



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de servicio de Emapa San Martín S.A.
- 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Del Castillo Naranjo, David Steven (ORCID: 0000-0002-5493-2570)

ASESOR:

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (ORCID: 0000-0001-9032-7821)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, por guiarme, por enseñarme a crecer y tener la responsabilidad de poder sobresalir, por ser la base porque me ayudaron a llegar hasta aquí.

David

Agradecimiento

A Dios por bendecirme día a día y a mi familia por darme su ejemplo de trabajo y apoyarme, no dejarme vencer ante pequeñas adversidades gracias a sus sabios consejos.

El autor

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	i
Índice de tablas	ii
Índice de figuras	iii
Resumen.....	iv
Abstract	v
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	37
3.1. Tipo y diseño de investigación	37
3.2. Variables y Operacionalización	37
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	38
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	39
3.5. Procedimientos	41
3.6. Métodos de análisis de datos.....	41
3.7. Aspectos éticos.....	42
IV. RESULTADOS.....	43
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS:.....	53
ANEXOS	60

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de la gestión administrativa de Emapa San Martín S.A.- 2021.	43
Tabla 2.	Nivel de calidad de servicio de Emapa San Martí S.A.- 2021.	43
Tabla 3.	Prueba de normalidad.	44
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio de Emapa San Martín S.A – 2021.	44
Tabla 5.	Relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de Emapa San Martín S. A 2021.	45

Índice de figuras

Figura 1	Dispersión entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.....	46
----------	--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de Emapa San Martín S. A - 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 30,575 usuarios y la muestra fue de 138. La técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que: Sí existe relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,991 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); y el 98.21 % de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio. El nivel de gestión administrativa es regular 50 %, malo 30 % y bueno 20 %. El nivel de calidad de servicio es regular 50 %, malo 30 % y bueno 20 %. Si existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.970, 0.967, 0.931 y 0.991 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and the quality of service of Emapa San Martín S. A - 2021. The research was basic, non-experimental, cross-sectional and descriptive-correlational design, with a population of 30,575 users and a sample of 138 users. The results determined that: If there is a significant relationship between administrative management with service quality, since the Spearman's Rho coefficient was 0,991 (very high positive correlation) and a p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); and 98.21 % of administrative management influences service quality. The level of administrative management is regular 50 %, bad 30 % and good 20 %. The level of service quality is regular 50 %, bad 30 % and good 20 %. If there is a relationship between the dimensions of administrative management and service quality, since the Spearman's Rho coefficient was 0.970, 0.967, 0.931 and 0.991 (very high positive correlation) and a p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$) in all correlations.

Keywords: Administrative management, service quality.

I. INTRODUCCIÓN

En la mayoría de las regiones del mundo se ha considerado que la gestión del agua es responsabilidad de los gobiernos de turno, para ello muchos de los gobiernos trabajan una gestión pública privada para poder satisfacer todas las necesidades de la población, no obstante, el desperdicio de este elemento y las grandes preocupaciones de algunos países, ha traído como consecuencias políticas de conservación de los recursos hídricos, la calidad de agua y el control en el uso de los mismos. En ese afán, la deficiente prestación de los servicios de agua potable ha hecho que la población tenga una mala percepción de los servicios públicos y de las entidades prestadoras de los mismos, generando molestias, insatisfacciones y quejas. (Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo, 2018, p.18)

A nivel nacional, se acuerdo al Rosselo (2019) existen altos niveles de insatisfacción de los usuarios de los servicios de saneamiento, el cual es causado por la ineficiencia de las empresas prestadoras de este servicio, lo cual representa un problema latente. No solo en cuanto a la comodidad de las familias que utilizan el servicio, sino que también representa un problema de salud pública relacionado con la propagación de enfermedades relacionadas a este problema; por lo tanto, es necesario la intervención de las entidades correspondientes para corregirlo a favor de la población usuaria, de modo que no afecte la calidad de vida de la población. Sin embargo, esta problemática, no es de responsabilidad de la administración estatal, lo cual está demostrado mediante la intervención de las SUNASS mediante el desarrollo de actividades de evaluación periódica realizada a las EPS (Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, 2019, p.2). Asimismo, en vista del incremento de los reclamos relacionados a las deficiencias de este servicio, provocados por las empresas encargadas de la administración del servicio de saneamiento, en el 2019 se incrementaron estas discrepancias en comparación al año anterior de acuerdo a la información proporcionada por (OTASS 2020, p.33)

En Tarapoto, Emapa San Martín S.A. de acuerdo a los resultados del último estudio realizado por el INEI (2017), el cual está enmarcado en medir el nivel de

satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable, indica que solo un 38.48% de los usuarios, están satisfechos con el servicio, el cual es interpretado como un resultado muy bajo de aprobación, lo cual hace relucir las deficiencias presentes para entregar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios. Asimismo, en cuanto al proceso de cambios de tuberías y la ampliación de los servicios prestados por la EPS, solo tiene una aceptación del 43%. Todo ello, reluce que existe poca inversión e interés por la mejora en la calidad de servicio que se entrega al público, lo cual se ve reflejado en gran parte de la población, el cual muestra su descontento ante la gestión administrativa de los representantes de dicha institución, aduciendo que no brindan una adecuada calidad de servicio. En los últimos meses, el costo por dicho servicio ha venido incrementándose de manera considerada y ante sus reclamos la gran parte de ellos han sido denegadas, de acuerdo a esto, a medida que pasa el tiempo, se evidencia una percepción negativa sobre el servicio que reciben los usuarios, los cuales no ven una mejoría viable y certera que mejore la calidad.

Teniendo como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de Emapa San Martín S.A. - 2021? Y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa de Emapa San Martín S.A. - 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de Emapa San Martín S.A. - 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio de Emapa San Martín S.A. - 2021?

La presente investigación se justificó en los siguientes criterios: Por **conveniencia**: sirvió para que se identifiquen las deficiencias y riesgos, favoreciendo a ejecutar adecuadas actividades administrativas. **Relevancia social**: sirvió como base para futuras investigaciones y también para minimizar el nivel de insatisfacción de los usuarios a base de nuevas estrategias sociales, además que sirvió como base para que otras entidades prestadoras de este servicio puedan aplicar las alternativas de solución dadas. **Valor teórico**: se basó en teorías y conceptos de autores como también en normativas actuales de la institución y el gobierno. Implicancias prácticas: se brindó alternativas de

solución a la entidad para que esta pueda reformular sus estrategias aplicadas, mejore sus servicios y por ende se tenga mayor nivel de satisfacción de la población. **Utilidad metodológica:** se justificó en autores metodológicos, además que los instrumentos utilizados pueden servir para futuras investigaciones.

Se tuvo como **objetivo general:** Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de Emapa San Martín S. A. - 2021. Y como **objetivo específico:** Conocer el nivel de la gestión administrativa de Emapa San Martín S.A. - 2021. Conocer el nivel de calidad de servicio de Emapa San Martí S.A. - 2021. Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio de Emapa San Martín S.A. - 2021.

Se planteó la siguiente **hipótesis general:** Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de Emapa San Martín S.A. - 2021. Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de Emapa San Martín S. A - 2021. Y como **hipótesis específicas:** H1: El nivel de la gestión administrativa de Emapa San Martín S.A. - 2021, es bueno. H2: El nivel de calidad de servicio de Emapa San Martí S.A. - 2021, es buena. H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio de Emapa San Martín S.A. - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Chávez et al. (2020) quienes desarrollaron una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, con población y muestra basada en el desarrollo de documentación, la técnica fue el acervo documentario, el instrumento fue la guía de documentación. Concluyeron que, la gestión administrativa tiene un papel superior en cualquier tipo de empresa, además en cuanto a los resultados descriptivos, esta tiene un nivel de regular, ya que desarrolla de manera adecuada algunos procesos administrativos, teniendo deficiencias en cuanto al control de los recursos económicos, materiales y de personal, generando que muchas veces no se cumpla con los objetivos establecidos.

Así mismo Armijo et al. (2019) quienes desarrollaron una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, la población y muestra ha sido la documentación, la técnica fue el acervo documentario, el instrumento fue la guía de documentación. Concluyeron que, los recursos humanos son parte fundamental activo de una empresa, siendo un conjunto de conocimientos, experiencias, conocimientos, habilidades, capacidades, motivaciones, competencias y técnicas que poseen y logran aportar las personas a organizaciones para garantizar el funcionamiento de las diferentes áreas de la entidad o empresa. Así mismo se evidencia que en las instituciones públicas el nivel de gestión de recursos humanos es débil, debido a factores como presupuestos, factores políticos que hacen que no se tenga personal idóneo en cada área de trabajo y por ende muchos de estos no tengan el conocimiento necesario para que se desenvuelvan.

Masaquiza et al. (2020) quienes desarrollaron una investigación de tipo básico, de diseño no experimental, la población y muestra fue de acervo documentario, la técnica fue documentación, el instrumento fue la guía de observación. Concluyeron que, la gestión administrativa muestra un nivel regular, ya que se encontraron deficiencias en cuanto al procedimiento de planificación y control, en cuanto a la planificación, se encontró que no se planifica las actividades a

realizar, no se cuenta con planes de trabajo preestablecidos, en cuanto al control, no se tiene un control oportuno y preventivo para el uso de los recursos económicos y materiales generando que todas las áreas no logren cumplir a cabalidad sus funciones y metas asignadas. Conllevando a que no se cumplan con los objetivos institucionales y por ende la institución tenga mala percepción por parte de la población y demás organizaciones de la sociedad por ende se tiene que realizar un debido desempeño en cuanto a las acciones que se tiene en mente.

A nivel nacional, Aguilar, et al. (2020) quienes desarrollaron una investigación de tipo básico, de diseño no experimental, la población y muestra ha sido constituido por 19 trabajadores, la técnica empleada ha sido la encuesta y el instrumento ejecutado fue el cuestionario. Concluyeron que, la gestión de administración financiera es deficiente que superan el 70% de cumplimiento, debido a que no se proyecta, ni participan, ni se evalúan los flujos de caja, como también, no cuenta con solvencia crediticia y los recursos directamente recaudados no se invierten en obras públicas. Asimismo, los ingresos captados no se depositan el mismo día lo que es un riesgo en la cautela de los ingresos; aún más, para la cobra de las deudas no se realizan evaluación de los estados financieros para personas jurídicas, no se cumple a cabalidad las proyecciones de las recaudaciones de impuestos que hace que la gestión se vea afectada por temas económicos y no pueda satisfacer las necesidades de la población.

Izquierdo (2018) quien desarrolló una investigación de tipo básica, de diseño fue no experimental, la población fue de 400 usuarios, la muestra fue de 40 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento ejecutado fue el cuestionario. Concluyó que, existe relación entre ambas variables con un p valor de 0.000, además la calidad de servicio es regular, debido a que la institución muestra deficiencias en temas de infraestructura y personal, ya que este es poco empático y no se brinda atenciones individualizadas, que hace que el usuario se sienta insatisfecho por la atención brindada. Además, de la demora en la atención, los procesos burocráticos en cada trámite que este realiza, lo que hace que exista quejas y reclamos y que la gestión no sea tan buena para la

percepción de la población y por ende no se logre cumplir o satisfacer las necesidades de la población.

Portal (2020) quien desarrolló una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, la población fue de 1590 y la muestra ha sido de 310 usuarios, la técnica empleada ha sido la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, existe relación entre ambas variables, además en cuanto al tema de la calidad de atención, esta es regular, debido a las demoras en los tiempos de entrega de sus trámites, resolución de consultas, atención en las diferentes áreas de la institución y la lentitud en la entrega de los tramites. Además, que el personal tiene poca capacidad de respuesta ante consultas y dudas del usuario, haciéndose notar que no se cuenta con personal capacitado en cada área de trabajo, perjudicando así al cumplimiento de los objetivos institucionales.

