



**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Administración y calidad de servicios en mercados de abastos de  
la Municipalidad Provincial de San Martín – 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Huaman Fasabi, Jesed ([orcid.org/0000-0003-1400-6190](https://orcid.org/0000-0003-1400-6190))

**ASESOR:**

Dr. Delgado Bardales, Jose Manuel ([orcid.org/0000-0001-6574-2759](https://orcid.org/0000-0001-6574-2759))

Dr. Saavedra Sandoval, Renán ([orcid.org/0000-0002-3018-9460](https://orcid.org/0000-0002-3018-9460))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2025**

## Declaratoria de autenticidad de los asesores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN , DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Administración y calidad de servicios en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2024", cuyo autor es HUAMAN FASABI JESED, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 03 de Diciembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL DNI: 01126836 ORCID: 0000-0001-8574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 14-12-2024 12:09:59
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 14-12-2024 12:09:59

Código documento Trilce: TRI - 0938130

## Declaratoria de originalidad del autor/ autores



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HUAMAN FASABI JESED estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Administración y calidad de servicios en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JESED HUAMAN FASABI DNI: 78880237 ORCID: 0000-0003-1400-6190	Firmado electrónicamente por: HHUAMANFA28 el 03- 12-2024 12:28:37

Código documento Trilce: TRI - 0938128

Activar W  
Ir a Configuración

## **Dedicatoria**

A mi Dios, fuente de sabiduría y guía en cada paso de mi vida. (Ebenezer).

Con profundo amor, a mis padres, Rosa y Anaximandro, por su apoyo invaluable en cada proyecto trazado y por haber sentado en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación.

**Jesed**

## **Agradecimiento**

A mis padres, por su amor y apoyo incondicional. A la Mg. Lic. Karoll Campos, por permitirme ingresar al mundo de la gestión pública y brindarme su confianza. Al Mg. CPC. Maycol Morales, por su amor, comprensión y apoyo mutuo en nuestro crecimiento profesional.

A mis docentes por compartir sus conocimientos, especialmente a mi asesor por su paciencia y guía en la elaboración de mi tesis. A la Universidad César Vallejo por su espacio académico y a la Municipalidad Provincial de San Martín por permitir el desarrollo de mi carrera profesional.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor/ autores .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA .....	18
III. RESULTADOS .....	21
IV. DISCUSIÓN .....	27
V. CONCLUSIONES .....	31
VI. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS .....	39

## Índice de tablas

Tabla 1.Nivel de la administración y sus dimensiones. ....	21
Tabla 2.Nivel de la calidad de servicios y sus dimensiones. ....	22
Tabla 3.Prueba de normalidad. ....	23
Tabla 4.Relación entre las dimensiones de la administración y la calidad de servicios.....	24
Tabla 5.Relación entre la administración y la calidad de servicios.....	25

## Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de entre la administración y la calidad de servicios. ....	26
--	----

## Resumen

La investigación se relaciona con el ODS 16 y su meta 16.6 que fue diseñado específicamente para promover el desarrollo social de forma justa y pacífica, la investigación tuvo como objetivo de determinar la relación entre la administración y la calidad de servicios en mercados de abastos. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional, cuya población fue de 491 comerciantes y una muestra de 216 comerciantes. La técnica fue la encuesta y como instrumentos los cuestionarios. Los resultados determinaron que el nivel de la administración es medio en 70 %, el nivel de calidad de servicio es medio 61 %, además, existe relación entre las dimensiones de la administración y la calidad de servicios, ya que cuenta con un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). Concluyendo que existe relación positiva moderada y significativa entre la administración y la calidad de servicios en mercados de abastos, mediante el análisis estadístico del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,632, y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además, el coeficiente de determinación fue 39,94 % de dependencia entre las variables.

**Palabras clave:** Administración, calidad de servicio, recursos humanos

## **Abstract**

The research is related to SDG 16 and its target 16.6, which was specifically designed to promote social development in a fair and peaceful manner. The objective of the research was to determine the relationship between administration and the quality of services in supply markets. The research was basic, non-experimental design, quantitative approach, descriptive correlational scope, whose population was 491 merchants and a sample of 216 merchants. The technique was the survey and the instruments were questionnaires. The results determined that the level of administration is medium at 70%, the level of service quality is medium at 61%, in addition, there is a relationship between the dimensions of administration and the quality of services, since it has a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ). Concluding that there is a moderate and significant positive relationship between administration and the quality of services in food markets, through the statistical analysis of the Spearman Rho correlation coefficient of 0.632, and a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ), in addition, the coefficient of determination was 39.94% of dependence between the variables.

Keywords: Administration, service quality, human resources

## I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a la importancia de estudiar la administración y calidad de servicios en mercados de abastos es fundamental debido a que permite conocer la forma en como estas se vienen administrando para no afectar la calidad de los productos que allí se brindan; por tanto, el presente estudio guarda relación con el cumplimiento del ODS 16 que fue diseñado específicamente para promover el desarrollo social de forma justa y pacífica considerando a la inclusión como uno de los factores preponderantes para que la ciudadanía pueda acceder de forma justa a los beneficios generados por parte de las instituciones, así como también el mejoramiento de la eficacia e institucional en sus diversos niveles, además del cumplimiento de la meta 16.6 que pretende crear instituciones eficaces y transparentes por medio de la rendición de cuentas (Naciones Unidas, 2018).

Asimismo, mundialmente los análisis acerca de la administración por parte de las instituciones, han arrojado datos negativos que involucran la falta de predisposición y compromiso por parte de las autoridades debido a que los presupuestos muchas veces han estado enfocados en la cobertura de necesidades personales, lo cual ha conllevado a que los servicios no sean los adecuados para satisfacer al ciudadano. Además, Vargas-Merino y Zavaleta (2020), determinaron que los gastos estatales no se han realizado con transparencia, así como, se encuentra afectado por los diversos conflictos internacionales que provocan inestabilidad en la economía y diversas tensiones.

Por otra parte, según Víquez-Duarte y Orozco-Delgado (2020), los países latinoamericanos presentan diversas desigualdades y carencias de tipo económicas y sociales que están relacionadas con la falta de competitividad de las autoridades para establecer la administración adecuada, tanto de los recursos como de la infraestructura económica que permita a los comerciantes realizar sus actividades con normalidad. Sin embargo, Vílchez-Casas (2021) en los últimos años estuvieron visualizando dificultades con el crecimiento del PBI, el cual generó un retroceso de 4,4% dentro de la región

latinoamericana, dentro del cual en gran parte estuvo generado por las dificultades en la realización de los gastos públicos, generando que el 71% de los clientes busquen nuevas opciones para cubrir estas necesidades, mientras que el 36% no realiza la prestación de calidad, así como también el 40% desvía sus intereses por que no se atienden sus reclamos (Dávila-Rodríguez, 2021).

Finalmente, a nivel local, la realización del estudio está centrado precisamente en los mercados de abastos, el cual se orientan a los productos hacia los clientes bajo la modalidad de minoristas y mayoristas en lo que concierne a bebidas y alimentos, dentro de los cuales se observaron falencias como la poca capacidad para gestionar sus presupuestos que facilite el mejoramiento de la infraestructura y la limpieza de los locales, así como tampoco pueden realizar la provisión correspondiente de los productos con mayor salida. Se formuló como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la administración y la calidad de servicios en mercados de abastos de la MPSM - 2024? Y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de administración en mercados de abastos de la MPSM - 2024?; ¿Cuál es el nivel de calidad de servicios en mercados de abastos de la MPSM - 2024?; ¿Cuál es la relación según dimensiones entre la administración y la calidad de servicios en mercados de abastos de la MPSM - 2024?

Es por ello que se consideró la justificación por **conveniencia** en la medida donde los resultados permitieron a los directivos encaminar a las actividades relacionadas con los presupuestos destinados a los mercados de abastos, al investigador brindó un diagnóstico para futuras decisiones. En cuanto a la **relevancia social**, se generó mejores posibilidades de satisfacción de las personas que consumieron en los mercados de abastos y garantizó su bienestar de ellos como de los comerciantes. El estudio posee **valor teórico** debido a que busco la incorporación de diversas teorías y demás información relevante acerca del tema y se pudo desarrollar una contribución competitiva a la ampliación del conocimiento acerca de las variables estudiadas.

Correspondiente a las **implicancias prácticas** se brindaron sugerencias para ser tomadas en cuenta por parte de los directivos del gobierno local para la mejora de las problemáticas existentes. Correspondiente a la **utilidad metodológica**, empleando técnicas e instrumentos (encuesta y cuestionario) que podrán ser aplicados por otros investigadores. Además, se tuvo como **objetivo general**: Determinar la relación entre la administración y la calidad de servicios en mercados de abastos de la MPSM - 2024, y como **objetivos específicos**: **i)** Identificar el nivel de administración en mercados de abastos de la MPSM- 2024; **ii)** Medir el nivel de calidad de los servicios en mercados de abastos de la MPSM-2024; **iii)** Establecer la relación según dimensiones de la administración y la calidad de servicios en mercados de abastos de la MPSM-2024.

Asimismo, para los antecedentes, Cortez (2023), Miranda et al. (2022), Mota (2022), y Sierra et al. (2023), concluyeron que, los sistemas adecuados juntamente con el mejoramiento de las competencias laborales respecto a la gestión, permite lograr mejores resultados debido a que no sólo se podrá abordar la planificación con transparencia y cohesión, sino que también se podrá facilitar el procesamiento de datos para que los encargados puedan tomar decisiones de forma precisa y alcanzar los resultados deseados; esto también involucra el fortalecimiento de la innovación tecnológica como un elemento funcional que permitirá lograr la eficiencia respecto al procesamiento de datos para abordar las decisiones de manera fundamentada en la realidad y las mejores oportunidades de desarrollo.

En tanto, Andara-Suárez y Peña-Barríos (2022), Señalín-Morales (2020), Torres-Guzmán y Salazar-Espinoza (2020), concluyen que, el mejoramiento de la competitividad en cuanto a la gestión está vinculada con la predisposición de los directivos para utilizar aquellas herramientas que han sido establecidas por parte de los lineamientos normativos, de modo que no solamente se logre la ejecución de los gastos con la mayor calidad posible, sino que también se pueda realizar la revisión adecuada de la forma en cómo

se viene distribuyendo cada uno de los elementos a través de las herramientas de control, para aplicar las sanciones necesarias cuando sea requerido.

Asimismo, Rodríguez-Armijos et al. (2023), Rojas-Martínez (2020), Henao-Colorado (2021), y Malpartida-Meza (2022), concluyen que, dentro de los elementos involucrados en el mejoramiento de la calidad en las municipalidades se encuentra la gestión de los recursos debido a que estos permiten desarrollar actividades estratégicas para el mejoramiento de infraestructura y la distinción de los servicios para lograr una cobertura a una mayor cantidad de beneficiarios, dentro de los cuales no solamente se involucra a los ciudadanos sino también a las empresas que utilizan la infraestructura estatal para llevar a cabo sus actividades económicas; también establecieron que es necesario la determinación de un enfoque hacia las necesidades de los usuarios para abordar el despliegue competitivo de los recursos para la eliminación de los atrasos en el cumplimiento del cronograma de obra.

De la misma forma, Durón-González (2023), Romero-Escalante (2023), Carmelino-Ameth (2023), y Perez (2024), concluyen que, la incorporación de la automatización dentro de la gestión permite una mejora del 60.28% en relación a los modelos tradicionales, sin embargo aún se requiere abordar procedimientos para analizar el funcionamiento integral de las instituciones para la identificación de los sistemas que participan dentro de ello y establecer los mecanismos de mejora en función a los errores detectados, teniendo en cuenta que muchas veces las instituciones cuentan con los recursos para desplegar las obras que permita brindar una solución a las necesidades de la población, pero debido a la incompetencia para la administración no se puede lograr una ejecución competitiva por lo que el dinero regresa nuevamente al estado a pesar de que la ciudadanía continuamente venga reportando problemas dentro de su sector.

Además, las teorías de la **administración** se basan a la **teoría del Equilibrio Puntuado**, determina que es necesario la existencia de un equilibrio entre la disposición de recursos por parte de las organizaciones para abordar los

gastos pertinentes y su administración, juntamente con aquellos proyectos, de modo que no se genere un desbalance con la capacidad de inversión (Corrêa da Silva et al., 2020). **Teoría del PEI**, está relacionado con la administración prospectiva que permite identificar diversos horizontes o escenarios posibles que pueden ser logrados a través de la gestión adecuada (Quiroz-Mejía, 2022). **Una visión teórica de la administración**, establece los conceptos principales coherentes con la administración de cada recurso dentro de ellos se resalta a la nitidez como el elemento estratégico que permitirá generar confianza con el público (Solórzano-Zavala, 2022).

En cuanto a la variable **administración**, según Girao (2020), es considerado como el proceso por medio del cual las instituciones realizan el uso de sus recursos de manera eficiente en función a los objetivos planificados y sostenidos en las carencias de la ciudadanía dentro de la jurisdicción municipal. Asimismo, García-Murillo & Esparza-Hernández (2024), manifestaron que el cumplimiento de los procesos que involucra la administración institucional de cualquier ambiente público permitirá cumplir con las normativas para lograr resultados congruentes con las necesidades y expectativas del ciudadano. Por tanto, Ramió (2024), indicaron que la administración se debe desarrollar de forma transparente e imparcial sin generar beneficios innecesarios. En últimos tiempos, Maldonado-Meléndez (2024), sostuvo que la administración de las instituciones se desarrolla de forma parcializada debido a los diversos intereses que vienen imperando en los niveles de gobierno, por lo que no solamente se genera el direccionamiento equivocado de los recursos.

Por otro lado, Boly-Barry (2022), menciona que, la administración se trata de un proceso que puede resultar complejo cuando no se toma en cuenta el cumplimiento de cada una de las etapas como un sistema que conlleva al mejoramiento de la gestión de cada uno de los recursos. Por tanto, Díaz-Pacheco et al. (2023), mostraron que es preciso la designación de profesionales capacitados en temas de administración estatal para poder realizar la integración de las estrategias pertinentes que conduzcan hacia el aprovechamiento de los recursos juntamente con el mejoramiento de la

capacidad de inversión y la infraestructura necesaria que facilitará mejores oportunidades para los comerciantes dentro de los mercados y otros ambientes que se encuentran bajo la administración estatal, es decir, estos cargos no deben ser desempeñados por profesionales que no están capacitados para planificar adecuadamente y aplicar soluciones prácticas (Alderete, 2024).

El fortalecimiento de los procesos administrativos permite que las organizaciones desarrollen sus actividades de forma coordinada considerando sus objetivos así como también la disponibilidad de los recursos para que estos sean empleados estratégicamente, por lo tanto, la implementación de este proceso juega un rol fundamental dentro de la estructura organizacional porque conlleva a fortalecer su capacidad para alcanzar los objetivos y prestar servicios que realmente sean utilizados por parte de los usuarios, así como también contribuir con la economía mediante servicios de formalización para las actividades comerciales y empresariales teniendo en cuenta que las municipalidades también tienen la responsabilidad de regular este tipo de actividades para fomentar la competencia libre sin generar obstrucciones que puedan conllevar a limitar el desarrollo; es por ello que los directivos institucionales deben conocer su responsabilidad multilateral dentro del proceso de administración para aportar valor significativo (Astoni-Sena et al., 2022).

Por otro lado, es necesario partir desde una planificación realmente determinada en base a las necesidades de la institución para mejorar sus capacidades de intervención ante las necesidades de los usuarios, esta problemática es resaltante debido a que en múltiples ocasiones se han visualizado directivos que han planteado problemáticas que no existen debido a su posiciones internas sin realizar la verificación óptima en el campo específico donde se desarrollan los hechos y se producen las necesidades, lo mismo que ha venido generando la designación de proyectos que no contribuyen con el mejoramiento de la economía y las condiciones sociales para las personas debido a que no ha sido posible la identificación de los beneficiarios para sustentar el proyecto; por todo ello, es necesario hacer

énfasis en el desarrollo de la administración cumpliendo cada uno de los procedimientos para finalizar con el control óptimo que ayudará a identificar los errores y brindar una solución competitiva (Luque-Mateo, 2023).

Asimismo, la dirección institucional debe estar a cargo de personas que conozcan sus funciones y al mismo tiempo los objetivos de las entidades para realizar el mejoramiento de las actividades juntamente con la incorporación de mecanismos para administrar los recursos de forma transparente y optimizada buscando siempre la maximización de los beneficios para los usuarios donde se contemple sus necesidades reales, por lo tanto, se debe dar cumplimiento a una serie de requisitos que se encuentran normados en el ámbito estatal mediante leyes, por lo que el desempeño debe estar enmarcado dentro de estas directrices para no generar acciones que pueden ser de tipo administrativas únicamente para el colaborador así como también la pérdida de los fondos que debieron ser empleados para brindar soluciones competentes a los requerimientos de la ciudadanía, los cuales se van agravando cuando no existe una intervención idónea y responsable por parte de las autoridades designadas (Vignolo-Cueva, 2022).

De la misma manera, es preciso ser conscientes de que la administración de los mercados de abastos no solamente compete a las instituciones municipales sino que también debe ser designada a los encargados de la verificación de la calidad, quienes tienen la responsabilidad de verificar que se vayan cumpliendo las disposiciones de higiene y orden dentro de estos locales, de modo que no solamente se cumplan las normativas sino que también se realice la identificación de problemas para brindar sugerencias a las autoridades que conlleven hacia la mejora respectiva; mientras tanto, la organización de asociaciones y otro tipo de comités dentro de estos locales resulta fundamental debido a que conlleva a abordar una verificación incito de las falencias que se pueden estar generando internamente, las mismas que muchas veces no pueden ser detectadas por parte de las municipalidades debido a que se enfocan en el panorama general, es decir, esta organización permitirá identificar problemas y aplicar las soluciones necesarias (Elías, 2023).

