en los diferentes procesos productivos (Munch 2010, p. 27).

Indicadores

Evaluación de resultados

Corregir desviaciones

Prevención de resultados

Mejora de las operaciones

Segun Márquez (2011) explicó que la gestión administrativa es un proceso ineludible a cualquier esfuerzo mancomunado, sea estatal, no estatal, civil, militar, religioso, político, social, sólo cambiar la organización de los esfuerzos y la administración se adecua a cada elemento (p. 5). Asimismo detalló que la administración comparte eficacia a los esfuerzos del recurso humano, por medio

del logro de las metas pertinentemente, y eficiencia minimizando en lo posible la utilización de los recursos, por consiguientemente minimizar los costos (p. 5).

Así Márquez (2011) sostuvo que la gestión administrativa comprende las funciones gerenciales de planificación, organización, control y dirección.

Planificación: La planificación tiene en cuenta la selección de objetivos, planes, programas, y estrategias para alcanzarlos, la acción, la predicción, establecer los métodos para alcanzarlos como planes.

Organización: Toma en cuenta el establecimiento de una estructura calculada de operaciones a través de la determinación de las acciones para llegar a los objetivos empresariales. La colección de las actividades, la delegación de las labores, la comunicación y los acuerdos entre los individuos que forman la empresa.

Control: Es la medición y la corrección de las diligencias para aseverar el acatamiento de las tareas, cada dispositivos de control como son la evaluación de los archivos contables, documentos de producción, horas/hombres, inventarios, tienen la finalidad de verificar un objetivo.

Dirección: Es el aspecto interpersonal del cual los trabajadores pueden comprender y contribuir eficientemente al logro de los objetivos, involucra las relaciones entre la persona que tiene la autoridad y los demás individuos de la organización.

Según Contreras (1990, p. 18) en cuanto a la administración de gestión consideró cuatro factores: a) la fuerzas primarias: es la actividad agrícola es de naturaleza biológica, debido a que se trabaja con personas, cualquier variación en los factores climatológicos implica un reajuste en la programación. b) organización: aun cuando la tecnología se ha adelantado rápidamente, no hay que dejar de lado que ciertas labores se tienen que realizar la mano de obra. La entidad se encuentra organizada dentro de un mercado monopolístico, donde los precios, ventas, y actividades mercantiles son fijados por la ley de la oferta y la demanda. c) financiamiento: se requiere grandes inversiones de capital, cuya modalidad y recuperación es lenta, y el financiamiento está limitado, el retorno del capital es mas lento, lo cual conduce a un proceso de capitalización. d) cambios continuos: los procesos de elección para elegir a nuevos mandatarios alteran considerablemente

las políticas económicas a largo y corto plazo en los contratos mercantiles, lo cual origina variaciones en la planificación y administración de recursos graves de descapitalización.

Según Sérvulo (2002) en su libro Administración de pequeñas empresas, nos muestra un concepto de gestión administrativa señalando que:

Esta reside en todas las acciones que se emprenden para organizar los esfuerzos de un grupo, para poder alcanzar los objetivos trazados con ayuda de los recursos humanos y materiales mediante el ejercicio de labores principales como son la planeación, organización, dirección y control (p. 70).

En dicho estudio la investigadora toma en cuenta que la gestión administrativa es una de las actividades más significativas en una organización, dicha consideración va más allá de un simple objetivo, sino más bien mediante una buena administración se logran todos los objetivos, coordinando los esfuerzos mutuos de todo el personal de la empresa. Toda empresa persigue una finalidad, y hará todos los esfuerzos que estén a su alcance para alcanzarlo.

Según Chiavenato (2006) en su libro Introducción a la teoría general de la administración, da a conocer la *Teoría de la matemática de la administración*. Que a continuación se detalla (p. 382). Chiavenato nos enseña sobre la teoría matemática utilizada como recurso a la solución de los problemas administrativos, conocida también como Investigación de operaciones (IO). Esta Teoría se muestra como una corriente que destaca el proceso de decisión y lo trata de modo lógico y racional a través de un enfoque cuantitativo, determinístico y lógico.

Los temas principales de la administración de las operaciones son:

Operaciones, Se orienta a los procesos productivos y productividad.

Servicios, Se orienta a los sistemas de operaciones de servicios.

Calidad. Toma en cuenta el método estadístico de la calidad, mejora incesante, proyectos de calidad y certificación tomando en cuenta las normas ISO.

Estrategia de operaciones. Se define como la formación estratégica y la naturaleza estratégica de la administración de los procesos operacionales.

Tecnología. El empleo de equipos modernos tecnológicamente en la administración de los procesos.

Así Fayol (1987, p. 24) en su obra *Administración industrial y general*, impulsó la teoría moderna de la administración, formulando los 14 principios que sirven como soporte para la administración, estos son:

División del trabajo: La especialización logra que áreas especializadas e individuos que se desempeñan en tales acumulen destrezas y experiencia, refinando el desempeño global.

Autoridad: Dentro de una organización compleja, la apropiada jerarquía de autoridades que presenten integridad moral, valores y ética, logra que las transacciones entre miembros como órdenes y sanciones sean eficientes por el aval en la relación entre el subordinado y la autoridad.

Disciplina: El estado óptimo o conflictivo de relaciones entre subordinados y autoridades depende en gran medida de la guía correcta y el trato justo, mediante los cuales se garantiza la obediencia.

Unidad de mando: La disposición de subordinados a una sola autoridad o jefe previene de conflictos en potencia por múltiples autoridades en simultáneo.

Unidad de dirección: Organizar un grupo que usualmente se desempeña en un área específica hacia objetivos comunes y estructurados optimiza el desempeño.

Subordinación del interés particular al interés general: Las metas e interés de un colectivo estructurado deben prevalecer y ser consideradas como prioridad.

Remuneración del personal: Ante la difícil labor de determinar la correcta remuneración del personal se debe primar la imparcialidad y el análisis profundo de los diversos factores presentes en las labores realizadas, buscando además que la remuneración resulte motivadora.

Centralización: La organización centralista analizada objetivamente no posee valores negativos per se, pudiendo ser favorecida por distintos dirigentes de acuerdo a su criterio.

Jerarquía: Es la estructuración de una organización mediante rangos de autoridad, pudiendo ser de gran amplitud e involucrar relaciones complejas en las grandes empresas o de interacción directa en casos pequeños, sin embargo se debe primar la comunicación eficaz entre miembros.

Orden: Comprende los conceptos de orden material y social, siendo el primero la optimización de recursos y bienes de manufactura o trabajo, mientras el segundo versa sobre la correcta estructuración de los agentes humanos en la organización.

Equidad: Se prima el respeto por los convenios establecidos entre los agentes de la organización y el trato amable y justo sin socavar otros aspectos.

Estabilidad del personal: Garantizar la permanencia de un agente en proceso de aprendizaje o especialización deviene en el óptimo desempeño por parte del mismo, pues en ciertos plazos de tiempo cumplirá con las expectativas de su función.

Iniciativa: Permitir la manifestación de iniciativa por parte de agentes distintos a autoridades o cargos directivos estimula el desempeño y la satisfacción de los mismos, manifestación que debe prevalecer frente a actitudes autoritarias o represivas por parte de autoridades.

La unión del personal: Acciones y estrategias que no excluyan el trato directo con agentes de la organización y fomenten el entusiasmo en los mismos por medio de asociaciones positivas logran un desempeño global superior al propio de una organización estrictamente vertical.

Segun Breem (2008) en su libro El futuro de la administración indicó que la administración no es un recetario de las mejores prácticas recientes sino un sistema que permita la innovación, la cual incursiona en todo sentido de los procesos de negocios (compras, producción, comercialización, despacho de pedidos, servicio al cliente, etc.) la innovación administrativa va dirigida a los procesos de gestión de la

compañía, las recetas y las rutinas que determinan la manera como se realiza el trabajo cotidiano de administrar. Algunos de los procesos más simples pueden ser: la planeación estratégica, elaboración de presupuestos de capital, gestión de proyectos, contratación y ascensos, capacitación y desarrollo, comunicaciones internas, gestión de conocimiento, evaluaciones periódicas del desempeño y evaluación y remuneración de los empleados.

1.2.2 Calidad del servicio.

Según Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996), en su libro Estructura multidimensional de la calidad del servicio, se refiere a calidad del servicio como “la resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las empresas” (p. 12). Si la prestación destaca en las expectativas, entonces el servicio brindado será tomado en cuenta como excelente, pero si llegase a igualar sería visto como bueno; pero si el servicio recibido no cubre las necesidades del cliente, entonces evaluado como malo, pobre o deficiente.

Dimensiones de la calidad del servicio.

Según Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996) dimensionan a la calidad del servicio en: evidencias físicas, fiabilidad, interacción personal y políticas. Se tomó en cuenta estas dimensiones debido a que se ajustan a los objetivos de la investigación.

Dimensión 1: Evidencias físicas.

Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas como mobiliario, equipamiento, limpieza, facilidad de acceso y conveniencia de compra, como distribución de las secciones o áreas de atención (Vázquez, Rodríguez y Díaz, 1996).

Indicadores:

Equipamiento

Facilidad de acceso

Limpieza

Distribución de las áreas de atención

Dimensión 2: Fiabilidad.

Implica disponer de un stock suficiente que garantice, sobre todo, la atención y ofrezca productos de calidad, atendiendo cambios y devoluciones, para lo cual se debe atender de forma rápida en las cajas y proporcionar al usuario información sin errores. Se refiere a que la empresa debe disponer de stock suficiente de los productos, garantizar la calidad de los productos, admitiendo devoluciones y cambios y mostrando interés en solucionar cualquier problema de los usuarios. (Vázquez, Rodríguez y Díaz, 1996).

Indicadores:

Productos de calidad

Atención de cambios

Atención de devoluciones

Atención rápida

Dimensión 3: Interacción personal.

Conlleva a una capacidad de respuesta del personal ante sus pedidos y consultas, ofreciendo seguridad, transmitiendo confianza ante cualquier consulta, interaccionando al atenderlos. Capacidad de respuesta (personal dispuesto a ayudar a los clientes y responder a sus preguntas) y seguridad (empleados siempre amables con conocimientos suficientes para responder a cualquier pregunta). Para los clientes no sólo es importante lo que se vende (calidad técnica) sino también el proceso seguido para obtener la calidad funcional) (Vázquez, Rodríguez y Díaz, 1996).

Indicadores:

Respuesta del personal

El personal es amable

El personal transmite seguridad

El personal transmite confianza

El personal con conocimientos suficientes

Dimensión 4: Políticas.

Referida a la oferta de productos de calidad, los cuales correspondan a marcas reconocidas y de prestigio, en especial los relacionados con productos de calidad, y que estos sean surtidos, es decir, debe haber una amplitud y profundidad de un surtido de marcas conocidas (Vázquez, Rodríguez y Díaz, 1996).

Indicadores:

Productos de calidad

Productos seguros

Productos de garantía

Productos surtidos

Según Israel (2011) en su libro *Calidad en la Gestión de Servicio*, definió a la calidad de servicio como la “calidad percibida, la cual equivale a la amplitud de la diferencia que existen entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones, pudiéndose complementar este concepto con la siguiente relación: calidad percibida, calidad real, calidad esperada” (p. 44). Además, también lo dimensiona en: elementos intangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (p. 46).

Según Gronroos (1978) en *A Service Oriented Approach to Marketing of Services*, explicó que la cortina que divide las evaluaciones de la calidad de las otras corrientes modernas de evaluación de experiencias de servicio no está muy establecidas. Para los fines de este estudio se tomará únicamente el concepto de calidad (p. 21), y explica que la calidad es satisfacción con lo que se requiere y por lo tanto tienen que debidamente establecidos de tal manera que no haya discrepancias, las comprobaciones deben realizadas en forma continua para establecer la conformidad con esos requerimientos.

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) sostuvieron que la calidad de servicio se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”, en términos de servicio significaría “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (p. 16).

Druker (1990) en su obra *El ejecutivo eficaz*, da por conocer los cinco niveles de evaluación del desempeño de una organización de acuerdo con la satisfacción, estos son: a) **Fiabilidad**: es la capacidad que debe tener la empresa para que su prestación de servicio sea fiable, de confianza, segura y cuidadosa. b) **Seguridad**: es la emoción que tiene el cliente cuando da a conocer su situación problemática en manos de una organización y confía que estos se solucionaran de la mejor forma posible. c) **Capacidad de respuesta**: se refiere a la percepción que tiene la entidad para poder solidarizarse con los clientes y para entregar el servicio ágil y oportuno. d) **Empatía**: es la disposición que tiene la organización para ofrecer a los usuarios el perfilado y respeto que se merecen. e) **Intangibilidad**: a pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí se debe de tomar en cuenta, debido a que es de vital importancia tomar en consideración algunos aspectos que se derivan de dicha intangibilidad (p. 58).

Según la OIN-ISO (2015) la Organización Internacional de Normalización-ISO, de la cual nuestro país forma parte y recoge los lineamientos de este organismo internacional consultivo de las Naciones Unidas a través del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. La Norma ISO 9000:2015 señala los siguientes conceptos.

Calidad: como la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes La calidad de los productos y servicios. Asimismo, nos dice que la calidad de los productos y servicios contiene no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor apreciado y el beneficio para el usuario.

Servicio: los servicios con frecuencia involucran actividades en la interfaz con el cliente para establecer requisitos del cliente.

Cliente: persona u organización que recibe un producto o servicio destinado a esa persona u organización.

Teoría de Deming.

Esta teoría desplegó 14 principios para que las actividades de las entidades y/o organizaciones puedan alcanzar un enfoque de rendimiento e idoneidad con la finalidad de brindar calidad en el servicio que brindan (Vargas y De Vega, 2011).

Sus principios son:

Establecer conciencia del propósito de la mejora del producto y el servicio con un plan para ser profesional y persistir en el negocio.

Acoger la nueva filosofía.

Acabar con la observancia de la inspección masiva.

Concluir con la práctica de crear servicios sobre la base exclusivamente del monto.

Revelar el principio de los problemas.

Poner en ejercicio técnicas de capacitación para el trabajo.

Disponer de métodos modernos de inspección de los trabajadores de producción.

Excluir de la empresa todo temor que impida que los trabajadores puedan realizar sus labores ciertamente en ella.

Excluir las barreras que existan en los departamentos.

1Acentuar objetivos numéricos, anuncios y signos dirigidos a la fuerza del trabajo que pidan nuevos niveles de producción sin brindar técnicas para alcanzarlos.

Excluir reglas de trabajo que señalen cuotas numéricas.

Eliminar impedimentos que afrontan al trabajador de la línea con su derecho a sentir orgullo por su labor.

Establecer un programa fuerte de educación y capacitación.

Establecer una organización en la alta dirección que asegure en el día a día que los principios anteriores se han cumplido (Vargas y De Vega, 2011, p. 56).

Teoría de la planificación para la calidad.

Su dirección de la teoría de la planificación para la calidad se basa en el desarrollo de la administración de la calidad en los servicios de sus productos y consiste en planear, organizar y mejorar la calidad, esta teoría denomina a su organización de los procesos “mapa de planeación de la calidad de los servicios en el centro de labores, lo que pasaremos a desarrollar” (Vargas y De Vega, 2011, p. 56).

Identificación de los usuarios que solicitan calidad de los servicios.

Establecer los requerimientos de estos clientes.

Cambiar las necesidades a nuestro propio lenguaje.

Desarrollar servicios con características que pertenezcan en forma óptima a las necesidades de los usuarios.

Trasladar el proceso a la operación.

Seguidamente Vargas y De Vega (2011) indicaron los siguientes aspectos acerca del control de calidad (p. 57).

Instaurar unos procesos de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos.

Asegurar que cada servidor de la empresa se halle en estado de autocontrol.

Implantar los objetivos de calidad de servicio y una unidad de medición para ellos.

Suministrar a las áreas operativas medios para ajustar el proceso de conformidad con las metas de la empresa.

Trasladar responsabilidad de revisión.

Valorar el desempeño del proceso y la conformidad del servicio mediante estadísticas.

Teoría de la calidad total.

Vargas y De Vega (2011) indicaron que la teoría es Kaarow Ishikawa, puso especial atención a los procesos estadísticos y prácticos para la empresa. Su labor se basa en la selección de datos. Una importante contribución de Ishikawa es el diagrama causa- efecto que lleva también su nombre. La estructura de causa-efecto es manejado como un instrumento que es empleado para hallar, elegir y justificar sobre las orígenes de diferenciación de calidad de los servicios (p. 58).

Sus principios de la calidad total.

Control de calidad en toda la empresa

El control de calidad de los servicios señalando que no puede mostrar resultados no es control de calidad

El control de calidad inicia y culmina con la instrucción.

El control de calidad muestra lo mejor de cada trabajador.

Los pasos iniciales del control de calidad, deben estar alineados a conocer los exigencias de los consumidores y los elementos que los impulsan a consumir.

Predecir los problemas potenciales y quejas.

La calidad tiene que edificarse en cada diseño y en cada proceso.

El control de calidad es un método que concierta el conocimiento con la acción (p. 59).

Teoría de la excelencia.

Según Tom Peters (citado por Vargas y De Vega (2011) sostuvo que esta teoría señala que las grandes empresas son exitosas cuando están aplican los principios de la calidad de los servicios, ello se refiere a la capacidad, la calidad, innovación y la excelencia de forma que puedan llegar a alcanzar sus metas con éxito. Asimismo esta teoría llega a demostrar que solo las empresas de muy buena gestión administrativa son las que ponen en práctica el proceso de cambio continuo

innovador, nuevas estrategias e implementar nuevos procesos que llevan a tener éxito a la hora de brindar servicios de calidad (p. 64).

Atributos de la excelencia (Vargas y De Vega, 2011, p. 65).

Orientación a la acción.

Tendencia para la acción.

Independencia y espíritu institucional.

Rendimiento por el personal

Reclutamiento cerca de un valor clave.

Zapatero, a tus zapatos.

Organización simple y poco personal.

Elasticidad y rigor simultáneos.

Teoría de la gerencia del valor al cliente.