A nivel local, García (2021) quien desarrolló una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, la población y muestra determinada de 30 colaboradores, la técnica empleada ha sido la encuesta y el instrumento ha sido el cuestionario. Concluyó que, existe una relación ente ambas variables ya que su p valor fue de 0.000, en cuanto a la calidad de servicio, esta es regular, ya que los colaboradores no tienen una buena capacidad de respuesta ante dudas y consultas, no le brindan seguridad a la hora de explicar sus procesos y tramites, demoras en los tramites, debido a la burocracia institucional, y poca capacidad de gestión de los representantes para mejorar los ambientes e infraestructura institucional.

Tejada (2020) quien desarrolló una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, la población fue de 1654, la muestra fue de 102 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que existe relación entre ambas variables, en cuanto al nivel de satisfacción se muestra insatisfecho, debido a las constantes y quejas de los usuarios, demoras en la entrega de sus trámites, en cuanto a la calidad de servicio, tiene un nivel regular, debido a que la institución no tiene infraestructura adecuada, ambientes inadecuados para que atiendan al usuario, personal no idóneo en cada área de trabajo que hace que

no se cumpla las actividades programadas, afectando la gestión del representante y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

León (2017) quien desarrolló una investigación de tipo básico, con un diseño no experimental, la población ha sido constituida fue de 219, la muestra fue de 139, la técnica empleada la encuesta y el instrumento ejecutado ha sido el cuestionario. Concluyó que, se estableció la relación entre ambas variables, además en cuanto a la gestión administrativa, esta es regular, debido que los procesos administrativos de cumplen a cabalidad, se planifica las actividades, se establecen planes de trabajo, existe un adecuado liderazgo por parte del representante. En cuanto al control de las actividades, existe un control preventivo y correctivo de las actividades, que hace que todas ellas se lleven de acuerdo lo planificado, mejorando así la gestión del representante.

Se procede a la revisión bibliográfica del tema en estudio, describiendo la primera variable: **gestión administrativa**; que según Robbins & Coulter (2005), gestión administrativa consiste en un conjunto de procesos relacionados a la planeación, organización, dirección y el control de todo lo que se realiza una empresa, así como la correcta gestión del talento humano, con el objeto de que tanto recursos económicos, materiales y humanos coincidan armoniosamente en un entorno generando valor, que puede ser expresado en productos o servicios de calidad. El gerente y/o administrador debe ser un líder que de tal manera motive e impulse a todo el personal a dar lo mejor de uno mismo, lo cual será beneficios en el ámbito personal por que tendrán algún beneficio económico extra y para la organización mayor productividad con menos recursos utilizados. La entidad debe implantar mecanismos de control que de tal manera los recursos sean utilizados exclusivamente para el giro del negocio, para ello se debe implementar un sistema de control de bienes que permitan saber en qué condiciones y el lugar donde se encuentra, para así tomar decisiones oportunas.

Seguidamente Campos & Loza (2011), afirma que la gestión administrativa comprende el proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar) de tal manera que se administren adecuadamente recursos existentes y se

gestionen más si hace falta para concretar objetivos propuestos, en referencia a ello se establecen objetivos, metas y valores institucionales y en función a ello se definen acciones estratégicas y operativas, quienes serán los responsables de realizar las actividades planificadas. Para lo cual el personal debe ser motivado contantemente para que estén comprometidos e identificados con la organización, al finalizar un determinado periodo de tiempo. Es importante hacer una evaluación de desempeño laboral y en función a los resultados, tomar decisiones de mejora, para que la entidad tenga éxito en el corto y mediano y largo plazo. Los recursos humanos son de gran importancia porque gracias a ello se ejecutan las actividades y se logran los objetivos, por lo tanto, el personal debe ser capacitado en función a las necesidades presentes que de tal manera el personal sea flexible y adaptable al cambio. La buena gestión administra se enfoca en que todas las actividades de la organización marchen de forma correcta, para ello planifica, organiza, direcciona. Por último, realiza el control, busca que las actividades se desarrollen con eficiencia por ende se logre la productividad, ejecuta estrategias para aprovechar al máximo los recursos financieros, materiales y humanos. En relación a los recursos financieros realiza estrategias tales como estudio de mercado o evaluación interno y externo de la organización para que la inversión esté garantizada; en referente al uso de materiales se enfoca en que los bienes se usen exclusivamente para la organización y no para interés personales por lo cual implementa sistemas de control de bienes; en relación a los recursos humanos ejecuta programas de capacitación a los colaboradores para que desarrollen, potencien y fortalezcan sus habilidades, competencias y conocimientos para que mejoren su rendimiento laboral y sean más competitivo. El colaborador que se encarga de la gestión administrativa de la organización tiene que ser un líder que motive a los colaboradores a salir de su zona de origen para que alcancen éxito a nivel personal y organización.

De la misma manera, Armstrong (2011), es explícito definiendo gestión administrativa, identificándola con el proceso de planificar, organizar, direccionar y controlar, lo que sucede en el ente económico. Es así que con una adecuada

gestión administrativa se puede planificar actividades con ciertos objetivos y cumplirlas satisfactoriamente, teniendo el debido cuidado en cada paso y etapa. Esta tiene que ver con la forma en que se realizan la gestión administrativa que es tendiente poder desarrollar de forma adecuada orientada a la mejora de actividades institucionales que se destinan a mejorar el desarrollo institucional que conlleva a la realización del sector institucional para ello tiene que haber un trabajo integrado sobre las necesidades institucionales. Siendo de esa forma que se planifican las acciones, se organizan los procesos, se direcciona el plan de acción y controlar que todas las actividades se desenvuelvan en correcto funcionamiento que sirvan para el crecimiento institucional por procesos de calidad. Es importante que todos los procesos suman ciertos esfuerzos que están orientados a la toma de acciones sociales que integran la institución. Sino existiera la actividad de gestión administrativa no se contemplaría a mantener un orden, anotación y un reinicio de las actividades, por eso definimos con un conjunto de acciones, tareas, coordinadas de forma planificada y ordena en periodo establecido, para proceder a cumplir los objetivos que plantea una organización. Esto trata de mejorar la salubridad y mantener como un soporte de vida a la estructura organizativa, de poder plantear y especificar de forma organizativa las asignaciones de funciones y roles que se debe de cumplir para seguir desarrollando y creciendo económicamente. De seguir manejando y manteniendo un mismo margen de productividad, para poder solventar a toda la organización que coopera responsablemente de trabajar en base de obtener los mejores resultados. De poder manejar estrategias que ayuden a reforzar la administración, ya que probando cada estrategia se puede saber cuál es el adecuado para su funcionamiento y no dejar de resistir de mantener una gestión administrativa firme y próspero a cumplir a los objetivos.

Para proceder a su estructuración de la gestión administrativa nos basamos en un manual administrativo como guía ya que contiene el apoyo de técnicas y mecanismos que pueden ser muy útiles poder plantearlo y probar su potencia administrativa que fortalezca a una administración más ordenada y real, y poder darle a un uso más eficiente de los recursos económicos y financieros. Así como también el área del personal o equipo de trabajo, que va de la mano con el

compromiso de la institución de llegar ayudar a cumplir los mismos objetivos. Por eso se designa las funciones a personas seleccionadas y evaluadas mandados por recursos humanos de poder manifestarles funciones que puedan dirigir y controlar durante el desarrollo de proyectos o actividades presentadas de lo más adecuado y responsable, es de que la organización administrativa lleve a conducir de manera racional cada tarea que se va presentando. Si ocurre alguna inconveniencia estar preparados de poder plantear nuevos métodos para poder reparar y no vuelva ocurrir, ya que todos tienen la misma misión que cumplir. Así mismo Fasanando (2017) la gestión administrativa, es la aplicación de diferentes instrumentos mediante procedimientos que ayudan a la utilización correcta y adecuada de los recursos tanto financieros, económicos y humanos dentro de una organización. De esta manera, se incrementa las posibilidades de lograr los objetivos en cuanto al crecimiento y desarrollo, debido a que, al tener el control de los procesos internos, se podrán corregirlos en el momento oportuno, de modo que se encamine en función a lo planificado (p.11). Los beneficios son la planificación de actividades de acuerdo con el rubro económico o financiero, organización de los procesos, direcciona las actividades planificadas anteriormente, control de todas las actividades y en función a los resultados tomar decisiones correctas. La gestión administrativa desarrollo acciones de control de inventarios para lo cual implementa un sistema, para determinar cuál es el estado de los bienes, cuál es su valor actual en libros y su valor en el mercado. Además, crea sistemas de monitoreo para saber su ubicación exacta, por ejemplo, el GPS en los volquetes, se realiza con el propósito que los bienes sean utilizados para la organización y no para beneficio propio de los empleados

Según Torres (2018), sostiene que, la gestión administrativa corresponde a las actividades desarrolladas para gestionar de una manera eficiente y razonable los recursos, de modo que, se realicen una correcta utilización, maximizando los resultados de cada uno de ellos que beneficien al desarrollo óptimo de la organización. Es decir, involucra que todas las actividades tengan un correcto desenvolvimiento en los procesos institucionales pues este tiene que realizar un proceso especial que pase por un filtro, en el cual se pueda desenvolver sobre una serie de acciones que se destinan a mejorar la institución. En tal sentido

quiere decir que cada proceso debe ser ejecutado de forma correcta sin deficiencias y si en caso hubiera tienen que subsanarse esas deficiencias para alcanzar la calidad institucional. Se se debe tener en cuenta los recursos necesarios que nos permitirán lograr un constante crecimiento institucional el cual genere una serie de perspectiva sobre el progreso de la organización, permitiendo que el talento humano se sienta identificado o de igual forma se involucre a la realización de metas en común, así mismo se logre brinda la atención, satisfacción necesaria a los usuarios que acudan a la organización. (p.28)

Para los autores Mendoza & Moreira (2021), la gestión administrativa, ha sido definida por varios autores estudiosos de la materia, los cuales convergen en que, se trata de un proceso debidamente cohesionado, que consta de diferentes etapas entrelazadas que busca una utilización eficiente de los recursos de la organización, haciéndolo cada vez más productiva, incrementando las posibilidades de mejorar la operación comercial, en base a los objetivos planificados (p.610). Así mismo realiza acciones de arqueos de caja y de todas las cuentas bancarias, con la finalidad de que las finanzas sean utilizadas únicamente para la organización y no para el beneficio de los empleados. Es importante efectuar este tipo de acciones de manera imprevista. La gerencia debe tener información sobre el estado de flujo de caja, y en función a ello tomar decisiones con la finalidad de conocer la capacidad de liquidez y poder cumplir con el pago a los proveedores. Por eso se debe apoyar en el área de finanzas para que los recursos monetarios estén adecuadamente administrados; la gestión debe establecer directivas relacionadas al manejo de los recursos financieros.