Asimismo, se debe contemplar que el funcionamiento óptimo de los mercados de abastos implica la integración del orden para no perjudicar al público debido a que pueden generar afecciones a la salud, por lo tanto, el procedimiento de control debe ser exhaustivo y eficiente de manera transparente donde se recopilen realmente los problemas para posteriormente planificar las soluciones respectivas juntamente con la determinación de las sanciones acorde con el marco normativo vigente; dentro de este contexto entra a tallar la responsabilidad de los directivos de los mercados juntamente con las municipalidades para realizar la designación de personas responsables del monitoreo y el establecimiento de normativas claras para ser aplicadas a favor de los clientes o consumidores quienes requieren acceder a la mejor calidad (Alderete, 2024).

Dentro de este contexto, la administración es aplicable a una enorme cantidad de escenarios siempre y cuando se realice la adaptación en concordancia con las necesidades y exigencias institucionales, es por ello que los mercados de abastos también pueden hacer uso de esta herramienta para la organización de los recursos juntamente con la determinación de objetivos enfocados en la mejora de la calidad perceptible por parte de los clientes, teniendo en cuenta que esto ayudará a mejorar su imagen y la transmisión de seguridad hacia el público para una mayor concurrencia; por ello, es imprescindible hacer énfasis en la planificación y las demás etapas complementarias que ayudan a obtener los resultados específicos, promoviendo la competitividad y la transparencia (Pacheco et al., 2023).

De manera similar, brindando realce a la importancia de la administración dentro de las instituciones que pertenecen al estado, es preciso destacar que existen normativas claras que han sido planificadas para mejorar el cumplimiento de estas disposiciones, sin embargo, la problemática radica en que las autoridades no están comprometidas con garantizar su cumplimiento debido a que presentan otro tipo de objetivos ajenos a la función pública por lo cual no se obtienen los resultados que generen beneficios para el consumidor de los mercados de abastos, para garantizar que las instituciones se vayan administrando correctamente bajo el cumplimiento de las

disposiciones juntamente con la obtención de los resultados que han sido planificados para garantizar su crecimiento óptimo sin generar afecciones a los usuarios o grupos de interés asociados que pueden tener una implicancia directa (Ramió, 2024).

Por otra parte, la etapa de control es imprescindible debido a que no solamente permite la identificación de los errores sino que también conlleva determinar un precedente que puede ser tomada en cuenta posteriormente para el nuevo generar las mismas afecciones, toda vez que cada una de estas limitaciones son documentadas para ser tomadas en cuenta en la realización de las actividades, lamentablemente, los cambios de gestión y directivas dejan sin efecto algunas disposiciones institucionales por lo que los errores siguen generando afecciones para la institución y los usuarios, tomando en cuenta que el reinicio del período del mandato municipal implica también el cambio de autoridades que cuentan con orientaciones éticas diferentes y que muchas veces no son congruentes con las gestiones anteriores, provocando conflictos que directamente generan problemas para atender los requerimientos del público, motivo por el cual se debe aplicar el seguimiento de manera transparente e imparcial (Maldonado-Meléndez, 2024).

Mientras tanto, es imprescindible tomar en cuenta la importancia de la etapa de dirección dentro del proceso administrativo debido a que implica la integración de profesionales con la capacidad de liderazgo que promuevan el mejoramiento de las competencias en los colaboradores y el enfoque a ver si el fortalecimiento de los resultados debido a que estos no solamente están relacionados con el bienestar propio sino también con los usuarios debido a que se trata de instituciones cuya responsabilidad es velar y representar los intereses de la ciudadanía ante las autoridades competentes, es decir, las instituciones deben ser dirigidas por personas que realmente conozcan sus funciones y estén comprometidas con brindar valor agregado para los usuarios institucionales además de generar un aporte para la economía atendiendo los requerimientos de las personas jurídicas y otro tipo de servicios que se encuentran a cargo de las entidades de acuerdo a la normativa vigente (Boly-Barry, 2022).

Seguidamente, Gomes de Oliveira y Abib (2023), manifestaron que es necesario desarrollar la formulación de estrategias adaptadas a las necesidades dentro de los mercados y otros organismos para lograr mejores resultados. Además, Elías (2023), destacó lo importante de aplicar estrategias con un objetivo específico de acuerdo a lo planeado para generar beneficios competitivos. En tanto, Vázquez-Pérez (2022), determinaron que dentro de la administración de los mercados de abastos también se encuentra la aplicación del análisis de la forma en cómo se va desarrollando la logística y el involucramiento de los aspectos vinculados con la movilización interna de los productos, de modo que se brinde un servicio eficiente a los clientes o usuarios.

También, Chípuli-Castillo (2022), mencionó que existe una relación respecto a la administración estatal con el derecho debido a que permite desarrollar la administración bajo el cumplimiento de los estatutos jurídicos para no generar perjuicios en contra de los administrativos. Además, Mariñez-Navarro (2022), determinaron que todos los actos administrativos deben estar sustentados en las normativas públicas para obtener el respaldo legal para desarrollar las actividades que le han sido conferidas como parte de las responsabilidades. Asimismo, Vignolo-Cueva (2022), estableció la importancia de vincular el derecho con la administración institucional debido a que permite el reconocimiento de las normativas y las diversas afecciones que puede provocar la omisión de estos lineamientos, es por ello que las entidades cuentan con diversas áreas dentro de la cual se encuentra el área legal que permite brindar el soporte respectivo para no generar acciones legales que pueden ir en contra de los recursos.

Además, Luque-Mateo (2023), hacen mención que, la administración de las instituciones también se relaciona con la economía política debido a que busque el mejoramiento de la prosperidad en los diversos sectores a través del direccionamiento adecuado de las estrategias a través de programas y proyectos significativos. Por otro lado, Vaquero-García & Cadaval-Sampedro (2022), indican que, la incorporación de un enfoque económico dentro de la

administración pública permite realizar la simplificación de los procesos. Tomar en cuenta también la jerarquía de la contabilidad dentro de la administración debido a que permite conocer el estado de salud financiera institucional para desarrollar las inversiones y otras decisiones relevantes (Astoni-Sena et al., 2022).

En cuanto a las dimensiones de la **administración**, según Girao (2020), se encuentra la dimensión **gestión y planificación**, considerada como la etapa en la cual se realiza la gestión de los recursos que se necesitan dentro de la institución para lograr los objetivos, así como también se desarrolla la planeación de actividades y en concordancia con la visión para poder ser logrados en un tiempo específico. Cuyos indicadores son: ubicación, representa lugar donde se encuentran desarrollando las actividades por parte de la institución, la cual determina la responsabilidad de cobertura (Girao, 2020); planificación de desarrollo, contempla la identificación de las necesidades y las oportunidades que se pueden aprovechar para potenciar el crecimiento de la economía (Girao, 2020); higiene, implica el mejoramiento de las condiciones higiénicas de las instalaciones municipales (Girao, 2020); supervisión, implica el seguimiento continuo de las actividades desarrolladas; servicios básicos, son aquellos servicios prestados por parte de las instituciones de forma fundamental para el beneficio del usuario (Girao, 2020).

Asimismo, la dimensión **recursos humanos**, corresponde a la administración correcta del personal a través de mecanismos de mejoramiento de las competencias por medio de capacitaciones y la medición del desempeño para poder realizar las mejoras pertinentes a fin de lograr la eficiencia institucional (Girao, 2020). Cuyos indicadores son: organización, representa la forma en cómo se distribuyen las responsabilidades de los colaboradores (Girao, 2020); dirección, es la aplicación del liderazgo para la dirección de los colaboradores en la realización de sus responsabilidades (Girao, 2020); controlar, involucra actividades de control para garantizar que se vayan realizando las actividades de acuerdo a lo planificado (Girao, 2020); ejecución, implica la realización de las acciones en concordancia con el cronograma planificado (Girao, 2020);

fiscalización, compete la etapa donde se realiza la verificación continua de las actividades realizadas para que se cumplan en concordancia con las normas (Girao, 2020).

Además, la dimensión **recursos materiales**, contempla todos aquellos recursos tanto físicos como invisibles que permite la administración adecuada de las instituciones, así como también se encuentran las técnicas e instrumentos que facilita la recopilación de datos para tomar decisiones (Girao, 2020). Cuyos indicadores son: bienes y servicios, son aquellos intangibles y los productos brindados por parte de terceros para que la municipalidad pueda lograr su funcionamiento óptimo (Girao, 2020); organización, representa la estructura organizacional y cómo se distribuyen las áreas para alcanzar el cumplimiento de los objetivos (Girao, 2020); infraestructura segura, representa a la solidez de las edificaciones para garantizar la seguridad de los colaboradores (Girao, 2020); salubridad, representa las condiciones de seguridad higiénica de las instalaciones para preservar la salud (Girao, 2020); comodidad, involucra a la calidad del mobiliario para que los colaboradores puedan sentirse cómodos realizando sus actividades (Girao, 2020).

Asimismo, las **teorías** de la **calidad del servicio** se encuentra la **teoría de la empatía de Husserl**, establece un enfoque humanista donde las personas puedan considerar las necesidades y requerimientos de los demás para ponerse en su lugar y mostrar su predisposición de ayuda (Savignano, 2019). **Teoría del servicio de León Duguit**, en la cual considera la priorización de mejoras a través de la incorporación de estrategias para conocer los requerimientos de forma anticipada con la finalidad de desarrollar un direccionamiento idóneo que conduzca hacia la satisfacción (Quezada-Rodríguez, 2021). **Teoría de cola del matemático danés A. K. Erlang**; manifestó que la calidad de los servicios se mide a través de la estimación del tiempo que toma a la organización la entrega hacia el usuario, de modo que se requiere el diseño de estrategias para disminuir los tiempos (Mendoza-Macías y Ramos-Alfonso, 2020).

Asimismo, las **bases teóricas** de la **calidad de servicio**; Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez (2021), se propicia a través de la incorporación de nuevas características intangibles que permita cumplir con las expectativas funcionales por parte del público, el cual también es un elemento fundamental para lograr la satisfacción. Según Directiva N° 001-2021-PCMSGP (2021), presenta a competitividad con la cual las instituciones han desarrollado los servicios en concordancia con las necesidades de los usuarios para lograr una interacción adecuada así como los comportamientos pertinentes, los mismos que se producen cuando existe una convergencia entre las expectativas y las prestaciones de los servicios brindando beneficios intangibles como la seguridad y experiencias positivas.

Por otro lado, Alsuwaidi & Sultan (2023), determinaron que el mejoramiento de los servicios dentro del ámbito estatal no solamente representa una obligación, sino también un compromiso que es asumido por parte de las autoridades al momento de formar parte de las entidades, por lo que los ciudadanos tienen todo el derecho de exigir. Es por ello que la amplia diversidad de los servicios prestados por parte de las municipalidades deben ser mejorados constantemente dentro de los cuales se encuentra el recojo de la basura, el agua potable, el saneamiento, entre otros que le corresponden por derecho y es una responsabilidad estatal para el mejoramiento y mantenimiento adecuado a fin de brindar una prestación de calidad que cumpla con los estándares internacionales y nacionales estipulados por la normativa (Badajoz-Ramos et al., 2023).

De esta manera, Mamani-Quispe y Vilca-Colquehuanca (2022), mencionaron que muchas veces los ciudadanos vienen exigiendo pero las instituciones hacen caso omiso debido a que sus autoridades no están comprometidas con el mejoramiento constante; además, Astudillo et al. (2023), muchas veces imperan intereses políticos y económicos por parte de los funcionarios que impiden la consideración óptima de la población, por lo que remarca la importancia de abordar la fiscalización constante para detectar este tipo de acciones fraudulentas que van en contra de la ley así como también hacia los

recursos institucionales, de modo que las inversiones se desarrollen de forma transparente sin generar acepciones de tipo demográficas, culturales o económicas.

Conjuntamente, Rodríguez-Armijos et al. (2023), deducen que, la ciudadanía con el gobierno debe trabajar de forma mancomunada debido a que son elementos fundamentales que permiten abordar actividades estratégicas, dentro del cual el primer elemento denominado ciudadanía facilita la incorporación de información hacia los directivos institucionales para desarrollar el direccionamiento de los recursos a través de obras de alto impacto para solucionar las falencias representativas. Asimismo, Morán-Figueroa y Ayvar-Campos (2020), manifestaron que la descentralización de las instituciones ha permitido el mejoramiento, sin embargo aún se han venido observando problemas vinculados con la malversación de los fondos debido a que la administración se realiza sin la fiscalización adecuada debido a que el más alto nivel de gobierno no tiene abasto para desarrollar el seguimiento de los recursos designados a todas las instituciones.

También, Tacoamán-Villafuerte y Paredes-Paredes, (2021), afirmaron que la gestión de la calidad es un enfoque estratégico iniciando por el reconocimiento de lo que significa calidad, de modo que se vaya incorporando los elementos visibles e invisibles que puedan ser aprovechados por parte de los usuarios. Dentro de ello también se involucra la integración de una filosofía positiva centrada principalmente en los ciudadanos en conformidad con las normativas y los derechos establecidos, de modo que las entidades trabajen de forma coordinada para mejorar su competitividad y capacidad para atender las necesidades a través del mejoramiento continuo, tomando en consideración un enfoque humanista para ponerse en lugar de los más necesitados (Rodríguez-Gómez y Rosique-Cedillo, 2022).

Además, las dimensiones de la **calidad del servicio** según Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez (2021), se encuentra la **fiabilidad o continuidad**, la cual es considerada como la capacidad de las instituciones para representar una imagen confiable. Cuyos indicadores son: tiempo, concierne a la prolongación de las colas para la atención del paciente o usuarios (Amarilla-Delvalle y

Merlos-Martínez, 2021); orientación de servicio, es la predisposición de la institución y sus colaboradores para atender los requerimientos del público; primera impresión, en la primera experiencia generada entre el contacto del usuario con la institución (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021); expectativas, son los resultados esperados en cuanto al rendimiento de los servicios (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021); responsabilidad, es el grado de compromiso con el cual la institución cumple con las expectativas del público (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021).

También, la dimensión **capacidad de respuesta**, pone en evidencia predisposición y capacidad infraestructural para atender de forma congruente a las necesidades o requerimientos de los ciudadanos a través de la entrega de servicios a la medida de estas exigencias (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021). Cuyos indicadores son: comunicación, involucra a la interacción entre la municipalidad con los usuarios para conocer sus necesidades y publicitar los servicios (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021); competitividad, es la eficiencia con la cual la institución desarrolla sus actividades para cumplir con las expectativas en los servicios (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021); predisposición, es la capacidad del personal para atender eficientemente al público en cualquier momento (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021); tiempo de espera, representa a un problema que involucra la falta de personal y otros factores que conlleva a esperar demasiado tiempo por parte del usuario (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021).

También, la dimensión **seguridad**, es un elemento que transmite confianza sin generar sentimientos de inseguridad que puedan afectar su satisfacción (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021). Cuyos indicadores son: comportamiento, concierne a la forma como el personal actúa para prestar la atención óptima al usuario en base a sus requerimientos (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021); transacciones, implica la seguridad brindada al usuario al momento de realizar los pagos por los servicios (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021); cortesía, representa al respeto del personal para atender al usuario considerando sus necesidades (Amarilla-Delvalle y Merlos-

Martínez, 2021); conocimiento, es la capacidad del personal para conocer sobre los servicios, de modo que puedan brindar recomendaciones óptimas al usuario (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021).

Además, la dimensión **empatía**, según Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez (2021), involucra al grado de capacitación de los colaboradores designados en las áreas de atención y también a los directivos para ponerse en lugar de los usuarios que necesitan los servicios, de modo que estas percepciones puedan ser incorporadas dentro del planeamiento y el diseño de los servicios para lograr una mejor adaptación a los requerimientos. Cuyos indicadores son: atención individualizada, atendiendo de acuerdo a sus características particulares para lograr una adaptación óptima de los servicios (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021); personal capacitado, involucra las capacitaciones desarrolladas por la institución para mejorar el grado de competitividad en la atención por parte del colaborador al usuario (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021); compromiso, compete a la entrega de servicios de forma responsable y rápida; necesidades, son los requerimientos del público identificados por parte de la institución (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021); horario de atención, este debe ser determinado de acuerdo a las normativas y la habitualidad en las actividades del usuario.

Asimismo, la dimensión **aspectos tangibles**, contempla la infraestructura utilizada, dentro del cual se encuentra el establecimiento, el mobiliario, los equipos, entre otros elementos que facilitan la entrega de servicios competitivos y adaptados a los requerimientos para generar confianza y satisfacción (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021). Cuyos indicadores son: equipos, involucra a las máquinas y todo el equipamiento tecnológico utilizado por parte de la institución (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021); infraestructura, son todas las edificaciones e instalaciones utilizadas para la atención del público y la transformación de los servicios (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021); imagen personal, es la presentación de los encargados de la atención al público mediante una vestimenta formal (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021); limpieza, corresponde a la realización de actividades de limpieza para mejorar el ornato y la visibilidad de

las oficinas y el área de atención al público (Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez, 2021).

Se tomó como **hipótesis general: H<sub>i</sub>**: Existe relación entre la administración y la calidad de Servicios en mercados de abastos de la MPSM - 2024 y como **hipótesis específicas: H<sub>1</sub>**: El nivel de administración en mercados de abastos de la MPSM - 2024, es alto. **H<sub>2</sub>**: El nivel de calidad de servicios en mercados de abastos de la MPSM - 2024, es alto. **H<sub>3</sub>**: Existe relación entre las dimensiones de la administración y la calidad de servicios en mercados de abastos de la MPSM - 2024.

