



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad del servicio en la  
municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar,  
Tumbes**

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Jiménez Albines, Karen Lizbeth (ORCID: 0000-0001-9879-6497)

**ASESOR:**

Dr. Alarcón Díaz, Orlando (ORCID: 0000-0003-2042-7282)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

PIURA -PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mi padre por ser el pilar más importante en mi vida, quien ha sabido formarme con buenos sentimientos y valores quien se siente orgulloso de la persona en que me he convertido.

A mi tía Celia, a quien quiero como una madre, por haberme ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

Karen Lizbeth

## **Agradecimiento**

A Dios, quien es el creador de todas las cosas, por guiarme hasta este momento en mi vida.

A mi asesor Orlando, por su valiosa guía y asesoramiento en la presente.

A una persona especial que con su amor y cariño me motivo a continuar con mi desarrollo profesional.

A todas las personas que me brindaron su apoyo, para hacer posible la presente.

Karen Lizbeth

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN:.....	1
II. MARCO TEÓRICO:.....	4
III. METODOLOGÍA:.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	18
<i>Tabla 1 . Nivel de gestión administrativa</i> .....	18
<i>Tabla 2. Nivel de calidad del servicio</i> .....	19
<i>Tabla 3. Nivel de relación entre variables</i> .....	20
<i>Tabla 4. Prueba de normalidad</i> .....	22
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra .....	22
<i>Tabla 5. Prueba de hipótesis</i> .....	23
<i>Coefficiente de correlación Spearman (Rho)</i> .....	23
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS .....	32

ANEXOS.....	38
Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.....	38
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos Cuestionario sobre gestión administrativa .....	40
Cuestionario de calidad del servicio.....	42
Constancia de validación 1 .....	44
Constancia de validación 2 .....	45
Constancia de validación 3 .....	46
Matriz de confiabilidad del instrumento de recolección de datos .....	47
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	49
Declaratoria de Originalidad de la Autora.....	50
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS .....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de gestión administrativa .....	18
Tabla 2. Nivel de calidad del servicio .....	19
Tabla 3. Niveles de relación entre gestión administrativa y calidad del servicio. ....	20
Tabla 4. Prueba de normalidad .....	21
Tabla 5. Prueba de hipótesis .....	22

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la municipalidad de Canoas Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes. La investigación es básica, diseño de corte no experimental correlacional. La población estuvo integrada por 84 servidores. Se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, estructurado sobre la base de 40 ítems, cuya validez se precisó a juicio de expertos y la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach. Para el análisis de datos se utilizó el programa SPSS. Los resultados dejan evidencia que existe una relación positiva moderada entre ambas variables, por lo que se considera necesario optimizar los procesos de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio.

**Palabras clave:** Gestión, administrativa, calidad, servicio.

## **Abstract**

This research work aims to determine the level of relationship that exists between administrative management and the quality of service in the municipality of Canoas Punta Sal, Rear Admiral Villar, Tumbes. Research is basic, correlational nonexperimental cutting design. The population consisted of 84 servers. The survey technique was used and as an instrument the questionnaire, structured on the basis of 40 items, the validity of which was required in the opinion of experts and reliability through the Cronbach Alpha. The SPSS program was used for data analysis. The results show that there is a moderate positive relationship between the two variables, so it is considered necessary to optimize administrative management processes to improve the quality of service.

**Keywords:** Management, administrative, quality, service.



## **I. INTRODUCCIÓN:**

En todo el mundo, el suceso de la mundialización y el progreso vertiginoso de la ciencia y la tecnología ha generado inevitables transformaciones en el contexto organizacional que han remecido las estructuras de las entidades, las cuales se encuentran en el imperativo de fortalecer los estilos de gestión administrativa para tener la competencia de ofrecer respuesta a las exigencias de la colectividad

Actualmente, la gestión administrativa se ha convertido en el soporte y sostén de las entidades estatales y particulares de todo el planeta, la cual debe garantizar la utilización correcta de los recursos (Gonzales et al., 2020), asumiendo un carácter sistémico, desarrollando actividades lógicamente encaminadas al logro de los propósitos institucionales (Mendoza, 2017).

En un escenario incierto y volátil se requieren entidades competitivas que puedan emplear la administración como vehículo decisivo en el manejo de recursos suficientes para las operaciones de las corporaciones (Reyes, 2020) en aras de ofrecer un servicio de calidad, por el cual se satisfaga las insuficiencias y expectativas de los usuarios.

La gestión administrativa, en Colombia, según Pacheco et al. (2018) se ha circunscrito como una realidad altamente compleja de analizar desde la perspectiva teórica, en cuyo contexto, las instituciones necesitan fortalecer los procedimientos administrativos, así como priorizar aquellas actividades orientadas a la utilización coherente de las normas contables y financieras. En Ecuador corre a cargo de los ejecutivos que son quienes monitorean las operaciones de las entidades, asegurando que los recursos sean utilizados en forma apropiada (Gonzales et al., 2020).

En el Perú, la gestión administrativa es apreciada como uno de los elementos más relevantes en el direccionamiento de una entidad, en la medida que de ella dependerá el éxito o fracaso de las actividades que realiza (Mendivel et al., 2019), para el efecto se requiere que sea eficiente y eficaz, incorporando nuevos

vehículos administrativos, los cuales han de permitir utilizar de forma apropiada los recursos disponibles (Tirado, 2014).

La gestión administrativa implica mucho más que planificar, organizar, dirigir y controlar, involucra adopción de determinaciones y acciones que se aplica a un abanico de situaciones en todo tipo de entidades (Chiavenato, 2014), las cuales necesitan coordinar los recursos financieros, humanos y materiales para lograr los propósitos institucionales liderando y direccionando actividades que intervengan en forma directa en el proceso de la calidad de atención que se le ofrece al usuario (Díaz, 2016).

Ante ello, las entidades exitosas requieren conservar elevados estándares de calidad con el propósito de permanecer en el estatus de la competitividad, siendo necesario para el efecto garantizar la calidad del servicio, por la cual se satisfaga las expectativas de los usuarios (Bao, 2020), por lo que los niveles de exigencia son cada vez altos, porque la gerencia debe convertir las limitaciones en potencialidades y las amenazas en oportunidades, a partir de una gestión administrativa acorde con el contexto (Saavedra, 2019)

Entonces como es de verse las entidades a nivel mundial se encuentran encaminadas al ofrecimiento de un servicio de calidad (Rojas et al., 2020), siendo en Colombia un régimen altamente utilizado por todas las instituciones, las mismas que de acuerdo con Durán et al. (2017) están en la búsqueda de posicionamiento y de la satisfacción de los clientes, quienes constituyen elementos decisivos para las organizaciones.

En este marco, el ofrecimiento de servicios de calidad, en el Perú, acorde con Pride y Ferrel (2018) implica una las labores más trascendentes y complejas que afronta cualquier entidad, porque la provisión permanente de un servicio excelente resulta bastante difícil que ocurra, en la medida que se debe contar con personal apto y disponible para el caso (De La Hoz et al., 2020), así como todos los recursos que sean necesarios (Moreno et. al., 2018)

En este orden de ideas, la municipalidad de Canoas de Punta Sal, , consecuente con la gestión administrativa requiere realizar una gama de actividades

necesarias para garantizar la colaboración y participación de todos los involucrados en aras de alcanzar los propósitos de la entidad, de acuerdo con Huamán (2018) construyendo y preservando un contexto en el que laborando en colectivos, los funcionarios cumplan de manera eficiente y eficaz los objetivos previstos, ofreciendo una prestación de calidad a los interesados, puesto que su relevancia contribuye con la productividad de la comuna en los plazos establecidos, expresada en la satisfacción de los vecinos y en la confianza que depositan en la municipalidad.

Por lo que se formuló el problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes?