Los autores Vásquez & Farje (2020) sostiene que, a medida que va pasando el tiempo se va incrementando la modernización en los diferentes procesos dentro de las organizaciones. La gestión administrativa está teniendo un impacto más positivo e importante debido a que es la encargada de gestionar y atraer todos estos procesos para mejorar la competitividad, por lo tanto, a medida que se mejore la gestión institucional, se podrá mejorar todos aquellos procesos que

dependen de ella, lo cual desencadenará un crecimiento eficiente basado en planificaciones estratégicas y actividades debidamente desarrolladas bajo un estricto control de calidad. A veces la organización tiene que ser más estrictos para poder acostumbrarlos de ser eficientes y responsables con sus actividades y funciones asignadas. La gestión administrativa nos da a mostrar de como iniciar a planificar una estructura en apoyo de sus pilares administrativos, para enfocarnos en los objetivos que se quiere cumplir, así de esa manera poder plantear nuestro FODA ya que toda institución como tienen misión y visión también le contempla esto. (p.40)

De acuerdo a las investigaciones que se va obteniendo por los reportes administrativos, ya se va obteniendo cada día más efectividad de la gestión administrativa de su uso adecuado, de que la mayoría de las empresas ya lo desarrollan, porque se basan en sus principios administrativos que son la planificación, organización, ejecución y dirección, lo cual refleja dentro del tutorial administrativo para una proyección más eficiente y nuevos beneficios de producción. Una nueva planificación estratégica que se desarrolla para fortalecer la administración es para acostumbrar a la organización de los nuevos enfoques de velar por la misión y porque realmente se está persiguiendo las metas de esfuerzo y dedicación, con todo tu equipo de proyección, para obtener beneficios económicos y una solvencia, de arrojar un margen de rentabilidad positivo, lo cual es favorable para sujetar al crecimiento de la organización. Porque todo desarrollo se solventa en solo fin de alcanzar los objetivos y conseguir obteniendo el manejo adecuado de perfeccionamiento ante la demanda que nos arroja. Según Fasanando (2017) una adecuada gestión administra permite contar con tecnología moderna en todo sus proceso para la simplificación de procesos y reducir los costos y gastos; es importante que la organización dentro a un proceso de modernización con la finalidad de brindar un mejor bien o servicio, para eso se debe gestionar los recursos financieros para la adquisición de software, equipo y maquinaria moderna, también se debe capacitar al personal sobre el manejo de los mismo y le den el máximo uso posible, por eso la gerencia debe estar atento a los cambios tecnológicos.

La gestión administrativa en el sector privado se enfoca en tener la mayor rentabilidad posible, por lo cual antes de planificar las actividades realiza un estudio de mercado con el propósito de conocer el comportamiento económico, social, cultural y político y función a la información obtenida se establece los objetivos a corto, mediano y largo plazo. La gerencia busca que la organización sea más competitividad y que el producto que ofrece sea de calidad. La gestión en el sector público se enfoca desarrollar las actividades bajo una normativa ya establecido, lo que busca es que las actividades se desarrollen bajo un enfoque de eficiencia y eficacia, porque los recursos limitados y los problemas que afronta las comunidades son muchas. Para la utilización de los bienes estatales establece directivas de control por lo cual implementa sistemas de control para limitar el uso de los mismos, el control interno dentro de la institución se implementa tal como lo determina las normas gubernamentales.

Para los autores Ferreira et al. (2016) la gestión administrativa provee un manejo adecuado y fluido que los recursos en el cumplimiento de las distintas normativas internas que rigen la acción organizacional dentro de todos los niveles jerárquicos, con la intención de incrementar las posibilidades del logro de los objetivos. Para lo cual, en base a información verídica y debidamente sustentada, se tomen las decisiones acertadas que conlleven a una optimización del tiempo y mejora de los resultados para aumentar la competitividad; sin embargo, para lograr que una gestión de entre las organizaciones ya eficiente, es necesario que las personas que no desarrollan, digan las habilidades y competencias necesarias para llevarlas a cabo. Para lo cual, no solo es necesario realizar capacitaciones recurrentes, sino que es necesario llevar a cabo un proceso de selección eficiente que tenga como resultado la atracción de potenciales candidatos y la selección del personal más indicado para llevar a cabo esta actividad, con lo cual se garantiza un desempeño eficiente.

Igualmente, el Instituto de Investigación el Pacífico (2005) destaca que la gestión administrativa es una herramienta que compone el espíritu de una entidad sea privada o pública. A través del cual se pueden trazar y alcanzar lo propuesto. Con el uso adecuado de esta herramienta se lograrán maximizar los beneficios

con los recursos disponibles. Pero para que exista una gestión administrativa de calidad es necesario que se cuente con administradores estrategas, con características de un líder innato, el cual se comprometa con la institución y comprometa al equipo de trabajo que labora con él. Gracias a la capacidad de controlar y coordinar las distintas tareas o actividades que se ejerce en una empresa, permite prevenir problemas consecutivos y continuar con los objetivos asignados. Cada rol que se estimula es poder controlar por una conducción sistemática de favorecer a mantener una correcta aplicación de la gestión administrativa, para mantener un control de toda actividad que se realiza y obtener las evidencias de que solución se le puede dar ante cualquier reparo administrativo.

El administrador realizando una adecuada gestión administrativa dotará a la empresa a partir de los recursos con los que cuenta a su disposición, el ambiente propicio para que se desarrollen las actividades correspondientes satisfactoriamente, e implemente a los colaboradores con las herramientas idóneas para realizar su trabajo. Así como con los conocimientos necesarios sobre lo que se quiere lograr y como sería más fácil hacerlo, logrando motivarlos e incentivarlos para que estos exploten al máximo sus habilidades y contribuyan al desarrollo personal y organizacional en general. Para darle una gran importancia que nos trae la gestión administrativa se tiene que planificar una organización competente contemplando todas herramientas necesarias, así como también en apoyo de la tecnología que se puede desarrollar más rápido una organización administrativa. Los nuevos sistemas que existen hoy en día para dar uso de obtener un mayor control de las actividades que se desarrollan, de ayudar con los cálculos y controlar los gastos que se llegan exceder. (Chiavenato, 2012)

De igual modo, Munch (2010) plantea que con la gestión administrativa bien implementada y desarrollada en la organización se realizará las coordinaciones pertinentes entre colaboradores, gerentes y clientes o usuarios. Así como con terceras personas que se relacionan con la entidad, manteniendo un óptimo flujo de información pérdidas por factores de tiempo, desperdicios de recursos

materiales, y mala utilización de recursos financieros. Es así que con una adecuada gestión financiera se garantiza calidad de procesos, por ende, se obtendrá tantos productos con servicios tal cual se planificó. Por ello, si la gerencia tiene como objetivo meta la consecución de productos y el brindado de servicios de calidad, eso se obtendrá por resultados.

La gestión administrativa corresponde a un trabajo colectiva sobre las acciones de la empresa o institución que permiten de cierta forma facilita la optimización de recursos con los que se cuenta. Todo esto involucra que se tiene un fin determinado, objetivos concretos, que permiten la realización de tareas, todo esto permite alcanzar los objetivos para alcanzar resultados satisfactorios, involucra una capacidad que es destinada al control de acciones. Así como también sobre los diferentes roles que servirán para concretar las acciones los cuales deben tener una forma estratégica de prevenir problemas para conseguir los objetivos propuestos, el desenvolvimiento de la gestión administrativa debe de operar de forma sistemática pues generara grandes beneficios institucionales. (Ferreira et al , 2016)

De acuerdo con los autores Pacheco et al. (2018) es importante que la administración estudios del mercado meta y la competencia, de manera que se evalúe la calidad que se debe ofertar, pues es claro que obtener una calidad óptima también supone la utilización de más recursos cuantificables en términos monetarios. Entonces el administrador estratega mediante su gestión administrativa tendrá que evaluar adecuadamente las acciones a realizar y los distintos factores que puedan afectar la operatividad de la empresa. La administración debe saber dirigir y orientas sus responsabilidades que tiene sobre la empresa, tiene que tener cierta capacidad de dirección por eso se necesita de ciertas competencias que servirán para el desenvolvimiento de las actividades, procurándose por la mejoraría del talento humano, es decir, potencializar sus habilidades con las que cuenta, siendo e esa forma que reforzara a la administración pues se requiere de persona idóneo, capacidad enfocado en la realización, siendo así que se debe procurar la motivación sobre el desempeño laboral y agotar el tiempo. (Bachenheimer, 2016)

Además, Anzola (2015) menciona que, la gestión administrativa une todos los esfuerzos de los colaboradores desde el rango más alto conformada por la parte directiva, hasta el rango más bajo con la base de los trabajadores, pues todos cumplen un rol importante dentro de la empresa. Entonces para la consecución de los objetivos y metas es importante el trabajo organizado eliminando puntos débiles y se fortaleciendo la comunicación y confianza en la empresa, propiciando un buen clima laboral. Además, es importante la inclusión de los colaboradores logrando su compromiso para realizar un trabajo de calidad, y que al realizar sus funciones maximicen el uso de los recursos, buscando los mejores resultados posibles, en busca de satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios. El trabajo colectivo debe asegurar que las actividades se ejecuten de la mejor manera, por lo tanto, se debe evaluar las deficiencias que puedan encontrarse dentro de la administración. Por eso que la gerencia debe supervisar de forma consecutiva las acciones que se ejecutan, si en caso hubiese algún problema que se necesita resolver.

De acuerdo a Mendoza (2017) diversos autores comentan sobre la gestión administrativa haciendo referencia simplemente al uso de los recursos materiales y económicos, dejando de lado al talento humano y su importancia en los procesos empresariales. El administrador como líder de la empresa debe garantizar las buenas relaciones interpersonales entre los miembros del equipo laboral que dirige. Esto involucra una serie estructura que contengan las acciones que se quieren realizar y esto se debe la implementación que se requiere sobre las acciones que están encaminadas a lograr los fines institucionales. También nos comentan que la aparición de las tecnologías a quitado el trabajo humano, ya que el apoyo de la maquina se resolvió sus dudas de manera rápida y eficiente, pero queriendo arreglar esta duda sin el apoyo de estas máquinas quien los manejaría, con solo darle mantenimiento no sería suficiente. Además, esto es una herramienta más que les sirve a las organizaciones para reducir tiempo, avanzar con las producciones y para brindar mejores servicios de gestión.

Pues en entorno a esto se tiene que mencionar que es factible que se requiera para mejorar la calidad institucional de cierta forma se debe acompañar con componentes que se respalden los procesos institucionales permitiendo la incorporación del talento humano sobre críticas, opiniones, que desee aportar para la organización. Siendo factible escucharlos y ver si su participación contribuye con la empresa para rescatar las mejores intervenciones de puestos para el ámbito laboral. El líder de la organización tiene que aportar a una comunicación flexible debe generar un ambiente armonioso no todo es trabajo sino también depende de un ámbito recreacional. Por esa razón la organización administrativa no sólo es velar por la solvencia económica que genera una empresa sino por su equipo de trabajo que conforma, ya que si cuidas de tu personal ellos cuidan de la atención de tus clientes, si todos contribuyen para sacar adelante una empresa. Por lo tanto, todos somos responsables y partícipes del desarrollo sostenible de una empresa, de esa manera se observa una organización coordinada. (Chiavenato, 2012)

Además, Torres (2017) afirma que la gestión administrativa de calidad facilita la gestión documentaria, pues por lo general en el ámbito administrativo se presentan inconvenientes relacionados a los trámites administrativos en todas las instituciones y con mayor relevancia en el sector público, siendo lentos, engorrosos, con demasiados requisitos y demoras, pero esto depende mucho de la cultura organizacional que se desarrolle dentro (misión, visión y objetivos estratégicos). Es por ello que con una buena gestión administrativa se logrará que la gestión documentaria se agilice, sea más práctica y más sencilla, incentivando a los colaboradores a atender ágilmente trámites documentarios, satisfaciendo eficazmente la necesidad de los usuarios que acuden a la institución. En ese sentido, se debe tener un proceso de gestión documentaria eficaz, accesible con los protocolos correspondientes. De esa forma se puede verificar que los trámites estén completos y que no falte ninguno, en ese sentido se tiene que habilitar las formas de herramientas que generen eficacia en los procedimientos ahorrando tiempo y energía para mejorar los procesos institucionales.