Según Karl Albrecht (citado por Vargas y De Vega (2011) centra su teoría en brindar al usuario lo que realmente necesita, es decir que la empresa debe conocer al usuario de acuerdo a su persona y sus requerimientos, seguidamente nos señala que debe contar con una agenda de clientes según sus requerimientos en cuanto a los servicios que se brinda. Esta teoría para medir la calidad del servicio propone los puntos a resaltar son la capacidad de respuesta de la empresa al usuario, la cual deberá mantener una información fluida y con un lenguaje amigable que entienda el usuario a la hora de solicitar información de un servicio (p. 67).

Teoría de diferenciación a través del servicio al cliente.

Según Jacques Horovitz (citado por Vargas y De Vega (2011) nos dice que la teoría de diferenciación se centra en un valor de calidad en los servicios, la misma que se desprende de la relación entre el valor alcanzado y el precio que se ha abonado, asimismo nos señala que como mejorar la satisfacción del usuario a través de

buenas prácticas de servicio, sus procesos se centran en programas de servicio, partiendo de un estudio con el objetivo de encontrar errores y superarlos es decir cero errores (p. 67).

1.3 Justificación.

La investigación tiene su relevancia en cuanto a que se pretende satisfacer la calidad del servicio de usuario respecto a la gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016. En tal sentido el estudio tiene implicancia ya que va a favorecer a la sociedad en su conjunto cada vez que estos requieran el servicio de la institución en mención, la sociedad se verá favorecida y satisfecha por la atención que recibe, se podrá ver un cambio de actitud de parte de los servidores públicos hacia la población, lo que a su vez se reflejará en el bienestar de los ciudadanos.

1.3.1 Justificación teórica.

Esta investigación y estudio nos permitirá recopilar información importante y relevante sobre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016. La presente investigación, nos permite evaluar políticas, procedimientos, prácticas y diseñados lineamientos, estrategias de control en la gestión administrativa con la finalidad de demostrar técnicamente la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. La gestión administrativa viene a ser proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de su organización” (Munch 2010, p. 23), y la calidad del servicio del usuario es el resultado de la evaluación de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las empresas” (Vázquez et al, 1996, p. 12). Es así que el estudio aporta nuevas ideas de cómo se debe gestionar administrativamente una entidad mediante procesos de recursos humanos, haciendo que la calidad de servicio que se brinda al usuario es satisfactoria.

1.3.2 Justificación práctica.

El presente trabajo de investigación y estudio justifica su desarrollo en su importancia práctica, ya que los resultados finales contribuirán a que en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016, se puedan verificar la gestión administrativa y la calidad de servicio en forma práctica, asíéndole participes a los usuarios en forma directa, lo cual permitirá hacer correcciones en las áreas necesarias para un mejor desenvolvimiento para la atención al público. El impacto que genera esta Investigación es de gran ayuda práctica que contribuirá a determinar las medidas necesarias para agilizar los procesos de gestión administrativa y la calidad de servicio en el menor plazo posible. Esta investigación también apremia la realización personal, se busca que sirva para complementar conocimientos, adquirir otros nuevos y conocer acerca de la realidad que día a día viven los municipios, se pretende contribuir a que a través de la gestión administrativa y la calidad de servicio se establezca un proceso de cambio hacia la comunidad para alcanzar el logro de objetivos planteados de tal manera que se pueda comparar lo logrado con lo esperado y aplicar medidas correctivas en caso de existir algún desvío en la gestión municipal.

1.3.3 Justificación metodológica.

La investigación se justifica metodológicamente debido a que para determinar la relación entre la variable gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumentos dos cuestionarios para cada una de las variables, estos instrumentos fueron validados por juicio de expertos. Se utilizó la prueba de Alpha de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento, asimismo los datos fueron procesados en el programa SPSS y la asociación entre las dos variables se determinó con la prueba de Chi-cuadrado de Pearson y la correlación de Spearman. Esta investigación aporta un sistema metodológico que puede ser empleado para la realización de investigaciones futuras que se relacionen con las variables de estudio.

1.4 Problema.

Descripción de la realidad problemática.

Según Arriaga (2012) indicó que a nivel mundial, encontramos el estudio realizado por el Instituto Latinoamericano del Caribe de Planificación Económica y Social – ILPES- de las Naciones Unidas, sobre el Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal, donde nos señala que la gestión administrativa municipal en diversos países del mundo como los Estados Unidos, Gran Bretaña, Australia, Nueva Zelanda, Suecia, Finlandia, Noruega, Dinamarca, Suiza y Holanda entre otros, muestran los beneficios sobre la medición de desempeño en los servicios que ofrecen las municipalidades, demostrando que ha repercutido favorablemente en la calidad de los servicios prestados al ciudadano . Asimismo, el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social, comenta que en el contexto latinoamericano existe una progresiva tendencia de lograr un conocimiento de una eficaz gestión administrativa basada en su realidad social-territorial y de mejorar sus procesos internos para generar soluciones en la calidad de los servicios al ciudadano.

Hoy en día resalta el concepto ciudadano cliente, este nuevo ejemplo enfrenta a la municipalidad distrital de San Marcos, con ciudadanos más informados de sus derechos y sus obligaciones con la municipalidad, donde no solo demandan una gestión transparente, sino una gestión de calidad de en la prestación de los servicios.

Según el informe 45/2015 (2015) de la Municipalidad de San Marcos-Huari, Ancash, indicó que la municipalidad de San Marcos, presenta la problemática de inconsistencia en su gestión, se traduce en el escaso desempeño de sus funciones, así como en la escasa capacidad para realizar y ejecutar los proyectos sociales para los ciudadanos. En ese sentido se aprecia que a pesar que cuentan con recursos económicos en su presupuesto debido al canon minero que posee, gran parte de estos recursos retornan al Tesoro Público debido a la escasa gestión de gasto para hacer buenos servicios de calidad a los usuarios.

La estructura organizacional de la municipalidad de San Marcos, brinda un conjunto de servicios a sus pobladores, por una parte, por las tareas asignadas por el gobierno que se enmarca dentro de las políticas públicas de obligatorio cumplimiento como son medidas económicas, sociales, culturales, laborales etc, y también sus propias políticas municipales que salen de su propia realidad inmediata y en seguimiento del cumplimiento de las políticas centrales. Por lo tanto, la calidad de los servicios al usuario que presta la municipalidad son básicos y deficientes por una organización municipal mal estructurada y no contar con funcionarios especializados (informe 45/2015, 2015).

Las nuevas funciones que se demandan a las organizaciones municipales, requieren una mayor capacidad para el cumplimiento de los resultados, una gestión más rigurosa, mayor capacitación especializada de los servidores públicos, con la finalidad de procurar una gestión comprometida con los servicios a los usuarios, problemática de la gestión administrativa y su relación en calidad del servicio del usuario encontrada en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari-Ancash.

Mencionamos los siguientes servicios que brinda la municipalidad de San Marcos:

Provisión de los servicios básicos (agua potable, aguas servidas, energía, aseo.

Provisión de los servicios sociales (educación, salud, cultura, deporte, turismo.

Dotación de servicio de mantenimiento (parques, vialidad, hospitales, escuelas.

Vaso de leche.

Registros civiles.

Acciones que se relacionan con el recurso económico de diversas actividades como pueden ser: impuestos, tasas, multas, derechos, permisos y autorizaciones.

Siendo la calidad del servicio que se brinda al usuario en el distrito de San Marcos, una tarea pendiente que requiere ser desarrollada por los funcionarios de la municipalidad a fin de poder cambiar el concepto de servicios obligatorios engorrosos, por el de calidad de servicio al ciudadano. Por ello se requiere

implementar sistemas de gestión administrativa que mejoren la calidad y que estos se vean reflejados en los usuarios (informe 45/2015, 2015).

Según el RI (2015) el reglamento interno de trabajo (RIT) de la municipalidad distrital de San Marcos, aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 13-2015-MDSM/Hri/A. de fecha 30 de julio 2015, que de acuerdo al artículo 2 tiene la por finalidad siguiente:

Promover la puntualidad, asistencia, permanencia y eficiencia de los servidores y funcionarios en su centro de labores.

Reconocer y estimular la asistencia, puntualidad y eficiencia de los servidores públicos.

Generar la información oportuna sobre asistencia, puntualidad, permanencia, vacaciones y licencias.

1.4.1 Problema general.

En tal sentido se plantea el siguiente problema general:

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash?

1.4.2 Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Cómo se relaciona la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash?

Problema específico 2.

¿Cómo se relaciona la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash?

Problema específico 3.

¿Cómo se relaciona la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash?

Problema específico 4.

¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash?

Problema específico 5.

¿Cómo se relaciona el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash?

1.5 Hipótesis.**1.5.1 Hipótesis general.**

Existe relación positiva significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

1.5.2 Hipótesis específicas.**Hipótesis específica 1.**

Existe relación positiva entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Hipótesis específica 2.

Existe relación positiva entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Hipótesis específica 3.

Existe relación positiva entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Hipótesis específica 4.

Existe relación positiva entre la dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Hipótesis específica 5.

Existe relación positiva entre el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

1.6 Objetivos.**1.6.1 Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

1.6.2 Objetivos específicos.**Objetivo específico 1.**

Establecer la relación que existe entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Objetivo específico 2.

Establecer la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Objetivo específico 3.

Establecer la relación que existe entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Objetivo específico 4.

Establecer la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Objetivo específico 5.

Establecer la relación que existe entre el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

II. Marco metodológico

2.1 Variables.

Para esta investigación se estudiaron dos variables gestión administrativa y calidad de servicio, ambas variables son de naturaleza cualitativa, empíricamente se estudiaron estadísticamente los niveles y se midió mediante una escala ordinal.

2.1.1 Definición conceptual.

Variable 1: Gestión administrativa.

La gestión administrativa se puede explicar que es el proceso de acoplamiento de los recursos para que se pueda dar una máxima productividad, eficacia, eficiencia y aptitud para que se logren los objetivos de su entidad. (Munch 2010, p. 23).

Variable 2: Calidad de servicio.

La calidad de servicio implica disponer de un stock suficiente que garantice, sobre todo, la atención y ofrezca productos de calidad, atendiendo cambios y devoluciones, para lo cual se debe atender de forma rápida en las cajas y proporcionar al usuario información sin errores (Vázquez et al, 1996, p. 12).

2.1.2 Definición operacional.

Variable 1: Gestión administrativa

Para la variable gestión administrativa se elaboró un instrumento con 20 ítems para sus 05 dimensiones: para la dimensión planeación del ítem 01 al ítem 04, para la dimensión organización del ítem 05 al ítem 08, para la dimensión integración del ítem 09 al ítem 12, para la dimensión dirección del ítem 13 al ítem 16 y para la dimensión control del ítem 17 al ítem 20. Estableciéndose una escala Lickert de (1) Totalmente en desacuerdo (TD), (2) En desacuerdo (ED), (3) Indiferente (I), (4) De acuerdo (DA) y (5) Totalmente de acuerdo (TA).

Variable 2: Calidad de servicio.

Para la variable calidad de servicio

Para la variable calidad de servicio se elaboró un instrumento con 20 ítems para sus 04 dimensiones: para la dimensión evidencias físicas del ítem 01 al ítem 05, para la dimensión fiabilidad del ítem 06 al ítem 10, para la dimensión interacción personal del ítem 11 al ítem 15 y para la dimensión políticas del ítem 16 al ítem 20.

Estableciéndose una escala Lickert de (1) Totalmente en desacuerdo (TD), (2) En desacuerdo (ED), (3) Indiferente (I), (4) De acuerdo (DA) y (5) Totalmente de acuerdo (TA).

2.2 Operacionalización de las variables.

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles
D1: Planeación	Planificación	1; 2; 3;	Escala ordinal Escala de Likert: (1) Totalmente en desacuerdo (TD) (2) En Desacuerdo (ED) (3) Indiferente (I) (4) De acuerdo (DA) (5) Totalmente de acuerdo (TA)	Alto 74 – 100 Moderado Bajo 20 – 46
	Proyección a futuro	4;		
	Organización			
	Obtención de resultados			
D2: Organización	Diseñar estrategias, estructuras y procesos	5; ; 6; 7; 8;		
	Organización de funciones y responsabilidades			
	Técnicas de simplificación administrativa			
	Recursos humanos	9; 10;		
D3: Integración	Recursos materiales	11; 12;		
	Recursos logísticos			
	Recursos económicos			
	Proceso administrativo	13; 14;		
D4: Dirección	Conducción	15; 16;		
	Orientación			
	Liderazgo			
	Evaluación de resultados	17; 18;		
D5: Control	Corregir desviaciones	19; 20.		
	Prevención de resultados			
	Mejora de las operaciones			

Nota: Adaptado de Munch (2010, p. 27)

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles
D1:	Mobiliario	1, 2,		
Evidencias físicas	Equipamiento	3, 4; 5	Escala ordinal	Alto
	Infraestructura			74 – 100
	Limpieza		Escala de Likert:	
	Productos de calidad	5, 6,	(1) Totalmente en desacuerdo (TD)	Moderado
D2: Fiabilidad	Atención de cambios	7, 8;	(2) En desacuerdo (ED)	47 – 73
	Atención de devoluciones	9; 10	(3) Indiferente (I)	
	Atención rápida		(4) De acuerdo (DA)	Bajo
	Respuesta del personal	11,	(5) Totalmente de acuerdo (TA)	20 – 46
	El personal es amable	12;		
D3:	El personal transmite seguridad	13;		
Interacción personal	El personal transmite confianza	14; 15		
	El personal con conocimientos suficientes			
	Productos de calidad	16;		
	Productos seguros	17;		
D4: Políticas	Productos de prestigio	18;		
	Productos no perecederos	19;		
		20.		

Nota: Adaptado de Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996, p. 12)

2.3 Metodología.

Esta investigación emplea el método hipotético–deductivo, por lo que nos va a conllevar al seguimiento de nuevos conocimientos, teniendo en cuenta otros ya establecidos y validados que gradualmente son sometidos a deducciones. En tal sentido Bisquerra, 1998 (citado en Valderrama, 2015, p. 97) explica que a partir de la observación se puede plantear un problema, el cual puede devenir a una teoría a través la inducción, partiendo de un marco teórico se plantea una hipótesis mediante un razonamiento deductivo que luego se intenta validar empíricamente. En este caso, va a permitir contar con nuevas ideas acerca de gestión

administrativa y la calidad de servicio del usuario en la municipalidad de distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Para el caso real, el estudio se realizó con un enfoque cuantitativo. Según Hernández et. al. (2014) explicó que este enfoque emplea el acopio de datos para poder demostrar los supuestos llamados hipótesis, y esto se logra tomando en consideración la medición numérica para determinar guías de comportamiento y exhibir nuevas teorías” (p. 4).

2.4 Tipo de estudio.

La investigación es del tipo básica debido a que se busca el conocimiento mediante el descubrimiento de amplias divulgaciones o principios, verificar la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario con la finalidad de incrementar los conocimientos en cuanto a la atención en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016.

En tal sentido Landeau (2007) indicó:

Se realiza para obtener nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato. Tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico, sin preocuparse de su aplicación práctica. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general” (p. 55).

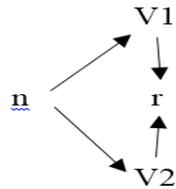
El estudio se realizó a nivel correlacional, el cual tienen como propósito poner en conocimiento la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular (Hernández et al., 2014, p. 81). En este caso se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016.

2.5 Diseño.

El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que las variables en estudio no se llegaron a manipular (Hernández, 2014, p. 28).

El estudio fue de alcance temporal transversal debido a que el instrumento se aplicó una única vez. Según Hernández et al., (2014, p. 151), indica un estudio trasversal tiene como propósito “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”.

Esquema del diseño:



Dónde:

n : población

V1 : Gestión administrativa

r : Coeficiente de correlación

V2 : Calidad del servicio

2.6 Población, muestra y muestreo.

Población.

Según Hernández et al., (2010) la población es el conjunto de elementos que es posible de ser analizado respecto a un fenómeno de estudio; en este caso, la población está comprendida por 2232 usuarios de la Municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Tabla 3

Población de estudio en la municipalidad

Servicios	Total por oficina (jul – nov.)
01 Licencias de funcionamiento y construcción	77
02 Unidad de riego y desastre	80
03 Registro familiar	500
04 Partida de nacimientos	374
05 Partida de casados	66
06 Defensoría municipal del niño y del adolescente	60
07 Oficina municipal de atención a la persona con discapacidad	315
08 Sistema de focalización de hogares	260
09 Programa juntos	500
Total al mes	2232
Total	2232

Criterios de inclusión.

La muestra fue seleccionada teniendo en cuenta los siguientes criterios de exclusión:

Usuarios que en su mayoría son pobladores del distrito de San Marcos, Huari. Ancash.

Usuarios de ambos sexos cuyas edades fueron mayores de 18 años a más.

Usuarios de ambos sexos con discapacidad.

Muestra.

La muestra es una parte representativa de la población, en la cual es posible de tomar todas las características posibles de acuerdo al objetivo de la investigación. En este estudio, por tener una población finita se determinó una muestra probabilística de 328 usuarios en municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Para ello se hace el cálculo correspondiente aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(2232)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(2232 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 327,87 \equiv 328$$

Dónde:

n: es el tamaño de la muestra

Z: es el nivel de confianza: 1.96

p: es la variabilidad positiva: 50 %

q: es la variabilidad negativa: 50 %

N: es el tamaño de la población

d: es la precisión o error: 5 %

Muestreo.

Se realizó un muestreo probabilístico al azar en base al planteamiento del problema, las hipótesis, el diseño investigador. Según Weiers (2008) refirió que el muestreo probabilístico cada uno de los participantes tiene la oportunidad de ser tomado en cuenta, o que tienen la misma oportunidad de ser incluidos. En tal sentido para la investigación se enumeró a cada uno de los participantes de la población y luego se procedió a elegir al azar a cada individuo para que conforme la muestra.

Teniendo en cuenta la siguiente relación para cada grupo estratificado (oficina de atención):

2 232 100 %

328 x %

donde: x = 14,7 %

Se realizaron los siguientes cálculos para la oficina de licencias de funcionamiento y construcción:

77 100 %

x 14,7 %

donde: x = 11,31 \equiv 11 usuarios

De tal manera que este proceso algorítmico se realizó para cada oficina de atención a los usuarios en municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. 2016, obteniéndose la siguiente muestra estratificada.