La investigación en forma teórica se justifica en el sentido que ha de ofrecer un aporte al saber de la ciencia respecto de la gestión administrativa y la calidad del servicio. Desde la perspectiva práctica posibilita partir de conocimientos producidos y el ofrecimiento de opciones, la solución a las dificultades existentes en torno a la temática abordada. A partir de la iniciativa metodológica, las herramientas empleadas que han sido válidas y confiables pueden ser utilizadas en otras investigaciones. Socialmente reviste de singular importancia, porque contribuirá a que los responsables de la comuna observen que una buena gestión administrativa y una prestación óptima del servicio repercutirán en beneficio de la colectividad

En este orden de ideas, el objetivo general se formula de la siguiente manera: Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes. De la misma forma, se plantearon los objetivos específicos: Identificar el grado de gestión administrativa. Establecer el nivel de calidad del servicio. Analizar e investigar el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes.

Igualmente se formuló la hipótesis: H<sub>1</sub>: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la municipalidad de Canoas de

Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes.  $H_0$ : La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes.

## II. MARCO TEÓRICO:

Existen estudios previos realizados por varios expertos relacionados con la temática inherente a la presente investigación. En el plano internacional, Ramírez et al. (2020) se propusieron realizar un análisis de las fases de la gerencia estratégica para la administración de seres humanos de la minería venezolana, colombiana y chilena, a través de un estudio cuantitativo, descriptiva de corte no experimental transversal. Utilizó la técnica de la encuesta con un cuestionario de nueve ítems aplicado a 55 gerentes adscritos a cada vicepresidencia de las entidades respectivas. Arribaron a las conclusiones que la gerencia estratégica para la administración de colaboradores vigoriza primacías competitivas sostenibles de valor en el mediano y largo plazo por sus capacidades en la institución ofreciendo respuestas coherentes a las demandas del entorno.

Fontalvo et al. (2020), postularon una metodología de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una entidad de servicio en Colombia, ayudados en la fundamentación teórica vinculada a la calidad del servicio, ante lo cual los resultados alcanzados evidenciaron que el centro de atención al usuario mostró un desenvolvimiento extraordinario, en el devenir de la investigación. Conclusión, en este estudio se aporta al sector de servicio un procedimiento de evaluación de la calidad del servicio en una organización de servicios públicos.

Becerra et al. (2019), propusieron un sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación fundamentado en la norma ISO 9001. 2015 y en el enfoque de la evaluación institucional empleado en Ecuador para ofrecer certificación a la calidad de las universidades, para lo cual desarrollaron un estudio exploratorio descriptivo, así como la utilización de una metodología

mixta estructurada, incluyendo las herramientas de investigación estructuradas y no estructuradas para el acopio de datos, cuyo resultado fue un diagnóstico comprendiendo la documentación y registros requeridos para asegurar la calidad, llegando a la conclusión que su implementación permitió el mejoramiento de la organización del proceso de investigación, manifestado en los resultados en la gestión de planes y en la producción científica alcanzada.

En el plano nacional, Mendivel et al. (2020) realizaron un estudio que tuvo como objetivo determinar la correlación existente entre la administración de la entidad y propiamente, la referida a los RRHH en la universidad peruana Los Andes de Chanchamayo, mediante una investigación básica, de corte no experimental correlacional. Empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que fue aplicado a una muestra constituida por 20 colaboradores. El aporte se centra en la presentación de un método que puede ser replicado y reproducido en otros escenarios empresariales, cuyos aportes se circunscriben a criterios de desempeño que contribuyen a realizar valoraciones de cualquier tipo de servicio que permitan adoptar determinaciones para el mejoramiento y satisfacción de los usuarios.

Reyes (2020) realizó un estudio que tuvo como propósito determinar la relación existente entre la gestión administrativa y el control interno en la municipalidad de Huaraz, mediante una investigación aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo explicativo, de corte correlacional ex post facto, una población de 90 colaboradores, una muestra representativa de 73 de ellos, a quienes se aplicó un cuestionario de 20 ítems, arribando a la conclusión que la gestión administrativa comprende conductas tanto personales como colectivas, por las cuales los trabajadores ponen de manifiesto su sentir en el entendimiento de que se requiere recursos necesarios para que operativice la institución.

Del Carmen (2019) en su estudio tuvo como objetivo destacar los avances relevantes y las dificultades en el proceso hacia una cobertura universal de salud en Lima encaminando el desarrollo de la agenda aún pendiente, sobre el sustento de las formulaciones emitidas por entidades internacionales que se orientan hacia una mejora de los regímenes de salud, cuyos retos se encuentran

inmersos en los esfuerzos de participación y engranaje de los diferentes actores en la labor de rediseñar los procedimientos de atención, potenciación de la faceta ética de su ejercicio, así como fomentar la intervención de la ciudadanía en la presencia de un sistema de salud de inmejorable calidad que coadyuve a una acceso efectivo y oportuno a servicios de salud, en conclusión obligando a tomar medidas que abarquen a todo el sistema direccionadas en una visión compartida y liderada por quienes tienen la responsabilidad de su administración.

Rivera (2018) en su estudio buscó conocer la relación entre gestión institucional y responsabilidad social en una mancomunidad municipal. La investigación propone una metodología descriptiva correlacional, con muestra censal de 20 promotores de dicha mancomunidad. El análisis y la interpretación de resultados deja en evidencia la estrecha relación que existe entre estas variables, por ello se presume que la buena gestión institucional tiene su implicancia en una favorable responsabilidad social.

León (2017) realizó una investigación para establecer la correlación existente entra la administración de la entidad y el servicio de calidad en la OSCE Tarapoto. Esta investigación plantea una investigación de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 139 usuarios, concluyendo que existe relación entre las dos variables, lo que involucra que la calidad de servicios se ve influenciada en un 65% por la gestión administrativa desarrollada por la oficina descentraliza de OSCE de la ciudad de Tarapoto.

En el contexto local, contamos con el trabajo de investigación de Huiman (2020), quien elaboró una investigación de tipo correlacional para determinar la relación entre desarrollo organizacional y gestión de calidad en un hospital de la región. La muestra estuvo constituida por 84 colaboradores a los que se les realizó una encuesta constituida por 40 ítems. Los resultados muestran los deferentes análisis realizados a las variables, así como también el nivel de relación entre ellas, concluyendo que existe una estrecha relación entre ambas variables y por ello es de vital importancia fortificar el desarrollo organizacional en el hospital, ya que esto permitirá mejorar la gestión de calidad

Los trabajos de investigación antedichos coadyuvaron a la realización de esta contribución al conocimiento, sin embargo, también es necesario resaltar el cuerpo de conocimientos teóricos que respaldan el presente estudio.

Al respecto, la teoría de la administración general de Chiavenato (2007) advierte que la administración resulta muy relevante para la sobrevivencia, coexistencia y éxito de las organizaciones, puesto que sin la cual, las entidades jamás mostrarían condiciones para subsistir y crecer. El administrador es quien precisa las estrategias, determina situaciones, valora los recursos con que cuenta, planea su incorporación, soluciona dificultades y genera entornos de innovación y competitividad, así como responde por la manera en que desarrolla sus labores y por los resultados que logra con los recursos que tiene a su disponibilidad.

Se precisa que, en la gestión administrativa suelen presentarse problemas en materia de organización, dirección y control y para resolverlos se requiere tener una buena planificación, postular los propósitos muy bien determinados para hacer del proceso lo más dinámico posible, en la medida que los objetivos organizacionales implican ejercicios retadores y productivos para cualquier institución, en tal sentido resulta incuestionable la importancia que posee la administración en la coexistencia de las personas (Arteaga, Intriago y Mendoza, 2016), por eso es imprescindible la regulación socio institucional, así como el funcionamiento eficiente de todo tipo de organizaciones.