Según Barrera & Ysuiza (2018), la administración deberá gestionar adecuadamente los procesos documentarios con el fin de evitar demoras, evitar largas colas y aspectos parecidos en el establecimiento, forjando líderes de equipo que motiven al personal en el desempeño de sus funciones, mejorando la imagen institucional y la credibilidad del personal administrativo en general. La modernización de la organización es importante; por lo cual la administración deberá gestionar los recursos con la finalidad de adquirir la maquinaria y equipos tecnológicos, que permitirán simplificar muchos procesos que por ende permitirá reducir costos y gastos. Por lo consiguiente tener mayor rentabilidad, los bienes tangibles e intangibles que ingresan y salen deben estar registrado en un sistema de control patrimonial, con la finalidad de que los bienes estén administrados adecuadamente. La organización debe contar con un área de auditoría interna que de tal manera identifique aquellas falencias en la administración de recursos de la entidad y en referencia al informe final de auditoría, la administración tome medidas correctivas y de mejora de manera oportuna.

Según el autor Chiavenato (2012) cuando las organizaciones desarrollan la planificación estratégica eficiente dentro de sus procesos internos, abren las puertas a una amplia diversidad de herramientas que posibilitan el cumplimiento de los objetivos, tanto a nivel individual de cada colaborador como a nivel general organizacional. Debido a que la planificación estratégica es un proceso compuesto por etapas muy marcadas que cumplen una función específica que aseguran el cumplimiento de las actividades necesarias para el desarrollo. Por lo tanto, cuando se planifica de manera eficiente, se refleja en los resultados de progreso. Asimismo, gracias a la base de la planificación dentro del proceso de gestión, las organizaciones tienen la posibilidad de determinar cuáles son las necesidades que aquejan a la organización, así como de determinar las posibilidades y amenazas que entrega el entorno comercial. De modo que se puedan elaborar las mejores estrategias para aprovechar las oportunidades y vencer las adversidades, de modo que cada actividad se encuentre justificada en un planeamiento eficiente que conduzca al desarrollo integral de la organización.

Sin embargo, Bachenheimer (2016) afirma que la gestión administrativa se encarga de garantizar la marcha de la empresa a través de los planes estratégicos establecidos, y en la utilización de las técnicas y herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades empresariales, además la define como el instrumento que utiliza el equipo gerencial para la toma de decisiones acertadas y contundentes que mejorarán procesos para la consecución de objetivos y metas planteadas. La gestión administrativa es esencial para que la empresa permanezca en marcha pues sus objetivos son: Mejorar la productividad, y al tener una empresa productiva será capaz de permanecer en el mercado y competir con las demás sin mayor problema. Desarrollo sostenible, el desarrollo sostenible en una institución es esencial para mantener un equilibrio interno, entre ingresos y gastos, capacidad para atender obligaciones contraídas, capacidad para hacerse de más capital, temas relacionados a la expansión y aspectos similares. La competitividad, una adecuada gestión administrativa contribuye a la rentabilidad organizacional, pues con la utilización adecuada de los recursos la empresa será más competitiva.

Importancia de la gestión administrativa, para Chiavenato (2012) su importancia radica en la productividad y el desempeño empresarial que genera su buena utilización, a través de la maximización de los recursos, contribuyendo a la obtención de productos y servicios de calidad, incrementando estratégicamente las ventas, lo cual implica una adecuada administración del talento humano, infraestructura y recursos financieros. De manera que se complementen y se lleve a cabo el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos. La gestión administrativa debe enfocarse en la administración de la financiación de las actividades económicas, inventarios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, flujo de información, entre otros aspectos necesarios para mantener un equilibrio adecuado evitando riesgos y reduciendo amenazas hacia la organización. Esto también contribuirá a un buen manejo financiero de tal manera que la empresa siempre cuente con liquidez necesaria para atender sus obligaciones y se eviten pérdidas concernientes al mal manejo de los inventarios.

De acuerdo a los autores Kaplan & Norton (2000) dentro de la gestión administrativa, intervienen diferentes recursos tanto físicos como intangibles que hacen posible el desarrollo del proceso. Dentro de los cuales se encuentra las instalaciones, que son el medio donde la organización opera, las maquinarias y equipos para hacer realidad el desarrollo de las actividades tanto administrativas como operativas; los recursos físicos como las materias primas para el proceso de producción, personal capacitado para el desarrollo de procesos y el manejo de las maquinarias que hacen posible el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de las actividades. Es posible recurrir una actualización empresarial donde se recurra a la incorporación de tecnología adecuada debe tener la utilización para mejorar el crecimiento institucional. Por eso se necesita de tecnología que ahorre el trabajo y facilite la rapidez en ciertas cosas pues esto nos permite de algún ser más eficaces en lo que corresponde la toma de decisiones que están encaminadas a la realización de objetivos de la empresa, pues estos servirán como recursos indispensables.

Dimensiones de la gestión administrativa, para Robbins & Coulter (2005) menciona 4 dimensiones: **Planificación**, es la etapa inicial del proceso de administración, el cual consiste en de desarrollo de actividades orientadas a planificar aquellas actividades mediante objetivos y metas que ayudarán a alcanzar el crecimiento organizacional ya sea en el corto, mediano o largo plazo, lo cual es de suma importancia porque marca el camino a seguir para el logro del éxito. **Organización**: esta etapa se encarga de desarrollar las actividades para distribuir a la organización en diferentes áreas, de modo que el cumplimiento de las actividades y el control de las mismas sea ordenado. Asimismo, se designa a los responsables de las diferentes actividades a realizar, teniendo en cuenta la planeación y los recursos disponibles. **Dirección**: es el proceso que mediante el uso de la comunicación desarrolla la orientación de los colaboradores hacia el logro de los objetivos mediante la retroalimentación, la capacitación, entre otros recursos de liderazgo que hace posible el logro de metas y objetivos planificados. **Control**: consiste en revisar el desarrollo de las actividades planificadas, para verificar si estas se van cumpliendo de acuerdo con lo planificado tanto en cuestiones de tiempo como de calidad. De modo que

se tenga un control integral de todas las actividades para poder aplicar las medidas de corrección o mejoramiento de manera oportuna y se concrete el logro de los objetivos organizacionales.

Como segunda variable está la **calidad de servicio**, Hoffman & Bateson (2012) son los diferentes elementos intangibles adheridos al servicio brindados por las organizaciones hacia su público usuario, los cuales determinan la satisfacción de los mismos, de acuerdo como estas satisfagan sus necesidades o superen sus expectativas. De esta manera la calidad de servicio marca el inicio del proceso de fidelización o descrédito para la entidad. Para Ayala (2012) la satisfacción del usuario es la actividad de las organizaciones para generar satisfacción en su público mediante la entrega de calidad en el servicio. El gerente de recursos humanos debe elegir a la persona idónea y de capacitar al personal de cómo se debe actuar frente a los conflictos que se presente, lo cual es importante de mantener la calma. El empleado no puede discutir con el usuario, se debe actuar en todo momento respeto y amabilidad. Hay empresas que ofrecen una gran cantidad de bienes, es importante el uso de sistemas de control de inventario que permita identificar en qué lugar se encuentra el producto que se está ofreciendo con el propósito de entregar el producto de manera rápida. Las entidades que no ofrecen servicio de calidad, la credibilidad de la institución está en declive; por eso es necesario tomar decisiones para corregir aquellas falencias en la atención al usuario.

Según Koontz & Weihrich (2013) la satisfacción del usuario es el resultado de las actividades internas en la organización para generar sensaciones positivas en los usuarios o con la finalidad de reafirmar su preferencia, la satisfacción de cada ser humano corresponde a qué necesidad quiere contemplar, ya que es importante en una organización obtener las sugerencias de nuestros clientes ya sea oral o escrito para poder aplicar la mejora de acuerdo a lo que necesitan de la empresa. Eso hace que se fortalezca la comunicación de cliente a empresa, de sentir la confianza de que te preocupas por su necesidad, aunque quizás no se le cumplan al cien por ciento; pero si tratas de brindar en tu producto para satisfacer una de sus satisfacciones, y la satisfacción del usuario viene a formar

parte de un indicador de la atención del cliente que deriva de la forma de calidad de servicio que se le brinda a un usuario que consume tu producto. A veces más se fijan en la manera de cómo brindas una atención de calidad que por el precio del producto, y es parte de satisfacer al cliente de cumplir sus expectativas.

Por eso de gran importancia que las actividades de la organización estén debidamente planificadas y que todo el personal organizado, además la gerencia debe emplear acciones de dirección y control con la finalidad de que los objetivos se cumplan de manera eficiente. Se debe capacitar a los empleados para que comprendan que la existencia de la organización se debe a la forma de cómo se trata a los usuarios, por eso es necesario la atención con amabilidad y simpatía, con la finalidad de causar una impresión positiva en el usuario, el éxito depende mucho de cómo se atiende, por lo tanto, la gerencia debe establecer procesos claros y documentados. La empresa debe implementar sistemas de canales de atención con la finalidad de dar un óptimo servicio. Una estrategia clara y precisa de atención al usuario, conocimiento de las especificaciones técnicas del producto permite dar un servicio eficiente y de manera oportuna que de tal manera este contento y satisfecho.

Por su parte Vargas & Aldana (2007) sostienen que, brindar calidad de servicio a los usuarios, es una muy buena herramienta que incrementa la fidelidad y satisfacción de los usuarios. Esto requiere que el talento humano se desenvuelva con total predisposición sobre las acciones que son encaminadas a poder lograr una mejor atención orientada hacia los usuarios por lo cual involucra brindar las condiciones necesarias al talento humano para su desempeño. Siendo factible contar con los elementos indispensables para mejorar la calidad del producto como, por ejemplo, manejo de situaciones sostenibles que requieran una atención preferencial. En donde el talento humano debe tener las competencias necesarias para saber dirigirse a un cliente, siendo necesario repotenciar las habilidades del talento humano; permitiéndoles que tenga un mejor desempeño laboral, para esto se requieren que estén motivados para la realización de las actividades.

A su vez Hernández et al. (2009) sostienen que la calidad de servicio es una herramienta que brinda competitividad a la organización mediante el desarrollo de actividades diferenciadoras que buscan mejorar la experiencia de los usuarios. La calidad de servicios es uno de los factores más importantes para poner alcanzar las metas institucionales para con las empresas, pues su importancia no solo se basa en el rubro de servicio; sino también en cuanto la empresa son productoras de cierto bienes o servicios. Siendo así que cuando existe una apropiada calidad referente a productos o servicios genera fidelización en los clientes, esto sirve en cierta manera para repotenciar los niveles adecuados en competitividad en cierta medida sirve de forma circunstancial a las empresas para hacer frente a la competencia que están bajo estándares de calidad sobre servicios que son tendientes a la globalización. En ese sentido, sirven para mejorar la imagen de la empresa que, al tener una atención de calidad, genera confianza, seguridad en los clientes en cierta forma tendrá una mejor perspectiva sobre sus usuarios que doran identificar a la empresa con tan solo su imagen que tiene. Los beneficios de brindar un servicio de calidad, en el sector privado es el aumento de la cartera de clientes y fidelización de clientes. Esto ocasiona consecuencias positivas, tales como aumenta las ventas y la empresa logra posicionarse dentro de un mercado competitivo en el caso de ser una empresa que tiene poco tiempo en el mercado y que esta lucha por ser competitivo dentro del mercado. Los resultados se reflejan en los estados financieros por lo cual es de gran importancia que le gerente sepa leer los estados financieros con la finalidad de establecer los objetivos de acuerdo a los datos históricos. Los benéficos de brindar un servicio de calidad, en el sector público aumenta la credibilidad de la organización y se logra satisfacer a cabalidad las necesidades de la ciudadanía. En este sector la ciudadanía demanda que los servicio que se ofrecen dentro de la institución sea con rapidez y que implementen plataformas web, en donde la tramitación de un servicio se realice desde la comunidad de los hogares. Por ende, se ahorre recursos financieros y tiempo, por lo cual las instituciones deben estar en un constante proceso de modernización para que el servicio que ofrece sea de calidad.