## II. METODOLOGÍA

La investigación fue de **tipo básica**, se procedió con la compilación de datos y posteriormente identificó la relación entre variables que condujeron hacia el mejoramiento de los conocimientos y la comprobación de hipótesis (Cisneros-Caicedo et al., 2022). diseño **no experimental**, Hadi et al. (2023), no se realizó la manipulación de variables, sino que estas se procedieron a analizar en su ambiente natural de forma cuidadosa. **enfoque cuantitativo**, con la implementación de datos numéricos para la incorporación de los resultados en relación a los objetivos (Sambrano, 2020), fue de alcance **descriptivo correlacional**, se realizó la descripción para posteriormente se identificó la relación de las variables por medio de los análisis necesarios (Quincho et al., 2022). De **corte transversal**, empleando un único período para la realización del estudio (Sambrano, 2020).

Asimismo, las **variables** de estudio fueron V1 administración y V2 calidad de servicios las cuales serán descritas en el anexo 1. En cuanto a la ciudadanía de acuerdo a Guevara-Alban et al. (2020), se trató de la cantidad de factores que convergen en un mismo espacio y que fueron considerados para formar parte de una investigación. En este estudio la **población** fue de 491 comerciantes de los puestos de abastos de los mercados asignados a la MPSM (Fuente: Gerencia de desarrollo económico), incluyendo a comerciantes del mercado 2 y 3 y mayores de 18 años y se excluyó a directivos de los comités de los comerciantes. De esa manera, la **muestra** fue 216 comerciantes (ver anexos 13), que fue calculada a través de muestra de población finita.

En ese sentido, el **muestreo** es el procedimiento que permitió seleccionar a los sujetos analizados (Quincho et al, 2022). En este caso el muestreo fue el no probabilístico tipo aleatorio. La **Unidad de análisis** fue un comerciante del mercado 2 y 3. Además, la **técnica** fue la encuesta, sostenida por Cisneros-Caicedo et al. (2022), como el proceso que conllevó a la compilación de datos de forma específica y empleando el instrumento adecuado para cumplir con los objetivos del estudio. Por lo tanto, el **instrumento** fue el cuestionario

debido a la integración de interrogantes de manera cuidadosa para la obtención de los datos específicos (Cisneros-Caicedo 2022).

Seguidamente, el cuestionario de elaboración propia para medir la administración tuvo 15 enunciados divididos en función a sus 3 dimensiones y estructurado en 15 preguntas. Se consideró una escala de respuesta ordinal tipo Likert: Nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre = 5. La variable se midió entre niveles; bajo (15-35), medio (36-55) y alto (56-75), dichos niveles se obtuvieron a través de la baremación teniendo en cuenta su valor mínimo y valor máximo. Asimismo, el cuestionario de elaboración propia de la calidad de servicios a compilado los datos, en base a sus cuatro dimensiones considerando 16 preguntas. Se consideró una escala de respuesta ordinal tipo Likert: Totalmente en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, ni a favor ni en contra = 3, de acuerdo = 4, totalmente de acuerdo = 5. La variable se midió entre niveles; bajo (22-51), medio (52-80) y alto (81-110), dichos niveles se obtuvieron a través de la baremación teniendo en cuenta su valor mínimo y valor máximo.

Asimismo, la **validez** fue determinada juicio de cinco profesionales, quienes desarrollaron el análisis de cada instrumento y estableció su criterio de validez. Obteniendo para el instrumento 1 un valor de 0.99 (99 %), y en cuanto al segundo fue de 0.99 (99 %), esto indica que tuvo una validez requerida ya que los resultados fueron mayores a 0.8. Para la identificación de la **confiabilidad** se empleó el alfa de Cronbach, siendo cuidadosos de que los valores fueron como mínimo 0.75 (Borja-García, 2020). Respecto a la variable administración tuvo un valor de 0,977 y respecto a la variable 0,982 tuvo un valor de 0,982, esto indica que tuvo una fiabilidad fuerte.

Por otra parte, los **procedimientos** que rigieron la realización del estudio iniciaron con el permiso emitido por la entidad para desarrollar el estudio, también se abordó la identificación del problema, para el cual se realizó un análisis dentro de los diversos contextos tanto locales como internacionales, luego se procedió con la incorporación de los antecedentes como respaldo

teórico y la descripción objetiva de cada variable; finalmente se realizó la determinación de los cuestionarios que pasaron a ser validados juntamente con la determinación de las confiabilidad y posteriormente dio paso a su aplicación directa, esto permitió obtener datos que se analizaron para realizar posteriormente la discusión, las conclusiones y recomendaciones.

Por otro lado, sobre los métodos de **análisis de datos**, toda la información compilada fue analizada por medio de la estadística descriptiva obteniendo frecuencias y porcentajes, mientras que la estadística inferencial para calcular las correlaciones comprobando las hipótesis con el SPSS V. 25. Finalmente, se realizó los principios éticos internacionales; **no maleficencia**, se realizó una investigación cuidadosa que no perjudicó en ningún momento a los sujetos de estudio; **beneficencia**, buscó siempre la generación de beneficios y fueron aprovechados por parte de los sujetos de investigación; **autonomía** facilitando que los colaboradores brinden respuestas de forma libre sin coacciones; **justicia**, brindo un espacio adecuado y los participantes no se sintieron limitados; **derecho**, respetando los espacios y costumbres de los demás para no generar incomodidad o divergencias en los comportamientos; **consentimiento informado**, brindando la esclarecimiento correcta a los colaboradores. También se emplearon las **normas APA 7° Ed.**, además del **reglamento de grados y títulos** de la UCV.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de la administración y sus dimensiones.*

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	fi	%
Administración	Bajo	15-35	58	27%
	Medio	36-55	151	70%
	Alto	56-75	7	3%
	Total		<b>216</b>	<b>100%</b>
Gestión y planificación	Bajo	5-11	67	31%
	Medio	12-18	107	49%
	Alto	19-25	42	20%
	Total		<b>216</b>	<b>100%</b>
Recursos humanos	Bajo	5-11	54	25%
	Medio	12-18	139	64%
	Alto	19-25	23	11%
	Total		<b>216</b>	<b>100%</b>
Recursos materiales	Bajo	5-11	47	22%
	Medio	12-18	137	63%
	Alto	19-25	32	15%
	Total		<b>216</b>	<b>100%</b>

**Nota:** *Cuestionario aplicado a los comerciantes*

#### **Interpretación**

Acorde a la tabla 1, la variable **administración** muestra un nivel medio en 70%, bajo en 27%, y alto 3%. Asimismo, sus dimensiones, **gestión y planificación** es medio 49% bajo 31%, y alto 20%, los **recursos humanos** es medio en 64%, bajo en 25%, y alto en 11%, los **recursos materiales** es medio en 63%, bajo 22%, y alto en 15%, lo que más prevalece en la variable es el nivel medio.

**Tabla 2***Nivel de la calidad de servicios y sus dimensiones.*

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	fi	%
Calidad de servicio	Bajo	22-51	58	27%
	Medio	52-80	132	61%
	Alto	81-110	26	12%
	Total		<b>216</b>	<b>100%</b>
Fiabilidad o continuidad	Bajo	5-11	77	36%
	Medio	12-18	94	43%
	Alto	19-25	45	21%
	Total		<b>216</b>	<b>100%</b>
Capacidad de respuesta	Bajo	4-9	58	27%
	Medio	10-15	132	61%
	Alto	16-20	26	12%
	Total		<b>216</b>	<b>100%</b>
Seguridad	Bajo	4-9	54	25%
	Medio	10-15	116	54%
	Alto	16-20	46	21%
	Total		<b>216</b>	<b>100%</b>
Empatía	Bajo	5-11	58	27%
	Medio	12-18	129	60%
	Alto	19-25	29	13%
	Total		<b>216</b>	<b>100%</b>
Aspectos tangibles	Bajo	4-9	64	30%
	Medio	10-15	103	47%
	Alto	16-20	49	23%
	Total		<b>216</b>	<b>100%</b>

**Nota:** *Cuestionario aplicado a los comerciantes***Interpretación**

Acorde a la tabla 2, la variable **calidad de servicio** presenta un nivel medio 61%, bajo en 27%, y alto en 12%. Asimismo, sus dimensiones, **fiabilidad o continuidad** tienen un nivel medio 43%, bajo 36%, y alto 21%, dimensión **capacidad de respuesta** es bajo en 27%, medio en 61%, y alto en 12%, dimensión **seguridad** nivel medio en 54%, bajo 25%, y alto en 21%, dimensión **empatía** es medio en 60%, bajo 27%, y alto en 13%, los

**aspectos tangibles**, es medio en 47%, bajo en 30%, y alto en 23%, lo que más predomina es el nivel medio.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Administración</b>	,074	216	,006
Gestión y planificación	,124	216	,000
Recursos humanos	,112	216	,000
Recursos materiales	,093	216	,000
<b>Calidad de servicio</b>	,110	216	,000

NOTA: datos obtenidos del SPSS v.25

### **Interpretación**

Se utilizó una muestra superior a 50, por lo que se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Obteniendo  $p = 0,006$  y  $0,000$ , inferiores a  $0,05$ , determinando una distribución normal. Procediendo al uso del Rho de Spearman para las correlaciones.

**Hi:** Existe relación entre las dimensiones de la administración y la calidad de servicios en mercados de abastos de la MPSM - 2024.

**Ho:** No existe relación entre las dimensiones de la administración y la calidad de servicios en mercados de abastos de la MPSM - 2024.

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de la administración y la calidad de servicios.*

		Gestión y planificación	Recursos humanos	Recursos materiales	Calidad de servicio
Gestión y planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,545**	-,022	,302**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,750	,000
	N	216	216	216	216
Recursos humanos	Coeficiente de correlación	,545**	1,000	,350**	,746**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
	N	216	216	216	216
Recursos materiales	Coeficiente de correlación	-,022**	,359**	1,000	,416**
	Sig. (bilateral)	,750	,000	.	,000
	N	216	216	216	216
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,302**	,746**	,416**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
	N	216	216	216	216

NOTA: datos obtenidos del SPSS v.25

## Interpretación

Se estableció que hay una relación positiva baja y significativa entre la dimensión gestión y planificación y la calidad de servicio, con un Rho de Spearman, de 0,302, hay una relación positiva alta y significativa entre la dimensión recurso humano y la calidad de servicio, con un Rho de Spearman, de 0,746, existe relación positiva, moderada y significativa entre la dimensión de recursos materiales y la de calidad de servicio con un Rho de Spearman de 0,416, resaltando un p-valor de 0.000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa, confirmando que hay una relación entre las dimensiones de la administración y la calidad de los servicios.

**Hi:** Existe relación entre la administración y la calidad de Servicios en mercados de abastos de la MPSM - 2024

**Ho:** No existe relación entre la administración y la calidad de Servicios en mercados de abastos de la MPSM - 2024

### Tabla 5

*Relación entre la administración y la calidad de servicios.*

			Administración	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Administración	Coefficiente de correlación	1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	216	216
Calidad de servicios	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	216	216

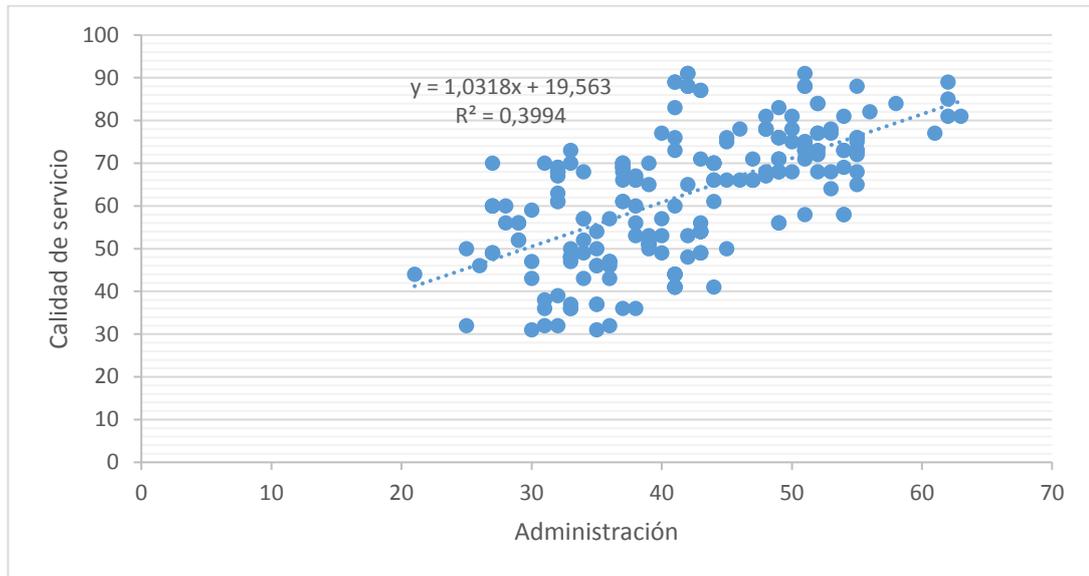
NOTA: datos obtenidos del SPSS v.25

## Interpretación

Se identificó una correlación moderada y significativa entre la gestión y la calidad de los servicios en los mercados de abastos de la MPSM - 2024. El análisis estadístico Rho de Spearman fue 0,632 y p-valor de 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), lo que consintió aceptar la hipótesis de la investigación.

## Figura 1

Gráfico de entre la administración y la calidad de servicios.



NOTA: datos obtenidos del SPSS v.25

### Interpretación

El coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.3994$ ) señala que la calidad del servicio depende en 39,94 % de la administración.

#### IV. DISCUSIÓN

Se muestra que el nivel alcanzado de administración presenta un nivel medio en 70%, se observaron falencias como la poca capacidad para gestionar sus presupuestos que facilite el mejoramiento de la infraestructura y la limpieza de los locales. Esto coincide con Cortez (2023), Miranda et al. (2022), Mota (2022), y Sierra et al. (2023), quienes establecieron que el mejoramiento de las competencias en los colaboradores dedicados a la administración de los mercados de abastos es fundamental para el mejoramiento de los resultados por medio de la verificación constante del cumplimiento de las normativas y demás disposiciones municipales.

Además, coincide con la teoría del Equilibrio Puntuado, determina que es necesario la existencia de un equilibrio entre la disposición de recursos por parte de las organizaciones para abordar los gastos pertinentes y su administración, juntamente con aquellos proyectos, de modo que no se genere un desbalance con la capacidad de inversión (Corrêa da Silva et al., 2020). Seguidamente, Gomes de Oliveira y Abib (2023), dónde establecieron que se necesita de la formulación adecuada de estrategias que se encuentren adaptadas a los requerimientos de calidad dentro del mercado analizado para lograr una administración competitiva y en base al mejoramiento de los productos juntamente con el acondicionamiento de las áreas para no provocar el deterioro de los productos.

Por otro lado, el nivel de calidad de servicio presenta un nivel medio en 61%, realizar la provisión correspondiente de los productos con mayor salida, debido a una generalizada insatisfacción del cliente. Esto coincide con Andara-Suárez y Peña-Barrios (2022), Señala a -Morales et al. (2020), Torres-Guzmán y Salazar-Espinoza (2020), manifestaron que el fortalecimiento adecuado de la calidad del servicio no solamente permite fortalecer la satisfacción en los usuarios sino que también permite que se mejore la imagen de los mercados para lograr una confianza óptima con el cliente, para lo cual se requiere la revisión exhaustiva de los ambientes juntamente con las

prácticas de manufactura de los vendedores para garantizar el cumplimiento normativo.

Asimismo, coincide con la Teoría de cola del matemático danés A. K. Erlang; manifestó que la calidad de los servicios se mide a través de la estimación del tiempo que toma a la organización la entrega hacia el usuario, de modo que se requiere el diseño de estrategias para disminuir los tiempos (Mendoza-Macías y Ramos-Alfonso, 2020). También, Alsuwaidi & Sultan (2023), manifestaron que el fortalecimiento de la calidad dentro de lo que concierne a los mercados de abastos y las diferentes entidades municipales, involucra el cumplimiento de los lineamientos y estandarizaciones orientadas al fortalecimiento de la calidad desde una perspectiva administrativa donde se necesita que los encargados del monitoreo y seguimiento del cumplimiento de la calidad se desempeñan de forma transparente elaborando los informes adecuadamente para poder tomar decisiones por parte de las autoridades.

Seguidamente, existe relación entre las dimensiones de la administración y la calidad de servicios. Asimismo, Rodríguez-Armijos et al. (2023), Rojas-Martínez (2020), Henao-Colorado (2021), y Malpartida-Meza (2022), quienes establecieron que el fortalecimiento de la calidad responde a la convergencia de diferentes elementos dentro de los cuales se encuentra la forma en cómo se realiza la gestión de los espacios juntamente con el cumplimiento de las normativas municipales para que los comerciantes puedan desarrollar sus actividades de forma estandarizada sin generar afecciones que podrían aparecer cuando no existe una medición de forma exhaustiva considerando los mismos indicadores para todos, es por ello que el cumplimiento de las disposiciones de planificación juntamente con el monitoreo continuo permitirá que se desarrolle el fortalecimiento de la calidad de manera idónea.

Esto coincide con la teoría del PEI, está relacionado con la administración prospectiva que permite identificar diversos horizontes o escenarios posibles que pueden ser logrados a través de la gestión adecuada (Quiroz-Mejía, 2022). Por otro lado, Boly-Barry (2022), quienes sostuvieron la importancia de abordar una administración competitiva de los recursos para el fortalecimiento de la calidad tomando en consideración también las necesidades del usuario

y sus expectativas para la integración de las características visibles e invisibles. Por tanto, es necesario la designación de profesionales capacitados en temas de administración estatal para poder realizar la integración de las estrategias pertinentes que conduzcan hacia el aprovechamiento de los recursos juntamente con el mejoramiento de la capacidad de inversión y la infraestructura necesaria que facilitará mejores oportunidades para los comerciantes dentro de los mercados y otros ambientes que se encuentran bajo la administración estatal.