Tabla 4

Muestra total

Servicios	Total por oficina (jul – nov.)	Muestreo	Muestra por oficina
01 Licencias de funcionamiento y construcción	77	11,31	11
02 Unidad de riego y desastre	80	11,76	12
03 Registro familiar	500	73,50	74
04 Partida de nacimientos	374	54,97	55
05 Partida de casados	66	9,70	10
06 Defensoría municipal del niño y del adolescente	60	8,82	09
07 Oficina municipal de atención a la persona con discapacidad	315	45,30	45
08 Sistema de focalización de hogares	260	38,22	38
09 Programa juntos	500	73,50	74
Total			328

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.7.1 Técnica.

La investigación emplea la técnica de la encuesta con la utilización de una encuesta de opinión como instrumento con la finalidad de recabar información respecto a las variables gestión administrativa y calidad del servicio del usuario,

Según Hernández et al., (2014), definió la encuesta como “la puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información de una muestra amplia de sujeto” (p. 240). Según Pino (2010) indicó que el instrumento es “es el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información (p. 415).

2.7.2 Instrumentos.

Ficha técnica del instrumento 1: Gestión administrativa.

Autora:	Maura Magdalena Peña Santillán
Año:	2016
Tipo:	Cuestionario
Objetivo:	Evaluar sobre la gestión administrativa
Dimensiones:	Planeación (ítems 01 al 04) Organización (ítems 05 al 08) Integración (ítems 09 al 12) Dirección (ítems 13 al 16) Control (ítems 17 al 20)
Número ítems:	20 (agrupados)
Aplicación:	Directa
Tiempo de duración:	De 03 min a 05 min
Norma de aplicación:	Usuarios de la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.
Escala:	Ordinal
Niveles:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Confiabilidad:	0,844 (Alfa de Cronbach)
Niveles y rangos:	Alto: (de 74 puntos a 100 puntos) Moderado: (de 47 puntos a 73 puntos) Bajo: (de 20 puntos a 46 puntos)

Ficha técnica del instrumento 1: Calidad del servicio.

Autora:	Maura Magdalena Peña Santillán
Año:	2016
Tipo:	Cuestionario
Objetivo:	Evaluar sobre la gestión administrativa
Dimensiones:	Evidencias físicas (ítems 01 al 05) Fiabilidad (ítems 06 al 10) Interacción personal (ítems 11 al 15) Políticas (ítems 16 al 20)
Número ítems:	20 (agrupados)
Aplicación:	Directa
Tiempo de duración:	De 03 min a 05 min
Norma de aplicación:	Usuarios de la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.
Escala:	Ordinal
Niveles:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Confiabilidad:	0,861 (Alfa de Cronbach)
Niveles y rangos:	Alto: (de 74 puntos a 100 puntos) Moderado: (de 47 puntos a 73 puntos) Bajo: (de 20 puntos a 46 puntos)

Validez y confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 5

Validez de expertos

Apellidos y nombre	Instrumento 1 (Gestión administrativa)	Instrumento 2 (Calidad del servicio)	Porcentaje
Dr. Isabel Menacho Vargas	Aplicable	Aplicable	100 %
Dr. Gimmy Asmad Mena	Aplicable	Aplicable	100 %
Mg. Lincol Olivas Ugarte	Aplicable	Aplicable	100 %

La tabla 5 presenta la validez de expertos, los cuales validaron los instrumentos para la investigación. Según Supo (2015) indicó que la validez por juicio de experto es “la revisión crítica que realizan una o más personas con experiencia en cuestionarios y en la temática sobre el mismo”.

Confiabilidad del instrumento 1: Gestión administrativa

Para determinar la consistencia interna del instrumento se ha determinado mediante el coeficiente alfa de Cronbach. En tal sentido, Hernández et al (2014) establece que: “la confiabilidad de un instrumento de medición es cuando produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Tabla 6

Estadístico de fiabilidad de la variable gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	20

La tabla 6 presenta la confiabilidad del instrumento de la variable gestión administrativa con un valor de 0,844 lo cual se interpreta como muy buena, en la variable gestión administrativa, además se expone las los 20 items.

Confiabilidad del instrumento 2: Calidad del servicio.

Tabla 7

Estadístico de fiabilidad de la variable calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	20

La tabla 7 presenta la confiabilidad del instrumento de la variable calidad del servicio con un valor de 0,861 lo cual se interpreta como muy buena, en la variable gestión administrativa, además se expone las los 20 items.

2.8 Métodos de análisis de datos.

Se empleó el programa estadístico SPSS 23 para la realización de la estadística descriptiva en cuanto a que se tabularon los datos registrados, los cuales fueron presentados e interpretados mediante tablas y figuras. Para la contrastación de las hipótesis se utilizó la prueba estadística de correlación de rho Spearman.

2.9 Aspectos éticos.

El investigador respeta de manera especial los derechos de todas las personas tomadas en cuenta para el presente estudio.

Las consideraciones éticas consideradas por el investigador son:

El procedimiento y estrategias seguidas no han tenido en cuenta, el racismo o la discriminación u otro factor que deshonre a las personas en el presente estudio, porque todos los participantes son importantes y merecen el mismo respeto.

Rechazar los resultados segregacionistas, manipuladores y ambiguos.

III. Resultados

3.1 Estadística descriptiva.

3.1.1 Niveles de gestión administrativa.

Tabla 8

Niveles de la gestión administrativa según los usuarios en el 2016

		Variable Gestión administrativa (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	68	20,7	20,7	20,7
	Moderado	223	68,0	68,0	88,7
	Alto	37	11,3	11,3	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

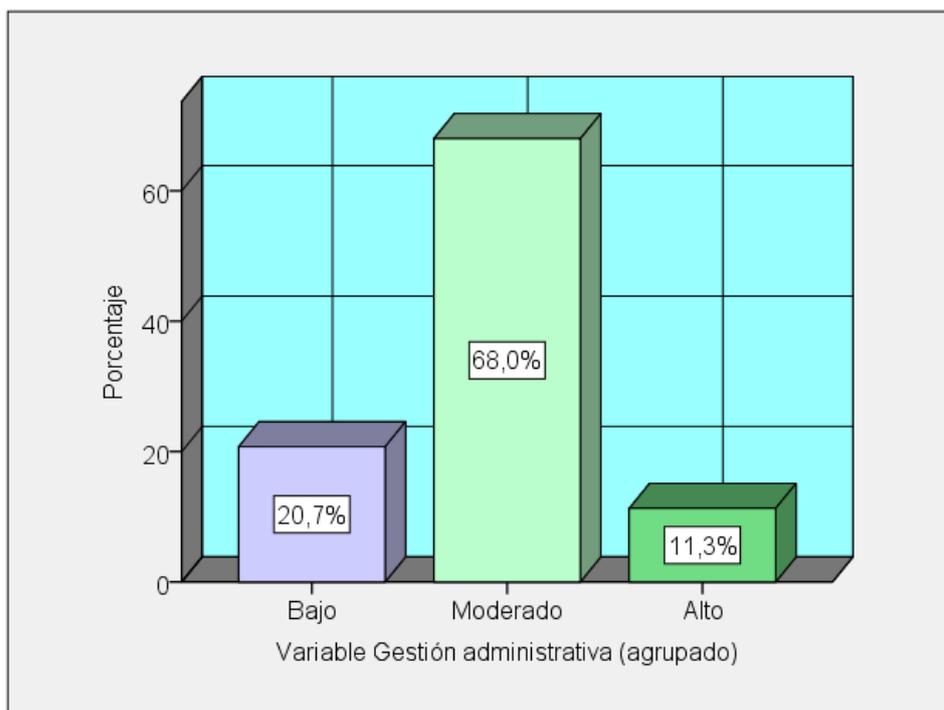


Figura 2. Niveles de la gestión administrativa

La tabla 8 y figura 2 se expone los valores porcentuales de la variable gestión administrativa. De un total de 328 usuarios, el 20,7 % (68) presentan un nivel bajo, el 68,0 % (223) tienen un nivel moderado y el 11,3 % (37) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado la gestión administrativa.

Planeación en la gestión administrativa.

Tabla 9

Niveles de planeación según los usuarios en el 2016

		Dimensión planeación (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	40	12,2	12,2	12,2
	Moderado	230	70,1	70,1	82,3
	Alto	58	17,7	17,7	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

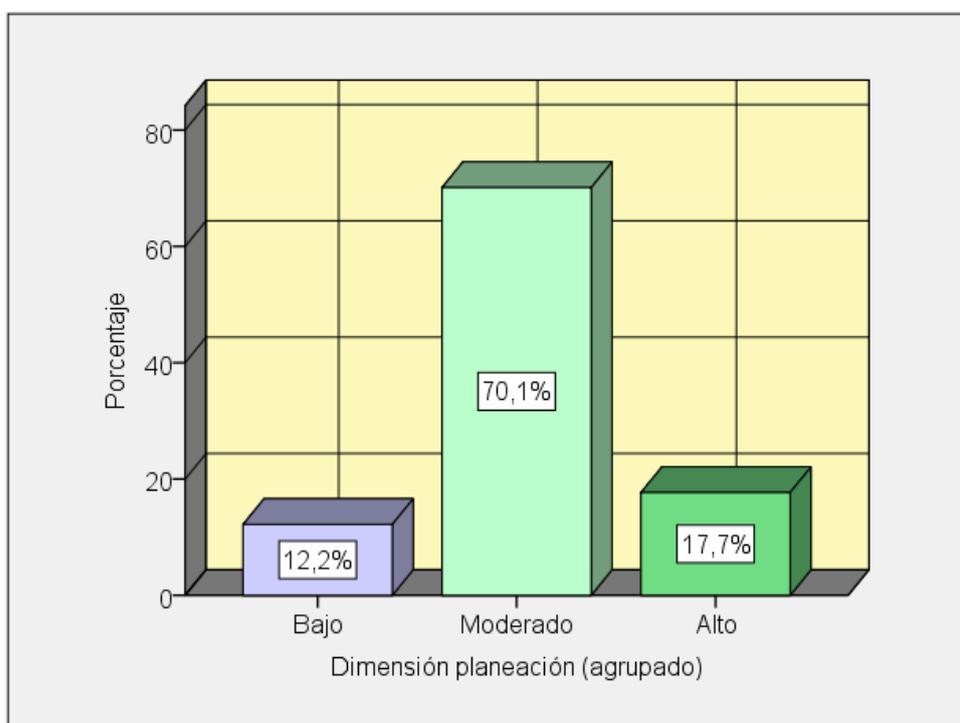


Figura 3. Niveles de planeación

La tabla 9 y figura 3 se expone los valores porcentuales de la dimensión planeación. Se observa que de los 328 usuarios, el 12,2 % (40) presentan un nivel bajo, el 70,1 % (230) tienen un nivel moderado y el 17,7 % (58) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado la planeación de la gestión administrativa.

Organización en la gestión administrativa.

Tabla 10

Niveles de organización según los usuarios en el 2016

		Dimensión organización (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	128	39,0	39,0	39,0
	Moderado	190	57,9	57,9	97,0
	Alto	10	3,0	3,0	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

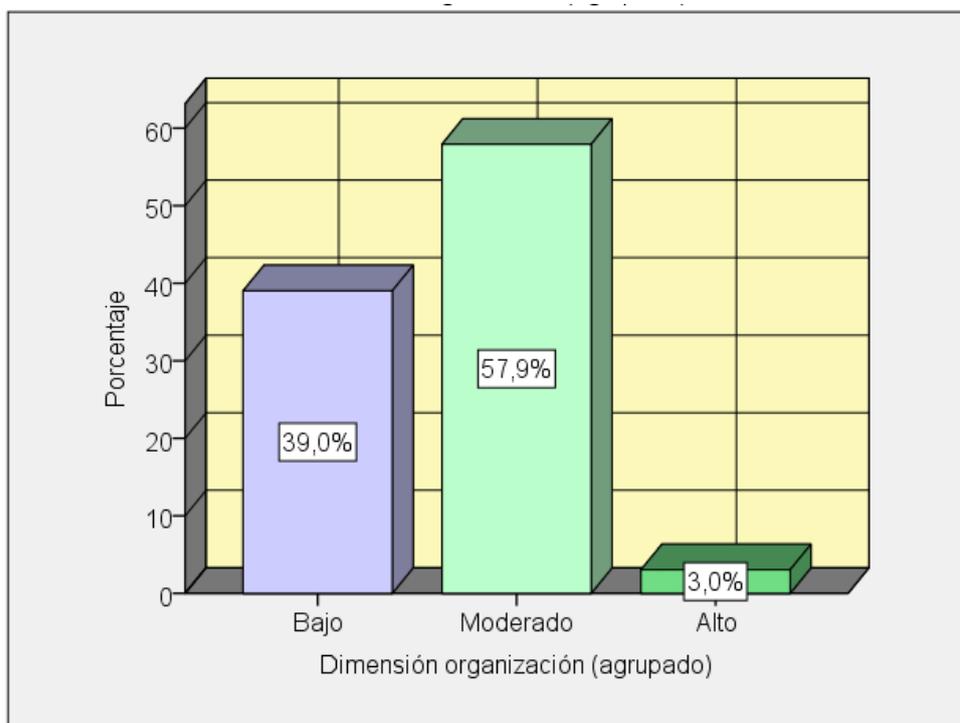


Figura 4. Niveles de organización

En la tabla 10 y figura 4 se expone los valores porcentuales de la dimensión organización. De un total de 328 usuarios, el 39,0 % (128) presentan un nivel bajo, el 57,9 % (190) tienen un nivel moderado y el 3,0 % (10) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel bajo y nivel moderado de la gestión administrativa.

Integración en la gestión administrativa.

Tabla 11

Niveles de integración según los usuarios en el 2016

		Dimensión integración (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	49	14,9	14,9	14,9
	Moderado	203	61,9	61,9	76,8
	Alto	76	23,2	23,2	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

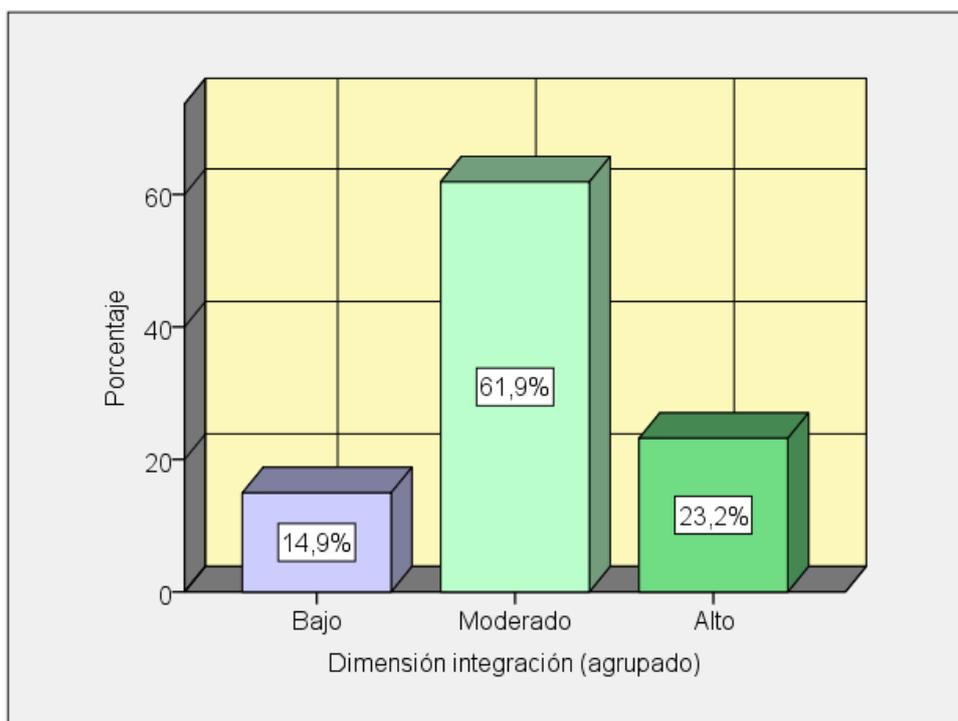


Figura 5. Niveles de integración

En la tabla 11 y figura 5 se expone los valores porcentuales de la dimensión integración. Se observa que de los 328 usuarios, el 14,9 % (49) presentan un nivel bajo, el 61,9 % (203) tienen un nivel moderado y el 23,2 % (76) tienen un nivel alto,

Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado la integración de la gestión administrativa.

Dirección en la gestión administrativa.

Tabla 12

Niveles de dirección según los usuarios en el 2016

		Dimensión dirección (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	116	35,4	35,4	35,4
	Moderado	136	41,5	41,5	76,8
	Alto	76	23,2	23,2	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

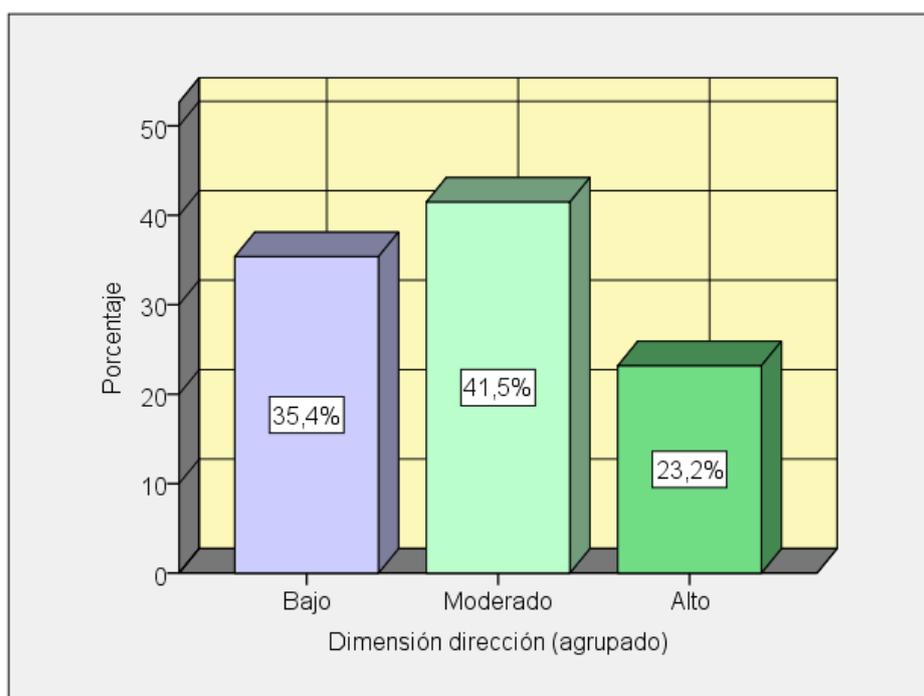


Figura 6. Niveles de dirección

En la tabla 12 y figura 6 se expone los valores porcentuales de la dimensión dirección. De un total de 328 usuarios, el 35,4 % (116) presentan un nivel bajo, el 41,5 % (136) tienen un nivel moderado y el 23,2 % (76) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel bajo y nivel moderado la dirección de la gestión administrativa.