De la misma manera, la teoría de la calidad Total de Deming (1989), citado por Ahuja et al. (2020) postula la calidad como la manifestación de las necesidades subsiguientes de los usuarios con particularidades apreciables de cierto modo, no sin antes de ofrecer el producto o servicio, el productor necesita certificar que éste satisfaga ciertos requisitos, teniendo en cuenta la trascendencia del entendimiento y la satisfacción de la necesidades y aspiraciones de los participantes.

La calidad admite una connotación difusa, la cual cambia en función de las opiniones de los usuarios (Acevedo, 2017), para lo cual se precisa de la realización de valoraciones, fomentar el establecimiento de comparaciones con

un referente ideal. Cada persona asume un criterio distinto en torno a la calidad, sin embargo, lo que no se debe descartar es que hay consenso en el hecho de que se habla de calidad cuando se encuentran cubiertas o superadas todas las expectativas del producto o servicio (Fonseca, 2019), por lo que, la calidad no es solamente calidad generada, sino y, sobre todo, calidad apreciada (Marmolejo, Arango y Padilla, 2017).

En este marco, para asegurar la calidad es conveniente considerar aquel instrumento basado en el ciclo de Deming, conocido como calidad total, estrategia que se fundamenta en el principio de mejora permanente de la calidad en las organizaciones (Granados, 2013), en la perspectiva que se circunscribe como un símbolo de mejora permanente de las organizaciones (Buenaño y Tierra, 2017).

Al respecto, la teoría de la calidad del servicio de Parasuraman et al. (1998) sostiene la presente investigación, la cual está subordinada a la calidad valorada, que necesariamente será subjetiva y que involucra la contrariedad que se exterioriza entre las eventualidades de la utilización del servicio y la percepción del que se le suministraron, lo que quiere decir que, en tanto, más se manifieste el contraste entre la apreciación en torno a las expectativas, mejor será percibida la calidad

Parasuraman et al. (1998) (1998) postularon a priori hasta diez peculiaridades de la calidad del servicio, las mismas que en el transcurrir del tiempo se redujeron a cinco, entre las cuales resaltan: la fiabilidad, la seguridad o garantía, la tangibilidad, la empatía y la capacidad de respuesta o sensibilidad (Vizcardo, 2017), dimensiones que se requiere que sean evidenciadas por la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes.

Dentro de este escenario, la organización está en el imperativo de reconocer lo que el administrado necesita, en cuyo contexto se precisa especificar los patrones de servicio apropiados, brindar un servicio de calidad de acuerdo con las aspiraciones cifradas en concordancia con sus propias promesas (Martínez, 2012).



Por su parte la teoría del comportamiento en la administración de McGregor (1971) señala que subsisten hasta dos estilos antagónicos del gestor. Por un lado, un perfil que se sostiene en principios ancestrales y pragmáticos, a los que los llamó teoría X y, por otra parte, un estilo que se fundamente en las perspectivas modernas en relación con la conducta de los seres humanos, al que denominó teoría Y.

La primera de ellas, entonces implica la idea tradicional de la administración y se funda en lineamientos equivocados e inconsistentes al torno a la conducta humana, en la medida que, las personas se muestran como flemáticos y perezosos por idiosincrasia, tratan en lo posible de evitar el trabajo y si lo hacen, pero de manera displicente, no tienen aspiraciones, soslayan responsabilidades y tienen tendencia a ser dirigidos y sentirse seguros en esa situación de subordinación, son renuentes al cambio, no asumen riesgos, pero al mismo tiempo admiten ser controlados por la administración (McGregor, 1971)

La teoría Y se fundamenta en perspectivas y premisas modernas, sin prejuicios de las características de los seres humanos, quienes no exteriorizan mortificación alguna al hecho de ejercer las labores, entendiendo que la tarea puede transformarse en una fuente de complacencia y reconocimiento o una fuente de sanción. Las personas no necesariamente pasivas o resistentes a las necesidades de la organización pueden accionar de esta manera en función de experiencias nada favorables en otras instituciones, los servidores tienen motivaciones, deseos de progreso, patrones de conductas adecuadas y capacidades para asumir responsabilidad (McGregor, 1971)

En este orden de ideas, la gestión administrativa constituye una de la variables de la presente investigación y se circunscribe como el abanico de acciones y actividades que se desarrolla para direccionar una entidad, a través de la conducción de una serie de tareas, recursos y esfuerzos, facultades para establecer coordinaciones y dirigir el accionar y las distintas actividades que se gestionan al interior de la institución que contribuyan a prevenir dificultades y lograr los propósitos previstos (Gonzales et al., 2020).

La gestión administrativa, según Vásquez (2015) comprende un colectivo social en el que, mediante la gestión del trabajo y del capital se generan servicios y bienes encaminados a la complacencia de las insuficiencias de la colectividad.

La gestión administrativa como factor primordial a la interna de la administración y elemento aglomerado y sistémico se ha convertido en el sostén y soporte del progreso organizacional, social, tecnológico y económico del geosistema, puesto que contempla funciones trascendentales como la planificación, organización dirección y control (Gonzales et al., 2020), adquiere una particularidad orgánica, al constituirse en portadora de actividades orientadas en forma coherente al alcance de los propósitos, mediante el cumplimiento de las funciones administrativas básicas (Mendoza, 2017)

Entonces, la planificación como dimensión de la gestión administrativa implica la definición de metas, delineación de los propósitos, precisión de los recursos y las acciones que se implementarán en un espacio temporal determinado (Gonzales et. al., 2020). Planificar implica razonar y precisar las acciones suficientes para alcanzar los propósitos deseados, significa qué hacer en el futuro para mejorar la realidad de la entidad (Oficina Internacional del Trabajo, 2016).

La planificación contribuye al establecimiento de un sentido de conducción, de horizonte y de un escenario apropiado para una administración institucional informada y de carácter innovador al interior de un ambiente favorable por las particularidades organizacionales o colectivas y el dinamismo del entorno.

La organización consiste en articular una estructura, por la cual se distribuya los recursos para el desarrollo del trabajo en aras de contribuir al logro de los propósitos planificados (Gonzales et al., 2020). Se encarga de diseñar el ordenamiento de toda entidad (Louffat, 2012), haciendo referencia a cuál es la mejor manera de dividir el trabajo y cómo agrupar y coordinar las tareas de una forma más efectiva. (Marco et al., 2013).

La organización constituye el proceso por el cual se establece el empleo sistemático de los recursos del régimen de administrativo. Esta utilización

sistemática hace hincapié en el logro de objetivos y coadyuva a que las personas que se instituyen como administradores no solamente se orienten a explicitar las metas sino tienen que aclarar qué recursos han de emplear para lograrlas en aras de incrementar la eficiencia y efectividad de su uso,

Por su parte, la dirección involucra la implementación de las estrategias delineadas, encaminando los esfuerzos hacia el logro de los propósitos previstos, mediante el ejercicio del liderazgo, la motivación y la comunicación (Gonzales et al., 2020), orienta y conduce a los colaboradores, enseña el camino y los medios que se utilizarán para lograr cooperación y lealtad de los dependientes para el logro de los propósitos institucionales fomentando la intervención efectiva de todos los actores.

El control consiste en contrastar que las labores previstas se encuentren alineadas con la dinámica planeada con la finalidad de corregir alguna dificultad y evaluar los resultados para un mejor proceso de adopción de determinaciones (Gonzales et al., 2020), concebida como la función administrativa de mayor controversia, no solamente porque habitualmente prevalece la tendencia natural a objetar todo mecanismo de control, no obstante todos reconocen la gran relevancia que tiene, por eso se afirma que no existe entidad de éxito que haya renunciado a los dispositivos de control.