El autor Rivera (2019), sostiene que, la calidad de servicio es el elemento que genera satisfacción en el usuario, por lo tanto, las organizaciones entidades dedicadas a brindar servicios, deben estar conscientes de la importancia que posee en la forma en cómo se atiendan al usuario, para lo cual, es necesario capacitar de manera eficiente a los colaboradores puestos en estas áreas, de modo que, tengan los conocimientos para poder empatizar con el público y brindar información coherente que conlleven no solo a la satisfacción del usuario sino también a la compra repetida del mismo, colaborando de esta manera a la rentabilidad de la organización y su crecimiento en el mercado. Es bueno que exista la coordinación antes de abrir las puertas de la empresa, de cómo empezar el día. Es una estrategia más de seguir, así como también las capacitaciones de nuevos productos, y maneras de brindar la atención del cliente, dentro de ello se pueda recalcar que es lo que necesita o falta incorporar para satisfacer al cliente, es beneficioso la unión de las opiniones de los trabajadores para llegar a una conclusión factible. (p. 23)

Lo que afecta la calidad de servicio es no contar con una estrategia de cómo se debe tratar al cliente, los procesos no son claros, los sistemas de información son defectuosas, no tener el conocimiento de las características del bien o servicio, no tener la habilidad de comunicación. La importancia de brindar una calidad de servicio es la fidelización de los clientes, mayores ventas por ende se obtendrá mayor rentabilidad, ser una empresa capaz de competir con los demás y el desarrollo organizacional. Para mejorar dichas falencias se debe trabajar día a día con las estrategias planteadas de acorde al problema para darle una solución inmediata, la calidad de servicio de una institución si se puede mejorar si se da cuenta del error a tiempo para ser más factible de restaurar. El cliente siempre tiene la razón al brindarle un servicio si fue de su agrado o recibió una mala atención que no puede recomendarte por otros usuarios, o porque ya tiene la experiencia de cómo se maneja dichos servicios. (Sánchez, 2003)

Ansoff et al. (2018) sostiene que, existen diferentes estrategias que pueden ser utilizadas por las organizaciones y empresas, para brindar un servicio de calidad al usuario de modo que se incrementen las posibilidades de satisfacción de sus

necesidades y el cumplimiento de sus expectativas. Sin embargo, es necesario un correcto análisis sobre las posibilidades organizacionales y sus características, acompañado de la determinación de las necesidades del público objetivo, para acondicionar la mejor estrategia que ayude a conseguir el objetivo de manera eficiente, prestando un servicio direccionado que ayude a satisfacer las necesidades. Es necesario que las empresas y organizaciones cuenten con ciertas estrategias que les permitan afrontar ciertas dificultades que permitan seguir con los objetivos referente que se tienen; por eso se debe impulsar ciertas estrategias que sirven como impulso de la institución, teniendo una forma factible de recurrir a las herramientas que permiten facilitar el desenvolvimiento institucional. En cierta forma en la actualidad se requiere de instituciones que brinden ciertas oportunidades que puedan lograr la satisfacción de los usuarios. (p.25)

Morocho & Santos (2018), sostienen que, desde hace mucho tiempo en las organizaciones y las personas han tenido una lucha constante en la búsqueda de la calidad de atención. Desde entonces, se han ido realizando diversos estudios en base a esta variable, dando como resultado el perfeccionamiento de técnicas y estrategias que ayuden a satisfacer las necesidades no solo a la entrega de servicios y no en la forma como el caso ofrecidas al público. Todo esto parte de las estrategias de ventas para mejorar la calidad de atención, de crear mecanismos para conocer las expectativas de tus clientes, y tener la comunicación que te enlacen a pertenecer parte de tu empresa en poder mejorar y crear nuevas maneras de satisfacer y brindar una atención factible. Que el cliente sienta que se preocupan por su beneficio, que se sientan a gusto, y pueda volver otra vez, ya no sólo uno, sino varios porque es una cadena de información que enlaza un cliente de repartir información predecible que en esa empresa desarrollan una atención de calidad para los usuarios.

Por eso es de vital importancia innovar en el mercado, generando competencia en el cual los clientes puedan ver que innovaciones tenemos y apuesten por nosotros de una manera eficaz. Existen aspectos que se necesitan mejorar en la empresa a esto se involucra que debe existir una diferenciación en cuanto a la

innovación, pero sobre todo orientada al cambio organizacional ofreciendo servicios y productos de calidad; estableciendo un posicionamiento en el mercado consumidor siendo posible tener un público objetivo el cual este satisfecho sobre los servicios que se cuenta la empresa. En ese sentido se debe preocupar que otras necesidades necesita satisfacer al cliente teniendo una preocupación necesaria sobre las acciones que se realizan sobre la población. Por eso se trabaja en las estrategias del producto de poder mejorar a nuevas versiones o tendencias del mercado, para ofrecer a tu público objetivo una nueva impresión de que sea llamativo, cada mejora es importante para una empresa, hace también te preocupes por tu cliente de darle lo mejor. (Mendoza & Moreira, 2021, p.23)

Asimismo, los autores Salazar & Cabrera (2016) sostiene que, a nivel mundial, se ofrece una amplia diversidad de servicios orientados a satisfacer las necesidades del público. Por lo tanto, las estrategias comerciales de atención, se han venido perfeccionando de una manera exponencial buscando la competitividad de las organizaciones mismas diferenciación en el mercado. Por lo tanto, actualmente las organizaciones y empresas pueden disponer de diferentes medios para generar una buena calidad de atención al cliente siempre y cuando realice un informe detallado de todas las necesidades con las que cuente el cliente el cual se busque como finalidad cumplir las expectativas del cliente por eso es necesario evaluar que quiere el cliente y de acuerdo a eso se brinden los servicios. Por otro lado, el personal que estará a cargo de atenderlo debe dirigirse con el trato que se merece siendo amable y cortés, para que el cliente se sienta acogido con la atención. Es de vital importancia contar con un espacio donde los usuarios y clientes puedan esperar sintiéndose entretenidos, en cierta forma sirve para mejorar la atención en la actualidad. Existe ciertas medidas de seguridad que permiten brindar confianza al cliente que le empresa le garantizara que nada pueda ocurrir en perjuicio de su persona por los productos o servicios que está recibiendo. (p.13)

De acuerdo con los autores Parasuraman et al. (2015) sostienen que, es necesario un adecuado conocimiento de las necesidades y expectativas del

público usuario. De modo que, se pueda seleccionar las mejores estrategias, canales y medios para llegar al usuario, de modo que, estas actividades se encuentren dentro de las expectativas generando un cumplimiento eficiente de las mismas en cuanto a calidad y experiencia de compra. Lo cual es el resultado de un eficiente análisis de las preferencias de los usuarios, lo cual suma a la satisfacción final mediante la calidad de servicio. En ese sentido sirven para brindar una mejor atención al cliente en todo momento que lo requiera en el cual se necesita compromiso colectivo institucional, pero mejorar las herramientas con las que se cuenten al respecto de las actividades que se requieren realizar todo por la importancia que radica sobre las instituciones que quieren mejorar la calidad empresarial, siempre y cuando se realice por un proceso regular.

Asimismo, Valentin & Ramón (2016), sostienen que, la calidad de servicio generalmente ha estado asociando únicamente a los bienes tangibles, sin embargo, estos también están presentes en los intangibles a los cuales se les denomina servicios. Este último, es más complicada la asignación de calidad, debido a que es como no pueden ser vistos, el usuario tiende a tergiversar la información proyectada por la organización, generando que la propuesta de Valor no se visualice el de manera integral. Es importante reconocer que la utilización de recursos para la implementación de mejoras es de vital importancia pues ayuda a corregir ciertos problemas internos del ámbito organizacional que tienen que ver con un trato adecuado que se debe dar a los usuarios. El cual debe estar dentro los márgenes de limpieza que tendrá un arduo apego sobre las acciones que se buscan implementar. En ese sentido, se puede realizar un protocolo de higiene que brinden un eficiente servicio a los usuarios y cliente con respecto a la calidad de servicio que desean recibir. (p.2)

Calvo (2005) sostienen que, la satisfacción de los usuarios está sujeto al grado en que las organizaciones logran satisfacer las expectativas de su público usuario, mediante la entrega de calidad en los elementos más resaltantes del servicio que reciben. De esta manera, la entrega de calidad de servicio, es una herramienta de mucho valor que define el éxito de la organización. Asimismo, determina su competitividad en el mercado, fortaleciendo los vínculos entre

organización y usuario, satisfaciendo sus necesidades de manera eficiente, para lo cual, es necesario que la organización conozca no solo cuáles son las necesidades su público, sino también sus expectativas sobre la satisfacción de las mismas, de modo que se pueda direccionar las actividades en función a esos estándares impuestos por los usuarios. La satisfacción del usuario es la actividad de las organizaciones para generar satisfacción en su público mediante la entrega de calidad en el servicio. En ese sentido se trata de cumplir con las expectativas que los usuarios esperan de la empresa o institución en las cual puedan confiar sobre sus servicios con la finalidad que puedan adquirirlos; logrando así que tengan los productos y servicios que la empresa estaba ofreciendo.

Vargas (2006) sostiene que, es necesario que las organizaciones implanten la cultura de la calidad de servicio en todas las áreas involucradas con este valor intangible. De modo que se obtenga un servicio de calidad en toda la organización, propiciando que los resultados sean más genuinos. Si una empresa se preocupa por su crecimiento económico, por la competencia del mercado, las tendencias nuevas que se actualizan de hecho está que se va implantar estrategias para obtener una organización factible que te lleve a cumplir los objetivos que cada empresa construye. Toda organización tiene que estar lista para mover las piezas al momento de tener una competencia que evade su forma de vender o te atender al cliente. Las estrategias son como una caja de salvavidas para ser utilizadas en su momento de perforación que se pueda presentar. Esto hace que siga fortaleciendo la coordinación de seguir cumpliendo objetivos, la calidad de servicio es uno de los factores que se tiene que tener en cuenta para no provocar problemas que desvíen el crecimiento de una organización.

Por su parte, Pizzo (2013) la calidad de servicio es un hábito que se desarrolla y practica por las organizaciones con el fin de interpretar deseos y expectativas de los usuarios para brindarles como resultado un servicio posible, apropiado, rápido, elástico, respetable, pertinente, inequívoco y confiable. De cierta manera implica un esfuerzo en poder satisfacer las necesidades con las que cuenta los

usuarios de la organización que se debe respecto a la utilización de ciertos instrumentos que se requieren para mejorar la calidad institucional, que pueden permitirnos a mejorar la calidad institucional de cierta forma se espera la satisfacción de los usuarios que estén destinado a cumplir las necesidades que carecen y los servicios que desean alcanzar. Toda empresa es recomendable contar con las sugerencias de manera anónima para poder recepcionar sus opiniones acerca del producto o la atención que se le brinda, para prevalecer y trabajar de acuerdo con ello en que se puede mejorar, y poder tomar nuevas decisiones con respecto a la atención del cliente.

El autor Sánchez (2003), sostiene que, la importancia de brindar calidad en el servicio radica en que, mejora la percepción del público usuario hacia la organización. Generando que se mejore la imagen organizacional dentro del mercado competitivo, asimismo, mejora la satisfacción de los usuarios, lo cual es muy beneficioso no solo para mejorar la fidelización, sino también para incrementar la propagación de las buenas experiencias dentro del círculo de usuarios que incrementan las ventas. De esa manera ya tienes una lista o cartera de clientes seguro que sabes que si van seguir consumiendo tu producto por la misma preocupación que tomas de brindarles lo mejor, que le importas como cliente, y eso hace que se pueda incrementar la producción, y obtener más líneas del mercado por el mismo de tener una credencial fascinante, de una nueva trayectoria de optar por el trabajo de una organización enfocada en una planificación resultante, que velas por tu equipo de trabajo y de brindar una atención de calidad a tus clientes o usuarios y optar por una buena imagen como empresa.