Control en la gestión administrativa.

Tabla 13

Niveles de control según los usuarios en el 2016

		Dimensión control (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	40	12,2	12,2	12,2
	Moderado	230	70,1	70,1	82,3
	Alto	58	17,7	17,7	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

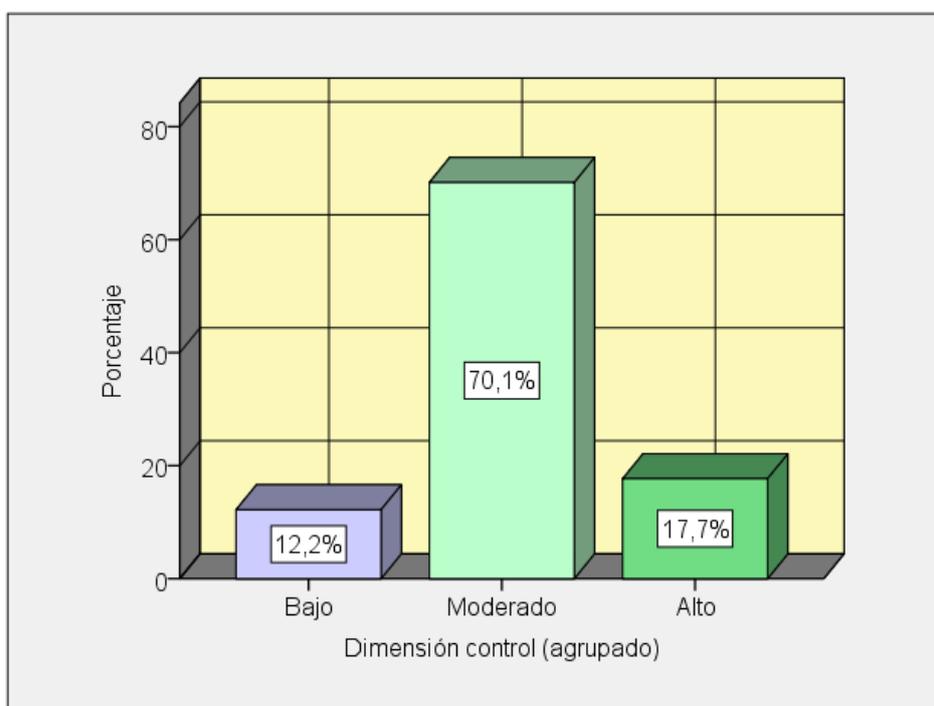


Figura 7. Niveles de control

En la tabla 13 y figura 7 se expone los valores porcentuales de la dimensión control. Se observa que de los 328 usuarios, el 12,2 % (40) presentan un nivel bajo, el 70,1% (230) tienen un nivel moderado y el 17,7 % (58) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado el control de la gestión administrativa.

3.1.2 Niveles de calidad de servicio del usuario.

Tabla 14

Niveles de calidad de servicio según los usuarios en el 2016

		Variable calidad de servicio (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	89	27,1	27,1	27,1
	Moderado	181	55,2	55,2	82,3
	Alto	58	17,7	17,7	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

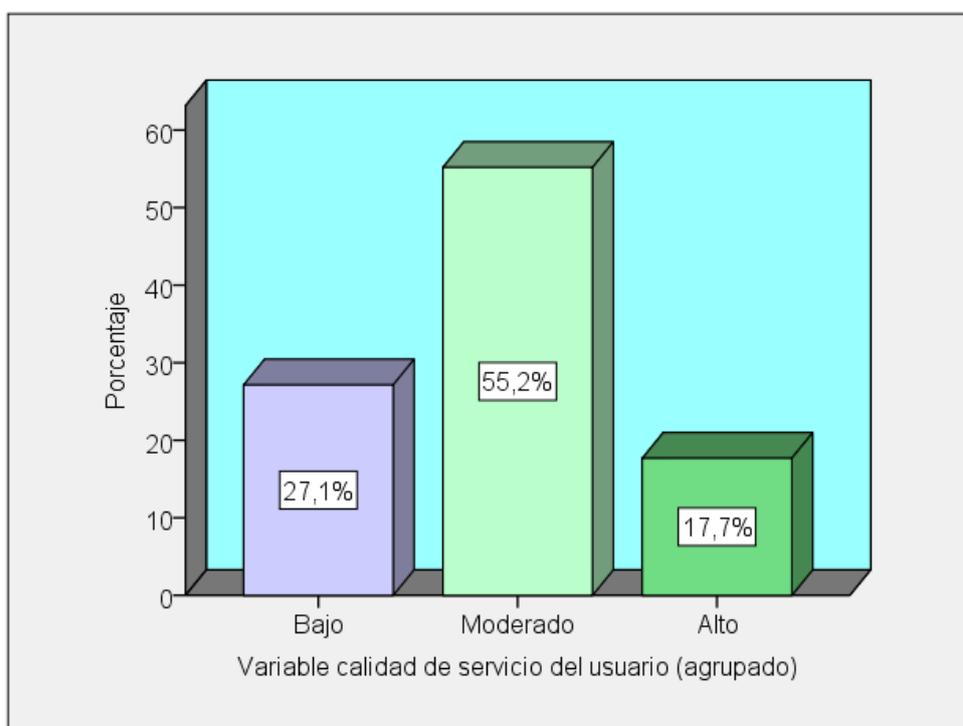


Figura 8. Niveles de calidad de servicio

En la tabla 14 y figura 8 se exponen los valores porcentuales referidos a los niveles de la variable calidad de servicio. De un total de 328 usuarios, el 27,1 % (89) considera un nivel bajo en la calidad, el 55,2 % (181) un nivel moderado y el 17,7 % (58) nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado en la calidad de servicio del usuario.

Físicas en la gestión administrativa.

Tabla 15

Niveles de evidencias físicas según los usuarios en el 2016

Dimensión evidencias físicas (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	116	35,4	35,4	35,4
	Moderado	157	47,9	47,9	83,2
	Alto	55	16,8	16,8	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

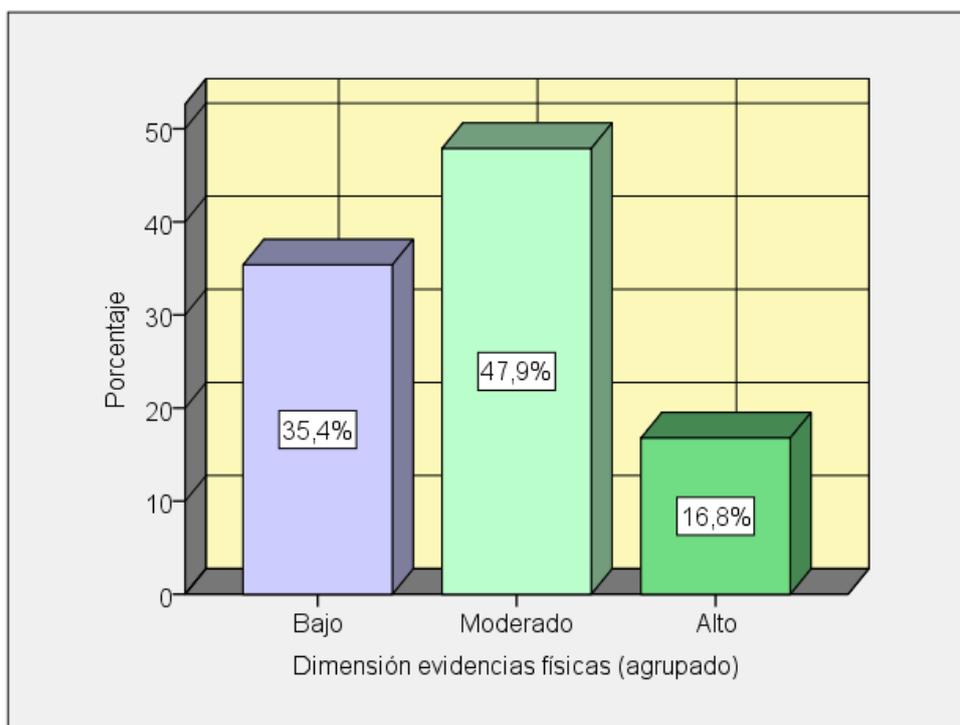


Figura 9. Niveles de evidencias físicas

En la tabla 15 y figura 9 se expone los valores porcentuales de la dimensión evidencias físicas. Se observa que de los 328 usuarios, el 35,4 % (116) presentan un nivel bajo, el 47,9% (157) tienen un nivel moderado y el 16,8 % (55) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel bajo y nivel moderado en la evidencia física de la calidad de servicio del usuario.

Fiabilidad en la gestión administrativa.

Tabla 16

Niveles de fiabilidad según los usuarios en el 2016

		Dimensión fiabilidad (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	89	27,1	27,1	27,1
	Moderado	181	55,2	55,2	82,3
	Alto	58	17,7	17,7	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

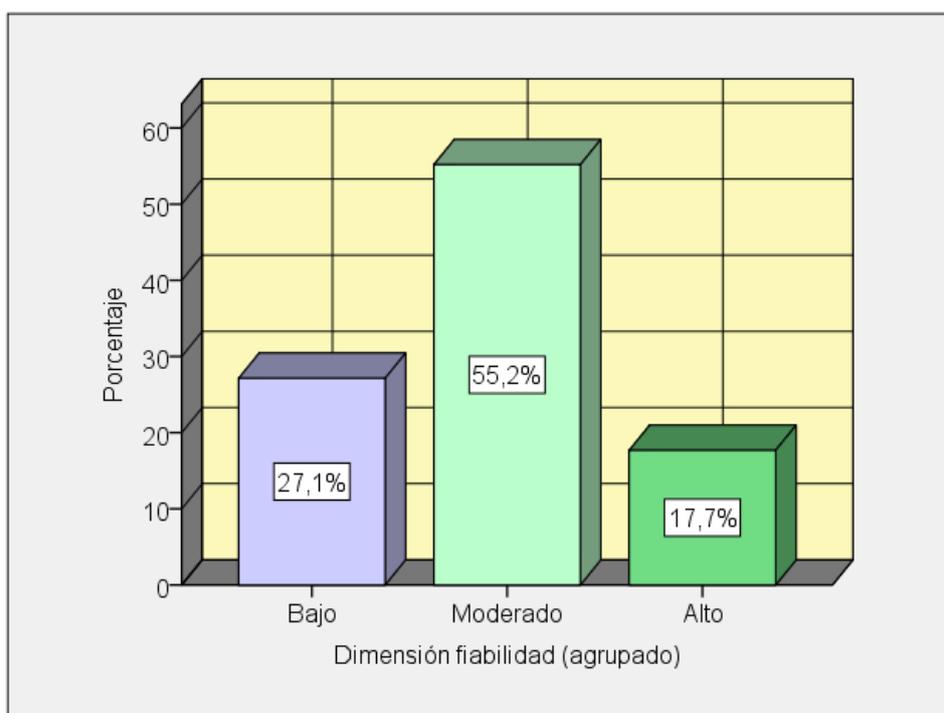


Figura 10. Niveles de fiabilidad

En la tabla 16 y figura 10 se expone los valores porcentuales de la dimensión fiabilidad. De un total de 328 usuarios, el 27,1 % (89) presentan un nivel bajo, el 55,2 % (181) tienen un nivel moderado y el 17,7 % (58) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado en la fiabilidad de la calidad de servicio del usuario.

Interacción personal en la gestión administrativa.

Tabla 17

Niveles de interacción personal según los usuarios en el 2016

		Dimensión interacción personal (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	53	16,2	16,2	16,2
	Moderado	165	50,3	50,3	66,5
	Alto	110	33,5	33,5	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

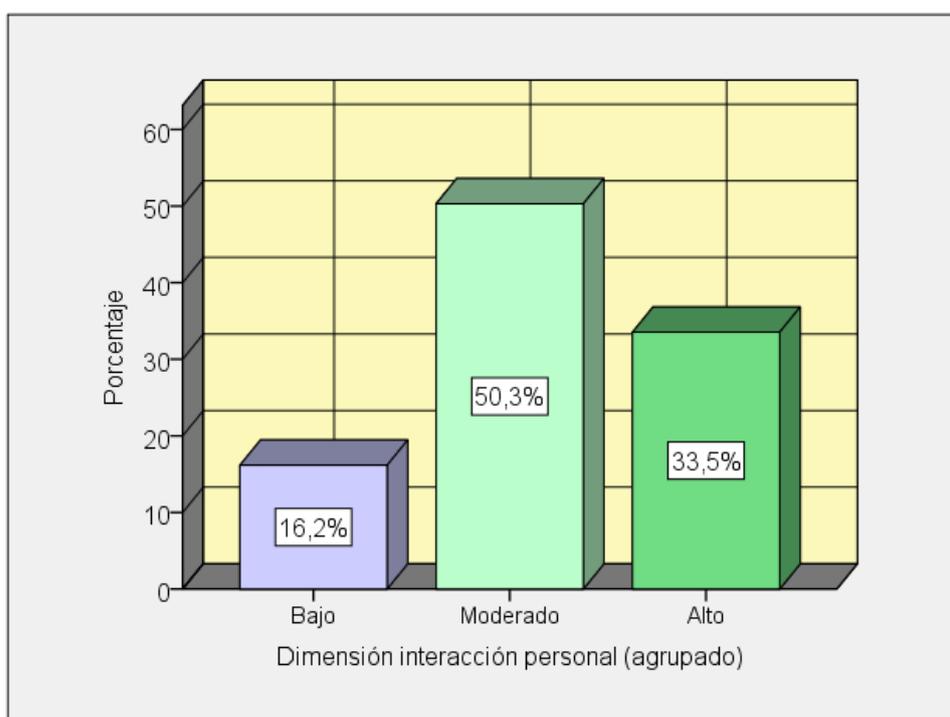


Figura 11. Niveles de interacción personal

En la tabla 17 y figura 11 se expone los valores porcentuales de la dimensión interacción personal. Se observa que de los 328 usuarios, el 16,2 % (53) presentan un nivel bajo, el 50,3 % (165) tienen un nivel moderado y el 33,5 % (110) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado y nivel alto en la interacción personal de la calidad de servicio del usuario.

Políticas en la gestión administrativa.

Tabla 18

Niveles de políticas según los usuarios en el 2016

		Dimensión políticas (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	68	20,7	20,7	20,7
	Moderado	202	61,6	61,6	82,3
	Alto	58	17,7	17,7	100,0
	Total	328	100,0	100,0	

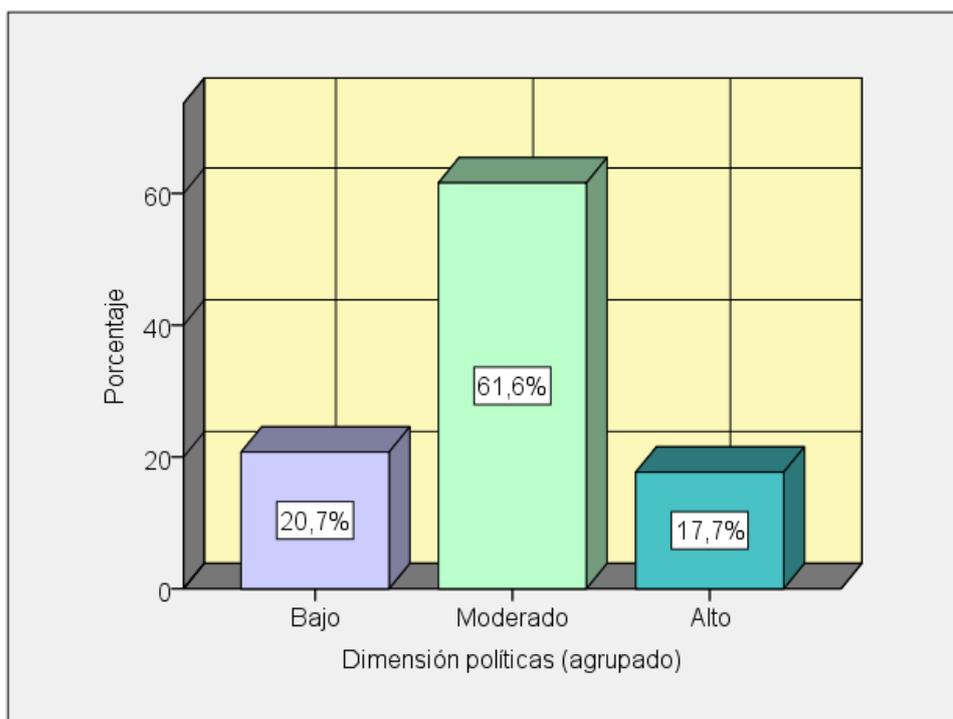


Figura 12. Niveles de políticas

En la tabla 18 y figura 12 se expone los valores porcentuales de la dimensión política. De un total de 328 usuarios, el 20,7 % (68) presentan un nivel bajo, el 61,6% (202) tienen un nivel moderado y el 17,7 % (58) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado en las políticas de la calidad de servicio del usuario.

3.2 Estadística inferencial.

Nivel de significancia.

Se trabajó con un nivel de confianza del 95 %.

Decisión estadística.