En este contexto, la calidad del servicio como una de las variables de estudio, se circunscribe como uno de los ejes centrales esenciales del engrandecimiento de la corporación y partícipe de la edificación de un futuro orientado en gran medida en la capacidad operativizadas para suministrar servicios en concordancia con una exigente realidad (Monroy y Urcádiz, 2019)

Ante ello, la calidad debe entenderse como elemento vivo en constante evolución y edificación que ha obtenido otras connotaciones en el transcurrir del tiempo y de modo simultáneo en los contextos de oferta de servicios (Araujo y Borrego, 2017), es decir las particularidades tangibles e intangibles que se proveen a los usuarios (Vera y Trujillo, 2017).

La calidad es comprendida como la comparación entre las expectativas de los usuarios con la percepción del servicio, el cual es clave para la coexistencia de la organización, por lo que comprende un factor esencial y central en el éxito o fracaso institucional, por tanto, una entidad equipara o rebasa las expectativas de los interesados, si es que en todo momento busca satisfacer las múltiples insuficiencias estará suministrando un servicio de calidad (Arciniegas y Mejías, 2017).

La calidad implica convertir las próximas insuficiencias de los interesados en particularidades valorables, que por ello ofrecen beneplácito del servicio. Es validación de los requerimientos, los cuales tiene que encontrarse explícitamente precisados para que no se presenten cuestiones confusas.

Para suministrar un servicio de calidad resulta conveniente propiciar las interacciones entre la organización y el cliente, entendiendo que, la predisposición de los otros no es suficiente, por eso es por lo que debe supeditarse a relaciones colaborativas y de coordinación (Gutiérrez, 2018), produciendo escenarios para comprender lo que aprecian los del entorno, siendo coherente ponerse en el lugar de los demás (Ministerio de Educación, 2016).

Al respecto, la seguridad involucra actividades o acciones admitidas por un ser humano o una institución para precaver, remediar o minimizar la ocurrencia o apareamiento de un fenómeno real o potencial para la infalibilidad de los servicios que se le suministra al usuario (Roque et al., 2019), por ello simboliza el denuedo del interesado cuando ubica sus inconvenientes en el esfuerzo de una organización y tiene absoluta certeza en que se resolverá de la mejor manera posible.

La empatía involucra el vínculo sólido entre personas, siendo relevante para el entendimiento del mensaje de los otros, coligiendo los sentimientos y anhelos de los ciudadanos del contexto (Salazar y Cabrera, 2016), en cuyo contexto la entidad necesita ofrecer atención individualizada a los usuarios, preocuparse de sus intereses, comprender las necesidades particulares, así como dar a conocer horarios de atención adecuados para todos (Matsumoto, 2014)

La fiabilidad se vincula con la destreza para implementar la prestación de modo confiable y escrupuloso, es decir la institución cumple con el suministro del servicio (Yovera y Rodríguez, 2018). El interesado se encuentra en el imperativo de averiguar respecto de la capacidad técnica de la empresa para brindar el servicio de la manera más favorable (Ganga et al., 2019)

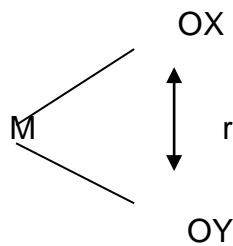
La capacidad de respuesta comprende otra de las dimensiones de la variable de estudio, entendida como la predisposición que se evidencia para ayudar a los usuarios, minimizando el servicio rígido, propiciando el cumplimiento a tiempo de los compromisos previstos (Rogel, 2018), siendo el desafío de la entidad desarrollar la capacidad de respuesta para responder ante un contexto cambiante y retador, en el que la dinámica utilizada puede encaminar el despliegue hacia resultados anhelados (Demuner et al, 2018).

### **III. METODOLOGÍA:**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación fue básica, en la medida que estuvo orientada al conocimiento de los aspectos esenciales de los fenómenos observables o de las relaciones que fijan las variables (Congreso de la República del Perú, 2018) respecto de la correlación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la municipalidad de Canoas Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes.

Esta investigación fue de diseño no experimental correlacional, el cual según Hernández et al. (2014) se materializa sin que de manera intencional se manipulen las variables de análisis, además que únicamente se apoya en el reconocimiento y presentación del fenómeno como tal, en el interior del campo delimitado. Fue correlacional, porque se comenzó a comprender el grado de conexión que existe entre dos variables en un entorno en especial (Hernández et al., 2014), de la forma que se identifica en la imagen siguiente:



Dónde:

M: Muestra

Ox: Observación de la variable 1

Oy: Observación de la variable 2

r: Relación entre las variables

### 3.2. Variables y operacionalización

La variable gestión administrativa comprendió abanico de acciones y actividades que se desarrolla para direccionar una entidad (Gonzales, et. al., 2020). Se operacionalizó la variable gestión administrativa mediante las siguientes dimensiones: planificación, organización, dirección y control.

La variable calidad del servicio comprendió la búsqueda de la satisfacción de las innumerables necesidades de los usuarios (Arciniegas y Mejías, 2017). Operacionalmente se definió debido a las dimensiones: seguridad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta; las que han sido valoradas a partir de la implementación del instrumento pertinente.

Los indicadores han permitido valorar atributos de las variables de modo general debido a las dimensiones correspondientes. Se empleó la escala

ordinal. La operacionalización de las variables se ha considerado en la matriz pertinente que se registra en anexos.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población como manifiesta Hernández, Fernández y Baptista (2014), son todos aquellos seres humanos, que concentran las mismas características en relación a un problema sobre el cual se lleva a cabo la investigación.

En la presente investigación, la población estuvo constituida por los 84 servidores, hombres y mujeres de las diferentes áreas administrativas, cuyas edades oscilan entre los 24 a 60 años, con escolaridad de secundaria y nivel superior técnico y universitario.

El estudio plantea una muestra de tipo censal, ya que se seleccionó el 100% de la población propuesta, puesto que se consideró una cantidad manejable de individuos. Según López (1998, p. 123), “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población”.

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

La técnica constituye un conglomerado de procesos y reglas que se encaminan al establecimiento de relaciones con el propósito del estudio (Sánchez et al., 2018). Se empleó la técnica de la encuesta, que contribuido a la obtención de datos reales respecto de la problemática y trascendencia de la investigación.

El cuestionario fue la herramienta que se utilizó para el acopio de información, constituido por una malla de reactivos en torno a las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Se obtuvo datos trascendentes y relevantes. El instrumento evidencia coherencia, congruencia y pertinencia en relación con la problemática abordada

Dichos cuestionarios estuvieron compuestos con un listado de 16 preguntas para la variable gestión administrativa y 17 para la variable calidad del servicio, diseñadas a partir de la revisión de conceptos y teniendo en consideración los indicadores y las dimensiones de cada una de las variables en estudio.

La validación del instrumento se realizó a juicio de expertos, profesionales entendidos en el saber que precisaron la claridad, pertinencia y relevancia de los reactivos. Intervinieron tres jueces con grado de doctor o maestro. Sus valoraciones dieron conformidad de la validación del cuestionario.

La confiabilidad se determina por el Alfa de Cronbach, herramienta que sus valores se encuentran establecidos 0 y 1 donde al obtener un coeficiente 0 se comprende como una nula confiabilidad y al obtener 1 manifiesta una máxima confiabilidad (Santos, 2017).

El cálculo del alfa de cronbach se realizó aplicando una prueba piloto a 10 sujetos con características similares a las de la muestra, luego la información obtenida se almacenó en una base de datos y a través de una formula se pudo determinar la confiabilidad de los instrumentos. Para efectos del presente estudio se aceptó un coeficiente menor o igual a 0,05.

### **3.5. Procedimientos**

Se aplicó la prueba piloto con la finalidad de efectuar la determinación de la confiabilidad del instrumento, a través del Alfa de Cronbach con la finalidad de implementar de manera adecuada el cuestionario en el trabajo de campo

Se procedió a requerir la autorización correspondiente al municipio de Canoas de Punta Sal para gestionar la investigación y conseguir los resultados. Se estableció contacto con los integrantes del grupo de estudio



para ofrecerles ciertas orientaciones sobre el tema, así como para pedirles su ayuda durante el espacio que implique la aplicación del cuestionario.