Finalmente, Hay una relación positiva moderada y significativa entre la administración y la calidad de servicios en mercados de abastos de la MPSM - 2024, Esto coincide con Durón-González (2023), Romero-Escalante (2023), Carmelino-Ameth (2023), y Perz et al. (2024), quienes sostuvieron que cerca del 60,28% indican que las prestaciones brindadas por los mercados de abastos no es la más adecuada, teniendo en cuenta que muchas veces las instituciones cuentan con los recursos para desplegar las obras, pero debido a la incompetencia para la administración no se puede lograr una ejecución competitiva.

Además, coincide con una visión teórica de la administración, establece los conceptos principales coherentes con la administración de cada recurso dentro de ellos se resalta a la nitidez como el elemento estratégico que permitirá generar confianza con el público (Solórzano-Zavala, 2022). Asimismo, García-Murillo & Esparza-Hernández (2024), quienes sostuvieron la importancia de contar con una base administrativa contundente que permita la distribución de los espacios de forma adecuada considerando el tipo de productos a vender, así como también las normativas de salubridad. Por tanto, la administración de las instituciones se desarrolla de forma parcializada debido a los diversos intereses que vienen imperando en los niveles de gobierno, por lo que no solamente se genera el direccionamiento equivocado de los recursos, sino que también se brindan oportunidades a quienes no lo merecen. Además, los mercados de abastos son espacios fundamentales dentro de las economías locales, ya que permiten el flujo de bienes básicos, garantizando el acceso a productos frescos y fomentando la interacción entre

productores, comerciantes y consumidores. La correcta administración y la implementación de habilidades para la calidad de los servicios son esenciales para garantizar su sostenibilidad y competitividad.

Por otro lado, según Chiavenato (2009), la administración implica "organizar los recursos para lograr mayor eficiencia en su utilización". En el contexto de los mercados de abastos, esta coordinación incluye la logística, la limpieza, el control sanitario, la distribución del espacio y la relación con los comerciantes y consumidores. Dentro de ello, es preciso destacar lo importante de monitorear los mercados de abastos y en todas las instituciones del estado con la finalidad de entregar servicios competitivos y de calidad sin procedimientos engorrosos que puedan generar malas experiencias hacia el usuario, es por ello que también se necesita la complementariedad del desempeño de los colaboradores capacitados y comprometidos con la simplificación administrativa que conllevará a lograr mejores condiciones físicas e intangibles dónde se realice la oferta de productos cumpliendo las normativas de ubicación y salubridad.

En función a los hallazgos, se precisa la importancia de realizar el fortalecimiento continuo del procedimiento administrativo en los mercados de abastos debido a que se contempla como una base esencial para el mejoramiento de la calidad a partir de una administración correcta y de forma transparente considerando las necesidades del público además el fortalecimiento de la infraestructura para el direccionamiento del personal en óptimas condiciones al mismo tiempo que se garantice la accesibilidad y la seguridad de los consumidores, teniendo en cuenta que todo ello permitirá fortalecer el conglomerado de calidad que será visible para el usuario, es decir, la correlación entre ambos elementos o variables es fundamental para lograr generar mejoras significativas.

## V. CONCLUSIONES

Hay una relación positiva moderada y significativa entre la administración y la calidad de servicios en mercados de abastos de la MPSM - 2024, con Rho de Spearman de 0,632, y p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), también, la calidad de servicio depende en 39,94% de la administración.

El nivel de administración presenta fue medio en 70%, debido a la poca capacidad para gestionar sus presupuestos que facilite el mejoramiento de la infraestructura y la limpieza de los locales, falta de control, requiriendo mayor transparencia y rendiciones en cuanto al pago que desarrollan los comerciantes.

El nivel de calidad de servicio es medio en 61%, debido a que no se tiene una adecuada organización de los puestos de los comerciantes, falta de controles de salubridad para ofertar un servicio de calidad, los comerciantes muestran deficiencias en cuanto a temas de atención al cliente.

Existe relación entre las dimensiones de la administración y la calidad de servicios, relación positiva baja y significativa entre las dimensiones gestión, planificación con la variable calidad de servicio con Rho de Spearman de 0,302; hay relación positiva alta y significativa entre la dimensión recurso humano y la variable calidad de servicio con Rho de Spearman de 0,746, obteniendo en todos un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ );

## **VI. RECOMENDACIONES**

Al alcalde y gerente municipal, fomentar el fortalecimiento de la administración de la municipalidad, a través de la realización de actividades de planeamiento, gestión de los colaboradores para satisfacer las necesidades del público.

Al alcalde y gerente municipal, desarrollar un monitoreo constante de las tareas, verificando que se hayan cumplido las metas y la documentación para los gastos, con lo cual se podrá mejorar no solo la transparencia sino también la competitividad para lograr los objetivos a favor de la población.

Al alcalde y gerente municipal, promover el trabajo en equipo y el trabajo articulado, de modo que estas representen mayores posibilidades para una satisfacción óptima en base a las expectativas.

Al alcalde y gerente municipal, aplicar procedimientos orientados al control de recursos y desarrollo las actividades designadas a los colaboradores, para identificar aquellos errores, lo cual permitirá la aplicación de las medidas correctivas oportunamente para no generar pérdidas u otras afecciones.

## REFERENCIAS

- Alderete, M. (2024). El control de constitucionalidad y convencionalidad por parte de la administración pública para el reconocimiento de derechos de la persona humana. *Revista Jurídica Austral*, 5(1). <https://doi.org/10.26422/RJA.2024.0501.ald>
- Amarilla-Delvalle, R. D. y Merlos-Martínez, R. (2021). Calidad de servicio en hotel Ysapy de la ciudad de Pilar, desde la perspectiva del cliente, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8704-8717. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.948](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.948)
- Alsuwaidi, S. J., & Sultan, A. A. (2023). The Impact of E-Service Quality on Institutional Excellence Within abu Dhabi Municipality in UAE. *International Journal of Professional Business Review*, 8(4), e0960. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i4.960>
- Altamirano-Taica, A., Gamboa-Cruzado, J. & Hidalgo-Sánchez, A. (2022). Planeamiento estratégico y su impacto en la administración pública. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(102), 477-498. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.3>
- Astoni-Sena, G., da Silveira-Cunha, N. R. & Cunha-Moura, L. R. (2022). La gestión por competencias en la administración pública brasileña: un análisis de la justicia electoral. *Revista Científica General José María Córdova*, 20(39), 527–545. <https://doi.org/10.21830/19006586.834>
- Astudillo, S., Cordero-Ahiman, O. V. y Beltrán-Romero, P. A. (2023). Percepción de la calidad de los servicios turísticos en áreas rurales: caso Cuenca-Ecuador. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 21(4). <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2023.21.056>
- Badajoz-Ramos, J. A., Jaime-Flores, M. J. y Conde-Vera, R. (2023). Calidad de servicio en la decisión de compra en centros comerciales de Perú. *Quipukamayoc*, 31(65), 61-71. <https://doi.org/10.15381/quipu.v31i65.24665>
- Boly-Barry, K. (2022). Platforming Public Education: Addressing Socio-Digital Inequalities and Strengthening the Role of Public Administration in Catalonia. *United Nations*, 13(1). <https://doi.org/10.17583/rimcis.12387>

- Borja-García, J.E. (2021). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestión*. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Chípuli-Castillo, A. M. (2022). El derecho humano de acceso a la información pública en la política de transparencia de la administración pública federal en México (2001-2021). *Estudios En Derecho a La Información*, 1(14), 5–27. <https://doi.org/10.22201/ijj.25940082e.2022.14.16891>
- Cisneros-Caicedo, A., Guevara-García, A., Urdánigo-Cedeño, J., Garcés-Bravo, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Ciencias Económicas y Empresariales*. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Corrêa da Silva, M., Bernardes do Nascimento, J. C. y Gomes da Silva, J. D. (2020). Teoría del Equilibrio Puntuado. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 28(1). <https://doi.org/10.18359/rfce.4106>
- Cuba-Medrano, J. (2022). Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la municipalidad distrital de Saylla - Cusco. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1264-1273. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2659](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2659)
- Decreto legislativo N° 1439. (2018). *Decreto legislativo del sistema nacional de presupuesto público*. Perú. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/decreto-legislativo/18247-fe-de-erratas-239/file>
- Díaz-Pacheco, M. V., García Pérez, M. D. & Ginesa-Martínez, V. (2023). Una metodología de la Administración pública para innovar en la empresa privada. *Suma y negocios*, 14(31). <https://doi.org/10.14349/sumneg/2023.V14.N31.A2>
- Directiva N° 001-2021-PCMSGP. *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Perú. (20 de marzo del 2021). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>
- Elías, M. V. (2023). Opening the “black box” of public administration: The need for interpretive research. *Public Administration Early View*. <https://doi.org/10.1111/padm.12959>

- Flores-Yallico, C. P., Alberto-Bueno, D. R. y Ubillús-Farfán, S. W. (2023). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 12317-12338. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4255](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4255)
- García-Murillo, J. G. & Esparza-Hernández, B. A. (2024). La administración pública en el siglo xxi. *Revista Eletrônica De Direito Processual*, 25(1). <https://doi.org/10.12957/redp.2024.81905>
- Girao, A.G. (2020). Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos: Estudio Comparado de Seis Municipios de la Región Ica. *Ciencias sociales y políticas*, 21(6). <https://doi.org/10.33167/2184-2078.RPCP2020.13/pp.107-120>
- Gomes de Oliveira, V. y Abib, G. (2023). Risk in public administration: a systematic review focused on a future research agenda. *Rev. Adm. Pública* 57(6) <https://doi.org/10.1590/0034-761220220419x>
- Guevara-Alban, G.P., Verdesoto-Arguello, A.E., y Castro-Molina, N.E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 4(3). [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., y Rojas, R. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. *Perú*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Holguín, N., & Escobar-García, M. (2024). Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador. *MQRInvestigar*, 8(2), 136–151. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.136-151>
- Izquierdo-Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Luque-Mateo, M. A. (2023). La marca «empresa solidaria». Mecanismo de partenariado entre la administración pública, las entidades privadas y la

- sociedad civil. *CIRIEC-España, Revista jurídica De economía Social Y Cooperativa*, (41), 333–375. <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-JUR.41.25278>
- Maldonado-Meléndez, M. A. (2024). El tránsito de la Administración digital hacia una Administración pública algorítmica en la era de la Inteligencia Artificial: la necesidad de un ordenamiento jurídico constitucional y legal garantista en la prestación de servicios públicos en el Perú. *Revista de Derecho Político*, (120), 395–425. <https://doi.org/10.5944/rdp.120.2024.41775>
- Mamani-Quispe, K. R. y Vilca-Colquehuanca, G. L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Rehus*, 7(3). <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>
- Mariñez-Navarro, F. (2022). Participación ciudadana colaborativa y los valores de la administración pública. *Revista De Gestión Pública*, 11(2), 185–203. <https://doi.org/10.22370/rqp.2022.11.2.3715>
- Mendoza-Macías, C. E. y Ramos-Alfonso, Y. (2020). Evaluación de la calidad del servicio con la utilización de indicadores cualitativos y cuantitativos en el sector bancario. *Dominio De Las Ciencias*, 6(3), 950–966. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1327>
- Morán-Figueroa, J.C. y Ayvar-Campos, F. J. (2020). Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México. *Revista de Economía Institucional*. 22, 43 (may 2020), 277–299. <https://doi.org/10.18601/01245996.v20n43.12>.
- Naciones Unidas (2018), *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe* (LC/G.2681-P/Rev.3), Santiago
- Pedraza-Melo, N. A. y De la Gala-Velásquez (2022). Mediación del capital estructural en la relación del capital humano y desempeño de la administración pública México y Perú. (2022). *Estudios Gerenciales*, 38(164), 320-333. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.164.5087>
- Quezada-Rodríguez, F. (2021). Origen de la noción de servicio público en el derecho francés y su recepción en el derecho español. Un enfoque crítico. *Revista de Administración Pública*, 216, 141-168. doi: <https://doi.org/10.18042/cepc/rap.216.05>

- Quincho, R, Cárdenas, J., Inga, V., y Bada, W. (2022). Metodología de la investigación científica: El sentido crítico, ante todo con uno mismo. Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.039>
- Quiroz-Mejía, J. R. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. *Industrial Data*, 25(1). <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v25i1.20870>
- Ramió C. (2024). La presencia de politólogos en la Administración pública. *Política y Sociedad*, 61(1), e87859. <https://doi.org/10.5209/poso.87859>
- Rodríguez-Armijos, D. Y., Arista Huamán, A. M. & Cruz-Tarrillo, J. J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*, 1(55), 65–77. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>
- Rodríguez-Gómez, E. F. y Rosique-Cedillo, G. J. (2022). Privatización, servicio público y digitalización. El caso de 7 TV. *Revista De Comunicación*, 21(1), 329–348. <https://doi.org/10.26441/RC21.1-2022-A17>
- Rodríguez-Pérez, M. A (2023). La transparencia en la Administración: la experiencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. *Revista Española De La Transparencia*, (16), 347-372. <https://doi.org/10.51915/ret.210>
- Ruiz-Gutierrez, M. S. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Revistas de investigación UNMSM*, 50(25). <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>
- Sahanenko, S., Popov, M. & Holynska, O. (2021). Digital tools of territorial communities in improving the quality of services to the population. *Special Issue: Impact of Current Trends in Social Commerce, Economics, and Business Analytics*, 39(7). <https://doi.org/10.25115/eea.v39i7.5007>
- Sambrano, J. (2020). *Métodos de Investigación*. Bogotá. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/metodos-de-investigacion-1593789556?location=5>
- Sánchez-Huamán, Y. D., Villafuerte-Miranda, C. A., Flores-Morales, J. A., y Neyra-Huamani, L. (2023). Gestión del cambio organizacional en la Administración Pública. Estudio de caso. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(10), 1126-1139. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.16>

- Savignano, A. P. (2019). Contribuciones al estudio de la teoría de la empatía de Husserl en textos póstumos. *Revista de Filosofía*, 2. <https://doi.org/10.18800/arete.201902.008>
- Solórzano-Zavala, J. R. (2022). Una visión teórica de la ejecución presupuestaria en el contexto de la gestión por resultados. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 4931-4947. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3450](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3450)
- Tacoamán-Villafuerte, L. A. y Paredes-Paredes, E. A. (2021). Análisis crítico de la aplicabilidad del reingreso al servicio público. *Revista dilemas*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.2987>
- Urdaneta-Montiel, A. J., López-Vera, J. G. y Borgucci-García, E. V. (2023). Percepción de calidad de servicios públicos en la ciudad de Machala, Ecuador. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(10), 1329-1350. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.28>
- Vaquero-García, A., & Cadaval-Sampedro, M. (2022). Reflexiones y propuestas para combatir la corrupción pública en la administración local. *Revista Española De La Transparencia*, (15), 181-205. <https://doi.org/10.51915/ret.219>
- Vargas-Merino, J. A. y Zavaleta Chávez, W. E. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Revista Científica Visión De Futuro*, 24(2). <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.002.es>
- Vázquez-Pérez, E. D. (2022). La Administración pública como sistema autónomo. El derecho a la función pública. *Revista Oficial Del Poder Judicial*, 14(18), 159-172. <https://doi.org/10.35292/ropj.v14i18.631>
- Velasco-Caballero, F. (2023). L'Administració pública en la col·laboració publicoprivada. *Revista Catalana De Dret Públic*, (67), 36–66. <https://doi.org/10.58992/rcdp.i67.2023.4120>
- Vicuña-Matute, W. G., Orellana-Orellana, C. P. y Orellana-Orellana, E. F. (2023). Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal-Ecuador. *Revista De Ciencias Sociales*, 29(3), 204-218. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i3.40706>

- Vignolo-Cueva, G. (2022). La actividad extraterritorial de la Administración Pública: un acercamiento a los actos administrativos transnacionales. *Ius et veritas*, (65), 176-190. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202202.012>
- Vílchez-Casas, M. L. (2021). Gestión del presupuesto por resultados y calidad del gasto en la municipalidad provincial de Satipo, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 11186-11205. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1157](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1157)
- Viquez-Duarte, M. y Orozco-Delgado, V. (2020). La administración de proyectos de infraestructura en el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. *Innovaciones Educativas*, 22(32), 213–231. <https://doi.org/10.22458/ie.v22i32.2819>

## Anexo 1

### Matriz de Operacionalización de variables

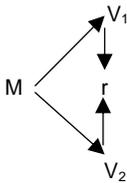
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Administración	De acuerdo a Girao (2020), consiste en un proceso integrado de etapas que permite desarrollar la planeación organizacional juntamente con la organización de las actividades, la dirección del personal y el control de los recursos con la finalidad de lograr el crecimiento óptimo.	Es el proceso que facilita la administración de los recursos de forma adecuad. La variable fue medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Gestión y planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ubicación</li> <li>- Planificación de desarrollo</li> <li>- Higiene</li> <li>- Supervisión</li> <li>- Servicios básicos</li> </ul>	Ordinal
			Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización</li> <li>- Dirección</li> <li>- Controlar</li> <li>- Ejecución</li> <li>- Fiscalización</li> </ul>	
			Recursos materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bienes y servicios</li> <li>- Organización</li> <li>- Infraestructura segura</li> <li>- Salubridad</li> <li>- Comodidad</li> </ul>	
Calidad de Servicio	Amarilla-Delvalle y Merlos-Martínez (2021), representa a la integración de todos aquellos factores y elementos que ayudan a definir una calidad superior en los servicios prestados hacia el usuario para la generación de satisfacción considerando las expectativas y necesidades	Es la calidad de cada uno de los servicios que se entregan a los usuarios. La variable fue medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores	Fiabilidad o continuidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo</li> <li>- Orientación de servicio</li> <li>- Primera impresión</li> <li>- Expectativas</li> <li>- Responsabilidad</li> </ul>	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Competitividad</li> <li>- Predisposición</li> <li>- Tiempo de espera</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento</li> <li>- Transacciones</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Conocimiento</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención individualizada</li> <li>- Personal capacitado</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Necesidades</li> <li>- Horario de atención</li> </ul>	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos</li> <li>- Infraestructura</li> <li>- Imagen personal</li> <li>- Limpieza</li> </ul>	

Fuente: *Elaboración propia*

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

Título: Administración y calidad de servicios en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la administración y la calidad de servicios en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2024?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de administración en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2024?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicios en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la administración y la calidad de servicios en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2024?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la administración y la calidad de servicios en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2024</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>i) Identificar el nivel de administración en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2024.</p> <p>ii) Medir el nivel de calidad de servicios en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2024.</p> <p>iii) Establecer la relación entre las dimensiones de la administración y la calidad de servicios en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Existe relación entre la administración y la calidad de servicios en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>H<sub>1</sub>: El nivel de administración en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2024, es alto.</p> <p>H<sub>2</sub>: El nivel de calidad de servicios en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2024, es alto.</p> <p>H<sub>3</sub>: Existe relación entre las dimensiones de la administración y la calidad de servicios en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2024.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>												
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>													
<p><b>Diseño de investigación.</b> no experimental de corte transversal</p>  <p>Donde:  M = muestra  V1= Administración  V2= Calidad del servicio  r = Relación entre variables</p>	<p><b>Población:</b> Estuvo constituido por 491 comerciantes.</p> <p><b>Muestra:</b> Estuvo constituido por 216 comerciantes</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Administración</td> <td>Gestión y planificación</td> </tr> <tr> <td>Recursos humanos</td> </tr> <tr> <td>Recursos materiales</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Calidad del servicio</td> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>seguridad</td> </tr> <tr> <td>empatía</td> </tr> <tr> <td>Aspectos tangibles</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Administración	Gestión y planificación	Recursos humanos	Recursos materiales	Calidad del servicio	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	seguridad	empatía	Aspectos tangibles	
Variables	Dimensiones														
Administración	Gestión y planificación														
	Recursos humanos														
	Recursos materiales														
Calidad del servicio	Fiabilidad														
	Capacidad de respuesta														
	seguridad														
	empatía														
	Aspectos tangibles														

Fuente: *Elaboración propia*

### Anexo 3

#### Instrumentos de recolección de datos Cuestionario: Administración

##### Datos generales:

N° de cuestionario: ...1.....