Según Supo (2014, p. 17)

Si el $p\text{-valor} < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula

Si el $p\text{-valor} \geq 0,05$, se acepta la hipótesis nula

Coefficiente de correlación.

Según Bisquerra (2009) en *Metodología de la investigación educativa*, explicó que los valores de la correlación de Spearman tienen un rango que va desde -1,00 hasta + 1,00, además que refirió que mientras más se acerca a la unidad la correlación indicará ser moderada, alta o muy alta, según se puede apreciar en la siguiente tabla.

Valor	Lectura
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0.71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0.71 a 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Nota: Adaptado de Bisquerra (2009)

3.2.1 Prueba de hipótesis general.

H₀: No existe relación positiva significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

H_a Existe relación positiva significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Tabla 19

Correlación entre la gestión administrativa y calidad del servicio

		Correlaciones		
			Variable Gestión administrativa	Variable calidad de servicio
Rho de Spearman	Variable gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,805
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Variable calidad	N	328	328
		Coeficiente de correlación	,805	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	328	328

La tabla 19 expone el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,805$ y el p-valor $< 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

3.2.2 Prueba de hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

H₁: Existe relación positiva entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

H₀: No existe relación positiva entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Tabla 20

Correlación entre la dimensión planeación y la variable calidad del servicio

Correlaciones			Dimensión planeación	Variable calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,802
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	328	328
	Variable calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,802	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	328	328

La tabla 20 expone el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,802$ y el p-valor $< 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Hipótesis específica 2.

H2: Existe relación positiva entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Ho: No existe relación positiva entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Tabla 21

Correlación entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio

Correlaciones			Dimensión organización	Variable calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión organización	Coeficiente de correlación	1,000	,812
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	328	328
	Variable calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,812	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	328	328

La tabla 21 expone el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,812^{**}$ y el $p\text{-valor} < 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Hipótesis específica 3.

H3: Existe relación positiva entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Ho: No existe relación positiva entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Tabla 22

Correlación entre la dimensión integración y la variable calidad del servicio

		Correlaciones		
			Dimensión integración	Variable calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión integración	Coeficiente de correlación	1,000	,773
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	328	328
	Variable calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,773	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	328	328

La tabla 22 expone el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,773$ y el p-valor $< 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Hipótesis específica 4.

H4: Existe relación positiva entre la dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Ho: No existe relación positiva entre la dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Tabla 23

Correlación entre la dimensión dirección y la variable calidad del servicio

Correlaciones			Dimensión dirección	Variable calidad de servicio del usuario
Rho de Spearman	Dimensión dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,815
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	328	328
	Variable calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,815	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	328	328

La tabla 23 expone el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,815$ y el p-valor $< 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre la dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Hipótesis específica 5.

H5: Existe relación positiva entre el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Ho: No existe relación positiva entre el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Tabla 24

Correlación entre la dimensión control y la variable calidad del servicio

		Correlaciones	
		Dimensión control	Variable calidad de servicio
Dimensión control	Correlación de Pearson	1	,801
	Sig. (bilateral)		,000
	N	328	328
Variable calidad de servicio	Correlación de Pearson	,801	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	328	328

La tabla 24 expone el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,801$ y el p-valor $< 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

IV. Discusión

Se determinó la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio. De acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,805, $p = 0,000$ ($p < 0,05$), Estos hallazgos guardan relación con los obtenidos por Santiago (2016) en su estudio La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí, el cual llegó a la conclusión que la conformidad del cliente tiene una alta correlación positiva y significativa con la gestión administrativa, con un valor de rho Spearman de 0,816, $p\text{-valor} < 0,05$. Además indicaron que el control es un factor importante a tomar cuenta en los procesos de gestión administrativa.

Se determinó la relación entre la dimensión planeación y calidad del servicio. De acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,802, $p = 0,000$ ($p < 0,05$), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos hallazgos guardan relación con los obtenidos por Casanova y Torrealva (2015) en su investigación Factores de la gestión administrativa y la motivación de logro en los trabajadores de un Instituto Superior, en la que los investigadores llegaron a la conclusión que entre los factores y la motivación de logro existe una moderada correlación de Spearman de 0,713, un valor de significancia menor a 0,05, por lo que se aceptó la hipótesis de los investigadores. Además, se pudo establecer la supervisión es un factor preponderante para que los trabajadores logren sus éxitos laborales e intelectuales.

Se determinó la relación entre la dimensión organización y calidad del servicio. De acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,812, $p = 0,000$ ($p < 0,05$), Estos hallazgos guardan relación con los obtenidos por García (2015) en su estudio doctoral Calidad del servicio y la atención del servicio al usuario en la biblioteca comunal de Temuco, Chile, el estudio arrojó que entre ambas variables existe relación directa y positiva mediante la prueba de correlación de Spearman con un valor de 0,769, y significancia menor a 0,05, por lo que los investigadores, además se pudo establecer que las estrategias de gestión guarda íntimamente relación con la atención del usuario.

Se determinó la relación entre la dimensión integración y calidad del servicio. De acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,773, $p = 0,000$ ($p < 0,05$), Estos hallazgos guardan relación con los obtenidos por Román (2016) en su tesis de grado Motivación y calidad del servicio en los trabajadores del Hospital Nacional Dos de Mayo, El investigador llegó a la conclusión que existe relación alta entre ambas variables de estudio con un rho de Spearman de 0,863, y significativa en su significancia, en tal sentido se confirmó la veracidad de la hipótesis de estudio, además se estableció que la motivación intrínseca es un factor muy esencial para el buen desempeño del trabajador.

Se determinó la relación entre la dimensión dirección y calidad del servicio. De acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,815, $p = 0,000$ ($p < 0,05$), Estos hallazgos guardan relación con los obtenidos por Mendoza (2014) en Clima laboral y calidad de servicio al estudiante en I.E.P. Pamer del distrito de San Miguel, Lima, llegando a la conclusión que existe relación directa alta y positiva entre el clima laboral y la calidad del servicio al estudiante con una correlación de Pearson de 0,779, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis del investigador: También se pudo establecer una relación alta entre el clima laboral y la dimensión fiabilidad.

Se determinó la relación entre la dimensión control y calidad del servicio. De acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,801, $p = 0,000$ ($p < 0,05$), Estos hallazgos guardan relación con los obtenidos por Martínez (2014) en su estudio Factores que intervienen en una buena calidad de servicio los usuarios de una tienda de venta de zapatos en el distrito de Los Olivos, Lima. Al término del estudio se pudo concluir que existe una buena correlación entre los factores que intervienen y la calidad de servicio con un valor moderado de correlación Spearman de 0,728 y muy significativo, por lo que se rechazó la hipótesis nula. Además se pudo establecer que el factor estímulo y personalidad son relevantes para una buena calidad de servicio a los usuarios.

V. Conclusiones

Primera

Se determinó que entre la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,805, con una significancia menor al 05 % de error, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, también se confirmó con los valores porcentuales descriptivos de 68,0 % en un nivel moderado y 11,3 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Segunda

Se determinó que entre la planeación de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,802, con una significancia menor al 0,05, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, además se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 70,1 % en un nivel moderado y 17,7 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la planificación de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Tercera

Se determinó que entre la organización de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,812, con una significancia menor al 0,05%, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 57,9 % en el nivel moderado. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la organización de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Cuarta

Se determinó que entre la integración de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación moderada positiva de 0,773, con una significancia menor a 0,05 %, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 61,9 % en el nivel moderado. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la integración de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Quinta

Se determinó que entre la dirección de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,815, con una significancia menor al 0,05 %, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 41,5 % en el nivel moderado y 23,2 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la dirección de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Sexta

Se determinó que entre el control de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,801, con una significancia menor al 0.05 %, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 70,1 % en el nivel moderado y 17,7 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre el control de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

VI. Recomendaciones

Primera

Se recomienda a los puestos de alta dirección de la Región Áncash desarrollar e implementar las políticas de gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en las municipalidades distritales de la Región. De tal manera que los Funcionarios estén preparados en mejorar la gestión edil y se brinde un servicio de calidad al usuario.

Segunda

Se Sugiere a los funcionarios de la Municipalidades capacitar, realizar talleres de calidad de servicio, planificación, atención al usuario, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio al usuario. A los investigadores que tomen en cuenta estas variables, realizar estudios con mayor población que abarquen a toda la población regional.

Tercera

Se recomienda a los funcionarios de la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash realizar talleres acerca de procesos de organización de funciones y responsabilidades, técnicas de simplificación administrativa. A los investigadores realizar estudios de nivel explicativo, descriptivo, exploratorio con la finalidad de reforzar nuevos estudios en cuanto a la gestión administrativa y atención al usuario.

Cuarta

Se sugiere a los directivos, jefes de áreas administrativas, registros civiles, recursos humanos, recursos logísticos, recurso material de los municipios exploren las nuevas formas de gestión administrativa en la que se brinda una atención de calidad al usuario.

Quinta

Se recomienda a los investigadores realizar estudios teniendo en cuenta una de las variables en mención, con estudios de enfoque cualitativo y que no solo sea a los usuarios, sino también a los servidores públicos en general.

Sexta

Se recomienda a los servidores públicos en general desarrollarse como personas en cursos de capacitación de gestión administrativa, de tal manera que se pueda apreciar los resultados de una atención de calidad a los usuarios.

VII. Referencias bibliográficas

- Arriaga, R. (2012). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Arrué, J. F. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014*. Loreto: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Bisquerra, R. A. (1998). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid, España: La Muralla.
- Breem, G. B. (2008). *El futuro de la administración*. Argentina: Grupo Norma.
- Casanova, C., & Torrealva, M. (2015). *Factores de la gestión administrativa y la motivación de logro en los trabajadores de un Instituto Superior*. Barranquilla, Colombia: Universidad de la Costa: Tesis de Maestría.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Chiliquina, E. U. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán*. Tulcán: Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador.
- Contreras, J. (1990). *Administración de Fincas*. Caracas: América C. A.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Duque, J. O. (2). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Recuperado el 6 de 1 de 2017, de Revistas de ciencias administrativas: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>> ISSN 0121-5051
- Elera, R. G. (2010). *Gestión Institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Fayol, H. (1987). *Administración Industrial y General* (14 ed.). Buenos Aire: El Ateneo.
- García, C. (2016). *Calidad del servicio y la atención del servicio al usuario en la biblioteca comunal de Temuco*. Temuco, Chile: Universidad de Lleida.

- Gómez, J. G. (2012). En *Epistemología y educación* (Primera ed.). Ciudad de Mexico, Mexico: Red tercer milenio.
- Gordón, R. (2013). *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*. Tulcán: Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador.
- Gronroos, C. (1978). *A Service Oriented Approach to Marketing of Services*. Suiza: European Journal of Marketing.
- Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., M. (2014). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *metodología de la investigación (cuarta edición)*. México: McGraw-Hill.
- Hidalgo, J. F. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gand Canton Babahoyo*. Quito: Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES.
- Informe 45/2015. (2015). *Plan operativo de gestión administrativa*. Huari: Municipalidad de San Marcos.
- Israel, G. G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicio*. Venezuela: Fondo editorial biblioteca, Universidad Rafael Urdaneta.
- Kerlinger, F. N. (2002). *Investigación del comportamiento*. México, México: MG Graw Hill.
- Lascurain, I. G. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. México: Universidad Iberoamericana de México.
- Márquez, M. (2016). *La gestión administrativa de las empresas agropecuarias de los municipios San Fernando y Biruaca del Estado Apure, en Venezuela*. *Revista Mexicana de Agronegocios [en línea] 2002, VI*. Recuperado el 9 de 11 de 2016, de Revista Mexicana de Agronegocios: <http://www.redalyc.org/pdf/141/14101002.pdf>

- Martinez, L. (2014). *Factores que intervienen en una buena calidad de servicio los usuarios de una tienda de venta de zapatos en el distrito de Los Olivos, Lima*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Mendoza, J. L. (2014). *Clima laboral y calidad de servicio al estudiante en I.E.P. Pamer del distrito de San Miguel, Lima*. Lima: Universidad de Enrique Guzman y Valle, La Cantuta.
- Munch, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*.
- Ninamango, W. V. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- OIN-ISO. (2015). *Sistema de gestión de calidad*. (O. B. (OBP), Editor) Recuperado el 23 de 11 de 2016, de This standard has been replaced by ISO 9000:2015: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service* (Vol. 49(4)). *Journal of Marketing*.
- Pérez L., C. L. (2008). Técnicas de análisis multivariante de datos, aplicaciones con SPSS. En C. P. López, *Introducción a las técnicas de análisis multivariante de datos*. Madrid, España: Pearson educacion S.A.
- Prado, J. (2016). *La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí*. Ambato, Ecuador: Universidad Regional Autonoma de los Andes.
- RI. (2015). *Reglamento interno de trabajo*. Huari: Municipalidad de San Marcos.
- Rojas, J. P. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de la municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de Lo Prado*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Roman, C. (2016). *Motivación y calidad del servicio en los trabajadores del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Lima: Universidad San martin de Porres.

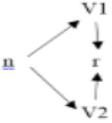
- Santiago, L. (2016). *La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí*. Mnabí, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Sérvulo, A. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas* (2 ed.). México: McGrawhill.
- Supo, J. (2012). *Seminario de investigación científica, sinopsis del libro*. México: México.
- Tejeda, A. L. (2014). *Gestion administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao*. Universidad Nacional del Callao.
- Tejeda, L. A. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao*. Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Tirado, K. V. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad Trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Valderrama, S. M. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Vargas, M. Q., & De Vega, L. A. (2011). *Calidad y servicio*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Vásquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, A. (2010). *Estructura multidimensional de la calidad del servicio*. España: Universidad de Oviedo.
- Wiers, R. (2008). *Introducción a la Estadística para Negocios* (5 ed.). México D. F., México: Cengage Learning Editores S. A.

VIII. Apéndice

Apéndice A: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016																								
AUTOR: Maura Magdalena Peña Santillán																								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES																					
<p>General: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016?</p> <p>Específicas 1) ¿Cómo se relaciona la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016? 2) ¿Cómo se relaciona la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016? 3) ¿Cómo se relaciona la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016? 4) ¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016? 5) ¿Cómo se relaciona el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016?</p>	<p>General: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016.</p> <p>Específicas 1) Establecer la relación que existe entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016. 2) Establecer la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016. 3) Establecer la relación que existe entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016. 4) Establecer la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016. 5) Establecer la relación que existe entre el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016.</p>	<p>General: Existe relación positiva significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016.</p> <p>Específicas 1) Existe relación positiva entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016. 2) Existe relación positiva entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016. 3) Existe relación positiva entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016. 4) Existe relación positiva entre la dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016. 5) Existe relación positiva entre el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th>Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D1: Planeación</td> <td>Planificación Proyección a futuro Organización</td> <td>1; 2; 3; 4</td> <td rowspan="10"> Escala de Likert: (1) Totalmente en desacuerdo (TD) (2) En desacuerdo (ED) (3) Indiferente (I) (4) De acuerdo (DA) (5) Totalmente de acuerdo (TA) </td> </tr> <tr> <td>D2: Organización</td> <td>Diseñar estrategias, estructuras y procesos Organización de funciones y responsabilidades Técnicas de simplificación administrativa</td> <td>5; ; 6; 7; 8</td> </tr> <tr> <td>D3: Integración</td> <td>Recursos humanos Recursos materiales Recursos logísticos Recursos económicos</td> <td>9; 10; 11; 12</td> </tr> <tr> <td>D4: Dirección</td> <td>Proceso administrativo Conducción Orientación Liderazgo</td> <td>13; 14; 15; 16</td> </tr> <tr> <td>D5: Control</td> <td>Evaluación de resultados Corregir desviaciones Prevención de resultados Mejora de las operaciones</td> <td>17; 18; 19; 20.</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones	Indicadores	Items	Índices	D1: Planeación	Planificación Proyección a futuro Organización	1; 2; 3; 4	Escala de Likert: (1) Totalmente en desacuerdo (TD) (2) En desacuerdo (ED) (3) Indiferente (I) (4) De acuerdo (DA) (5) Totalmente de acuerdo (TA)	D2: Organización	Diseñar estrategias, estructuras y procesos Organización de funciones y responsabilidades Técnicas de simplificación administrativa	5; ; 6; 7; 8	D3: Integración	Recursos humanos Recursos materiales Recursos logísticos Recursos económicos	9; 10; 11; 12	D4: Dirección	Proceso administrativo Conducción Orientación Liderazgo	13; 14; 15; 16	D5: Control	Evaluación de resultados Corregir desviaciones Prevención de resultados Mejora de las operaciones	17; 18; 19; 20.
			Dimensiones	Indicadores	Items	Índices																		
			D1: Planeación	Planificación Proyección a futuro Organización	1; 2; 3; 4	Escala de Likert: (1) Totalmente en desacuerdo (TD) (2) En desacuerdo (ED) (3) Indiferente (I) (4) De acuerdo (DA) (5) Totalmente de acuerdo (TA)																		
			D2: Organización	Diseñar estrategias, estructuras y procesos Organización de funciones y responsabilidades Técnicas de simplificación administrativa	5; ; 6; 7; 8																			
			D3: Integración	Recursos humanos Recursos materiales Recursos logísticos Recursos económicos	9; 10; 11; 12																			
			D4: Dirección	Proceso administrativo Conducción Orientación Liderazgo	13; 14; 15; 16																			
			D5: Control	Evaluación de resultados Corregir desviaciones Prevención de resultados Mejora de las operaciones	17; 18; 19; 20.																			
			<p>Variable 2: Calidad de servicio del usuario</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th>Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D1: Evidencias físicas</td> <td>Mobiliario Equipamiento Infraestructura Limpieza</td> <td>1, 2, 3, 4; 5</td> <td rowspan="8"> Escala de Likert: (1) Totalmente en desacuerdo (TD) (2) En desacuerdo (ED) (3) Indiferente (I) (4) De acuerdo (DA) (5) Totalmente de acuerdo (TA) </td> </tr> <tr> <td>D2: Fiabilidad</td> <td>Productos de calidad Atención de cambios Atención de devoluciones Atención rápida</td> <td>5, 6, 7, 8; 9; 10</td> </tr> <tr> <td>D3: Interacción personal</td> <td>Respuesta del personal El personal es amable El personal transmite seguridad El personal transmite confianza El personal con conocimientos suficientes</td> <td>11, 12; 13; 14; 15</td> </tr> <tr> <td>D4: Políticas</td> <td>Productos de calidad Productos seguros Productos de prestigio Productos no perecederos</td> <td>16; 17; 18; 19; 20</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones		Indicadores	Items	Índices	D1: Evidencias físicas	Mobiliario Equipamiento Infraestructura Limpieza		1, 2, 3, 4; 5	Escala de Likert: (1) Totalmente en desacuerdo (TD) (2) En desacuerdo (ED) (3) Indiferente (I) (4) De acuerdo (DA) (5) Totalmente de acuerdo (TA)	D2: Fiabilidad	Productos de calidad Atención de cambios Atención de devoluciones Atención rápida	5, 6, 7, 8; 9; 10	D3: Interacción personal	Respuesta del personal El personal es amable El personal transmite seguridad El personal transmite confianza El personal con conocimientos suficientes	11, 12; 13; 14; 15	D4: Políticas	Productos de calidad Productos seguros Productos de prestigio Productos no perecederos	16; 17; 18; 19; 20	
			Dimensiones	Indicadores	Items		Índices																	
			D1: Evidencias físicas	Mobiliario Equipamiento Infraestructura Limpieza	1, 2, 3, 4; 5		Escala de Likert: (1) Totalmente en desacuerdo (TD) (2) En desacuerdo (ED) (3) Indiferente (I) (4) De acuerdo (DA) (5) Totalmente de acuerdo (TA)																	
D2: Fiabilidad	Productos de calidad Atención de cambios Atención de devoluciones Atención rápida	5, 6, 7, 8; 9; 10																						
D3: Interacción personal	Respuesta del personal El personal es amable El personal transmite seguridad El personal transmite confianza El personal con conocimientos suficientes	11, 12; 13; 14; 15																						
D4: Políticas	Productos de calidad Productos seguros Productos de prestigio Productos no perecederos	16; 17; 18; 19; 20																						