Es de vital importancia contar con un espacio donde los usuarios y clientes puedan esperar sintiéndose entretenido; en cierta forma sirve para mejorar la atención. En la actualidad existe ciertas medidas de seguridad que permiten brindar confianza al cliente que le empresa le garantizara que nada pueda ocurrir en perjuicio de su persona por los productos o servicios que está recibiendo. Desde la forma como recibes, los gestos, las palabras agradables que les brindas al recepcionarlos se sienten a gusto, eso es lo que falta implementar en

las entidades públicas, de no hacer esperar mucho cuando se van a realizar dichos trámites. Lo cual el cliente tiene que esperar horas para validar su pedido cosa que es molesto esperar, y eso los funcionarios deben analizar dicha situación para tratar de acelerar los documentos para rescatar que se está brindando una calidad de servicio, y ser calificados que está mejorando en su forma de gestionar. Ya que de esa manera se puede disminuir efectos negativos o posibles problemas, para llegar a esto es necesario tomar medidas. (Sánchez, 2003)

Otro punto de vista es de Calderón (2002) quien afirma que, para que una organización pueda brindar calidad en los servicios ofertados a sus usuarios, es necesario el desarrollo de un buen proceso de planificación y enfoque hacia la satisfacción de los usuarios como uno de los objetivos primarios. Asimismo, es necesario la disponibilidad de los recursos que posibilitan la adherencia de calidad en cada proceso que al final se ve reflejado en el servicio puesto a disposición del público. Es importante poder desarrollar las acciones y actividades que son encaminadas dentro de un espacio donde los usuarios y clientes que se pueden tener bajo apercibimiento sobre poder de alguna forma esperar con paciencia en el lugar que requieres los productos o servicios. En cierta forma sirve para mejorar la atención también es importante contar con ciertas medidas referentes a la seguridad que se puede ofrecer al cliente para que realice sus acciones de forma estable.

Además, los autores Rojas et al. (2020) destacan el uso acertado de los canales para proveer los servicios hacia los usuarios, lo cual es el resultado de un eficiente análisis de las preferencias de los usuarios, lo cual suma a la satisfacción final mediante la calidad de servicio. Siendo factible que estos canales ofrezcan una mejor atención en cuanto al servicio que requiere el usuario, pues se vela por ofrecimientos correspondientes de trámites que se requieren realizar en marco de la calidad de atención que deben recibir los usuarios y clientes. Son los clientes quienes califican tu servicio, son los usuarios quien consume tu producto y hace que vuelvas a producir más, son tus clientes que te colocan en crecimiento oportuno para tu empresa. Por eso es la razón de

trabaja en sugerencias del cliente, de planificar estrategias para mejorar la atención y brindar un servicio de calidad para no recibir quejas. Debemos preocuparnos por ellos, tantas maneras y formas de plantear mecanismos para prevenir problemas y alcanzar a los objetivos propuestos y seguir en marcha.

En ese sentido, se debe incluir una correspondiente manera de demostrar que cuentan con calidad de servicio estándar bajo indicadores que permiten ver con que eficiencia y eficacia se realizan los servicios. De acuerdo con las medidas o indicadores que se tienen se debe lograr el contacto con la tecnología correspondiente. Las características más resaltantes y evidente de los servicios, empieza por la intangibilidad, debido a que no se puede ver ni palpar, solo se puede ver los resultados que su uso producen dentro de un periodo de tiempo determinado. La capacitación al personal es importante para que el empleado sepa cómo usar las herramientas tecnológicas, conocimiento general de características del bien o servicio, la forma como se debe actuar en momento de conflictos con el cliente o usuario con la finalidad de que el cliente sea atendido con calidad. Los beneficioso en el sector privado, es el aumento en la cartera de clientes por ende mayor utilidad y la expansión en el mercado, el sector público es la mayor recaudación la credibilidad de la institución aumentaría. La calidad del servicio se refleja cuando el cliente y usuario está contento e impresionado de cómo fue atendido desde el momento que ingreso y salió del establecimiento. (Calderón, 2002)

Características de la calidad del servicio, tomando en cuenta a las afirmaciones del autor Fernández (2014) encontramos que, para que un servicio sea catalogado o concebido como de calidad pro parte de los usuarios, debe cumplir con las características de accesibilidad, seguridad al momento de adquirir y usar el servicio, eficiente comunicación por parte de la organización que la provee y la calidad del equipo de trabajo encargado de proveer el servicio. Todo ello, conforma el constructo que proyecta la imagen de calidad en los servicios otorgados a los usuarios. Es necesario que las empresas y organizaciones cuente con ciertas estrategias que les permitan afrontar ciertas dificultades que permitan la realización de los objetivos propuestos ligados a impulsar ciertas

estrategias que sirven como mejorar la calidad institucional. Se requiere de un factor preponderante que es el buen desempeño o rendimiento laboral con el que debe contar el talento humano para que se note la eficacia con la que se realiza las labores institucionales. Siendo la forma correcta de poder lograr la satisfacción de los usuarios y esto depende no solo del trabajo institucional; sino a las herramientas con la que se cuenta sobre las acciones que deben realizar.

Según Franco (2012), las características más resaltantes y evidente de los servicios, empieza por la intangibilidad, debido a que no se puede ver ni palpar, solo se puede ver los resultados que su uso producen dentro de un periodo de tiempo determinado. Cabe recordar que, un usuario satisfecho, es alguien que no tendrá problemas en volver a repetir la compra. Esto de cierta forma permite la realización de ciertas actividades que son encaminadas a poder generar un ámbito especial de atención que se necesita. Por eso se debe proponer ciertas alternativas orientadas a satisfacer las necesidades de los cliente y usuarios por que en cierta forma en la actualidad se requiere que las organizaciones puedan brindan estándares de calidad que contengan ciertas oportunidades para obtener la satisfacción que se requiere en el ámbito laboral que son referidas a ciertas herramientas sobre recursos indispensables para la calidad de atención. Siendo necesario contar un correcto protocolo de atención orientado al cuidado de salud del cliente por la fuerte pandemia que nos viene amenazando la integridad de la personal. El factor esencial en un estándar de calidad de atención está destinado a cuidar la salud del personal y de los usuarios que son atendidos.

El autor Aparicio (2013) sostiene que, el nivel de calidad en el servicio otorgado al cliente o usuario. Está relacionado con la eficiencia que se haya desarrollado los diferentes procesos internos que conllevan a obtener el servicio final que se pone a disposición del público. Asimismo, se vincula con la eficiencia en el manejo de la cadena logística, la experiencia y eficiencia de los colaboradores participantes en la creación del servicio. Todo ello, se ve complementado con la calidad en la atención brindada al público al momento de encontrarse en contacto con la organización, para lo cual, es necesario que se desarrolle la comunicación

efectiva, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios y sus características que lo pueden hacer particulares. Buscando la inclusión en todo momento y la satisfacción de sus necesidades. Esto permite la realización de ciertas actividades que están encaminadas a poder generar un ámbito especial de atención que se necesita y obtener una escala competitiva sobre el servicio de atención que se le brinda a los usuarios, clientes, esta puede ser medible para saber qué tanta es la eficiencia y eficacia con la que cuenta la empresa respecto a sus servicios y productos con referencia a la atención.

De acuerdo a Abid (2004), dentro de la evaluación de la calidad de servicio brindada hacia el público. Este último es quien determina el nivel de calidad presente en el servicio, el mismo determina la excelencia con la que cuenta, de acuerdo a sus expectativas y experiencias anteriores con los mismos servicios o relacionados a ello. Por lo tanto, es necesario que la organización sea consciente al momento de comunicar la calidad o las características de sus servicios hacia los usuarios, de modo que no se generen expectativas diferentes a la realidad, las cuales pueden afectar a la satisfacción de los mismos. La organización en calidad de emisor de los servicios, debe abrir el diálogo y la comunicación efectiva entre organización y usuario con la finalidad de mejorar las prestaciones e incrementar la calidad. La evaluación de la calidad de servicio debe constantemente con el propósito de tomar acciones correctivas en el menor tiempo posible porque el éxito y desarrollo organización se debe la forma en cómo se atiende al público. La gerencia y/o administración debe gestionar para que las instalaciones de atención al cliente estén limpias, decoradas y cuenten con equipos de ventilación o calefacción.

De acuerdo al autor Fernández (2014) la importancia de la entrega de calidad en el servicio, radica en la posibilidad no solo para los usuarios, sino también para las organizaciones que la entregan. Por una parte, los usuarios reciben un servicio de calidad que satisfaga sus necesidades y expectativas, generando una sensación de bienestar y satisfacción general en torno a lo que reciben. Mientras tanto, para la organización, se traduce en mayor competitividad que lo diferencia del mercado competitivo, mejora las posibilidades de satisfacer al público. Lo

cual es un muy buen paso para la fidelización de clientes, cabe recordar que, un usuario satisfecho, es alguien que no tendrá problemas en volver a repetir la compra y comentarlo con sus más cercanos, creando una red publicitaria gratuita para la organización que al final de traduce en un incremento de ventas y participación de mercado. Para tener una calidad de servicio las oficinas tienen que estar limpias, el color de pintura debe ser la adecuada, el uso de tecnología moderna en su proceso, simplificación de procesos, celeridad en la atención es decir actuar de manera rápida, habilidad de solucionar los problemas de manera oportuna, por último, se debe contar con una bandeja de quejas.

De esta manera, los autores Arciniegas & Mejías (2017) sostienen que, el desarrollo de actividades orientadas a la mejora en la calidad de servicio entregada hacia el público. Genera beneficios bilaterales que ayuden además a generar desarrollo y una sociedad más justa que incentive la sana competitividad enfocada en satisfacer al público y no agredir a los competidores que al final perjudica al usuario. Siendo de esa manera debe de estar destinado la utilización correcta de los recursos que se necesiten para la ejecución de ciertas actividades que estén encaminadas al crecimiento necesario que se esperó sobre el ámbito empresarial. De esa manera se puede facilitar una serie de oportunidades que son importantes para regir el comportamiento que se requiere sobre las acciones que se tienen que realizar, por eso es importante considerar que se aprovechen los recursos al máximo y que se realice una correcta aplicación en el desarrollo de actividades que serán destinadas a mejorar las herramientas con las que cuenta la empresa creando un ambiente accesible para la visita de los clientes y usuarios que se sientan acogidos por la comodidad sobre todo de las necesidades que se tienen que satisfacer con un trato armonioso.

Para el análisis de la calidad de servicio, se presenta el modelo Servqual, el cual para el autor Matsumoto (2014) este modelo representa un instrumento eficiente para medir la calidad, la cual es realizada mediante la aplicación de encuestas hacia una muestra determinada. De modo que se pueda encontrar la congruencia entre las expectativas y la calidad real entregada en el servicio, los cuales determinan la eficiencia en el servicio y la satisfacción de los usuarios, se

debe contar con medidas que permitan verificar el contenido sobre las acciones que se realizan para generar un alto impacto en la sociedad. De esa forma se puede promover cierta satisfacción a los clientes generando un valor agregado sobre las cosas que se desean ejecutar, el valor agregado es de menester porque le brinda cierta diferenciación que se lograra sobre los demás productos o servicios, esto corresponde a la manifestación de actividades que se tengan en planeación siendo importante poder asegurar una atención de calidad, por lo que es importante poder tener un plan de acción que cuente con las medidas idóneas sobre seguridad. Estas medidas permiten a los clientes que se sientan con confianza en poder adquirir los productos o servicios que ofrece la empresa, institución, de forma segura y rápida.