Fecha de recolección: ...../...../.....

##### Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de administración

##### Instrucciones

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
	<b>Gestión y planificación</b>					
<b>01</b>	La Municipalidad Provincial de San Martín realiza la ubicación adecuada de los puestos en el mercado.					
<b>02</b>	La Municipalidad Provincial de San Martín planifica el desarrollo del mercado.					
<b>03</b>	La Municipalidad Provincial de San Martín desarrolla actividades para mejorar la higiene del mercado.					
<b>04</b>	La Municipalidad Provincial de San Martín realiza la supervisión del funcionamiento del mercado.					
<b>05</b>	La Municipalidad Provincial de San Martín garantiza la dotación de los servicios básicos para el funcionamiento del local.					

<b>Recursos humanos</b>					
<b>06</b>	La Municipalidad Provincial de San Martín cuenta con el personal capacitado para la administración del mercado.				
<b>07</b>	La Municipalidad Provincial de San Martín realiza las actividades de dirección competitiva del mercado de abastos.				
<b>08</b>	La Municipalidad Provincial de San Martín controla adecuadamente el ingreso de nuevos comerciantes.				
<b>09</b>	La Municipalidad Provincial de San Martín ejecuta proyectos de mejora en el mercado de abastos.				
<b>10</b>	La Municipalidad Provincial de San Martín realiza fiscalizaciones para reducir el comercio informal ambulatorio.				
<b>Recursos materiales</b>					
<b>11</b>	La Municipalidad Provincial de San Martín dispone de los recursos materiales para brindar soporte al funcionamiento del mercado.				
<b>12</b>	La Municipalidad Provincial de San Martín se encuentra debidamente organizada para atender las necesidades de los comerciantes.				
<b>13</b>	La Municipalidad Provincial de San Martín dispone de una infraestructura segura en el mercado de abastos.				
<b>14</b>	La Municipalidad Provincial de San Martín brinda ambientes saludables en los puestos del mercado cedido a los comerciantes.				
<b>15</b>	La Municipalidad Provincial de San Martín le brinda espacios cómodos para desarrollar sus actividades comerciales.				

## Cuestionario: Calidad de servicio

### Datos generales:

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

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de calidad de servicio.

### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni a favor ni en contra</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>

<b>V2: calidad de servicio</b>						
Ítems	Enunciados	Escala de valores				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Fiabilidad o continuidad</b>						
1	La institución cumple con los plazos acordados para la entrega de servicios					
2	Cuando el usuario tiene un problema, la institución debe mostrar un sincero interés en resolverlo					
3	La institución, brinda un servicio de calidad desde la primera vez					
4	La institución brinda sus servicios en el momento comprometido					
5	La institución debe mostrar responsabilidad a la hora de vender sus servicios					
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>						
6	La institución debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios					
7	Los colaboradores de la institución deben dar un servicio rápido					
8	Los colaboradores deben estar dispuestos a ayudarles					
9	Los colaboradores de la institución nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles					
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>						
10	El comportamiento de los colaboradores debe infundir confianza en usted.					
11	Como usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la institución					
12	Los colaboradores deben ser corteses de manera constante con ustedes					
13	Los colaboradores de la institución, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes					

<b>Dimensión 4: Empatía</b>					
14	La institución debe dar atención individualizada a los clientes				
15	La institución debe tener empleados que den atención personal a cada uno de los clientes				
16	La institución debe preocuparse de sus mejores intereses				
17	Los colaboradores deben entender las necesidades específicas de ustedes				
18	Los colaboradores deben tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes				
<b>Dimensión 5: Aspectos tangibles</b>					
19	Los colaboradores deben tener equipos de aspecto moderno				
20	Las instalaciones físicas de la institución deben ser atractivas				
21	Los colaboradores de la institución deben verse pulcros				
22	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos para la institución				











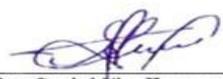
## Variable 2: Calidad de servicios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Fiabilidad o continuidad	Tiempo	La institución cumple con los plazos acordados para la entrega de servicios.					X					X					X					X	
	Orientación de servicio	Cuando el usuario tiene un problema, la institución debe mostrar un sincero interés en resolverlo.					X					X				X						X	
	Primera impresión	La institución, brinda un servicio de calidad desde la primera vez.					X					X				X						X	
	Expectativas	La institución brinda sus servicios en el momento comprometido.					X					X				X						X	
	Responsabilidad	La institución debe mostrar responsabilidad a la hora de vender sus servicios.					X					X				X						X	
Capacidad de respuesta	Comunicación	La institución debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.					X					X				X				X			
	Competitividad	Los colaboradores de la institución deben dar un servicio rápido.					X					X				X						X	
	Predisposición	Los colaboradores deben estar dispuestos a ayudarlos.					X					X				X						X	
	Tiempo de espera	Los colaboradores de la institución nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarlos.					X					X				X						X	
Seguridad	Comportamiento	El comportamiento de los colaboradores debe infundir confianza en usted.					X					X				X						X	
	Transacciones	Como usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la institución					X					X				X						X	
	Cortesía	Los colaboradores deben ser corteses de manera constante con ustedes					X					X				X						X	
	Conocimiento	Los colaboradores de la institución, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes					X					X				X						X	
Empatía	Atención individualizada	La institución debe dar atención individualizada a los clientes					X					X				X						X	
	Personal capacitado	La institución debe tener empleados que den atención personal a cada uno de los clientes					X					X				X						X	

	Compromiso	La institución debe preocuparse de sus mejores intereses					X					X				X					X		
	Necesidades	Los colaboradores deben entender las necesidades específicas de ustedes					X					X				X						X	
	Horario de atención	Los colaboradores deben tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes					X					X				X						X	
Aspectos tangibles	Equipos	Los colaboradores deben tener equipos de aspecto moderno					X					X				X						X	
	Infraestructura	Las instalaciones físicas de la institución deben ser atractivas					X					X				X						X	
	Imagen personal	Los colaboradores de la institución deben verse pulcros					X					X				X						X	
	Limpieza	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos para la institución					X					X				X						X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Variable "Calidad de Servicios"					
Objetivo del instrumento:	Medir la variable "Calidad de Servicios"					
Nombres y apellidos del experto:	Grethel Silva Huamantumba					
Documento de identidad:	44433888	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctora	
Institución:	Universidad Nacional de San Martín			Cargo:	Docente	
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	988 936 468	
Firma	 Abg. Dra. Grethel Silva Huamantumba DNI N° 44433888			Fecha	30/10/2024	

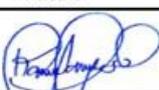
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Fiabilidad o continuidad	Tiempo	La institución cumple con los plazos acordados para la entrega de servicios.				X				X								X						X
	Orientación de servicio	Cuando el usuario tiene un problema, la institución debe mostrar un sincero interés en resolverlo.				X				X								X						X
	Primera impresión	La institución, brinda un servicio de calidad desde la primera vez.				X				X								X						X
	Expectativas	La institución brinda sus servicios en el momento comprometido.				X				X								X						X
	Responsabilidad	La institución debe mostrar responsabilidad a la hora de vender sus servicios.				X				X								X						X
Capacidad de respuesta	Comunicación	La institución debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.				X				X							X							X
	Competitividad	Los colaboradores de la institución deben dar un servicio rápido.				X				X							X							X
	Predisposición	Los colaboradores deben estar dispuestos a ayudarles.				X				X							X							X
	Tiempo de espera	Los colaboradores de la institución nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles.				X				X							X							X
Seguridad	Comportamiento	El comportamiento de los colaboradores debe infundir confianza en usted.				X				X							X							X
	Transacciones	Como usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la institución				X				X							X							X
	Cortesía	Los colaboradores deben ser corteses de manera constante con ustedes				X				X							X							X

	Conocimiento	Los colaboradores de la institución, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes				X				X						X							X	
Empatía	Atención individualizada	La institución debe dar atención individualizada a los clientes				X				X						X							X	
	Personal capacitado	La institución debe tener empleados que den atención personal a cada uno de los clientes				X				X						X							X	
	Compromiso	La institución debe preocuparse de sus mejores intereses				X				X						X							X	
	Necesidades	Los colaboradores deben entender las necesidades específicas de ustedes				X				X						X								X
	Horario de atención	Los colaboradores deben tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes				X				X						X								X
Aspectos tangibles	Equipos	Los colaboradores deben tener equipos de aspecto moderno				X				X					X									X
	Infraestructura	Las instalaciones físicas de la institución deben ser atractivas				X				X					X									X
	Imagen personal	Los colaboradores de la institución deben verse pulcros				X				X					X									X
	Limpeza	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos para la institución				X				X					X									X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

#### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Variable "Calidad de servicios"				
Objetivo del instrumento:	Medir la variable "Calidad de servicios"				
Nombres y apellidos del experto:	Karoll Yanina Campos Gutiérrez				
Documento de identidad:	46515646	Años de experiencia en el área:	06 años	Máximo grado académico:	Maestra

Institución:	CEDESPAS- TRUJILLO	Cargo:	Coordinadora
Nacionalidad:	Peruana	Número telefónico	980 321 491
Firma	 Mg. Lic. Karoll Y. Campos Gutiérrez DNI: 46515646	Fecha	30/10/2024

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Fiabilidad o continuidad	Tiempo	La institución cumple con los plazos acordados para la entrega de servicios.					X					X					X					X				
	Orientación de servicio	Cuando el usuario tiene un problema, la institución debe mostrar un sincero interés en resolverlo.					X					X					X					X				
	Primera impresión	La institución, brinda un servicio de calidad desde la primera vez.					X					X					X					X				
	Expectativas	La institución brinda sus servicios en el momento comprometido.					X					X					X					X				
	Responsabilidad	La institución debe mostrar responsabilidad a la hora de vender sus servicios.					X					X					X					X				
Capacidad de respuesta	Comunicación	La institución debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.					X					X					X					X				
	Competitividad	Los colaboradores de la institución deben dar un servicio rápido.					X					X					X					X				
	Predisposición	Los colaboradores deben estar dispuestos a ayudarlos.					X					X					X					X				
	Tiempo de espera	Los colaboradores de la institución nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarlos.					X					X					X					X				
Seguridad	Comportamiento	El comportamiento de los colaboradores debe infundir confianza en usted.					X					X					X					X				
	Transacciones	Como usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la institución					X					X					X					X				
	Cortesía	Los colaboradores deben ser corteses de manera constante con ustedes					X					X					X					X				
	Conocimiento	Los colaboradores de la institución, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes					X					X					X					X				
	Atención individualizada	La institución debe dar atención individualizada a los clientes					X					X					X					X				

Empatía	Personal capacitado	La institución debe tener empleados que den atención personal a cada uno de los clientes					X					X				X					X					
	Compromiso	La institución debe preocuparse de sus mejores intereses					X					X					X					X				
	Necesidades	Los colaboradores deben entender las necesidades específicas de ustedes					X					X					X					X				
	Horario de atención	Los colaboradores deben tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes					X					X					X					X				
Aspectos tangibles	Equipos	Los colaboradores deben tener equipos de aspecto moderno					X					X					X					X				
	Infraestructura	Las instalaciones físicas de la institución deben ser atractivas					X					X					X					X				
	Imagen personal	Los colaboradores de la institución deben verse pulcros					X					X					X					X				
	Limpieza	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos para la institución					X					X					X					X				

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

#### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Variable "Calidad de servicios"				
Objetivo del instrumento:	Medir la variable "Calidad de servicios"				
Nombres y apellidos del experto:	Sandy <del>Jassena</del> Solano <del>Besapogro</del>				
Documento de identidad:	46522454	Años de experiencia en el área:	06 años	Máximo grado académico:	Maestra
Institución:	Servicio de Administración Tributaria-Tarapoto			Cargo:	Gerente de Administración
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	947 964 266
Firma				Fecha	30/ 10 / 2024

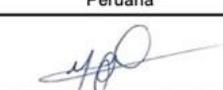
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Fiabilidad o continuidad	Tiempo	La institución cumple con los plazos acordados para la entrega de servicios.					X					X					X					X	
	Orientación de servicio	Cuando el usuario tiene un problema, la institución debe mostrar un sincero interés en resolverlo.					X					X					X					X	
	Primera impresión	La institución, brinda un servicio de calidad desde la primera vez.					X					X					X					X	
	Expectativas	La institución brinda sus servicios en el momento comprometido.					X					X					X					X	
	Responsabilidad	La institución debe mostrar responsabilidad a la hora de vender sus servicios.					X					X					X					X	
Capacidad de respuesta	Comunicación	La institución debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.					X					X					X					X	
	Competitividad	Los colaboradores de la institución deben dar un servicio rápido.					X					X					X					X	
	Predisposición	Los colaboradores deben estar dispuestos a ayudarlos.					X					X					X					X	
	Tiempo de espera	Los colaboradores de la institución nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarlos.					X					X					X					X	

Seguridad	Comportamiento	El comportamiento de los colaboradores debe infundir confianza en usted.					X					X					X					X	
	Transacciones	Como usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la institución					X					X					X					X	
	Cortesía	Los colaboradores deben ser corteses de manera constante con ustedes					X					X					X					X	
	Conocimiento	Los colaboradores de la institución, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes					X					X					X					X	
Empatía	Atención individualizada	La institución debe dar atención individualizada a los clientes					X					X					X					X	
	Personal capacitado	La institución debe tener empleados que den atención personal a cada uno de los clientes					X					X					X					X	
	Compromiso	La institución debe preocuparse de sus mejores intereses					X					X					X					X	
	Necesidades	Los colaboradores deben entender las necesidades específicas de ustedes					X					X					X					X	
	Horario de atención	Los colaboradores deben tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes					X					X					X					X	
Aspectos tangibles	Equipos	Los colaboradores deben tener equipos de aspecto moderno					X					X					X					X	
	Infraestructura	Las instalaciones físicas de la institución deben ser atractivas					X					X					X					X	
	Imagen personal	Los colaboradores de la institución deben verse pulcros					X					X					X					X	
	Limpieza	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos para la institución					X					X					X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

#### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Variable "Calidad de Servicios"				
Objetivo del instrumento:	Medir la variable "Calidad de servicios"				
Nombres y apellidos del experto:	Yessica Quinteros Mendoza				
Documento de identidad:	70167085	Años de experiencia en el área:	04 años	Máximo grado académico:	Maestra

Institución:	Ogoss Huallaga Central- Juanjui	Cargo:	Especialista Administrativo
Nacionalidad:	Peruana	Número telefónico	939 727 747
Firma	 Econ. Mg. Yessica Quinteros Mendoza DNI N° 70167085	Fecha	30/ 10 /2024

## Anexo 5

### Índice de la V de Ayken

Variable 1:  
Administración

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
	P5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
	P7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
	P9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
D3	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
	P12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
	P15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P3	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75
	P5	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D2	P6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P7	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00
	P9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00
	P10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D3	P11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P12	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P14	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00
	P15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

MINIMO	1
MAXIMO	5
(K)=Nª CAT. -1	4
(n)= Jueces	5
NC% (Z)	95 1.96
Dimensión 1	
Dimensión 2	
Dimensión 3	