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL								
<p>Tipo: Es del tipo básica debido a que se busca el conocimiento mediante el descubrimiento de amplias divulgaciones o principios, verificar la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario con la finalidad de incrementar los conocimientos en cuanto a la atención en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016.</p> <p>En tal sentido Landeau (2007) explicó la investigación básica se realiza para “obtener nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general” (p. 55).</p> <p>Nivel: Correlacional por tener como propósito medir el nivel de relación que existe entre las dos variables, ajustándose a la definición brindada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p> <p>Método: hipotético – deductivo, debido a se formula una hipótesis, mediante un razonamiento deductivo que posteriormente se intenta validar. Bisquerra (1989).</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, debido a que las variables en estudio no se van a manipular. y solo se van a medir una única vez.(Hernández et al., 2014)</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Dónde: V1 Gestión administrativa R Coeficiente de correlación V2 Calidad del servicio</p>	<p>Población: La población estuvo conformada por los usuarios en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016</p> <table border="1" data-bbox="1182 456 1464 523"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Población total</td> </tr> <tr> <td>Usuarios</td> <td style="text-align: center;">2 232</td> </tr> </table> <p>Muestra: Para el cálculo del tamaño de la muestra se aplicó el siguiente estadígrafo:</p> $n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$ <p>Una vez aplicada el estadígrafo la muestra estuvo conformada aleatoriamente por 328 usuarios en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016</p> <table border="1" data-bbox="1182 959 1464 1026"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Muestra total</td> </tr> <tr> <td>Usuarios</td> <td style="text-align: center;">328</td> </tr> </table>	Población total		Usuarios	2 232	Muestra total		Usuarios	328	<p>Técnica Se empeló la encuesta como técnica de recolección de datos, para lo cual se elaboró dos cuestionarios, uno para cada variable de estudio.</p> <p>Cuestionario de gestión administrativa (20 items).</p> <p>Cuestionario de calidad del servicio (20 items).</p> <p>El instrumento permitirá que la población de estudio dé una respuesta directa a las preguntas planteadas en relación a sus dimensiones e indicadores.</p>	<p>Descriptiva Mediante uso del programa estadística SPSS, versión 23. Se interpretó tablas y figuras</p> <p>Inferencial Se realizará prueba para la contrastación de hipótesis de Rho de Spearman.</p>
Población total											
Usuarios	2 232										
Muestra total											
Usuarios	328										

Apéndice B: Matriz de datos

dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	f
1	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
6	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
7	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
10	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
11	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
12	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
13	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
14	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
15	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
16	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
17	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
18	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
19	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
20	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
27	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
28	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
29	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	

Vista de datos Vista de variables

dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	f
30	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
31	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
32	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
33	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
34	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
35	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
36	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
37	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
38	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
39	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
44	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
45	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
48	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
49	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
50	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
51	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
52	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
53	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
54	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
55	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
56	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
57	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
58	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	

dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	f
59	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
60	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
61	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
62	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
63	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
64	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
65	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
66	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
67	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
68	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
69	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
74	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
75	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
76	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
77	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
78	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
79	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
80	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
81	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
82	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
83	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
84	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
85	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
86	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
87	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	

dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	f
88	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
90	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
91	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
92	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
93	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
94	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
95	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
96	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
97	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
98	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
99	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	
101	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
102	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
103	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
104	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
105	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
106	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
107	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
108	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
109	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
110	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
111	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
112	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
113	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
114	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
115	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
116	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	

Mostrar iconos ocultos

dato_maura Peña.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	f
117	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
118	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
119	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
123	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
124	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
125	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
126	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
127	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
128	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
129	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
130	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
131	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
132	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
133	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
134	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
135	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
136	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
137	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
140	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
141	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
142	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
143	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
144	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
145	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	

Vista de datos Vista de variables

dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	f
146	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	
147	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
148	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
149	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
150	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
151	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
154	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
155	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
156	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
157	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
158	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
159	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
160	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
161	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
162	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
163	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
164	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
165	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
168	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
169	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
170	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
171	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
172	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
173	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
174	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	

Vista de datos Vista de variables

dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	f
175	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	
176	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
177	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
178	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
179	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
182	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
183	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
185	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
186	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
187	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
188	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
189	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
190	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
191	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
192	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
193	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
195	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
196	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
197	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
198	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
199	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
200	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
201	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
202	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
203	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo. | Unir de ON

dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	f
204	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
205	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
206	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
207	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3
208	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	4
209	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
210	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
211	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
212	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3
213	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
214	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	4
215	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	2
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
219	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
220	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
221	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
222	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3
223	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	4
224	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
225	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
226	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
227	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3
228	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
229	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	4
230	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	2
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

dato_maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	f
233	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
234	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
235	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
236	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
237	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
238	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
239	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
240	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
241	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
242	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
243	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
244	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
246	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
247	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
248	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
249	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
250	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
251	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
252	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
253	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
254	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
255	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
256	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
257	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
258	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
259	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
260	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
261	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	f
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
264	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
265	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
266	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
267	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	4
268	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3
269	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
270	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
271	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2
272	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3
273	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
274	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	4
275	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	2
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
279	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
280	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
281	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3
282	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	4
283	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
284	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
285	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2
286	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3
287	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
288	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	4
289	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
290	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	2

Vista de datos Vista de variables

dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	f
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
293	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
294	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
295	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
296	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3
297	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	4
298	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
299	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
300	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2
301	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3
302	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
303	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	4
304	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
305	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	2
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
308	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
309	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3
310	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
312	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
313	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
314	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
315	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
316	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
317	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3
318	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5
319	4	4	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3

Vista de datos Vista de variables

dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	f
320	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
321	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
322	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3		
323	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
324	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
325	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
326	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
328	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
329																													
330																													
331																													
332																													
333																													
334																													
335																													
336																													
337																													
338																													
339																													
340																													
341																													
342																													
343																													
344																													
345																													
346																													
347																													
348																													

Vista de datos Vista de variables

*dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 51 de 51 variables

	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	var	var	vr	
1	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76				
2	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63				
3	3	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	15	13	13	13	15	69	15	17	16	18	66				
4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	16	16	12	16	16	76	20	19	16	20	75				
5	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	15	13	10	14	15	67	18	17	13	18	66				
6	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	14	15	14	15	73	18	17	18	18	71				
7	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	13	10	11	11	13	58	14	14	13	15	56				
8	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	16	15	15	16	16	78	20	20	18	20	78				
9	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	14	13	13	13	14	67	16	17	17	17	67				
10	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	15	13	14	14	15	71	18	17	16	18	69				
11	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73				
12	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87				
13	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59				
14	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75				
15	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65				
16	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
17	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56				
18	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71				
19	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	17	16	16	17	17	83	22	20	20	21	83				
20	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76				
21	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63				
22	3	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	15	13	13	13	15	69	15	17	16	18	66				
23	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	16	16	12	16	16	76	20	19	16	20	75				
24	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	13	10	11	11	13	58	14	14	13	15	56				
25	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	16	15	15	16	16	78	20	20	18	20	78				
26	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	14	13	13	13	14	67	16	17	17	17	67				
27	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	15	13	14	14	15	71	18	17	16	18	69				
28	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	17	17	18	19	90	23	22	20	23	88				
29	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73				

Vista de datos Vista de variables

*dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

25: Visible: 51 de 51 variables

	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	var	var	vr
30	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
31	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
32	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
33	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
34	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
35	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
36	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			
37	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71			
38	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	17	16	16	17	17	83	22	20	20	21	83			
39	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76			
40	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63			
41	3	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	15	13	13	13	15	69	15	17	16	18	66			
42	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	16	16	12	16	16	76	20	19	16	20	75			
43	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	15	13	10	14	15	67	18	17	13	18	66			
44	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	14	15	14	15	73	18	17	18	18	71			
45	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	13	10	11	11	13	58	14	14	13	15	56			
46	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	16	15	15	16	16	78	20	20	18	20	78			
47	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	14	13	13	13	14	67	16	17	17	17	67			
48	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	15	13	14	14	15	71	18	17	16	18	69			
49	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	17	17	18	19	90	23	22	20	23	88			
50	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
51	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
52	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
53	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
54	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
55	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
56	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
57	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
58	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			

Vista de datos Vista de variables

*dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 51 de 51 variables

	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	var	var	var
59	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
60	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
61	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
62	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
63	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
64	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
65	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			
66	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71			
67	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	17	16	16	17	17	83	22	20	20	21	83			
68	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76			
69	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63			
70	3	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	15	13	13	13	15	69	15	17	16	18	66			
71	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	16	16	12	16	16	76	20	19	16	20	75			
72	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	16	15	15	16	16	78	20	20	18	20	78			
73	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	14	13	13	13	14	67	16	17	17	17	67			
74	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	15	13	14	14	15	71	18	17	16	18	69			
75	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	17	17	18	19	90	23	22	20	23	88			
76	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
77	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
78	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
79	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
80	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
81	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
82	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
83	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
84	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			
85	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71			
86	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	17	16	16	17	17	83	22	20	20	21	83			
87	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76			

Vista de datos Vista de variables

*dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

25 : Visible: 51 de 51 variables

	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	var	var	var
88	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63			
89	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
90	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
91	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
92	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
93	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
94	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
95	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			
96	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71			
97	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	17	16	16	17	17	83	22	20	20	21	83			
98	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76			
99	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63			
100	3	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	15	13	13	13	15	69	15	17	16	18	66			
101	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
102	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
103	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
104	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
105	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
106	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
107	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			
108	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71			
109	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
110	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
111	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
112	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
113	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
114	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
115	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			
116	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 51 de 51 variables

	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	var	var	var
117	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	17	16	16	17	17	83	22	20	20	21	83			
118	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76			
119	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63			
120	3	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	15	13	13	13	15	69	15	17	16	18	66			
121	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	16	16	12	16	16	76	20	19	16	20	75			
122	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	14	13	13	13	14	67	16	17	17	17	67			
123	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	15	13	14	14	15	71	18	17	16	18	69			
124	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	17	17	18	19	90	23	22	20	23	88			
125	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
126	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
127	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
128	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
129	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
130	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
131	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
132	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			
133	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71			
134	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	17	16	16	17	17	83	22	20	20	21	83			
135	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76			
136	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63			
137	3	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	15	13	13	13	15	69	15	17	16	18	66			
138	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	16	16	12	16	16	76	20	19	16	20	75			
139	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
140	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
141	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
142	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
143	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
144	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
145	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

25: Visible: 51 de 51 variables

	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	var	var	var
146	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			
147	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71			
148	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	17	16	16	17	17	83	22	20	20	21	83			
149	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76			
150	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63			
151	3	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	15	13	13	13	15	69	15	17	16	18	66			
152	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	16	16	12	16	16	76	20	19	16	20	75			
153	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
154	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
155	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
156	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
157	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
158	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
159	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
160	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			
161	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71			
162	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	17	16	16	17	17	83	22	20	20	21	83			
163	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76			
164	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63			
165	3	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	15	13	13	13	15	69	15	17	16	18	66			
166	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	16	16	12	16	16	76	20	19	16	20	75			
167	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	17	17	18	19	90	23	22	20	23	88			
168	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
169	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
170	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
171	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
172	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
173	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
174	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 51 de 51 variables

	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	var	var	var
175	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71			
176	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	17	16	16	17	17	83	22	20	20	21	83			
177	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76			
178	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63			
179	3	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	15	13	13	13	15	69	15	17	16	18	66			
180	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	16	16	12	16	16	76	20	19	16	20	75			
181	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	14	15	14	15	73	18	17	18	18	71			
182	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	13	10	11	11	13	58	14	14	13	15	56			
183	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	16	15	15	16	16	78	20	20	18	20	78			
184	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	14	13	13	13	14	67	16	17	17	17	67			
185	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	15	13	14	14	15	71	18	17	16	18	69			
186	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	17	17	18	19	90	23	22	20	23	88			
187	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
188	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
189	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
190	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	15	13	10	14	15	67	18	17	13	18	66			
191	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	14	15	14	15	73	18	17	18	18	71			
192	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	13	10	11	11	13	58	14	14	13	15	56			
193	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	16	15	15	16	16	78	20	20	18	20	78			
194	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	14	13	13	13	14	67	16	17	17	17	67			
195	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	15	13	14	14	15	71	18	17	16	18	69			
196	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	17	17	18	19	90	23	22	20	23	88			
197	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
198	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
199	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
200	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
201	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
202	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
203	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato_maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 51 de 51 variables

	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	var	var	var
204	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			
205	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
206	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
207	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
208	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
209	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
210	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
211	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			
212	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71			
213	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	17	16	16	17	17	83	22	20	20	21	83			
214	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76			
215	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63			
216	3	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	15	13	13	13	15	69	15	17	16	18	66			
217	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	16	16	12	16	16	76	20	19	16	20	75			
218	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	15	13	14	14	15	71	18	17	16	18	69			
219	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	17	17	18	19	90	23	22	20	23	88			
220	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
221	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
222	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
223	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
224	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
225	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
226	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			
227	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71			
228	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	17	16	16	17	17	83	22	20	20	21	83			
229	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76			
230	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63			
231	3	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	15	13	13	13	15	69	15	17	16	18	66			
232	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	16	16	12	16	16	76	20	19	16	20	75			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 51 de 51 variables

	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	var	var	vi
233	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
234	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
235	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
236	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
237	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
238	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
239	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			
240	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71			
241	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	17	16	16	17	17	83	22	20	20	21	83			
242	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76			
243	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63			
244	3	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	15	13	13	13	15	69	15	17	16	18	66			
245	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	16	16	12	16	16	76	20	19	16	20	75			
246	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	14	13	13	13	14	67	16	17	17	17	67			
247	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	15	13	14	14	15	71	18	17	16	18	69			
248	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	17	17	18	19	90	23	22	20	23	88			
249	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
250	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
251	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
252	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
253	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
254	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
255	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
256	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			
257	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71			
258	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	17	16	16	17	17	83	22	20	20	21	83			
259	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76			
260	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63			
261	3	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	15	13	13	13	15	69	15	17	16	18	66			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

25: Visible: 51 de 51 variables

	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	var	var	vi
262	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	16	16	12	16	16	76	20	19	16	20	75			
263	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
264	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
265	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
266	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
267	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
268	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
269	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
270	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
271	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			
272	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71			
273	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	17	16	16	17	17	83	22	20	20	21	83			
274	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76			
275	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63			
276	3	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	15	13	13	13	15	69	15	17	16	18	66			
277	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	16	16	12	16	16	76	20	19	16	20	75			
278	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
279	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
280	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
281	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
282	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
283	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
284	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
285	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			
286	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71			
287	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	17	16	16	17	17	83	22	20	20	21	83			
288	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76			
289	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63			
290	3	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	15	13	13	13	15	69	15	17	16	18	66			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato maura Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

25 : Visible: 51 de 51 variables

	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	var	var	vt
291	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	16	16	12	16	16	76	20	19	16	20	75			
292	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
293	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
294	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
295	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
296	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
297	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
298	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			
299	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
300	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			
301	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71			
302	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	17	16	16	17	17	83	22	20	20	21	83			
303	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76			
304	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63			
305	3	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	15	13	13	13	15	69	15	17	16	18	66			
306	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	16	16	12	16	16	76	20	19	16	20	75			
307	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	15	13	10	14	15	67	18	17	13	18	66			
308	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	14	15	14	15	73	18	17	18	18	71			
309	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	13	10	11	11	13	58	14	14	13	15	56			
310	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	16	15	15	16	16	78	20	20	18	20	78			
311	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	14	13	13	13	14	67	16	17	17	17	67			
312	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	15	13	14	14	15	71	18	17	16	18	69			
313	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	17	17	18	19	90	23	22	20	23	88			
314	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
315	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
316	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	19	16	17	18	19	89	23	21	20	23	87			
317	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	13	11	12	11	13	60	14	15	15	15	59			
318	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	17	15	13	15	17	77	19	19	17	20	75			
319	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	14	14	13	13	14	68	16	16	16	17	65			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*dato mauro Peña.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

25 : Visible: 51 de 51 variables

	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	var	var	vi
320	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	18	16	16	17	18	85	21	21	20	22	84			
321	3	3	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	11	11	13	11	11	57	13	14	15	14	56			
322	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	16	13	14	14	16	73	17	18	17	19	71			
323	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	17	16	16	17	17	83	22	20	20	21	83			
324	3	4	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	17	16	14	15	17	79	19	19	18	20	76			
325	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	12	13	13	12	12	62	15	16	17	15	63			
326	3	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	15	13	13	13	15	69	15	17	16	18	66			
327	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	16	16	12	16	16	76	20	19	16	20	75			
328	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	16	15	14	15	75	18	18	19	18	73			
329																										
330																										
331																										
332																										
333																										
334																										
335																										
336																										
337																										
338																										
339																										
340																										
341																										
342																										
343																										
344																										
345																										
346																										
347																										
348																										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Apéndice C: Instrumento

Anexo 5

CUESTIONARIO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Maura Magdalena Peña Santillán, con código de matrícula Nro. 7000838853, aspirante al grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo Sede los Olivos con mención en Gestión Pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado: "Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash", el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Gestión administrativa

Escala autovalorativa de la gestión administrativa

Totalmente de acuerdo	(TA)	= 5
De acuerdo	(DA)	= 4
Indiferente	(I)	= 3
En desacuerdo	(ED)	= 2
Totalmente en desacuerdo	(TD)	= 1

Items/ preguntas	5	4	3	2	1
VI. Gestión administrativa	TA	DA	I	ED	TD
D1: Planeación					
1) Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.					
2) La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.					
3) El servicio brindado a los usuarios están debidamente organizados.					
4) Al realizar algún trámite en esta institución, obtiene resultados óptimos.					
D2: Organización					
5) Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.					
6) La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.					
7) Los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente sus funciones.					
8) La municipalidad viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.					
D3: Integración					
9) La municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que se brinde una debida atención a los usuarios.					
10) La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.					
11) Esta institución cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.					
12) Los procedimientos de gestión para abastecer de insumos al municipio son adecuados.					
D4: Dirección					
13) Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención a los usuarios.					
14) En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.					
15) Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.					
16) El liderazgo del alcalde promueve una atención de calidad.					
D5: Control					
17) Los resultados del servicio brindado son óptimos.					
18) Los procedimientos administrativos están estandarizados.					
19) La municipalidad toma en cuenta la prevención de resultados.					
20) El municipio realiza mejoras en los procedimientos.					