El cuestionario fue desarrollado en forma virtual, debido al impedimento producido por la presencia de la COVID-19. Luego se codificó y registró la información en el programa SPSS para el análisis y procesamiento pertinente.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el procesamiento de datos, se utilizó el Programa Excel para la tabulación de las respuestas, colocando el valor correspondiente de cada pregunta y luego serán transferidos al SPSS. Para los análisis descriptivos se empleó las tablas de frecuencias y porcentajes. El análisis correlacional y contrastación de hipótesis se efectuó a través de la prueba no paramétrica de Spearman (Rho)

### **3.7. Aspectos éticos**

La realización de la investigación requirió del compromiso de aportaciones precisas a la sociedad y del ofrecimiento del reconocimiento científico y oficial, hechos que constituyeron una demanda moral en la perspectiva de un análisis específicamente meritorio empleando de modo responsable los datos recogidos, omitiendo aquellos que ya han sido verificados.

Se asumió todas las consecuencias que se pudieron mostrar a lo largo de la investigación, adecuándose a la legitimidad y a los mandatos éticos que rigen el estudio cuando son los seres humanos quienes participan. Se respetó la autoría de las fuentes de información y se usó el estilo APA para la redacción.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1 . Nivel de gestión administrativa**

Niveles	Planificación			Organización			Dirección			Control		
	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos
<b>Alto</b>	10	11.9	x = 11.81	14	16.7	x = 11.32	10	11.9	x = 11.35	3	3.6	x = 11.08
<b>Medio</b>	48	57.1	S = 3.36	48	57.1	S = 2.83	41	48.8	S = 3.50	47	56.0	S = 3.41
<b>Bajo</b>	26	31.0	CV = 28.42	22	26.2	CV = 24.98	33	39.3	CV = 30.85	34	40.5	CV = 30.76
<b>TOTAL</b>	84	100		84	100		84	100		84	100	

*Fuente: elaboración propia*

En la Tabla 1 se observa que los servidores de la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar – Tumbes perciben a la Gestión administrativa en un nivel medio. Por ello las dimensiones de la variable 1 evidencian un nivel medio en cada una de ellas; en planificación presenta un 57.1% , organización 57.1%, dirección 48.8% y control un 56%.

**Tabla 2. Nivel de calidad del servicio**

Niveles	Seguridad			Capacidad de respuesta			Empatía			Fiabilidad		
	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos
<b>Alto</b>	9	10.7	x = 13.63	13	15.5	x = 14.35	13	15.5	x = 14.09	12	14.3	x = 13.69
<b>Medio</b>	43	51.2	S = 3.23	47	56.0	S = 3.27	42	50.0	S = 3.43	38	45.2	S = 3.48
<b>Bajo</b>	32	38.1	CV = 23.69	24	28.6	CV = 22.78	29	34.5	CV = 24.41	34	40.5	CV = 25.42
<b>TOTAL</b>	84	100		84	100		84	100		84	100	

*Fuente: elaboración propia*

En la Tabla 2 se observa que los servidores de la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes perciben a la calidad del servicio en un nivel medio. Se llega a ésta conclusión debido a que las dimensiones de la variable 2 evidencian un nivel medio en cada una de ellas; en seguridad 51,12%; en capacidad de respuesta, 56%; en empatía, 50%, en fiabilidad, 45,2%

**Tabla 3. Nivel de relación entre variables**

de respuesta Niveles	Capacidad		Planificación		Organización		Dirección		Control		Seguridad		Empatía		Fiabilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Alto</b>	10	11.9	14	16.7	10	11.9	3	3.6	13	15.5	13	15.5	13	15.5	12	14.3
<b>Medio</b>	48	57.1	48	57.1	41	48.8	47	56.0	47	56.0	47	56.0	42	50.0	38	45.2
<b>Bajo</b>	26	31.0	22	26.2	33	39.3	34	40.5	24	28.6	24	28.6	29	34.5	34	40.5
<b>TOTAL</b>	84	100	84	100	84	100	84	100	84	100	84	100	84	100	84	100

*Fuente: elaboración propia*

Los resultados presentados en la Tabla 3 muestran la clara necesidad de la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes de mejorar todos sus procesos vinculados a la Gestión administrativa, en lo que refiere a planificación, organización y control. También se debe optimizar las dimensiones de calidad de servicio, sobre todo en lo que refiere a, capacidad de respuesta y seguridad para que el usuario pueda recibir una mejor calidad en el servicio prestado por los servidores de dicha municipalidad.

**Tabla 4. Prueba de normalidad**

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

Variable	Estadístico	f	Sig.
Variable gestión Administrativa	0.151	84	0.000
Variable calidad del servicio	0.129	84	0.002

Fuente: Data de resultados.

En la tabla 4, se observa que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov arroja un nivel de significancia menor a 0.05.

**Tabla 5. Prueba de hipótesis**

**Coeficiente de correlación Spearman (Rho)**

			V1: Gestión administrativa	V2: calidad del servicio
<b>Rho de Spearman</b>	V1: Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	0.498**
	Sig. bilateral			0.000
	N		84	84
	V2: Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	0.498**	1.000
	Sig. bilateral		0.000	
	N		84	84

La correlación es significativa al nivel 0,05 (Bilateral).

En la tabla 5 se observa un p valor sig. (bilateral) menor al nivel de significancia 0.05; por ello no se acepta la hipótesis nula. A un nivel de significancia del 5%, los resultados evidencian que la variable gestión administrativa está correlacional con la variable calidad del servicio.

## V. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos para cada dimensión de la gestión administrativa de la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar Tumbes, se evidencia que se debe optimizar cada una de ellas; pues se muestra en la Tabla 1 que un alto porcentaje de servidores la evalúan en un nivel medio; para la dimensión planificación se observa un 57.1% en el nivel medio, igual sucede para la dimensión de organización. En el caso de la dimensión dirección se alcanzó un 48.8% en el nivel medio, y en lo que refiere a la dimensión control se encontró un 56%. Todo esto conlleva a incentivar a los líderes de la municipalidad a realizar acciones que permitan mejorar los procesos vinculados a la gestión administrativa.

Arteaga et. al. (2016), precisan que en la gestión administrativa suelen presentarse problemas en materia de organización, dirección y control; como se ha podido evidencia en los resultados obtenidos en el estudio: Estos autores consideran que para resolverlos se requiere tener una buena planificación, postular los propósitos muy bien determinados para hacer del proceso lo más dinámico posible, en la medida que los objetivos organizacionales implican ejercicios retadores y productivos para cualquier institución, en tal sentido resulta incuestionable la importancia que posee la administración en la coexistencia de las personas.

La gestión administrativa como factor primordial a la interna de la administración y elemento aglomerado y sistémico se ha convertido en el sostén y soporte del progreso organizacional, social, tecnológico y económico del geosistema, puesto que contempla funciones trascendentales como la planificación, organización dirección y control (Gonzales et al., 2020), adquiere una particularidad orgánica, al constituirse en portadora de actividades orientadas en forma coherente al alcance de los propósitos, mediante el cumplimiento de las funciones administrativas básicas (Mendoza, 2017)

La teoría de la administración general de Chiavenato (2007) advierte que la administración resulta muy relevante para la sobrevivencia, coexistencia y éxito



de las organizaciones, puesto que sin la cual, las entidades jamás mostrarían condiciones para subsistir y crecer. El administrador es quien precisa las estrategias, determina situaciones, valora los recursos con que cuenta, planea su incorporación, soluciona dificultades y genera entornos de innovación y competitividad, así como responde por la manera en que desarrolla sus labores y por los resultados que logra con los recursos que tiene a su disponibilidad.