	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
P1	1.00	1.00	1.00	1.00
P2	1.00	1.00	1.00	1.00
P3	0.95	1.00	0.95	1.00
P4	1.00	1.00	1.00	0.95
P5	0.95	1.00	1.00	1.00
P6	1.00	1.00	0.95	1.00
P7	0.95	1.00	1.00	1.00
P8	1.00	1.00	1.00	0.95
P9	1.00	1.00	1.00	0.95
P10	1.00	1.00	0.95	1.00
P11	1.00	1.00	0.95	1.00
P12	0.95	1.00	0.95	1.00
P13	1.00	0.95	1.00	1.00
P14	0.95	1.00	0.95	0.95
P15	1.00	1.00	1.00	1.00

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.98	0.81	1.00	1.00	0.84	1.00	0.99	0.82	1.00	0.99	0.82	1.00
D2	0.99	0.82	1.00	1.00	0.84	1.00	0.98	0.81	1.00	0.98	0.81	1.00
D3	0.98	0.81	1.00	0.99	0.82	1.00	0.97	0.79	1.00	0.99	0.82	1.00
Instrumento por Criterio	0.98	0.81	1.00	1.00	0.83	1.00	0.98	0.81	1.00	0.99	0.82	1.00
Instrumento Global	0.99	0.82	1.00									

**V de Ayken 0.99**

$$L = \frac{2nkV + z^2 - z\sqrt{4nkV(1-V) + z^2}}{2(nk + z^2)} \quad (2)$$

Y para el límite superior del intervalo:

$$U = \frac{2nkV + z^2 + z\sqrt{4nkV(1-V) + z^2}}{2(nk + z^2)} \quad (3)$$

- L límite inferior del intervalo
- U límite superior del intervalo
- Z valor en distribución normal estándar
- V V de Aiken, calculado por la fórmula 1.
- n número de jueces

Variable 02: Calidad de servicio

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA					
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	
D1	P1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
	P3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
	P7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
	P9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D3	P10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D4	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P15	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	P16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D5	P19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	P21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	P22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA					
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	
D1	P1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	
	P2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
	P4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
	P5	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
D2	P6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	
	P7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
	P8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	
D3	P9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
	P10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
	P11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
	P12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
D4	P13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
	P14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
	P15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	
	P16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
	P17	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
	P18	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
D5	P19	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
	P20	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	
	P21	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	
	P22	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	

MINIMO	1
MAXIMO	5
(K)=Nª CAT. -1	4
(n)= Jueces	5
NC% (Z)	95 1.96
Dimensión 1	
Dimensión 2	
Dimensión 3	
Dimensión 4	
Dimensión 5	

	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
P1	1.00	0.95	1.00	0.95
P2	1.00	1.00	0.85	1.00
P3	1.00	1.00	1.00	1.00
P4	1.00	1.00	1.00	1.00
P5	0.95	1.00	1.00	1.00
P6	1.00	1.00	0.95	0.95
P7	1.00	1.00	1.00	1.00
P8	1.00	0.95	1.00	0.90
P9	1.00	1.00	1.00	1.00
P10	1.00	1.00	1.00	1.00
P11	1.00	1.00	1.00	1.00
P12	1.00	1.00	1.00	1.00
P13	1.00	1.00	1.00	1.00
P14	1.00	1.00	1.00	1.00
P15	1.00	0.95	0.95	0.95
P16	1.00	1.00	1.00	1.00
P17	1.00	1.00	0.95	1.00
P18	1.00	1.00	1.00	1.00
P19	1.00	0.95	0.95	1.00
P20	1.00	1.00	1.00	0.95
P21	1.00	1.00	1.00	0.95
P22	1.00	1.00	1.00	1.00

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.99	0.82	1.00	0.99	0.82	1.00	0.97	0.79	1.00	0.99	0.82	1.00
D2	1.00	0.84	1.00	0.99	0.82	1.00	0.99	0.82	1.00	0.96	0.78	0.99
D3	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00
D4	1.00	0.84	1.00	0.99	0.82	1.00	0.98	0.81	1.00	0.99	0.82	1.00
D5	1.00	0.84	1.00	0.99	0.82	1.00	0.99	0.82	1.00	0.98	0.80	1.00
Instrumento por Criterio	1.00	0.84	1.00	0.99	0.82	1.00	0.98	0.81	1.00	0.98	0.81	1.00
Instrumento Global	0.99	0.82	1.00									

V de Ayken 0.99

$$L = \frac{2nkV + z^2 - z\sqrt{4nkV(1-V) + z^2}}{2(nk + z^2)} \quad (2)$$

Y para el límite superior del intervalo:

$$U = \frac{2nkV + z^2 + z\sqrt{4nkV(1-V) + z^2}}{2(nk + z^2)} \quad (3)$$

- L límite inferior del intervalo
- U límite superior del intervalo
- Z valor en distribución normal estándar
- V V de Aiken, calculado por la fórmula 1.
- n número de jueces

## Anexo 6

### Resultado de análisis de consistencia interna Confiabilidad de los instrumentos de investigación

#### ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE V1: ADMINISTRACIÓN

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,977	15

#### ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE V2: CALIDAD DE SERVICIO

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,982	22

## Anexo 7:

### Consentimiento informado



#### **Consentimiento informado (\*)**

Título de la investigación: Administración y calidad de servicios en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín – 2024

Investigadora: Huamán Fasabi, Jesed

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Administración y calidad de servicios en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín – 2024”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la administración y la calidad de servicios en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín – 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad Provincial de San Martín.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

A nivel local, la realización del estudio está centrado precisamente en los mercados de abastos, los cuales están orientados hacia la prestación de servicios y productos hacia los clientes bajo la modalidad de minoristas y mayoristas en lo que concierne a bebidas y alimentos, dentro de los cuales se observaron falencias como la poca capacidad para gestionar sus presupuestos que facilite el mejoramiento de la infraestructura y la limpieza de los locales, así como tampoco pueden realizar la provisión correspondiente de los productos con mayor salida, por lo que los clientes se encuentran insatisfechos debido a la ausencia de diversidad.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Administración y calidad de servicios en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín – 2024

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas.

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de los mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):** Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):** Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

#### **Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigadora Huamán Fasabi, Jesed, email: [hhuamanfa28@ucvvirtual.edu.pe](mailto:hhuamanfa28@ucvvirtual.edu.pe) y docente asesor Dr. Delgado Bardales, José Manuel, email: [jmdelgadob@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jmdelgadob@ucvvirtual.edu.pe)

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google



### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Alejandra Manuela Salcedo Noles

Firma:

Fecha y hora: 07/11/2024 10:31 am

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

# Anexo 8:

## Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&ts=1&cu=1088032488&o=2558911973&lang=es

feedback studio JESED HUAMAN FASABI Administración y calidad de servicios en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2024 /100 2 de 74

 **Universidad César Vallejo**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Administración y calidad de servicios en mercados de abastos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**  
Huamán Fasabi, Jesed (orcid.org/0000-0003-1400-6190)

**ASESOR**  
Dr. Delgado Bardales, José Manuel (orcid.org/0000-0001-6574-2759)  
Dr. Renán Saavedra Sandoval (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:**  
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO - PERÚ**  
2025

**Resumen de coincidencias**

**16 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	13 %
2	repositorio.luc.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
5	repositorio.lunam.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
6	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
7	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
8	municipalidad.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 33 Número de palabras: 8930 Versión solo texto del informe Alta resolución Activada

**Anexo 9**  
**Base de datos de la muestra piloto**  
**Variable 1**

Nº	Administración															TOTAL
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	
1	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	56
2	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	65
3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	63
4	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	41
5	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	37
6	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	51
7	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	26
8	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	38
9	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	51
10	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	18
11	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	24
12	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	51
13	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	38
14	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	51
15	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	18
16	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	24
17	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	51
18	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	26
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
20	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	39

## Variable 2

N e	Calidad de Servicio																					TOT AL	
	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p1 0	p1 1	p1 2	p1 3	p1 4	p1 5	p1 6	p1 7	p1 8	p1 9	p2 0	p2 1		p2 2
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	88
2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	58
3	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	83
4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	2	94
5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
6	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	58
7	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	54
8	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	75
9	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	39
10	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	54
11	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	72
12	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	26
13	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	36
14	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	1	73
15	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	54
16	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	72
17	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
18	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	4	37
19	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	75
20	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	57

## Anexo 10

### Base de datos estadísticos de la investigación

#### V1: Administración

Nº	Administración																			TOTAL
	Gestión y planificación						Recursos humanos						Recursos materiales							
	p1	p2	p3	p4	p5	ST	p6	p7	p8	p9	p10	ST	p11	p12	p13	p14	p15	ST		
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	1	3	16	4	4	3	4	4	19	55	
2	2	3	2	3	3	13	2	2	4	1	5	14	5	4	1	2	2	14	41	
3	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	62	
4	4	5	4	5	5	23	4	4	2	4	2	16	3	2	3	2	2	12	51	
5	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	2	17	2	3	4	4	4	17	54	
6	2	3	2	4	3	14	2	2	3	4	3	14	4	3	5	4	4	20	48	
7	3	2	3	2	2	12	3	3	2	4	3	15	3	4	4	4	4	19	46	
8	3	4	3	4	4	18	3	3	3	2	2	13	1	2	3	2	2	10	41	
9	2	2	2	1	2	9	2	2	3	3	4	14	4	4	2	3	3	16	39	
10	3	2	3	3	2	13	3	3	1	2	3	12	3	2	4	3	3	15	40	
11	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	3	14	4	4	2	2	2	14	44	
12	1	1	1	1	1	5	1	1	4	4	5	15	5	4	2	3	3	17	37	
13	2	1	2	2	1	8	2	2	3	3	2	12	2	3	3	3	3	14	34	
14	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	4	19	3	3	1	1	1	9	45	
15	3	2	3	3	2	13	3	3	1	1	2	10	1	1	1	2	2	7	30	
16	3	3	3	4	3	16	3	3	2	2	1	11	1	2	3	4	4	14	41	
17	1	1	1	1	1	5	1	1	4	3	3	12	3	4	2	3	3	15	32	
18	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	1	2	3	3	3	12	30	
19	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	1	1	1	11	48	
20	2	1	2	2	1	8	2	2	2	3	3	12	3	2	1	2	2	10	30	
21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	1	3	16	4	4	3	4	4	19	55	

22	2	3	2	3	3	13	2	2	4	1	5	14	5	4	1	2	2	14	41
23	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	62
24	4	5	4	5	5	23	4	4	2	4	2	16	3	2	3	2	2	12	51
25	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	2	17	2	3	4	4	4	17	54
26	2	3	2	4	3	14	2	2	3	4	3	14	4	3	5	4	4	20	48
27	3	2	3	2	2	12	3	3	3	4	4	17	3	3	4	4	4	18	47
28	3	4	3	4	4	18	3	3	1	2	2	11	2	2	3	2	2	11	40
29	2	2	2	1	2	9	2	2	4	4	4	16	4	4	2	3	3	16	41
30	3	2	3	3	2	13	3	3	3	2	2	13	3	3	4	3	3	16	42
31	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	4	18	1	3	4	3	3	14	48
32	1	1	1	1	1	5	1	1	5	4	4	15	1	5	2	2	1	11	31
33	2	1	2	2	1	8	2	2	3	3	2	12	2	3	3	4	4	16	36
34	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	4	19	3	3	2	3	3	14	50
35	3	2	3	3	2	13	3	3	1	1	2	10	1	1	3	3	4	12	35
36	3	3	3	4	3	16	3	3	2	2	1	11	1	2	4	5	5	17	44
37	1	1	1	1	1	5	1	1	4	3	3	12	3	4	2	3	3	15	32
38	2	1	2	2	1	8	2	2	3	3	4	14	4	3	3	3	3	16	38
39	4	3	4	3	3	17	4	4	2	1	2	13	2	2	1	1	1	7	37
40	2	1	2	2	1	8	2	2	4	4	4	16	4	4	1	2	2	13	37
41	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	2	16	2	3	3	4	4	16	52
42	2	3	2	3	3	13	2	2	3	4	4	15	4	1	1	4	3	13	41
43	4	4	4	5	4	21	4	4	5	5	4	22	4	1	4	2	2	13	56
44	4	5	4	5	5	23	4	4	2	4	2	16	3	2	3	3	4	15	54
45	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	2	17	2	3	4	2	3	14	51
46	2	3	2	4	3	14	2	2	3	4	3	14	4	3	5	3	3	18	46
47	3	2	3	2	2	12	3	3	2	1	2	11	2	2	4	4	5	17	40
48	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	2	14	2	3	3	2	2	12	44
49	2	2	2	1	2	9	2	2	3	4	4	15	3	3	2	3	3	14	38

50	3	2	3	3	2	13	3	3	1	1	2	10	1	1	4	3	3	12	35
51	3	3	3	4	3	16	3	3	2	2	1	11	1	2	2	2	2	9	36
52	1	1	1	1	1	5	1	1	4	3	3	12	3	4	2	3	3	15	32
53	2	1	2	2	1	8	2	2	3	3	2	12	2	3	3	3	3	14	34
54	4	3	4	3	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	1	1	1	10	45
55	3	2	3	3	2	13	3	3	2	1	2	11	2	2	1	2	2	9	33
56	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	4	19	53
57	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	2	10	2	3	2	3	3	13	28
58	2	1	2	2	1	8	2	2	3	4	4	15	4	1	3	4	3	15	38
59	4	3	4	3	3	17	4	4	5	5	4	22	4	1	1	2	2	10	49
60	2	1	2	2	1	8	2	2	2	3	3	12	3	2	1	3	4	13	33
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	1	3	16	4	4	3	2	3	16	52
62	2	3	2	3	3	13	2	2	4	1	5	14	5	4	1	3	3	16	43
63	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	63
64	4	5	4	5	5	23	4	4	2	4	2	16	3	2	3	2	2	12	51
65	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	2	17	2	3	4	4	4	17	54
66	2	3	2	4	3	14	2	2	3	4	3	14	4	3	5	4	4	20	48
67	3	2	3	2	2	12	3	3	2	1	2	11	2	2	4	4	4	16	39
68	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	2	14	2	3	3	2	2	12	44
69	2	2	2	1	2	9	2	2	3	4	4	15	3	3	2	3	3	14	38
70	3	2	3	3	2	13	3	3	1	1	2	10	1	1	4	3	3	12	35
71	3	3	3	4	3	16	3	3	2	2	1	11	1	2	2	2	2	9	36
72	1	1	1	1	1	5	1	1	4	3	3	12	3	4	2	3	3	15	32
73	2	1	2	2	1	8	2	2	4	3	3	14	4	4	3	3	3	17	39
74	4	3	4	3	3	17	4	4	2	2	1	13	2	2	1	1	1	7	37
75	3	2	3	3	2	13	3	3	3	4	4	17	4	4	1	2	2	13	43
76	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	3	14	2	2	3	4	4	15	45
77	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	4	12	4	4	2	3	4	17	34

<b>78</b>	2	1	2	2	1	<b>8</b>	2	2	4	5	5	<b>18</b>	4	4	3	3	2	<b>16</b>	<b>42</b>
<b>79</b>	4	3	4	3	3	<b>17</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	1	1	3	<b>13</b>	<b>50</b>
<b>80</b>	2	1	2	2	1	<b>8</b>	2	2	2	3	3	<b>12</b>	3	2	1	2	2	<b>10</b>	<b>30</b>
<b>81</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	1	3	<b>16</b>	4	4	3	4	3	<b>18</b>	<b>54</b>
<b>82</b>	2	3	2	3	3	<b>13</b>	2	2	4	1	5	<b>14</b>	5	4	1	2	4	<b>16</b>	<b>43</b>
<b>83</b>	4	4	4	5	4	<b>21</b>	4	4	4	4	5	<b>21</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	<b>62</b>
<b>84</b>	4	5	4	5	5	<b>23</b>	4	4	2	4	2	<b>16</b>	3	2	3	2	2	<b>12</b>	<b>51</b>
<b>85</b>	2	2	2	1	2	<b>9</b>	2	2	3	4	2	<b>13</b>	2	3	4	4	4	<b>17</b>	<b>39</b>
<b>86</b>	3	2	3	3	2	<b>13</b>	3	3	3	4	3	<b>16</b>	4	3	5	4	4	<b>20</b>	<b>49</b>
<b>87</b>	3	3	3	4	3	<b>16</b>	3	3	2	1	2	<b>11</b>	2	2	4	4	4	<b>16</b>	<b>43</b>
<b>88</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	1	1	3	3	2	<b>10</b>	2	3	3	2	2	<b>12</b>	<b>27</b>
<b>89</b>	2	1	2	2	1	<b>8</b>	2	2	3	4	4	<b>15</b>	3	3	2	3	3	<b>14</b>	<b>37</b>
<b>90</b>	4	3	4	3	3	<b>17</b>	4	4	1	1	2	<b>12</b>	1	1	4	3	3	<b>12</b>	<b>41</b>
<b>91</b>	3	2	3	3	2	<b>13</b>	3	3	2	2	1	<b>11</b>	1	2	2	2	2	<b>9</b>	<b>33</b>
<b>92</b>	3	3	3	4	3	<b>16</b>	3	3	4	3	3	<b>16</b>	3	4	2	3	3	<b>15</b>	<b>47</b>
<b>93</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	1	1	3	3	2	<b>10</b>	2	3	3	3	3	<b>14</b>	<b>29</b>
<b>94</b>	2	1	2	2	1	<b>8</b>	2	2	3	4	4	<b>15</b>	3	3	1	1	1	<b>9</b>	<b>32</b>
<b>95</b>	4	3	4	3	3	<b>17</b>	4	4	1	1	4	<b>14</b>	3	3	1	2	2	<b>11</b>	<b>42</b>
<b>96</b>	2	1	2	2	1	<b>8</b>	2	2	2	2	2	<b>10</b>	2	1	3	4	4	<b>14</b>	<b>32</b>
<b>97</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	3	3	<b>18</b>	4	4	2	3	3	<b>16</b>	<b>54</b>
<b>98</b>	2	3	2	3	3	<b>13</b>	2	2	2	2	2	<b>10</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	<b>38</b>
<b>99</b>	4	4	4	5	4	<b>21</b>	4	4	4	4	3	<b>19</b>	3	4	1	1	1	<b>10</b>	<b>50</b>
<b>100</b>	4	5	4	5	5	<b>23</b>	4	4	2	3	4	<b>17</b>	5	5	1	2	2	<b>15</b>	<b>55</b>
<b>101</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	1	3	<b>16</b>	4	4	3	4	4	<b>19</b>	<b>55</b>
<b>102</b>	2	3	2	4	3	<b>14</b>	2	2	4	1	5	<b>14</b>	5	4	1	2	2	<b>14</b>	<b>42</b>
<b>103</b>	3	2	3	2	2	<b>12</b>	3	3	4	4	5	<b>19</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	<b>51</b>
<b>104</b>	3	4	3	4	4	<b>18</b>	3	3	2	4	2	<b>14</b>	3	2	3	2	2	<b>12</b>	<b>44</b>
<b>105</b>	2	2	2	1	2	<b>9</b>	2	2	3	4	2	<b>13</b>	2	3	4	4	4	<b>17</b>	<b>39</b>