Muchas gracias.

CUESTIONARIO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Maura Magdalena Peña Santillán, con código de matrícula Nro. 7000838853, aspirante al grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo Sede los Olivos con mención en Gestión Pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado: "Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash", el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 2: Calidad del servicio

Escala autovalorativa de la calidad del servicio

Totalmente de acuerdo	(TA)	= 5
De acuerdo	(DA)	= 4
Indiferente	(I)	= 3
En desacuerdo	(ED)	= 2
Totalmente en desacuerdo	(TD)	= 1

Items/preguntas	5	4	3	2	1
V2. Calidad del servicio	TA	DA	I	ED	TD
D1: Evidencias físicas					
1) Las oficinas de atención están acondicionadas con la tecnología necesaria para brindar una óptima atención al público.					
2) El municipio cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.					
3) El municipio cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios.					
4) El municipio se destaca por su pulcritud y limpieza.					
5) Las áreas de atención al público se encuentran limpias (pasadizos, baños y oficinas)					
D2: Fiabilidad					
6) Los servicios brindados son de calidad.					
7) Cuando ha efectuado un reclamo por algún error material se le ha atendido oportunamente.					
8) Al realizar un reclamo por devolución (documentos, tasa) se le atendido dentro del plazo previsto.					
9) La atención que se le brinda en las ventanillas es inmediata a sus requerimientos.					
10) El tiempo de espera para ser atendido es tolerable.					
D3: Interacción personal					
11) Los servidores municipales se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.					
12) El trato brindado por los trabajadores a los usuarios es cordial y respetuoso.					
13) Los usuarios reciben de manera clara y precisa la información de los servidores públicos.					
14) La municipalidad goza de la confianza de los ciudadanos.					
15) Usted percibe que los trabajadores están calificados para la atención de los servicios brindados a los usuarios.					
D4: Políticas					
16) La calidad de los servicios que brinda la municipalidad es óptima.					
17) La municipalidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación.					
18) El trámite documentario que usted realiza tiene estándares de calidad.					
19) Los servicios brindados por la municipalidad son fiables y proveen seguridad al usuario.					
20) La municipalidad cumple con la vigencia de los plazos.					

Muchas gracias.

Apéndice D: Formato de validación de instrumento



Anexo 2

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Gestión administrativa

El proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de su organización” (Munch 2010, p. 23).

Dimensión 1: Planeación

Se determinan los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos. Ósea donde desea llegar la empresa para su mejor desarrollo, teniendo en cuenta la planificación, su organización y los resultados que desea obtener. Además responde a la pregunta ¿Qué se quiere obtener? (Munch 2010, p. 27).

Dimensión 2: Organización

Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo. El diseño de la estructura es vital para que se realicen los procesos que se requieren, los métodos a emplear y las aplicaciones que las técnicas para la simplificación administrativa. Además responde a la pregunta ¿Cómo se hace? (Munch 2010, p. 27).

Dimensión 3: Integración

Es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones. Es necesario contar con los recursos tanto humanos, logísticos, materiales, económicos que se requiere para lograr la integración administrativa. Además responde a la pregunta ¿Con quién? (Munch 2010, p. 27).

Dimensión 4: Dirección

Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo. Se requiere del ajuste de las fases

administrativas en la conducción, ejecución y el liderazgo de las personas que se encuentran a en la alta dirección. Además responde a la pregunta ¿Ver que se haga? (Munch 2010, p. 27).

Dimensión 5: Control

Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones. Se requiere de establecer y conocer todos los estándares e ISO, para corregir, prevenir, mejorar la producción en los diferentes procesos productivos. Además responde a la pregunta ¿Cómo se ha efectuado? (Munch 2010, p. 27).

Variable 2: Calidad del servicio

Es la resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las empresas” (p. 12). Si la prestación supera las expectativas, el servicio proporcionado será considerado como excelente; si sólo la iguala será visto como bueno o adecuado; y si no llega a cubrirlas, entonces el servicio será catalogado como malo, pobre o deficiente (Vázquez, Rodríguez y Díaz, 1996, p. 12).

Dimensión 1: Evidencias físicas

Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas como mobiliario, equipamiento, limpieza, facilidad y conveniencia de compra, como distribución de las secciones. (Vázquez et al, 1996, p. 12).

Dimensión 2: Fiabilidad

Implica disponer de un stock suficiente que garantice, sobre todo, la atención y ofrezca productos de calidad, atendiendo cambios y devoluciones, para lo cual se debe atender de forma rápida en las cajas y proporcionar al usuario información sin errores. Se refiere a que la empresa debe disponer de stock suficiente de los productos, garantizar la calidad de los productos, admitiendo devoluciones y cambios y mostrando interés en solucionar cualquier problema de los usuarios. (Vázquez et al, 1996, p. 12).

Dimensión 3: Interacción personal

Conlleva a una capacidad de respuesta del personal ante sus pedidos y consultas, ofreciendo seguridad, transmitiendo confianza ante cualquier consulta, interaccionando al atenderlos.

flecha derecha)



Capacidad de respuesta (personal dispuesto a ayudar a los clientes y responder a sus preguntas) y seguridad (empleados siempre amables con conocimientos suficientes para responder a cualquier pregunta). Para los clientes no sólo es importante lo que se vende (calidad técnica) sino también el proceso seguido para obtener la calidad funcional (Vázquez et al, 1996, p. 12).

Dimensión 4: Políticas

Referida a la oferta de productos de calidad, los cuales correspondan a marcas reconocidas y de prestigio, en especial los relacionados con productos perecederos, y que estos sean surtidos, es decir, debe haber una amplitud y profundidad de un surtido de marcas conocidas. (Vázquez et al, 1996, p. 12).

Anexo 3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable 1: Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
D1: Planeación	Planificación Proyección a futuro Organización Obtención de resultados	1; 2; 3; 4;	Escala ordinal Escala de Likert:	Niveles: Alto 74 - 100 Moderado 47 - 73 Bajo 20 - 46
D2: Organización	Diseñar estrategias, estructuras y procesos Organización de funciones y responsabilidades Técnicas de simplificación administrativa	5; ; 6; 7; 8;	(1) Totalmente en Desacuerdo (TD)	
D3: Integración	Recursos humanos Recursos materiales Recursos logísticos Recursos económicos	9; 10; 11; 12;	(2) En Desacuerdo (ED)	
D4: Dirección	Proceso administrativo Conducción Orientación Liderazgo	13; 14; 15; 16;	(3) Indiferente (I)	
D5: Control	Evaluación de resultados Corregir desviaciones Prevención de resultados Mejora de las operaciones	17; 18; 19; 20.	(4) De Acuerdo (DA)	
			(5) Totalmente de Acuerdo (TA)	

Variable 2: Calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
D1: Evidencias físicas	Mobiliario Equipamiento Infraestructura Limpieza	1, 2, 3, 4; 5	Escala ordinal	Niveles: Alto 74 - 100
D2: Fiabilidad	Productos de calidad Atención de cambios Atención de devoluciones Atención rápida	5, 6, 7, 8; 9; 10	Escala de Likert: (1) Totalmente en desacuerdo (TD) (2) En desacuerdo (ED)	Moderado 47 - 73 Bajo 20 - 46
D3: Interacción personal	Respuesta del personal El personal es amable El personal transmite seguridad El personal transmite confianza El personal con conocimientos suficientes	11, 12; 13; 14; 15	(3) Indiferente (I) (4) De acuerdo (DA) (5) Totalmente de acuerdo (TA)	
D4: Políticas	Productos de calidad Productos seguros Productos de prestigio Productos no perecederos	16; 17; 18; 19; 20		

Anexo 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 1: Gestión administrativa.

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Planeación								
1	Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.	✓		✓		✓		
2	La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.	✓		✓		✓		
3	El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.	✓		✓		✓		
4	Al realizar algún trámite en esta institución, obtiene resultados óptimos.	✓		✓		✓		
D₁: Organización								
5	Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.	✓		✓		✓		
6	La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.	✓		✓		✓		
7	Los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente sus funciones.	✓		✓		✓		
8	La municipalidad viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.	✓		✓		✓		
D₂: Integración								
9	La municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que se brinde una debida atención a los usuarios.	✓		✓		✓		
10	La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.	✓		✓		✓		
11	Esta institución cree que cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.	✓		✓		✓		
12	Los procedimientos de gestión para abastecer de insumos al municipio son adecuados.	✓		✓		✓		
D₃: Dirección								
13	Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención a los usuarios.	✓		✓		✓		
14	En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.	✓		✓		✓		
15	Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.	✓		✓		✓		
16	El liderazgo del alcalde promueve una atención de calidad.	✓		✓		✓		
D₄: Control								
17	Los resultados del servicio brindado son óptimos.	✓		✓		✓		
18	Los procedimientos administrativos están estandarizados.	✓		✓		✓		
19	La municipalidad toma en cuenta la prevención de resultados.	✓		✓		✓		
20	El municipio realiza mejoras en los procedimientos administrativos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Menacho Vargas

DNI: 09968395

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y gobernabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima,de.....del 2016



 Firma del Experto Informante

Anexo 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 2: Calidad del servicio

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1: Evidencias físicas							
1	Las oficinas de atención están acondicionadas con la tecnología necesaria para brindar una óptima atención al público.	✓		✓		✓		
2	El municipio cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.	✓		✓		✓		
3	El municipio cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios.	✓		✓		✓		
4	El municipio se destaca por su pulcritud y limpieza.	✓		✓		✓		
5	Las áreas de atención al público se encuentran limpias (pasadizos, baños y oficinas).	✓		✓		✓		
	D2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los servicios brindados son de calidad.	✓		✓		✓		
7	Cuando ha efectuado un reclamo por algún error material se le ha atendido oportunamente.	✓		✓		✓		
8	Al realizar un reclamo por devolución (documentos, tasa) se le atendió dentro del plazo previsto.	✓		✓		✓		
9	La atención que se le brinda en las ventanillas es inmediata a sus requerimientos.	✓		✓		✓		
10	El tiempo de espera para ser atendido es tolerable.	✓		✓		✓		
	D3: Interacción personal	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los servidores municipales se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
12	El trato brindado por los trabajadores a los usuarios es cordial y respetuoso.	✓		✓		✓		
13	Los usuarios reciben de manera clara y precisa la información de los servidores públicos.	✓		✓		✓		
14	La municipalidad goza de la confianza de los ciudadanos.	✓		✓		✓		
15	Usted percibe que los trabajadores están calificados para la atención de los servicios brindados a los usuarios.	✓		✓		✓		
	D4: Políticas	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La calidad de los servicios que brinda la municipalidad es óptima.	✓		✓		✓		
17	La municipalidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación.	✓		✓		✓		
18	El trámite documentario que usted realiza tiene estándares de calidad.	✓		✓		✓		
19	Los servicios brindados por la municipalidad son fiables y proveen seguridad al usuario.	✓		✓		✓		
20	La municipalidad cumple con la vigencia de los planes.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencias

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

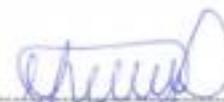
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Menacho Vargas Isabel

DNI: 09968395

Especialidad del validador: Dr. en gestión pública y gobernabilidad

Lima, de del 2016

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende en dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



 Firma del Experto Informante

Anexo 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 1: Gestión administrativa.

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Planeación								
1	Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.	✓		✓		✓		
2	La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.	✓		✓		✓		
3	El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.	✓		✓		✓		
4	Al realizar algún trámite en esta institución, obtiene resultados óptimos.	✓		✓		✓		
D₂: Organización								
5	Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.	✓		✓		✓		
6	La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.	✓		✓		✓		
7	Los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente sus funciones.	✓		✓		✓		
8	La municipalidad viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.	✓		✓		✓		
D₃: Integración								
9	La municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que se brinde una debida atención a los usuarios.	✓		✓		✓		
10	La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.	✓		✓		✓		
11	Esta institución cree que cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.	✓		✓		✓		
12	Los procedimientos de gestión para abastecer de insumos al municipio son adecuados.	✓		✓		✓		
D₄: Dirección								
13	Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención a los usuarios.	✓		✓		✓		
14	En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.	✓		✓		✓		
15	Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.	✓		✓		✓		
16	El liderazgo del alcalde promueve una atención de calidad.	✓		✓		✓		
D₅: Control								
17	Los resultados del servicio brindado son óptimos.	✓		✓		✓		
18	Los procedimientos administrativos están estandarizados.	✓		✓		✓		
19	La municipalidad toma en cuenta la prevención de resultados.	✓		✓		✓		
20	El municipio realiza mejoras en los procedimientos administrativos.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador (Dr.) Mg: Asmad Maya, Jimmy Roberto

DNI: 09452919

Especialidad del validador: Metodología - estadística

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, de del 2016

Firma del Experto Informante

Anexo 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 2: Calidad del servicio

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ¹		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1: Evidencias físicas							
1	Las oficinas de atención están acondicionadas con la tecnología necesaria para brindar una óptima atención al público	✓		✓		✓		
2	El municipio cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad	✓		✓		✓		
3	El municipio cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios	✓		✓		✓		
4	El municipio se destaca por su paciencia y limpieza	✓		✓		✓		
5	Las áreas de atención al público se encuentran limpias (pasadizos, baños y oficinas)	✓		✓		✓		
	D2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los servicios brindados son de calidad	✓		✓		✓		
7	Cuando ha efectuado un reclamo por algún error material se le ha atendido oportunamente	✓		✓		✓		
8	Al realizar un reclamo por devolución (documentos, tasa) se le atendido dentro del plazo previsto	✓		✓		✓		
9	La atención que se le brinda en las ventanillas es inmediata a sus requerimientos	✓		✓		✓		
10	El tiempo de espera para ser atendido es tolerable	✓		✓		✓		
	D3: Interacción personal	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los servidores municipales se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios	✓		✓		✓		
12	El trato brindado por los trabajadores a los usuarios es cordial y respetuoso	✓		✓		✓		
13	Los usuarios reciben de manera clara y precisa la información de los servidores públicos	✓		✓		✓		
14	La municipalidad goza de la confianza de los ciudadanos	✓		✓		✓		
15	Usted percibe que los trabajadores están calificados para la atención de los servicios brindados a los usuarios	✓		✓		✓		
	D4: Políticas	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La calidad de los servicios que brinda la municipalidad es óptima	✓		✓		✓		
17	La municipalidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación	✓		✓		✓		
18	El trámite documentario que usted realiza tiene estándares de calidad	✓		✓		✓		
19	Los servicios brindados por la municipalidad son fiables y proveen seguridad al usuario	✓		✓		✓		
20	La municipalidad cumple con la vigencia de los plazos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador ^(Dr.) Mg: Asaad Mansour Emory Roberto

DNI: 09452979

Especialidad del validador: Metodólogo - estadística

Lima, de del 2016

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

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

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

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



Firma del Experto Informante

Anexo 4. Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 1: Gestión administrativa.