Por su parte Rivera (2018) observa también muchas deficiencias en cada una de las dimensiones de la gestión administrativa, al realizar un estudio en la mancomunidad municipal Cuencas del Chotano, las dimensiones vinculadas con la planificación, organización, dirección y control necesitan ser fortalecidas, en la medida de que el 50% evita la planificación, lo propio se presenta, en la organización, toda vez que un 40% se encuentra en un nivel bajo, 30% en dirección y 45% en control.

Los resultados del estudio realizado por Mendivel et al. (2020) difieren de los hallazgos de la presente investigación; ya que los servidores aprecian que la administración de la universidad es buena, en un 40% y como se puede percibir los resultados se presentan con opción relativa favorable en torno a la variable, puesto que el índice que predominó fue el nivel bueno.

Ante este tipo de resultados Pacheco, et. al. (2018) manifiesta que las instituciones necesitan fortalecer los procedimientos administrativos, así como priorizar aquellas actividades orientadas a la utilización coherente de las normas contables y financieras. La importancia de optimizar todos los procesos que involucran la gestión administrativa radica en lo manifestado por Gonzales, et. al. (2020) cuando refiere que actualmente, la gestión administrativa se ha convertido en el soporte y sostén de las organizaciones públicas y privadas de todo el mundo, la cual debe garantizar la utilización correcta de los recursos (Gonzales, et. al., 2020).

Reyes (2020) en su estudio concluye que la gestión administrativa comprende conductas tanto personales como colectivas, por las cuales los trabajadores ponen de manifiesto su sentir en el entendimiento de que se requiere recursos necesarios para que opere la institución.

Chiavenato (2014) considera que la gestión administrativa implica mucho más que planificar, organizar, dirigir y controlar, involucra adopción de determinaciones y acciones que se aplica a un abanico de situaciones en todo tipo de entidades.

En cuanto a los resultados obtenidos para las dimensiones de la variable calidad del servicio de la Municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar – Tumbes, se obtienen resultados equivalentes a los de la variable gestión administrativa; es decir niveles medios que dejan en clara evidencia la imperiosa necesidad de optimizar los servicios que se le brinda al usuario de la municipalidad. En la tabla 2 se observa que los servidores consideran en un nivel medio: en seguridad 51,12%; en capacidad de respuesta, 56%; en empatía, 50%, en fiabilidad, 45,2%.

En vista de los resultados obtenido es importante tomar medidas correctivas que permitan tener usuario más satisfechos con el servicio, ya que como manifiesta Durán et al. (2017) la satisfacción de los clientes, constituye un elemento decisivo para las organizaciones; por ello, las entidades a nivel mundial se encuentran encaminadas al ofrecimiento de un servicio de calidad (Rojas et al., 2020).

Por su parte Vera y Trujillo (2017) consideran que la calidad debe entenderse como elemento vivo en constante evolución y edificación que ha obtenido otras connotaciones en el transcurrir del tiempo y de modo simultáneo en los contextos de oferta de servicios (Araujo y Borrego, 2017), es decir las particularidades tangibles e intangibles que se proveen a los usuarios.

La calidad es comprendida como la comparación entre las expectativas de los usuarios con la percepción del servicio, el cual es clave para la coexistencia de la organización, por lo que comprende un factor esencial y central en el éxito o fracaso institucional, por tanto, una entidad equipara o rebasa las expectativas de los interesados, si es que en todo momento busca satisfacer las múltiples

insuficiencias estará suministrando un servicio de calidad (Arciniegas y Mejías, 2017).

La teoría de Parasuraman et al. (1998) sostiene que la calidad del servicio está subordinada a la calidad valorada, que necesariamente será subjetiva y que involucra la contrariedad que se exterioriza entre las eventualidades de la utilización del servicio y la percepción del que se le suministraron, lo que quiere decir que, en tanto, más se manifieste el contraste entre la apreciación en torno a las expectativas, mejor será percibida la calidad.

La teoría de la calidad Total de Deming (1989) postula la calidad como la manifestación de las insuficiencias subsiguientes de los clientes con peculiaridades valorables de cierta manera, no sin antes de ofrecer el producto o servicio, el productor necesita certificar que éste satisfaga ciertos requisitos, teniendo en cuenta la trascendencia del entendimiento y la satisfacción de las necesidades y aspiraciones de los participantes.

Los resultados de la investigación coinciden con lo encontrado por Huimán (2020) quien señala que el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita también necesita fortalecer su gestión de calidad, puesto que su desarrollo fue percibido por el grupo de estudio en un nivel medio; 59,52%, en responsabilidad de la dirección; el 55.95%, en gestión de recursos; el 51.19%, en medición, análisis y mejora; y el 45,23%, en liderazgo.

Por otra parte, los resultados de lo encontrado por Fontalvo, et. al. (2020), difiere de lo encontrado por los autores mencionados en el apartado anterior, ya sus resultados evidenciaron que el centro de atención al usuario mostró un desenvolvimiento extraordinario, en el devenir de su investigación.

Cada persona asume un criterio distinto en torno a la calidad, sin embargo, lo que no se debe descartar es que hay consenso en el hecho de que se habla de calidad cuando se encuentran cubiertas o superadas todas las expectativas del producto o servicio (Fonseca, 2019).

Para asegurar la calidad es conveniente considerar aquel instrumento basado en el ciclo de Deming, conocido como calidad total, estrategia que se

fundamenta en el principio de mejora permanente de la calidad en las organizaciones (Granados, 2013), en la perspectiva que se circunscribe como un símbolo de mejora permanente de las organizaciones (Buenaño y Tierra, 2017).

En la tabla 5 se observa un p valor sig. (bilateral) menor al nivel de significancia 0.05; por ello no se acepta la hipótesis nula. A un nivel de significancia del 5%, los resultados evidencian que la variable gestión administrativa está correlacional con la variable calidad del servicio.

Díaz (2016), manifiesta que las acciones que se toman para determinadas situaciones en una entidad, necesitan coordinar los recursos financieros, humanos y materiales que permitan lograr los propósitos institucionales liderando y direccionando actividades que intervengan en forma directa en el proceso de la calidad de atención que se le ofrece al usuario.

Para Martínez (2012), dentro de este escenario, la organización está en el imperativo de reconocer lo que el administrado necesita, en cuyo contexto se precisa especificar los patrones de servicio apropiados, brindar un servicio de calidad de acuerdo con las aspiraciones cifradas en concordancia con sus propias promesas.

Las entidades exitosas requieren conservar elevados estándares de calidad con el propósito de permanecer en el estatus de la competitividad, siendo necesario para el efecto garantizar la calidad del servicio, por la cual se satisfaga las expectativas de los usuarios (Bao, 2020), por lo que los niveles de exigencia son cada vez altos, porque la gerencia debe convertir las limitaciones en potencialidades y las amenazas en oportunidades, a partir de una gestión administrativa acorde con el contexto (Saavedra, 2019)

Los hallazgos del estudio coinciden con lo encontrado por León (2017). Realizó una investigación para establecer la correlación existente entre la administración de la entidad y el servicio de calidad en la OSCE Tarapoto. Esta investigación plantea una investigación de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 139 usuarios, concluyendo que existe relación entre las dos

variables, lo que involucra que la calidad de servicios se ve influenciada en un 65% por la gestión administrativa desarrollada por la oficina descentraliza de OSCE.