106	3	2	3	3	2	13	3	3	3	4	3	16	4	3	5	4	4	20	49
107	3	3	3	4	3	16	3	3	2	1	2	11	2	2	4	4	4	16	43
108	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	2	10	2	3	3	2	2	12	27
109	2	1	2	2	1	8	2	2	3	4	4	15	3	3	2	3	3	14	37
110	4	3	4	3	3	17	4	4	1	1	2	12	1	1	4	3	3	12	41
111	3	2	3	3	2	13	3	3	2	2	1	11	1	2	2	2	2	9	33
112	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	3	17	3	4	2	3	3	15	48
113	1	1	1	1	1	5	1	1	3	2	2	9	1	2	3	3	3	12	26
114	2	1	2	2	1	8	2	2	3	3	4	14	4	4	1	1	1	11	33
115	4	3	4	3	3	17	4	4	1	2	3	14	3	2	1	2	2	10	41
116	2	1	2	2	1	8	2	2	2	3	3	12	4	4	3	4	4	19	39
117	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	5	4	2	3	3	17	58
118	2	3	2	3	3	13	2	2	2	2	2	10	1	2	3	3	3	12	35
119	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	1	1	1	11	52
120	4	5	4	5	5	23	4	4	2	3	3	16	3	2	1	2	2	10	49
121	4	4	4	4	4	20	4	4	4	1	3	16	4	4	3	4	4	19	55
122	2	3	2	4	3	14	2	2	4	1	5	14	5	4	1	2	2	14	42
123	3	2	3	2	2	12	3	3	4	4	5	19	4	4	4	4	4	20	51
124	3	4	3	4	4	18	3	3	2	4	2	14	3	2	3	2	2	12	44
125	2	2	2	1	2	9	2	2	3	4	2	13	2	3	4	4	4	17	39
126	3	2	3	3	2	13	3	3	3	4	3	16	4	3	5	4	4	20	49
127	3	3	3	4	3	16	3	3	2	1	2	11	2	2	4	4	4	16	43
128	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	2	10	2	3	3	2	2	12	27
129	2	1	2	2	1	8	2	2	3	4	4	15	3	3	2	3	3	14	37
130	4	3	4	3	3	17	4	4	1	1	2	12	1	1	4	3	3	12	41
131	3	2	3	3	2	13	3	3	2	2	1	11	1	2	2	2	2	9	33
132	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16	3	4	2	3	3	15	47
133	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	2	10	2	3	3	3	3	14	29

134	2	1	2	2	1	8	2	2	3	4	4	15	3	3	1	1	1	9	32
135	4	3	4	3	3	17	4	4	1	1	2	12	1	1	1	2	2	7	36
136	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	1	9	1	2	3	4	4	14	31
137	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	3	4	2	3	3	15	53
138	2	3	2	3	3	13	2	2	2	2	2	10	1	2	3	3	3	12	35
139	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	1	1	1	11	52
140	4	5	4	5	5	23	4	4	2	3	3	16	3	2	1	2	2	10	49
141	4	4	4	4	4	20	4	4	4	1	3	16	4	4	3	4	4	19	55
142	2	3	2	4	3	14	2	2	4	1	5	14	5	4	1	2	2	14	42
143	3	2	3	2	2	12	3	3	4	4	5	19	4	4	4	4	4	20	51
144	3	4	3	4	4	18	3	3	2	4	2	14	3	2	3	2	2	12	44
145	2	2	2	1	2	9	2	2	3	4	2	13	2	3	4	4	4	17	39
146	3	2	3	3	2	13	3	3	3	4	3	16	4	3	5	4	4	20	49
147	3	3	3	4	3	16	3	3	2	1	2	11	2	2	4	4	4	16	43
148	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	2	10	2	3	3	2	2	12	27
149	2	1	2	2	1	8	2	2	3	4	4	15	3	3	2	3	3	14	37
150	4	3	4	3	3	17	4	4	1	1	2	12	1	1	4	3	3	12	41
151	3	2	3	3	2	13	3	3	2	2	1	11	1	2	2	2	2	9	33
152	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16	3	4	2	3	3	15	47
153	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	2	10	2	3	3	3	3	14	29
154	2	1	2	2	1	8	2	2	3	4	4	15	3	3	1	1	1	9	32
155	4	3	4	3	3	17	4	4	1	1	2	12	1	1	1	2	2	7	36
156	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	1	9	1	2	3	4	4	14	31
157	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	3	4	2	3	3	15	53
158	2	3	2	3	3	13	2	2	2	2	2	10	1	2	3	3	3	12	35
159	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	1	1	1	11	52
160	4	5	4	5	5	23	4	4	2	3	3	16	3	2	1	2	2	10	49
161	4	4	4	4	4	20	4	4	4	1	3	16	4	4	3	4	4	19	55

162	2	3	2	4	3	14	2	2	4	1	5	14	5	4	1	2	2	14	42
163	3	2	3	2	2	12	3	3	4	4	5	19	4	4	4	4	4	20	51
164	3	4	3	4	4	18	3	3	2	4	2	14	3	2	3	2	2	12	44
165	2	2	2	1	2	9	2	2	3	4	2	13	2	3	4	4	4	17	39
166	3	2	3	3	2	13	3	3	3	4	3	16	4	3	5	4	4	20	49
167	3	3	3	4	3	16	3	3	2	1	2	11	2	2	4	4	4	16	43
168	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	2	10	2	3	3	2	2	12	27
169	2	1	2	2	1	8	2	2	3	4	4	15	3	3	2	3	3	14	37
170	4	3	4	3	3	17	4	4	1	1	2	12	1	1	4	3	3	12	41
171	3	2	3	3	2	13	3	3	2	2	1	11	1	2	2	2	2	9	33
172	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16	3	4	2	3	3	15	47
173	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	2	10	2	3	3	3	3	14	29
174	2	1	2	2	1	8	2	2	3	4	4	15	3	3	1	1	1	9	32
175	4	3	4	3	3	17	4	4	1	1	2	12	1	1	1	2	2	7	36
176	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	1	9	1	2	3	4	4	14	31
177	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	3	4	2	3	3	15	53
178	2	3	2	3	3	13	2	2	2	2	2	10	1	2	3	3	3	12	35
179	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	1	1	1	11	52
180	4	5	4	5	5	23	4	4	2	3	3	16	3	2	1	2	2	10	49
181	4	4	4	4	4	20	4	4	4	1	3	16	4	4	3	4	4	19	55
182	2	3	2	4	3	14	2	2	4	1	5	14	5	4	1	2	2	14	42
183	3	2	3	2	2	12	3	3	4	4	5	19	4	4	4	4	4	20	51
184	3	4	3	4	4	18	3	3	2	4	2	14	3	2	3	2	2	12	44
185	2	2	2	1	2	9	2	2	3	4	2	13	2	3	4	4	4	17	39
186	3	2	3	3	2	13	3	3	3	4	3	16	4	3	5	4	4	20	49
187	3	3	3	4	3	16	3	3	2	1	2	11	2	2	4	4	4	16	43
188	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	2	10	2	3	3	2	2	12	27
189	2	1	2	2	1	8	2	2	3	4	4	15	3	3	2	3	3	14	37

190	4	3	4	3	3	17	4	4	1	1	2	12	1	1	4	3	3	12	41
191	3	2	3	3	2	13	3	3	2	2	1	11	1	2	4	3	3	13	37
192	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16	3	4	2	2	2	13	45
193	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	2	10	2	3	2	3	3	13	28
194	2	1	2	2	1	8	2	2	3	4	4	15	3	3	3	3	3	15	38
195	4	3	4	3	3	17	4	4	1	1	2	12	1	1	1	1	1	5	34
196	3	2	3	3	2	13	3	3	2	2	1	11	1	2	1	2	2	8	32
197	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16	3	4	3	4	4	18	50
198	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	2	8	1	2	2	3	4	12	25
199	2	1	2	2	1	8	2	2	4	4	4	16	4	4	3	3	2	16	40
200	4	3	4	3	3	17	4	4	2	3	3	16	3	2	1	1	3	10	43
201	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	1	9	1	2	1	2	2	8	25
202	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	3	4	3	4	3	17	55
203	2	3	2	3	3	13	2	2	2	2	2	10	1	2	1	2	4	10	33
204	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	61
205	4	5	4	5	5	23	4	4	2	3	3	16	3	2	3	2	2	12	51
206	2	2	2	1	2	9	2	2	4	1	3	12	4	4	4	4	4	20	41
207	3	2	3	3	2	13	3	3	4	1	5	16	5	4	5	4	4	22	51
208	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	5	19	4	4	4	4	4	20	55
209	1	1	1	1	1	5	1	1	2	4	2	10	3	2	3	2	2	12	27
210	2	1	2	2	1	8	2	2	3	4	2	13	2	3	2	3	3	13	34
211	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	3	17	52
212	3	2	3	3	2	13	3	3	2	1	2	11	2	2	2	2	2	10	34
213	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	2	14	2	3	2	3	3	13	43
214	1	1	1	1	1	5	1	1	3	4	4	13	3	3	3	3	3	15	33
215	2	1	2	2	1	8	2	2	1	1	2	8	1	1	1	1	1	5	21
216	4	3	4	3	3	17	4	4	2	2	1	13	1	2	1	2	2	8	38

## V2: Calidad de servicio

Calidad de Servicio																												
Nº	Fiabilidad o continuidad						Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía					Aspectos tangibles					TOTAL	
	p1	p2	p3	p4	p5	ST	p6	p7	p8	p9	ST	p10	p11	p12	p13	ST	p14	p15	p16	p17	p18	ST	p19	p20	p21	p22		ST
1	5	3	3	4	4	19	4	1	3	4	12	4	4	4	5	17	4	4	4	4	3	19	2	3	1	2	8	75
2	5	4	5	5	4	23	4	1	5	5	15	4	5	4	5	18	5	2	3	3	4	17	4	5	3	4	6	89
3	4	5	5	4	4	22	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	22	4	5	1	2	2	89
4	4	3	2	3	2	14	2	4	2	3	11	2	3	2	4	11	3	4	5	5	4	21	4	4	4	4	6	73
5	2	2	2	2	3	11	3	4	2	2	11	3	2	3	2	10	2	4	4	4	2	16	2	3	3	2	0	58
6	4	2	3	4	3	16	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	2	4	3	4	17	4	5	4	4	7	78
7	1	1	2	2	2	8	2	4	3	3	12	4	4	3	3	14	3	3	2	2	4	14	4	5	5	4	8	66
8	3	2	2	2	3	12	3	2	2	1	8	2	2	2	2	8	1	3	4	4	4	16	4	4	4	4	6	60
9	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	2	1	2	2	11	2	4	3	2	1	70
10	1	2	2	1	1	7	1	2	3	3	9	2	2	3	3	10	3	3	3	1	3	13	3	2	2	3	0	49
11	2	2	1	1	2	8	2	3	3	4	12	4	4	1	3	12	4	3	4	1	3	15	3	4	4	3	4	61

12	3	4	3	3	4	1 7	4	4	5	5	1 8	4	4	1	5	1 4	5	1	1	3	2	1 2	2	1	2	2	7	68	
13	3	2	2	2	3	1 2	3	3	2	2	1 0	3	2	3	3	1 1	2	2	2	4	3	1 3	3	3	2	3	1	57	
14	4	4	4	3	3	1 8	3	4	4	3	1 4	3	3	3	4	1 3	3	4	3	4	3	1 7	3	4	3	3	1	75	
15	1	2	2	1	1	7	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	4	31	
16	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	1	3	4	3	2	1	3	2	2	1	2	7	41
17	3	4	3	3	4	1 7	4	3	3	3	1 3	4	3	4	3	1 4	3	1	1	1	4	1	4	3	3	4	1	68	
18	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	1	2	2	1	3	9	3	3	2	3	1	43	
19	4	3	4	4	4	1 9	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	3	3	3	1	7	3	4	3	3	1	81
20	3	2	3	3	2	1 3	2	3	3	3	1 1	2	3	2	3	1 0	3	2	2	1	3	1	4	3	4	3	1	59	
21	5	3	3	4	4	1 9	4	1	3	4	1 2	4	4	4	5	1 7	4	4	4	4	1	1	7	2	1	2	2	7	72
22	5	4	5	5	4	2 3	4	1	5	5	1 5	4	5	4	5	1 8	5	2	3	3	4	1	7	4	4	4	4	1	89
23	4	5	5	4	4	2 2	4	4	5	4	1 7	4	4	4	4	1 6	4	4	5	4	3	2	0	2	3	2	3	1	85
24	4	3	2	3	2	1 4	2	4	2	3	1 1	2	3	2	4	1 1	3	4	5	5	4	2	1	4	4	4	5	1	74
25	2	2	2	2	3	1 1	3	4	2	2	1 1	3	2	3	2	1 0	2	4	4	4	5	1	9	4	5	4	5	1	69
26	4	2	3	4	3	1 6	3	4	3	4	1 4	3	4	3	4	1 4	4	2	4	3	4	1	7	4	5	4	4	1	78
27	1	1	2	4	3	1 1	3	4	4	3	1 4	3	3	4	3	1 3	4	3	2	2	4	1	5	4	5	5	4	1	71

28	3	2	2	2	2	1 1	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	2	3	4	4	4	1 7	4	4	4	4	1 6	57	
29	4	4	4	3	4	1 9	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	2	1	2	2	1 1	2	4	3	2	1 1	73	
30	1	2	2	2	3	1 0	3	2	2	3	1 0	3	3	2	3	1 1	2	3	3	1	3	1 2	3	2	2	3	1 0	53	
31	2	2	1	3	3	1 1	4	4	4	1	1 3	3	4	4	4	1 5	4	3	4	1	3	1 5	3	4	4	3	1 4	68	
32	3	4	3	4	5	1 9	5	4	4	1	1 4	5	5	4	5	1 9	4	1	1	3	2	1 1	2	1	2	2	1 7	70	
33	3	2	2	2	3	1 2	3	3	2	2	1 0	3	2	3	3	1 1	2	2	2	4	3	1 3	3	3	2	3	1 1	57	
34	4	4	4	3	3	1 8	3	4	4	3	1 4	3	3	3	4	1 3	3	4	3	4	3	1 7	3	4	3	3	1 3	75	
35	1	2	2	1	1	7	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	3	3	3	1	1 1	1	1	1	1	1	4	31
36	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	1	3	4	3	2	1 3	2	2	1	2	7	41	
37	3	4	3	3	4	1 7	4	3	3	3	1 3	4	3	4	3	1 4	3	1	1	1	4	1 0	3	4	3	4	1 4	68	
38	2	2	2	1	4	1 1	3	3	4	4	1 4	3	3	3	4	1 3	3	2	2	1	2	1 0	1	2	2	3	1 8	56	
39	4	3	4	4	2	1 7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	4	3	3	4	1 5	4	4	4	3	1 5	61	
40	3	2	3	3	3	1 4	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	2	2	1	2	1 1	3	2	3	1	1 9	66	
41	5	3	3	4	2	1 7	3	3	2	2	1 0	3	3	3	2	1 1	3	4	4	4	4	1 9	4	4	5	2	1 5	72	
42	5	4	5	5	3	2 2	3	4	4	4	1 5	1	3	4	4	1 2	4	2	3	3	4	1 6	5	4	5	4	1 8	83	
43	4	5	5	4	4	2 2	5	5	4	4	1 8	1	5	5	4	1 5	5	4	5	4	2	2 0	2	2	1	2	1 7	82	

44	4	3	2	3	2	1 4	2	4	2	3	1 1	2	3	2	4	1 1	3	4	5	5	4	2 1	4	4	4	4	1 6	73
45	2	2	2	2	3	1 1	3	4	2	2	1 1	3	2	3	2	1 0	2	4	4	4	2	6 6	2	3	3	2	1 0	58
46	4	2	3	4	3	1 6	3	4	3	4	1 4	3	4	3	4	1 4	4	2	4	3	4	1 7	4	5	4	4	1 7	78
47	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	3	2	2	4	3 3	4	5	5	4	1 8	53
48	3	2	2	2	3	1 2	3	3	2	2	1 0	3	2	3	3	1 1	2	3	4	4	4	1 7	4	4	4	4	1 6	66
49	4	4	4	3	3	1 8	3	4	4	3	1 4	3	3	3	4	1 3	3	2	1	2	2	1 0	2	4	3	2	1 1	66
50	1	2	2	1	1	7	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	3	3	1	3	1 1	3	2	2	3	1 0	37
51	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	1	3	4	1	3	1 2	3	4	4	3	1 4	47
52	3	4	3	3	4	1 7	4	3	3	3	1 3	4	3	4	3	1 4	3	1	1	3	2	1 0	2	1	2	2	1 7	61
53	3	2	2	2	3	1 2	3	3	2	2	1 0	3	2	3	3	1 1	2	2	2	4	3	1 3	3	3	2	3	1 1	57
54	4	4	4	3	4	1 9	3	3	4	4	1 4	3	3	3	4	1 3	3	4	3	4	3	1 7	3	4	3	3	1 3	76
55	1	2	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	3	3	3	1	1 1	1	1	1	1	1 4	37
56	2	2	1	1	3	9	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	3	4	3	2	1 6	2	2	1	2	1 7	64
57	3	4	3	3	2	1 5	3	3	2	2	1 0	3	3	3	2	1 1	3	1	1	1	4	1 0	4	3	3	4	1 4	60
58	2	2	2	1	3	1 0	3	4	4	4	1 5	1	3	4	4	1 2	4	2	2	1	3	1 2	3	3	2	3	1 1	60
59	4	3	4	4	4	1 9	5	5	4	4	1 8	1	5	5	4	1 5	5	4	3	3	3	1 8	3	4	3	3	1 3	83