N°	Dimensiones / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ¹		Claridad ¹		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Planeación								
1	Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
2	La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.	X		X		X		
3	El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.	X		X		X		
4	Al realizar algún trámite en esta institución, obtiene resultados óptimos.	X		X		X		
D₂: Organización								
5	Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.	X		X		X		
6	La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.	X		X		X		
7	Los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente sus funciones.	X		X		X		
8	La municipalidad viene adaptándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.	X		X		X		
D₃: Integración								
9	La municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que se brinde una debida atención a los usuarios.	X		X		X		
10	La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.	X		X		X		
11	Esta institución cree que cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.	X		X		X		
12	Los procedimientos de gestión para abastecer de insumos al municipio son adecuados.	X		X		X		
D₄: Dirección								
13	Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención a los usuarios.	X		X		X		
14	En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.	X		X		X		
15	Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.	X		X		X		
16	El liderazgo del alcalde promueve una atención de calidad.	X		X		X		
D₅: Control								
17	Los resultados del servicio brindado son óptimos.	X		X		X		
18	Los procedimientos administrativos están estandarizados.	X		X		X		
19	La municipalidad toma en cuenta la prevención de resultados.	X		X		X		
20	El municipio realiza mejoras en los procedimientos administrativos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: OLIVAS YGARTE, LINCOL ORLANDO

DNI: 43102056

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, de del 2016

Firma del Experto Informante

Anexo 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 2: Calidad del servicio

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
D1: Evidencias físicas								
1	Las oficinas de atención están acondicionadas con la tecnología necesaria para brindar una óptima atención al público.	X		X		X		
2	El municipio cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.	X		X		X		
3	El municipio cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios.	X		X		X		
4	El municipio se destaca por su pulcritud y limpieza.	X		X		X		
5	Las áreas de atención al público se encuentran limpias (pasadizos, baños y oficinas)	X		X		X		
D2: Fiabilidad								
6	Los servicios brindados son de calidad.	X		X		X		
7	Cuando ha efectuado un reclamo por algún error material se le ha atendido oportunamente.	X		X		X		
8	Al realizar un reclamo por devolución (documentos, tasa) se le atendió dentro del plazo previsto.	X		X		X		
9	La atención que se le brinda en las ventanillas es inmediata a sus requerimientos.	X		X		X		
10	El tiempo de espera para ser atendido es tolerable.	X		X		X		
D3: Interacción personal								
11	Los servidores municipales se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.	X		X		X		
12	El trato brindado por los trabajadores a los usuarios es cordial y respetuoso.	X		X		X		
13	Los usuarios reciben de manera clara y precisa la información de los servidores públicos.	X		X		X		
14	La municipalidad goza de la confianza de los ciudadanos.	X		X		X		
15	Usted percibe que los trabajadores estén calificados para la atención de los servicios brindados a los usuarios.	X		X		X		
D4: Políticas								
16	La calidad de los servicios que brinda la municipalidad es óptima.	X		X		X		
17	La municipalidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación.	X		X		X		
18	El trámite documentario que usted realiza tiene estándares de calidad.	X		X		X		
19	Los servicios brindados por la municipalidad son fiables y proveen seguridad al usuario.	X		X		X		
20	La municipalidad cumple con la vigencia de los plazos.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dt/ (Mg): OLIVAS UGARTE LINCOL ORLANDO

DNI: 43102056

Especialidad del validador: Metodología

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima,.....de.....del 2016

Firma del Experto Informante

Apéndice E: Artículo científico

Título:

Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario

Autora:

Maura Magdalena Peña Santillán

email: mps_1626@hotmail.com

Universidad César Vallejo

Resumen.

La investigación Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio desde el punto de vista del usuario, lo que permitió evaluar políticas, procedimientos, prácticas y lineamientos, estrategias de control en la gestión administrativa con la finalidad de demostrar técnicamente la calidad de servicio para agilizar los procesos de gestión administrativa y la calidad de servicio.

Estudio de tipo básico, de nivel correlacional no experimental, con una muestra de 328 usuarios, con una encuesta con dos instrumentos, uno para cada variable, los cuales fueron validados por juicio de expertos y confiabilidad de Alfa de Cronbach. Se llegó a la conclusión que existe relación significativa y positiva alta entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario, con un p -valor $< 0,05$ y Rho de Spearman $0,805$. Hallazgo que guarda similitud con los obtenidos por Santiago (2016), García (2016) y otros.

Palabras claves: Gestión administrativa, recursos humanos, sector público, optimización, organización.

Abstract.

The investigation Administrative management and user service quality in the district municipality of San Marcos, Huari. Ancash, aimed at determining the relationship between administrative management and quality of service from the point of view of the user, which allowed the evaluation of policies, procedures, practices and guidelines, control strategies in administrative management with the purpose of demonstrating technically the Quality of service to streamline administrative management processes and quality of service.

A non-experimental correlational level study with a sample of 328 users, with a survey with two instruments, one for each variable, which were validated by expert judgment and reliability of Cronbach's Alpha. It was concluded that there is a significant and positive high relationship between administrative management and user service quality, with a p -value < 0.05 and Spearman's Rho 0.805 . This finding is similar to those obtained by Santiago (2016), García (2016) and others.

Key words: Administrative management, human resources, public sector, optimization, organization.

Introducción.

Descripción de la realidad problemática.

A nivel mundial, encontramos el estudio realizado por el Instituto Latinoamericano del Caribe de Planificación Económica y Social de las Naciones Unidas, sobre el diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal, donde nos señala que la gestión administrativa municipal en diversos países muestran los beneficios sobre la medición de desempeño en los servicio que ofrecen las municipalidades, demostrando que ha repercutido favorablemente en la calidad de los servicio prestados al ciudadano (Arriaga, 2012).

Hoy en día resalta el concepto ciudadano cliente, este nuevo ejemplo enfrenta a la municipalidad distrital de San Marcos, con ciudadanos más informados de sus derechos y sus obligaciones con la municipalidad, donde no solo demandan una gestión transparente, sino una gestión de calidad de en la prestación de los servicios.

Según el informe 45/2015 (2015) de la Municipalidad de San Marcos-Huari, Ancash, indicó que la municipalidad de San Marcos, presenta la problemática de inconsistencia en su gestión, se traduce en el escaso desempeño de sus funciones, así como en la escasa capacidad para realizar y ejecutar los proyectos sociales para los ciudadanos. En ese sentido se aprecia que a pesar que cuentan con recursos económicos en su presupuesto debido al canon minero que posee, gran parte de estos recursos retornan al tesoro público debido a la escasa gestión de gasto para hacer buenos servicios de calidad a los usuarios. La estructura organizacional de la municipalidad de San Marcos, brinda un conjunto de servicios a sus pobladores, por una parte, por las tareas asignadas por el gobierno que se enmarca dentro de las políticas públicas de obligatorio cumplimiento como son medidas económicas, sociales, culturales, laborales etc, y también sus propias políticas municipales que salen de su propia realidad inmediata y en seguimiento del cumplimiento de las políticas centrales. Por lo tanto, la calidad de los servicios al usuario que presta la municipalidad son básicos y deficientes por una organización municipal mal estructurada y no contar con funcionarios especializados (informe 45/2015, 2015).

Siendo la calidad del servicio que se brinda al usuario en el distrito de San Marcos, una tarea pendiente que requiere ser desarrollada por los funcionarios de la municipalidad a fin de poder cambiar el concepto de servicios obligatorios engorrosos, por el de calidad de servicio al ciudadano. Por ello se requiere implementar sistemas de gestión administrativa

que mejoren la calidad y que estos se vean reflejados en los usuarios (informe 45/2015, 2015).

En tal sentido se plantea el siguiente problema general:

Problema.

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash?

Objetivo.

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Antecedentes.

Según Santiago (2016) en La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí, realizado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador, de nivel correlacional no experimental transversal, de enfoque cuantitativo, con una muestra de 421 clientes. El objetivo de la investigación fue determinar la conformidad del cliente en la gestión administrativa que realiza los trabajadores. La investigación llegó a la conclusión que la conformidad del cliente tiene una alta correlación positiva y significativa con la gestión administrativa, con rho Spearman de 0,816, p-valor < 0,05.

Se tiene a Roman (2016) en Motivación y calidad del servicio en los trabajadores del Hospital Nacional Dos de Mayo, del tipo aplicada, de nivel descriptivo-correlacional, no experimental, con una población total de 134 trabajadores con muestreo probabilístico a los que se les tomó una encuesta. El objetivo fue determinar la relación entre la motivación y la calidad del servicio en los trabajadores. Llegando a la conclusión que existe relación alta entre ambas variables con rho de Spearman de 0,863, y significativa, en tal sentido se confirmó la veracidad de la hipótesis.

Marco teórico.

Variable gestión administrativa.

En principio se tiene a Munch (2010) en su libro Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos, refiere que la gestión administrativa es “el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de su organización” (p. 23).

Dimensiones de la gestión administrativa.

Según Munch (2010) dimensiona a la gestión administrativa en: planeación, organización, integración, dirección y control (p. 27). Se tomó en cuenta estas dimensiones debido a que se ajustan a los objetivos de la investigación.

Dimensión 1: Planeación.

Es cuando se determinan los escenarios predictivos y el camino hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos aminorando los riesgos (Munch 2010, p. 27).

Dimensión 2: Organización.

Consiste en el diseño y establecimiento de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo (Munch 2010, p. 27).

Dimensión 3: Integración.

Es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones. Es necesario contar con los recursos tanto humanos, logísticos (procesos), materiales (infraestructura), económicos que se requiere para lograr la integración administrativa (Munch 2010).

Dimensión 4: Dirección.

Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo. Se requiere del ajuste de las fases administrativas en la conducción, ejecución y el liderazgo de las personas que se encuentran a en la alta dirección (Munch 2010, p. 27).

Dimensión 5: Control.

Es el período del proceso administrativo a través de la cual se determinan los estándares para valorar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones. Se requiere de establecer y conocer todos los estándares e ISO, para corregir, prevenir, mejorar la producción en los diferentes procesos productivos. Además responde a la pregunta ¿Cómo se ha efectuado? (Munch 2010, p. 27).

Variable calidad de servicio.

Según Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996), en su libro Estructura multidimensional de la calidad del servicio, se refiere a calidad del servicio como “la resultante de comparar las

expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las empresas” (p. 12). Si la prestación supera las expectativas, el servicio proporcionado será considerado como excelente, si sólo la iguala será visto como bueno o adecuado, y si no llega a cubrir las, entonces el servicio será catalogado como malo, pobre o deficiente.

Dimensiones de la calidad del servicio.

Según Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996) dimensionan a la calidad del servicio en: evidencias físicas, fiabilidad, interacción personal y políticas. Se tomó en cuenta estas dimensiones debido a que se ajustan a los objetivos de la investigación.

Dimensión 1: Evidencias físicas.

Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas como mobiliario, equipamiento, limpieza, facilidad de acceso y conveniencia de compra, como distribución de las secciones o áreas de atención.

Dimensión 2: Fiabilidad.

Implica disponer de un stock suficiente que garantice, sobre todo, la atención y ofrezca productos de calidad, atendiendo cambios y devoluciones, para lo cual se debe atender de forma rápida en las cajas y proporcionar al usuario información sin errores.

Dimensión 3: Interacción personal.

Conlleva a una capacidad de respuesta del personal ante sus pedidos y consultas, ofreciendo seguridad, transmitiendo confianza ante cualquier consulta, interaccionando al atenderlos. Capacidad de respuesta (personal dispuesto a ayudar a los clientes y responder a sus preguntas) y seguridad (empleados siempre amables con conocimientos suficientes para responder a cualquier pregunta).

Dimensión 4: Políticas.

Referida a la oferta de productos de calidad, los cuales correspondan a marcas reconocidas y de prestigio, en especial los relacionados con productos de calidad, y que estos sean surtidos, es decir, debe haber una amplitud y profundidad de un surtido de marcas conocidas.

Metodología.

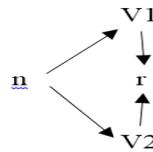
Se empleó el método hipotético–deductivo, por lo que nos va a conllevar al seguimiento de nuevos conocimientos, teniendo en cuenta otros ya establecidos y validados que gradualmente son sometidos a deducciones. Según Bisquerra (citado en Valderrama, 2015,

p. 97) explicó que este método partir de la observación se puede plantear un problema, el cual se basa en una teoría a través la inducción, luego se plantea una hipótesis mediante un razonamiento deductivo que luego se intenta validar.

Diseño.

La investigación fue de diseño no experimental debido a que las variables en estudio no se manipularon. (Hernández, 2014, p. 28). El estudio fue de alcance temporal transversal debido a que el instrumento se aplicó una única vez. Hernández et al., (2014, p. 151), indicó este estudio describir variables y analizar su incidencia en un momento dado.

Esquema del diseño:



Dónde: n: población, V1: gestión administrativa, r: coeficiente de correlación, V2: calidad del servicio

Población.

Según Hernández et al., (2010) la población es el conjunto de elementos que es posible de ser analizado respecto a un fenómeno de estudio; en este caso, la población está comprendida por 2232 usuarios de la Municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Muestra.

Por tener una población finita se determinó una muestra probabilística de 328 usuarios en municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Muestreo.

Se realizó un muestreo probabilístico aleatorio. Según Weiers (2008) explico que el muestreo probabilístico “cada elemento de la población tiene una oportunidad conocida y calculable de ser incluido en la muestra”.

Técnica.

Se empleó la técnica de la encuesta con un instrumento con la finalidad de recabar información respecto a las variables. Según Hernández et al., (2014), definió la encuesta como “la puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información de una muestra amplia de sujeto” (p. 240).

Instrumentos.

Los instrumentos fueron validados por expertos. Según Supo (2015) indicó que la validez por juicio de experto es “la revisión crítica que realizan una o más personas con experiencia en cuestionarios y en la temática sobre el mismo”. Se comprobó su fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,844 para la variable gestión administrativa y de 0,861 para la variable calidad de servicio. En tal sentido, Hernández et al (2014) establece que: “la confiabilidad de un instrumento de medición es cuando produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Resultados.

Estadística descriptiva.

Niveles de gestión administrativa.

Tabla 3

Niveles de la gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	68	20,7
	Moderado	223	68,0
	Alto	37	11,3
	Total	328	100,0

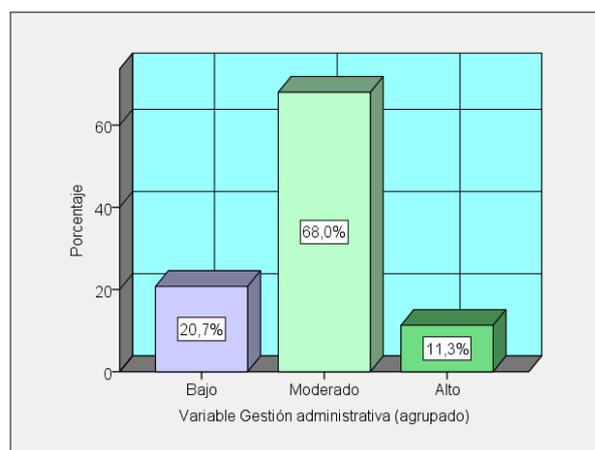


Figura 1 Niveles de gestión administrativa

En la tabla 8 y figura 2 se expone los valores porcentuales de la variable gestión administrativa. Se observó que 20,7 % (68) presentan un nivel bajo, el 68,0 % (223) tienen un nivel moderado y el 11,3 % (37) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado la gestión administrativa.

Niveles de calidad de servicio.

Tabla 4

Niveles de calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	89	27,1
	Moderado	181	55,2
	Alto	58	17,7
	Total	328	100,0

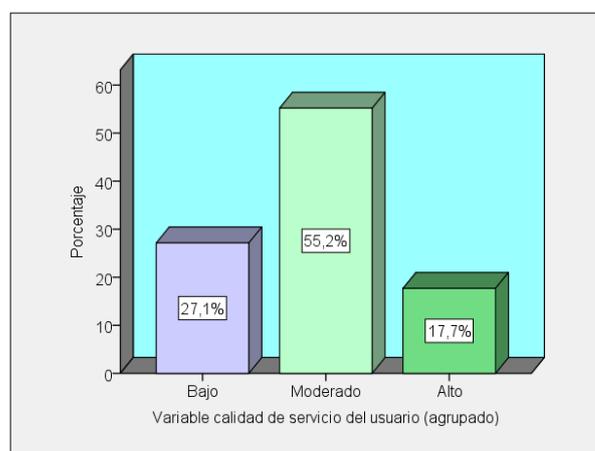


Figura 2. Niveles de calidad de servicio

En la tabla 14 y figura 8 se exponen los valores porcentuales referidos a los niveles de la variable calidad de servicio. Se observa que el 27,1 % (89) considera un nivel bajo en la calidad, el 55,2 % (181) un nivel moderado y el 17,7 % (58) nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel moderado.

Estadística inferencial.

Prueba de hipótesis.

H_0 : No existe relación positiva significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

H_a : Existe relación positiva significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Tabla

Correlación entre la gestión administrativa y calidad del servicio

			Correlaciones	
			Variable Gestión administrativa	Variable calidad de servicio
Rho de Spearman	Variable	Coeficiente de correlación	1,000	,805
	gestión	Sig. (bilateral)	.	,000
	administrativa	N	328	328
Variable	calidad	Coeficiente de correlación	,805	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	328	328

La tabla xx expone el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,805$ y el $p\text{-valor} < 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Discusión.

Interpretación de los resultados y compararlos con otros, exponer sugerencias

Se determinó la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio. De acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,805, $p = 0,000$ ($p < 0,05$), Estos hallazgos guardan relación con los obtenidos por Santiago (2016) en su estudio La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí, el cual llegó a la conclusión que la conformidad del cliente tiene una alta correlación

positiva y significativa con la gestión administrativa, con un valor de rho Spearman de 0,816, p -valor $<0,05$. Además indicaron que el control es un factor importante a tomar cuenta en los procesos de gestión administrativa.

Conclusiones.

Se determinó que entre la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva y significativa mayor al 95 % de confianza por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 68,0 % en un nivel moderado y 11,3 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Referencias.

- Arriaga, R. (2012). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal*. Santiago de Chile: CEPAL.
- García, C. (2016). *Calidad del servicio y la atención del servicio al usuario en la biblioteca comunal de Temuco*. Temuco, Chile: Universidad de Lleida.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *metodología de la investigación (cuarta edición)*. México: McGraw-Hill.
- Informe 45/2015. (2015). *Plan operativo de gestión administrativa*. Huari: Municipalidad de San Marcos.
- Munch, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*.
- Roman, C. (2016). *Motivación y calidad del servicio en los trabajadores del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Lima: Universidad San martin de Porres.
- Santiago, L. (2016). *La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí*. Mnabí, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Valderrama, S. M. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Vásquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, A. (2010). *Estructura multidimensional de la calidad del servicio*. España: Universidad de Oviedo.
- Supo, J. (2012). *Seminario de investigación científica, sinopsis del libro*. México: México.
- Wiers, R. (2008). *Introducción a la Estadística para Negocios (5 ed.)*. México D. F., México: Cengage Learning Editores S. A.