## VI. CONCLUSIONES

1. Los resultados muestran que la gestión administrativa en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes, necesita mejorar, ya que el grupo de estudio la califica en un nivel medio; lo que significa que para los servidores las metas, y propósitos del municipio no están bien determinados; no se distribuyen correctamente los recursos que permitan el logro de los objetivos planificados y no se planea dinámicas para corregir dificultades y evaluar resultados.
2. La calidad del servicio que brinda la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes, también necesita mejorar, debido a que los servidores consideran algunas falencias en la infraestructura de la municipalidad y no cuenta con los equipos necesarios para brindar un buen servicio y pocas veces ofrece un servicio rápido y ágil a los a los ciudadanos.
3. La correlación entre gestión administrativa y calidad del servicio es significativa, puesto que ha quedado demostrado que, a mayor índice del nivel de la gestión administrativa, mayor será el índice de la calidad del servicio en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere al Sr. alcalde de la municipalidad de Canoas de Punta Sal a implementar las instalaciones de ciertas áreas, que tenga contacto con los usuarios, para una atención mejorada y equiparlas para brindar un servicio ágil y rápido y de calidad.
2. Se recomienda al Sr. gerente de la municipalidad de Canoas de Punta Sal, a establecer metas a los servidores; ya que estos no están bien determinados y distribuir correctamente los recursos que permitan el logro de los objetivos planificados, para corregir dificultades y evaluar resultados.
3. Se sugiere al jefe de recursos a dar a conocer los resultados de esta investigación y mejorar la gestión administrativa considerando la planificación, organización, dirección y control, para brindar un servicio de calidad al administrado.

## REFERENCIAS

Acevedo, A. (2017). *¿Por qué calidad y no excelencia educativa? Una breve reflexión sobre la calidad educativa en Colombia*. Revista Latinoamericana de Ensayo y opinión, 20, Recuperado de <http://critica.cl/educacion/por-quecalidad-y-no-excelencia-educativa-una-breve-reflexion-sobre-la-calidad>

Adepoju, O. O., Z. Opafunso y M. Ajayi, Primary Health Care in South West Nigeria: Evaluating service quality and patients' satisfaction. African Journal of Science, Technology, Innovation and Development, 10(1), 13-19

Arciniegas, J.A y Mejías, A.A (2017). *Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression*. Comunicación. 8(1)

Arteaga, H. S., Intriago, D. M., y Mendoza, K. A. (2016). *The science of business administration*. Revista científica dominio de las ciencias. 2(4), 421

Bao, C.L. (2020). Administrative management and quality of service perceived by users of a postgraduate school , Huánuco-Perú. Gaceta científica. <https://doi.org>.

Becerra, F.A., Andrade, A.M., y Díaz, L.E. (2019). Quality management system for the research process: University of Otavalo, Ecuador. 19(1), 1-32. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>.

Buenaño, Y. M., y Tierra, J. P. (2017). *Efectos de la aplicación del ciclo de Deming/pdca (planificar, hacer, verificar y actuar) de la organización de los II juegos deportivos nacionales estudiantiles Universitarios y Politécnicos*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo

Chiavenato, I. (2007). *Introduction to the General theory of administration*. México: MC GRAW – HILL Interamericana Editores, S.A

Chiavenato, I. (2014). Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw-Hill Interamericana.



De la Hoz, J., Hernández, H. y otros 6 autores, Management model for the logistics and competitiveness of SMEs in the city of Barranquilla. In: Rocha, Á., Reis, J., Peter, M., y Bogdanović, Z., (eds) Marketing and smart technologies, doi: [https://doi.org/10.1007/978-981-15-1564-4\\_37](https://doi.org/10.1007/978-981-15-1564-4_37)

Del Carmen, J.C. (2019). Guidelines and strategies to improve the quality of care in health services. Rev. Perú. Med. Exp. salud pública.36(2). <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>

Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid,, España: Editorial Díaz de Santos.

Demuner, M., Becerril, O,U., e Ibarra, M.A. (2018). *Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico*. Revista de Ciencias Sociales y humanidades. (27). 53-2

Díaz, V. (2016). Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del centro radiodiagnóstico maxilofacial. Tesis de maestría. Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Lima.

Fonseca, F. (2019). *Total quality in the Higher Education scenario*. Conrado. 15(70).

Fontalvo, T.J., De la Hoz, E.J., y De la Hoz, E. (2020). A method for evaluating the quality service of a user unit in a water service company in Colombia. Inf. tecnol. 31(4). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>

Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). *Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt – Chile*. Ingeniare. Rev. chil. ing 27(4).

Gonzales, S.S., Viteri, D.A., Izquierdo, A.M., y Verdezoto, G.O. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. Universidad y Sociedad.12(4). <http://scielo.sld.cu/>

Granados, G. (2013). *Calidad, Educación, Evaluación, Mejora Continua*. Recuperado de <http://www.visionindustrial.com.mx>

Gutiérrez, M.C. (2018). *Human development and human interactions in intervention in Social Work*. Revista Dialnet. 9, 112.

Huamán, E. (2018). La gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Cajamarca. Perú.

Huiman, C.A. (2020). *Desarrollo organizacional y gestión de calidad en el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita, Piura* (Tesis de maestría). Universidad César vallejo, Paita, Piura.

León, S.V. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.

López, R. H. (1998). La Metodología de la Encuesta. Mexico: Consejo Nacional de Cultura y Artes.

Louffat, E. (2012). Administración fundamentos del proceso administrativo. -3ª.ed. Argentina: Editorial Cengage Learning Argentina.

Marco, F., Loguzzo, E.A., y Fedi, J. L. (2013). Introducción a la gestión y administración en las organizaciones. Universidad Nacional Arturo Jauretche. <https://www.academia.edu>.

Marmolejo, J. C., Arango, G., y Padilla, M. P. (2017). *Propuesta de mejoramiento desde el desarrollo sostenible y la acreditacion de alta calidad. experiencia del INTEP*. Recuperado de <https://www.academia.edu/37199812>

Martínez, E. (2012). *Modelo de las cuatro brechas en el servicio*. Universidad virtual del estado de Guanajuato.

Matsumoto, R. (2014). *Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto*. Perspectivas. 34. 181-209.

McGregor, D. M., (1971). The Human Side of Enterprise, en Management Review, American Management Association. <http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/>

Mendivel, R.K., Lavado, C.S., y Sánchez, A. (2019). Administrative management and human talent management by competencies at the Universidad Peruana los Andes, subsidiary Chanchamayo. *Revista Conrado*, 16(72), 262-268. <http://scielo.sld.cu/>

Mendoza, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <http://scielo.sld.cu/>

Ministerio de Educación (2016). *Habilidades interpersonales*. Lima-Perú.

Monroy, M.A. y Urcádiz, F.J. (2019). *Service Quality incidence on commensal's satisfaction in restaurants La Paz, Mexico*. *Investigación administrativa*, 48(123).

Moreno, M., Tezón, M., y otros (2018). Autoestima: desarrollo de la autonomía personal en estudiantes del área técnica, ISSN: 0798-1015, *Revista Espacios*, 39(46), 6-11

Oficina Internacional del Trabajo (2016). La planificación empresarial. <https://www.ilo.org>.

Pacheco, R.J., Robles, C.A., y Ospino, A.J. (2018). Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia. *Inf. tecnol.* 29(5). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>.

Pride, W., y Ferrell, O.C. (2018). *Foundations of marketing*. 8<sup>th</sup> Edition. Cengage Learning

Ramírez, R.I., Lay, N.D., y Sukier, H.B. (2019). Management strategy for people management in the mining sector of Venezuela, Colombia and Chile. *Inf. tecnol.* 31(1) <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100133>

Reyes, A. (2020). *Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Pasco-Perú. <http://repositorio.undac.edu.pe/>

Rivera, W. O. (2018). *La gestión institucional y la responsabilidad social de los promotores de la mancomunidad municipal cuencas del Chotano– Conchano “Manuel José Becerra Silva* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Cajamarca, Perú.

Rogel, J.L. (2018). *Quality of service and customer satisfaction: key binomial in travel agencies in Ecuador. Memoralia*. 15. ISSN: 1690-8074

Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., y Hernandez, H.G. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Inf. tecnol.* 3(4). <http://dx.doi.org/>

Roque, R., Guerra, R.M., y Torres, R. (2019). *Integrated management for patient safety and quality of health care*. *Revista habanera de ciencias médicas*. 17(2)

Saavedra, J. (2019). *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal*. Tesis de maestría. Universidad Peruana de las Américas. Lima.