60	3	2	3	3	2	1 3	2	3	3	3	1 1	2	3	2	3	1 0	3	2	2	1	1	9	1	1	1	1	4	47
61	5	3	3	4	4	1 9	4	1	3	4	1 2	4	4	4	5	7	4	4	4	4	2	8	2	2	1	2	7	73
62	5	4	5	5	4	2 3	4	1	5	5	1 5	4	5	4	5	1 8	5	2	3	3	4	1 7	4	3	3	4	1 4	87
63	4	5	5	4	4	2 2	4	4	5	4	1 7	4	4	4	4	1 6	4	4	5	4	2	1 9	2	2	1	2	7	81
64	4	3	2	3	2	1 4	2	4	2	3	1 1	2	3	2	4	1 1	3	4	5	5	4	2	4	4	4	4	1 6	73
65	2	2	2	2	3	1 1	3	4	2	2	1 1	3	2	3	2	1 0	2	4	4	4	2	1 6	2	3	3	2	1 0	58
66	4	2	3	4	3	1 6	3	4	3	4	1 4	3	4	3	4	1 4	4	2	4	3	4	1 7	4	5	4	4	1 7	78
67	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	3	2	2	4	1 3	4	5	5	4	1 8	53
68	3	2	2	2	3	1 2	3	3	2	2	1 0	3	2	3	3	1 1	2	3	4	4	4	1 7	4	4	4	4	1 6	66
69	4	4	4	3	3	1 8	3	4	4	3	1 4	3	3	3	4	1 3	3	2	1	2	2	1 0	2	4	3	2	1 1	66
70	1	2	2	1	1	7	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	3	3	1	3	1 1	3	2	2	3	1 0	37
71	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	1	3	4	1	3	1 2	3	4	4	3	1 4	47
72	3	4	3	3	4	1 7	4	3	3	3	1 3	4	3	4	3	1 4	3	1	1	3	2	1 0	2	1	2	2	7	61
73	3	2	2	2	3	1 2	4	3	3	4	1 4	4	3	3	3	1 3	4	2	2	4	3	1 5	3	3	2	3	1 1	65
74	4	4	4	3	3	1 8	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	2	4	3	4	3	1 6	3	4	3	3	1 3	61
75	1	2	2	1	1	7	3	4	4	4	1 5	4	4	4	4	1 6	4	3	3	3	1	1 4	1	1	1	1	4	56

76	2	2	1	1	2	8	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	2	3	4	3	2	14	2	2	1	2	7	50
77	3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	14	4	1	3	4	12	4	1	1	1	4	11	4	3	3	4	14	68
78	2	2	2	1	2	9	4	5	5	4	18	4	1	5	5	15	4	2	2	1	3	12	3	3	2	3	11	65
79	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	13	81
80	3	2	3	3	2	13	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	3	2	2	1	1	9	1	1	1	1	4	47
81	5	3	3	4	4	19	4	1	3	4	12	4	4	4	5	17	4	4	4	4	2	18	2	2	1	2	7	73
82	5	4	5	5	4	23	4	1	5	5	15	4	5	4	5	18	5	2	3	3	4	17	4	3	3	4	14	87
83	4	5	5	4	4	22	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	4	2	19	2	2	1	2	7	81
84	4	3	2	3	2	14	2	4	2	3	11	2	3	2	4	11	3	4	5	5	4	21	4	4	4	4	16	73
85	2	2	2	2	3	11	3	4	2	2	11	3	2	3	2	10	2	2	1	2	2	9	2	3	3	2	10	51
86	4	2	3	4	3	16	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	1	4	15	4	5	4	4	17	76
87	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	3	4	1	4	14	4	5	5	4	18	54
88	3	2	2	2	3	12	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	2	1	1	3	4	11	4	4	4	4	16	60
89	4	4	4	3	3	18	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	3	2	2	4	2	13	2	4	3	2	11	69
90	1	2	2	1	1	7	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	4	3	4	3	15	3	2	2	3	10	41
91	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	1	3	3	3	3	13	3	4	4	3	14	48

92	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	3	4	3	2	15	2	1	2	2	7	66	
93	3	2	2	2	3	12	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	2	1	1	1	3	8	3	3	2	3	11	52	
94	4	4	4	3	3	18	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	3	2	2	1	3	11	3	4	3	3	13	69	
95	1	2	2	1	1	7	1	1	4	3	9	3	4	4	3	14	3	4	3	3	1	14	1	1	1	1	1	4	48
96	2	2	1	1	2	8	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	7	39	
97	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	14	81	
98	2	2	2	1	2	9	2	2	2	3	9	3	2	2	3	10	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	11	53	
99	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	14	4	4	4	1	13	3	4	5	4	3	19	3	4	3	3	13	78	
100	3	2	3	3	2	13	2	3	4	5	14	5	4	4	1	14	5	4	5	5	1	20	1	1	1	1	4	65	
101	5	3	3	4	4	19	4	1	3	4	12	4	4	4	5	17	4	4	4	4	2	18	2	2	1	2	7	73	
102	5	4	5	5	4	23	4	1	5	5	15	4	5	4	5	18	5	2	4	3	4	18	4	3	3	4	14	88	
103	4	5	5	4	4	22	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	3	2	2	2	13	2	2	1	2	7	75	
104	4	3	2	3	2	14	2	4	2	3	11	2	3	2	4	11	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	70	
105	2	2	2	2	3	11	3	4	2	2	11	3	2	3	2	10	2	2	1	2	2	9	2	3	3	2	10	51	
106	4	2	3	4	3	16	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	1	4	15	4	5	4	4	17	76	
107	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	3	4	1	4	14	4	5	5	4	18	54	

108	3	2	2	2	3	12	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	2	1	1	3	4	11	4	4	4	4	16	60
109	4	4	4	3	3	18	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	3	2	2	4	2	13	2	4	3	2	11	69
110	1	2	2	1	1	7	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	4	3	4	3	15	3	2	2	3	10	41
111	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	1	3	3	3	3	13	3	4	4	3	14	48
112	3	4	3	3	4	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	3	4	3	2	15	2	1	2	2	7	67
113	3	2	2	2	3	12	3	2	2	1	8	2	2	2	2	8	1	1	1	1	3	7	3	3	2	3	11	46
114	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	2	2	1	3	12	3	4	3	3	13	73
115	1	2	2	1	1	7	1	2	3	3	9	2	2	3	3	10	3	4	3	3	1	14	1	1	1	1	4	44
116	2	2	1	1	2	8	2	3	3	4	12	4	4	1	3	12	4	2	2	1	2	11	2	2	1	2	7	50
117	3	4	3	3	4	17	4	4	5	5	18	4	4	1	5	14	5	4	4	4	4	12	4	3	3	4	14	84
118	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	1	2	3	3	3	12	3	3	2	3	11	46
119	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	3	13	3	4	3	3	13	84
120	3	2	3	3	2	13	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	3	4	5	5	1	18	1	1	1	1	4	56
121	5	3	3	4	4	19	4	1	3	4	12	4	4	4	5	17	4	4	4	4	2	18	2	2	1	2	7	73
122	5	4	5	5	4	23	4	1	5	5	15	4	5	4	5	18	5	2	4	3	4	18	4	3	3	4	14	88
123	4	5	5	4	4	22	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	3	2	2	2	13	2	2	1	2	7	75



14 0	3	2	3	3	2	1 3	2	3	3	3	1 1	2	3	2	3	1 0	3	4	5	5	1	1 8	1	1	1	1	4	56
14 1	5	3	3	4	4	1 9	4	1	3	4	1 2	4	4	4	5	1 7	4	4	4	4	2	1 8	2	2	1	2	7	73
14 2	5	4	5	5	4	2 3	4	1	5	5	1 5	4	5	4	5	1 8	5	2	4	3	4	1 8	4	3	3	4	1 4	88
14 3	4	5	5	4	4	2 2	4	4	5	4	1 7	4	4	4	4	1 6	4	3	2	2	2	1 3	2	2	1	2	7	75
14 4	4	3	2	3	2	1 4	2	4	2	3	1 1	2	3	2	4	1 1	3	3	4	4	4	1 8	4	4	4	4	1 6	70
14 5	2	2	2	2	3	1 1	3	4	2	2	1 1	3	2	3	2	1 0	2	2	1	2	2	1 9	2	3	3	2	1 0	51
14 6	4	2	3	4	3	1 6	3	4	3	4	1 4	3	4	3	4	1 4	4	3	3	1	4	1 5	4	5	4	4	1 7	76
14 7	1	1	2	2	2	1 8	2	1	2	2	1 7	2	2	2	1	1 7	2	3	4	1	4	1 4	4	5	5	4	1 8	54
14 8	3	2	2	2	3	1 2	3	3	2	2	1 0	3	2	3	3	1 1	2	1	1	3	2	1 9	2	1	2	2	1 7	49
14 9	4	4	4	3	3	1 8	3	4	4	3	1 4	3	3	3	4	1 3	3	2	2	4	3	1 4	3	3	2	3	1 1	70
15 0	1	2	2	1	1	1 7	1	1	2	1	1 5	1	1	1	1	1 4	1	4	3	4	3	1 5	3	4	3	3	1 3	44
15 1	2	2	1	1	2	1 8	2	2	1	1	1 6	2	1	2	2	1 7	1	3	3	3	1	1 1	1	1	1	1	1 4	36
15 2	3	4	3	3	4	1 7	4	3	3	3	1 3	4	3	4	3	1 4	3	3	4	3	2	1 5	2	2	1	2	1 7	66
15 3	3	2	2	2	3	1 2	3	3	2	2	1 0	3	2	3	3	1 1	2	1	1	1	4	1 9	3	4	3	4	1 4	56
15 4	4	4	4	3	3	1 8	3	4	4	3	1 4	3	3	3	4	1 3	3	2	2	1	2	1 0	1	2	2	3	1 8	63
15 5	1	2	2	1	1	1 7	1	1	2	1	1 5	1	1	1	1	1 4	1	4	3	3	4	1 5	4	4	4	3	1 5	46



17 2	3	4	3	3	4	1 7	4	3	3	3	1 3	4	3	4	3	1 4	3	3	4	3	2	1 5	2	2	1	2	7	66	
17 3	3	2	2	2	3	1 2	3	3	2	2	1 0	3	2	3	3	1 1	2	1	1	1	1	4	9	4	3	3	4	1 4	56
17 4	4	4	4	3	3	1 8	3	4	4	3	1 4	3	3	3	4	1 3	3	2	2	1	3	1 1	3	3	2	3	1 1	67	
17 5	1	2	2	1	1	7	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	4	3	3	3	4	3	4	3	3	1 3	43	
17 6	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	1	2	2	1	1	7	1	1	1	1	4	32	
17 7	3	4	3	3	4	1 7	4	3	3	3	1 3	4	3	4	3	1 4	3	4	4	4	2	1 7	2	2	1	2	7	68	
17 8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	1	2	3	3	4	1 3	4	3	3	4	1 4	50	
17 9	4	3	4	4	4	1 9	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	5	4	2	1 9	2	2	1	2	7	77	
18 0	3	2	3	3	2	1 3	2	3	3	3	1 1	2	3	2	3	1 0	3	4	5	5	4	2 1	4	4	4	4	1 6	71	
18 1	5	3	3	4	4	1 9	4	1	3	4	1 2	4	4	4	5	1 7	4	4	4	4	2	1 8	2	3	3	2	1 0	76	
18 2	5	4	5	5	4	2 3	4	1	5	5	1 5	4	5	4	5	1 8	5	2	4	3	4	1 8	4	5	4	4	1 7	91	
18 3	4	5	5	4	4	2 2	4	4	5	4	1 7	4	4	4	4	1 6	4	3	2	2	4	1 5	4	5	5	4	1 8	88	
18 4	4	3	2	3	2	1 4	2	4	2	3	1 1	2	3	2	4	1 1	3	3	4	4	4	1 8	4	4	4	4	1 6	70	
18 5	2	2	2	2	3	1 1	3	4	2	2	1 1	3	2	3	2	1 0	2	2	1	2	2	9	2	4	3	2	1 1	52	
18 6	4	2	3	4	3	1 6	3	4	3	4	1 4	3	4	3	4	1 4	4	3	3	1	3	1 4	3	2	2	3	1 0	68	
18 7	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	3	4	1	3	1 3	3	4	4	3	1 4	49	

188	3	2	2	2	3	12	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	2	1	1	3	2	9	2	1	2	2	7	49	
189	4	4	4	3	3	18	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	3	2	2	4	3	14	3	3	2	3	1	70	
190	1	2	2	1	1	7	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	4	3	4	3	15	3	4	3	3	1	44	
191	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	1	3	3	3	1	11	1	1	1	1	1	4	36
192	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	3	4	3	2	15	2	2	1	2	7	66	
193	3	2	2	2	3	12	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	2	1	1	1	4	9	4	3	3	4	1	56	
194	4	4	4	3	3	18	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	3	2	2	1	3	11	3	3	2	3	1	67	
195	1	2	2	1	1	7	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	4	3	3	3	14	3	4	3	3	1	43	
196	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	1	2	2	1	1	7	1	1	1	1	4	32	
197	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	4	4	2	17	2	2	1	2	7	68	
198	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	1	2	3	3	4	13	4	3	3	4	1	50	
199	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	2	19	2	2	1	2	7	77	
200	3	2	3	3	2	13	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	3	4	5	5	4	21	4	4	4	4	1	71	
201	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	1	2	2	1	1	7	1	1	1	1	4	32	
202	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	4	4	2	17	2	2	1	2	7	68	
203	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	1	2	3	3	4	13	4	3	3	4	1	50	

20 4	4	3	4	4	4	1 9	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	5	4	2	1 9	2	2	1	2	7	77
20 5	3	2	3	3	2	1 3	2	3	3	3	1 1	2	3	2	3	1 0	3	4	5	5	4	2 1	4	4	4	4	1 6	71
20 6	5	3	3	4	4	1 9	4	1	3	4	1 2	4	4	4	5	1 7	4	4	4	4	2	1 8	2	3	3	2	1 0	76
20 7	5	4	5	5	4	2 3	4	1	5	5	1 5	4	5	4	5	1 8	5	2	4	3	4	1 8	4	5	4	4	1 7	91
20 8	4	5	5	4	4	2 2	4	4	5	4	1 7	4	4	4	4	1 6	4	3	2	2	4	1 5	4	5	5	4	1 8	88
20 9	4	3	2	3	2	1 4	2	4	2	3	1 1	2	3	2	4	1 1	3	3	4	4	4	1 8	4	4	4	4	1 6	70
21 0	2	2	2	2	3	1 1	3	4	2	2	1 1	3	2	3	2	1 0	2	2	1	2	2	9	2	4	3	2	1 1	52
21 1	4	2	3	4	3	1 6	3	4	3	4	1 4	3	4	3	4	1 4	4	3	3	1	3	1 4	3	2	2	3	1 0	68
21 2	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	3	4	1	3	3	3	4	4	3	1 4	49
21 3	3	2	2	2	3	1 2	3	3	2	2	1 0	3	2	3	3	1 1	2	1	1	3	2	9	2	1	2	2	1 7	49
21 4	4	4	4	3	3	1 8	3	4	4	3	1 4	3	3	3	4	1 3	3	2	2	4	3	1 4	3	3	2	3	1 1	70
21 5	1	2	2	1	1	7	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	4	3	4	3	5	3	4	3	3	1 3	44
21 6	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1 4	36

**Anexo 11:**  
**Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados  
de la investigación**

**Autorización de uso de información de empresa**

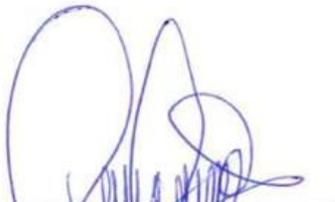
Yo, Lluni Perea Pinedo, identificado con DNI N°01130248, en mi calidad alcaldesa de la Municipalidad Provincial de San Martín con R.U.C N° 20154544667, ubicado en la ciudad de Tarapoto, con dirección en Jr. Gregorio Delgado N° 260.

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

A la estudiante Jesed Huamán Fasabi, identificada con DNI N.° 76660237, de la Maestría en Gestión Pública para que utilice la siguiente información de la Municipalidad Provincial de San Martín (MPSM): cantidad de conductores de puestos de los Mercados de abastos, base de datos y acervo documentario de los mismos. Aquello con la finalidad de que pueda desarrollar su (X) Tesis para optar el Grado Académico de Maestro (a) en Gestión Pública, Además, el estudiante puede:

- ( ) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
(X) Mencionar el nombre de la empresa.



  
\_\_\_\_\_  
Lluni Perea Pinedo  
DNI: 01130248

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el alumno será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
\_\_\_\_\_  
Jesed Huamán Fasabi  
DNI: 76660237