Saguma, J.R. (2020). *Herramientas TIC y su relación con Compromisos de Gestión de las Instituciones Educativas del nivel secundaria de UGEL Sechura*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Piura-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>

Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*. 19(2), 13-20.

Sánchez, H.H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Recuperado de: <https://www.urp.edu.pe>

Tirado, K.G. (2014). *Gestión administrativa y calidad del servicio al cliente en el colegio químico farmaceutico de La Libertad*. Tesis. Universidad Nacional de Trujillo. Perú.

Vásquez, E. (2015). *La gestión universitaria por procesos*. Paraninfo.

<http://scielo.sld.cu/>

Vera, J., y Trujillo, A. (2017). *Escala Mexicana de calidad en el servicio en restaurants (EMCASER)*. *Innovar, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 27(63):43-59. DOI: <https://doi.org>.

Vizcardo, F.S. (2017). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola*. Universidad César Vallejo. Lima-Perú.

Yovera, C.E., y Rodríguez, J.L. (2018). El modelo servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica*. 10(22), 26-38. <https://dialnet.unirioja.es>

Zeithalm, V.; Berry, L., y Parasuraman, A. (1998). *The nature and determinants of customer expectations of services*, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Gestión administrativa	Abanico de acciones y actividades que se desarrolla para direccionar una entidad (Gonzales et al., 2020)	<i>La variable fue operacionalizada en razon de las dimensiones: planificación, organización, dirección y control, las cuales fueron valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente</i>	<i>Planificación</i>	Planes y programas	<i>Ordinal</i>	<i>Cuestionario</i>
				Objetivos estratégicos		
				Planeamiento presupuestal		
				Visión y misión		
				Cronograma de actividades		
			<i>Organización</i>	Áreas de trabajo y funciones		
				Manual de funciones		
				Áreas establecidas		
				Cronograma actualizado		
				Equipos, materiales e insumos		
			<i>Dirección</i>	Recompensación de labores		
				Trabajo en equipo		
				Reconocimiento de logros y compromiso de trabajo		
				Consideración de opiniones		
				Capacitación de personal		
			<i>Control</i>	Acciones de mejora		
				Normas y políticas de control		
Evaluación del logros						
Evaluación de desempeño						
Cronología de actividades						

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala</i>	<i>Instrumento</i>
<i>Calidad del servicio</i>	<i>Búsqueda de la satisfacción de las innumerables necesidades de los usuarios (Arciniegas y Mejías, 2017),</i>	<i>La variable fue operacionalizada en razón de las dimensiones: Seguridad, empatía, fiabilidad, interacción humana, capacidad de respuesta, las cuales fueron valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente</i>	<i>Seguridad</i>	Credibilidad del servicio	<i>Ordinal</i>	<i>Cuestionario</i>
				Certeza del servicio		
				Condiciones apropiadas		
				Confidencialidad		
			<i>Empatía</i>	Compromiso con el usuario		
				Atención amable		
				Trato al usuario		
				Interés y voluntad para resolver problemas		
			<i>Fiabilidad</i>	Promesa de servicio		
				Realizar bien el servicio		
				Servicio oportuno		
				Servicio confiable		
			<i>Capacidad de respuesta</i>	Servicio rápido		
				Voluntad colaborativa		
				Actitud de ayuda		
				Cumplimiento de compromisos		

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos Cuestionario sobre gestión administrativa

Apellidos y nombres:.....

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel de desarrollo de la gestión administrativa en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (3)      A veces (2)      Nunca (1)

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Gestión administrativa</b>				
<b>Dimensión: Planificación</b>				
1	Están claramente definidos los planes y programas de las diferentes áreas de la institución			
2	Es política de la institución socializar los objetivos estratégicos			
3	En la institución se planifica adecuadamente el presupuesto institucional			
4	La institución planifica y da a conocer con antelación la visión y misión institucional			
5	Son formulados y empleados cronogramas de actividades, como elemento de los planes de trabajo de la institución			
<b>Dimensión: Organización</b>				
6	Están claramente definidas las áreas de trabajo y las funciones.			
7	Se actualizan los manuales de funciones en la institución			
8	El espacio físico en la institución en que labora se encuentra establecido			
9	La institución pone de manifiesto un cronograma actualizado			
10	En la institución se dispone con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios.			



Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Gestión administrativa</b>				
<b>Dimensión: Dirección</b>				
11	La dirección recompensa la labor destacada			
12	La dirección promueve el trabajo en equipo para optimizar la calidad del servicio			
13	Reconoce la dirección los logros y el compromiso de su trabajo			
14	Se consulta y toma en cuenta su opinión frente a algunas situaciones institucionales			
15	Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal.			
<b>Dimensión: Control</b>				
16	Se evalúa el logro de los objetivos y emprenden acciones de mejora			
17	Se evidencian normas y políticas de control en la institución.			
18	La evaluación del logro de metas y objetivos estratégicos se realiza de manera continua.			
19	Se evalúa adecuadamente el desempeño de los trabajadores de la institución			
20	Se dispone de documentación cronológica y consecutiva para la realización de las actividades de control en la institución.			

## Cuestionario de calidad del servicio

Apellidos y nombres:.....

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel de desarrollo de la calidad del servicio en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (3)      A veces (2)      Nunca (1)

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 2: Calidad del servicio</b>				
<b>Dimensión: Seguridad</b>				
1	Para la entidad primero son los usuarios			
2	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad			
3	El servicio se le provee en condiciones apropiadas			
4	El servicio que se ofrece se mantiene en reserva			
5	Percibe que se ofrece un servicio honesto			
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>				
6	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna			
7	Existe voluntad colaborativa en la entidad			
8	Se observa predisposición para ayudar a los usuarios			
9	La atención genera retraso y molestia			
10	El usuario se siente conforme con el servicio que recibe			
<b>Dimensión: Empatía</b>				
11	Se asume un fuerte compromiso de implicancia con los usuarios			
12	El colaborador trata con amabilidad a los usuarios			

13	Se atiende al usuario como la persona más importante			
----	--	--	--	--

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 2: Calidad del servicio</b>				
<b>Dimensión: Empatía</b>				
14	Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios			
15	Los colaboradores se ponen en el lugar de los usuarios			
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>				
16	La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado			
17	La entidad ofrece un servicio de calidad			
18	El servicio se ofrece de manera confiable			
19	El usuario confía en la entidad			
20	La entidad ofrece un servicio cuidadoso al usuario			

### Constancia de validación 1

Yo, Justina Guillermina Lisboa Zumarán, identificada con DNI N°16431477, grado académico de Doctora, por medio del presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de gestión administrativa y calidad del servicio y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

*Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora*

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020

  
 Dra. Justina Guillermina Lisboa Zumarán  
 DNI N°16431477

## Constancia de validación 2

Yo, Alvaro Rafael Romero Peralta identificado con DNI N° 16498536, grado académico de maestro, por medio del presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de gestión administrativa y calidad del servicio y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

*Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora*

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020

  
 Mg. Alvaro Rafael Romero Peralta  
 DNI 16498536

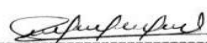
### Constancia de validación 3

Yo, Ery Gicela Chopitea Balarezo identificada con DNI N°40055868, grado académico de maestro, por medio del presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de gestión administrativa y calidad del servicio y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de mayo del 2020



Mg. Ery Gicela Chopitea Balarezo  
DNI 40055868

### Matriz de confiabilidad del instrumento de recolección de datos

	ID	11	12	13	14	15	16	17	18	19	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140		
1	.	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	.	2	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
3	.	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	3
4	.	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
5	.	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1
6	.	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
7	.	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	.	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	.	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
10	.	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	

Vista de datos / Vista de variables / < SPSS El procesador está preparado

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	40