De tal manera, tal como lo señalan Silva et al. (2021) la aplicación de este modelo ayuda a recoger información cuantitativa sobre la calidad del servicio, necesario para realzar mejoras en el mismo, buscando a armonía entre las expectativas del usuario y las capacidades de la organización para satisfacer aquellas necesidades. En cierta forma en la actualidad se requiere de instituciones que brinden ciertas oportunidades que puedan lograr la satisfacción de los usuarios. Este tiene un deber sobre la estructura que tiene la empresa que busca de cierta forma recolectar información para brindar un servicio más estable en vista de requerimientos que son necesario para impulsar en desarrollo empresarial. El crecimiento de las instituciones, empresas depende del desempeño laboral y el direccionamiento que realiza la administración con la finalidad que logre sus fines, en el cual se busca de cierta forma aportan en los cambios o problemas internos que se encuentren dentro de la calidad de servicio o productos que ofrecen; la cual debe ser eficiente y sirvan para poder alcanzar la calidad de servicio que se desea brindar a las instituciones que buscan generar un alto impacto en la sociedad sobre la atención que brindan y cause un efecto positivo hacia los usuarios y clientes.

Dimensiones de la calidad de servicio, según Hoffman & Bateson (2012), menciona 5 dimensiones: **Tangibles**; está conformado por todos aquellos recursos visibles que hacen posible el desarrollo de las actividades orientadas a

la creación de los servicios para los usuarios; entre ellos se encuentra el mobiliario, el recurso humano, la estructura financiera, entre otros.

Confiabilidad: es el grado en el que la organización logra proyectar una imagen confiable hacia el público, de modo que se tenga la certeza de que la organización cumple con las promesas hechas hacia los usuarios, es decir, es la congruencia entre lo prometido y lo real cumplido en tiempo y calidad hacia los usuarios.

Capacidad de respuesta: está determinado por la capacidad que tiene la organización para atender las necesidades del público en calidad y tiempo, mostrando predisposición y satisfacción al momento de atenderlos.

Garantía: está conformado por la capacidad de los diferentes profesionales encargados del desarrollo de los diferentes procesos y actividades que brindan el servicio final que se pone a disposición de los usuarios, lo cual es suma importancia debido a que determina la calidad inmersa en el servicio prestado que ayuda a satisfacer las necesidades y expectativas del público.

Empatía: consiste en la capacidad que tiene la organización para empatizar con el público y satisfacer sus necesidades considerando las características particulares de su público, buscando la inclusión de todos los tipos de públicos a los que está enfocado el servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

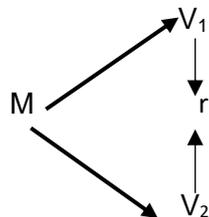
Tipo de estudio

Se desarrolló una investigación de tipo básica, asimismo contó con un enfoque cuantitativo debido a que busca la recolección de información que será utilizada para realizar la comprobación de las hipótesis (Cortés e Iglesias, 2004, p. 34).

Diseño de investigación

Se desarrolló un diseño no experimental, debido a que no se manipuló de manera libre las variables, sino que se recurrió a su hábitat natural para recolectar la información necesaria. El diseño de investigación es el plan, la estructura, la estrategia general, de carácter flexible, que orienta y guía al investigar para responder al problema planteado (Arias, 2006).

El diseño se esquematizó de la siguiente manera:



Dónde:

- M** = Colaboradores
- V1** = Gestión administrativa
- V2** = Calidad de servicio
- r** = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

V1: Gestión administrativa

V2: Calidad de servicio

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Son los diferentes elementos que comparten características similares que hacen posible su agrupación y estudio. (Hernández et al., 2014, p.174)

Para efectos de la presente investigación, para la población, se incluyó a todos los usuarios del servicio que brinda EMAPA San Martín de los distritos de Morales, La Banda de Shilcayo y Tarapoto (30,575 usuarios)

Criterios de inclusión: Se incluyó solo a personas mayores de 18 años y menores de 65 años y los que radican en la zona urbana de los 3 distritos.

Criterios de exclusión: Se excluyó a trabajadores de la institución.

Muestra

La muestra corresponde a una parte de la población, la cual es representativa de la misma, por lo cual debe reunir las características más resaltantes. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.175)

Donde:

El nivel de confianza.....	1.96
P : probabilidad de éxito.....	0.9
Q : probabilidad de fracaso (1-p).....	0.1
N : Número de trabajadores.....	30,575
E: margen de error.....	0.05

$$n = \frac{(1.96)^2(0.9)(0.1)(30575)}{(0.05)^2(30575) + (0.9)(0.1)(1.96)^2}$$

n = 138 usuarios

Unidad de análisis: fue un usuario de la institución en estudio.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Para la recolección de información, se utilizó a la técnica denominada encuesta, la cual se usó para las dos variables abordadas. Se utilizó esta técnica debido a su versatilidad para recolectar información y su bajo costo. (Hernández et al., 2014)

Instrumento

El cuestionario designado para la medición de la variable gestión administrativa, fue una adaptación de los autores Valverde y Zapata (2018) el cual consta de 16 ítems, dividido de acuerdo con sus cuatro dimensiones: la primera contiene 4 ítems, la segunda tendrá 4 ítems, la tercera tendrá 4 ítems y la última 4 ítems. La escala de medición fue la ordinal, teniendo la siguiente escala de valoración: 1 = Nunca, 2= casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (16 – 37), regular (38 – 58) y bueno (59 – 80)** trabajando para los intervalos, de acuerdo con los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

En cuanto al cuestionario utilizado para medir la calidad de servicio, fue una adaptación del autor Mamani (2019) el cual se compone de 20 ítems, estructurado de acuerdo con sus tres dimensiones, cada dimensión cuenta de 5 ítems. La escala de medición fue la ordinal con una valoración de: 1 = Nunca, 2= casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (20 – 47), regular (48 – 74) y bueno (75 – 100)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

Validez

Para determinar la validez de los cuestionarios, se utilizó el procedimiento denominado juicio de expertos, para el cual se congregó a tres profesionales

conocedores de las variables, quienes analizaron los cuestionarios y emitirán su valoración correspondiente.

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión	1	Metodólogo	4.5	Si es aplicable
Administrativa	2	Especialista	4.8	Si es aplicable
	3	Especialista	4.9	Si es aplicable
Calidad de Servicio	1	Metodólogo	4.4	Si es aplicable
	2	Especialista	4.8	Si es aplicable
	3	especialista	4.8	Si es aplicable

En la presente tabla, se consignan los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observa un promedio de validez igual a 4.7, el cual hace referencia a 94% de concordancia en el criterio de los expertos, por lo cual se determina, que los instrumentos poseen un alto nivel de validez que derivarán a su correspondiente aplicación.

Confiabilidad

Para la determinación de la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el procedimiento estadístico denominado Alpha de Crombach, el cual, de acuerdo con los autores, este debe alcanzar un valor igual o superior a 0.70 para ser catalogados como confiables. (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014).

Análisis de confiabilidad de gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	138	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	138	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	16

Análisis de confiabilidad de calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	138	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	138	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	20

3.5 Procedimientos

Se procedió a la elaboración de los instrumentos para recolectar la información de acuerdo a cada variable abordada, asimismo, estos pasaron por dos procesos, uno para determinar su validez, el cual fue abordado mediante el juicio de expertos y otro para la confiabilidad, mediante el Alpha de cronbach. Seguidamente, se realizó la entrega de una solicitud al área respectiva de la entidad, solicitando el permiso para desarrollar la encuesta a la muestra seleccionada, con la respuesta afirmativa, se procedió a desplegar el proceso, iniciando con una breve explicación hacia los participantes sobre cómo proceder al llenado de los cuestionarios.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se hizo uso de la estadística de tipo descriptiva, la cual sirvió para el cálculo de las medidas de tendencia central, las frecuencias, entre otros cálculos estadísticos necesarios; asimismo, para poder dar respuesta a los objetivos

planteados y comprobar las hipótesis determinadas. Se utilizó el rho de Spearman, calculado mediante el programa estadístico llamado SPSS en su versión 25, con lo cual se determinó el valor que relaciona a las variables abordadas.

3.7 Aspectos éticos

Durante el desarrollo de la presente investigación, se tuvo en cuenta los principios éticos internacionales aplicados a las investigaciones científicas, dentro de las cuales se resalta el principio de **justicia**, mediante el cual se brindó las oportunidades igualitarias a todos los participantes de la investigación. Principio de respeto a la **ética y moral**, en la cual se respetó los principios éticos de cada uno sin amedrentarlos de ninguna forma. Principio de **responsabilidad**, dentro de esto se resalta que todo el proceso de investigación se desarrolló con responsabilidad sin alterar la información, de modo que los resultados presentados son veraces y confiables. Principio de **beneficencia y no maleficencia**, este principio hace referencia que el desarrollo de la investigación se realizó en busca de generar mejoras en la entidad de acuerdo a la problemática encontrada. Asimismo, estuvo regido por la guía de investigación brindada por la Universidad César Vallejo; además, se resaltó el uso de las normas APA sexta edición para citar a los autores incluidos en el estudio y así respetar sus derechos y la propiedad intelectual, finalmente, se deja evidencia que la investigación se desarrolló bajo el consentimiento de la entidad, los cuales participaron facilitando la información. (Koepsel, 2005)

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de la gestión administrativa de Emapa San Martín S.A. 2021.

Tabla 1.

Nivel de la gestión administrativa

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	16 – 37	41	30 %
Regular	38 - 58	69	50 %
Bueno	59 - 80	28	20 %
Total		138	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de Emapa San Martín S.A. 2021.

Interpretación:

En cuanto al nivel de gestión administrativa, es regular en 50 %, malo en 30 % y bueno en 20 %. Esto indica que la gestión administrativa es regular.

4.2. Nivel de calidad de servicio de Emapa San Martín S.A. 2021.

Tabla 2

Nivel de calidad de servicio

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	20 – 47	41	30 %
Regular	48 - 74	69	50 %
Bueno	75 - 100	28	20 %
Total		138	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de Emapa San Martín S.A. 2021.

Interpretación:

En cuanto al nivel de calidad de servicio, es regular en 50 %, malo en 30 % y bueno en 20 %. Esto significa que la calidad de servicio es regular.

4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio de Emapa San Martín S.A 2021.

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,186	138	,000
Calidad de servicio	,117	138	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio

Gestión administrativa	Calidad de servicio	
	correlación	Sig.
Planeación	0.970**	0.000
Organización	0.967**	0.000
Dirección	0.931**	0.000
Control	0.991**	0.000

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio de Emapa San Martín S.A 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.970, 0.967, 0.931 y 0.991 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones. Por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio de Emapa San Martín S.A 2021.

4.4. Relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de Emapa San Martín S. A 2021.

Tabla 5.

Relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,991**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,991**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

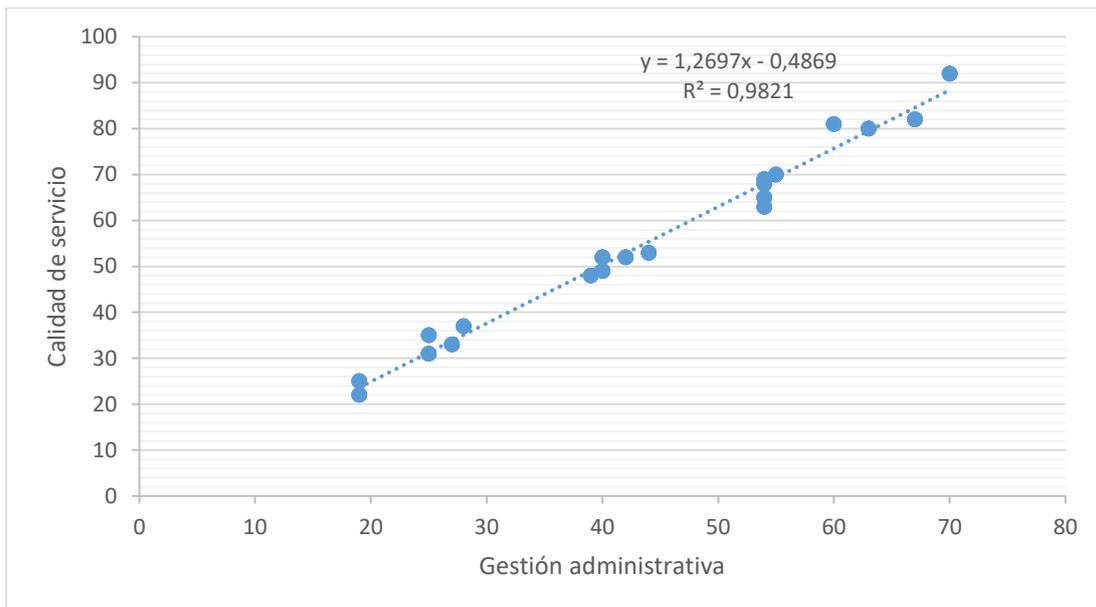


Figura 1. *Dispersión entre la gestión administrativa y la calidad de servicio*

Interpretación:

Se contempla la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de Emapa San Martín S. A 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.991 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de Emapa San Martín S. A 2021.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 98.21 % de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación al determinar el nivel de gestión administrativa de Emapa San Martín S.A., mediante el análisis descriptivo se pudo encontrar que el 50 % encontró un nivel de gestión administrativa regular, el 30 % un nivel malo y el 20 % un nivel bueno, lo que da a entender que la variable gestión administrativa es catalogada en un nivel regular. Esto quiere decir que los tramites y solicitudes de conexión de servicio de agua y alcantarillado solicitados no se realizaron en los plazos ofrecidos, además la organización no cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio, es por ello que los trabajadores no brindan una información adecuada al usuario. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis de investigación, donde se refiere que el nivel de la gestión administrativa de Emapa San Martín S.A. 2021, es bueno. Estos resultados son corroborados por, Chávez et al. (2020) quienes mencionan que la gestión administrativa tiene un papel superior en cualquier tipo de empresa, además en cuanto a los resultados descriptivos, esta tiene un nivel de regular, ya que desarrolla de manera adecuada algunos procesos administrativos, teniendo deficiencias en cuanto al control de los recursos económicos, materiales y de personal, generando que muchas veces no se cumpla con los objetivos establecidos. Asimismo, es convergente con Armijo et al. (2019) quien menciona que los recursos humanos son parte fundamental activo de una empresa, siendo un conjunto de conocimientos, experiencias, conocimientos, habilidades, capacidades, motivaciones, competencias y técnicas que poseen y logran aportar las personas a organizaciones para garantizar el funcionamiento de las diferentes áreas de la entidad o empresa. Así mismo se evidencia que en las instituciones públicas el nivel de gestión de recursos humanos es débil, debido a factores como presupuestos, factores políticos que hacen que no se tenga personal idóneo en cada área de trabajo y por ende muchos de estos no tengan el conocimiento necesario para que se desenvuelva. Masaquiza et al. (2020) quien menciona que la gestión administrativa muestra un nivel regular, ya que se encontraron deficiencias en cuanto al procedimiento de planificación y control. En cuanto a la planificación, se encontró que no se planifica las actividades a realizar, no se cuenta con planes de trabajo preestablecidos, en cuanto al control, no se tiene

un control oportuno y preventivo para el uso de los recursos económicos y materiales generando que todas las áreas no logren cumplir a cabalidad sus funciones y metas asignadas, conllevando a que no se cumplan con los objetivos institucionales. Por ende, la institución tenga mala percepción por parte de la población y demás organizaciones de la sociedad por ende se tiene que realizar un debido desempeño en cuanto a las acciones que se tiene en mente. Además, se encuentra similitud con Aguilar, et al. (2020) quienes mencionan que la gestión de administración financiera es deficiente que superan el 70% de cumplimiento, debido a que no se proyecta, ni participan, ni se evalúan los flujos de caja, como también, no cuenta con solvencia crediticia y los recursos directamente recaudados no se invierten en obras públicas. Los ingresos captados no se depositan el mismo día lo que es un riesgo en la cautela de los ingresos; aún más, para la cobra de las deudas no se realizan evaluación de los estados financieros para personas jurídicas, no se cumple a cabalidad las proyecciones de las recaudaciones de impuestos que hace que la gestión se vea afectada por temas económicos y no pueda satisfacer las necesidades de la población. Finalmente, se encontró convergencia con León (2017) quien menciona que la gestión administrativa, esta es regular, debido que los procesos administrativos de cumplen a cabalidad, se planifica las actividades. Se establecen planes de trabajo, existe un adecuado liderazgo por parte del representante. En cuanto al control de las actividades, existe un control preventivo y correctivo de las actividades, que hace que todas ellas se lleven de acuerdo lo planificado, mejorando así la gestión del representante. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, se confirma que los trámites y solicitudes no se realizaron en los plazos ofrecidos. La entidad no cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio y muchas veces la institución no planifica su actividad de gestión.

En esta investigación al determinar el nivel de calidad de servicio de Emapa San Martín S.A. 2021, mediante el análisis descriptivo se pudo encontrar que el 50 % encontró un nivel de calidad de servicio regular, el 30 % un nivel malo y el 20 % un nivel bueno, lo que nos da a entender que la variable de calidad de

servicio es catalogada en un nivel regular. Esto quiere decir que la entidad tuvo deficiencias en relación con los servicios brindados a los usuarios, además se consideró que la institución no soluciona los problemas que se registran en el libro de reclamaciones, sumando a eso el municipio no toma iniciativas en caso de existir problemas con el servicio. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis de investigación, donde se refiere que el nivel de calidad de servicio de Emapa San Martí S.A. 2021, es buena. Estos resultados son corroborados por con Portal (2020) quien menciona que la calidad de atención es regular, debido a las demoras en los tiempos de entrega de sus trámites, resolución de consultas, atención en las diferentes áreas de la institución y la lentitud en la entrega de los trámites. El personal tiene poca capacidad de respuesta ante consultas y dudas del usuario, haciéndose notar que no se cuenta con personal capacitado en cada área de trabajo, perjudicando así al cumplimiento de los objetivos institucionales. Por otro lado, García (2021) quien menciona que la calidad de servicio es regular, ya que los colaboradores no tienen una buena capacidad de respuesta ante dudas y consultas, no le brindan seguridad a la hora de explicar sus procesos y trámites, demoras en los trámites, debido a la burocracia institucional, y poca capacidad de gestión de los representantes para mejorar los ambientes e infraestructura institucional. Finalmente, Tejada (2020) sintetiza que existe relación entre ambas variables, en cuanto al nivel de satisfacción se muestra insatisfecho, debido a las constantes y quejas de los usuarios, demoras en la entrega de sus trámites, en cuanto a la calidad de servicio; tiene un nivel regular, debido a que la institución no tiene infraestructura adecuada, ambientes inadecuados para que atiendan al usuario, personal no idóneo en cada área de trabajo que hace que no se cumpla las actividades programadas. Afectando la gestión del representante y el cumplimiento de los objetivos institucionales. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, se confirma que la institución no ha mejorado sus servicios (Horarios, infraestructura); asimismo, la institución no siempre toma la iniciativa en caso de existir problemas con el servicio.

En esta investigación al determinar relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de Emapa San Martín S.A. 2021, mediante el análisis

estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.991 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 98.21 % de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio, lo cual da a entender que existe relación significativa entre ambas variables. Esto quiere decir que, a mejor gestión administrativa, será mejor la calidad de servicio de Emapa San Martín. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde se refiere que existe relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de Emapa San Martín S.A. 2021. Estos resultados son corroborados por Izquierdo (2018) quien menciona que existe relación entre ambas variables con un p valor de 0.000. además la calidad de servicio es regular, debido a que la institución muestra deficiencias en temas de infraestructura y personal, ya que este es poco empático y no se brinda atenciones individualizadas, que hace que el usuario se sienta insatisfecho por la atención brindada, además de la demora en la atención, los procesos burocráticos en cada trámite que este realiza, lo que hace que exista quejas y reclamos y que la gestión no sea tan buena para la percepción de la población y por ende no se logre cumplir o satisfacer las necesidades de la población. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, se confirma que mientras mejor se apliquen y desarrolle en los diferentes procesos y actividades que forman la gestión administrativa, más eficaz será el nivel de calidad de servicio en la entidad.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de Emapa San Martín S. A 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,991 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 98.21 % de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio.
- 6.2.** El nivel de gestión administrativa es regular en 50 %, malo en 30 % y bueno en 20 %. Por lo tanto, podemos afirmar que la gestión administrativa es regular.
- 6.3.** El nivel de calidad de servicio es regular en 50 %, malo en 30 % y bueno en 20 %. Por lo tanto, podemos afirmar que la calidad de servicio es regular.
- 6.4.** Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio de Emapa San Martín S.A 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.970, 0.967, 0.931 y 0.991 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al gerente de Emapa San Martín S.A, mejorar la calidad de atención con ambientes más adecuados sobre todo para los pagos de los servicios de agua potable; además de contar con mayor número de personal para los pagos respectivos.
- 7.2.** Al jefe del área de asesoría legal, revisar las modalidades de contrato de los colaboradores, con el objetivo de contar con documentación de acuerdo con las normativas y evitar así multas dadas por la Sunafil.
- 7.3.** Al jefe de control interno, comunicar los hallazgos y deficiencias encontradas con el fin que la gerencia pueda tomar adecuadas decisiones, con el objetivo de evitar tener una mala imagen ante la sociedad.
- 7.4.** Al jefe de operaciones, racionalizar procesos en temas de solicitud para conexión de agua potable, ya que los tiempos son muy prolongados, generando insatisfacción en los solicitantes.

REFERENCIAS:

- Abid, L. (2004). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el área de administración*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9898/diaz_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguilar, C.; Palomino, G. y Suarez, H. (2020). *Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020*. (Artículo científico). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/104/90>
- Alvarado, O. (2001). *Gestión Educativa*. Universidad de Lima. Fondo de Desarrollo ed. Lima
- Ansoff, R., Kipley, D., Lewis, A. O., Helm-Stevens, R., y Ansoff, R. (2018), *Implanting Strategic Management*. Springer Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-99599-1>
- Anzola, S. (2016). *Administración de pequeñas empresas*. Mexico: Mcgraw-Hill / Interamericana De Mexico.
- Aparicio Peña, M. (2013). *Modelo de gestión por proyectos para el desarrollo local (MGPD) en el marco de la nueva gestión pública. Aplicación a los distritos y Barrios de la ciudad de Madrid*. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid.
- Arciniegas, J., Mejías, 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*. (artículo científico). Comunicación. Colombia. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n1/a03v8n1.pdf>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica* (5ta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Armijo, F.; Bermudez, A. y Mora, N. (2019). *Management of human resources management*. (Artículo científico). Universidad Técnica de Machala, Ecuador. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Armostrong, M. (2011) *Gerencia de Recursos Humanos*". (2° Ed). Inglaterra: Editorial Legis.
- Ayala, C (2012). *Calidad de servicio*. Díaz de Santos, S. A. Madrid
- Bachenheimer, H. (2016). *Definición de términos: Administración de empresas*. http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf.

- Barrera, A., Ysuiza, M. (2018), *Administrative management and service quality of the provincial municipality of Alto Amazonas, Loreto 2018*. (artículo científico) Universidad San Martín de Porres. Perú.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>
- Berry, L.L. & Parauramo A. (2003) *Marketing en las Empresas de Servicios*, Bogotá. Colombia. Grupo Editorial Norma.
- Calderón, P. (2002). *Servicio al cliente. Servicio al cliente: servicio al cliente*.
<https://www.redalyc.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml#bi>
- Callohuanca, J. (2019), *Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa grupo la paz*. (Tesis doctorado). Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/unfv/2747/callohuanca%20%20aceituno%20%20jimmy%20oscar%20-%20doctorado.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Calvo J. (2005) *Auxiliar de servicio* (1ª. ed) Editorial Mad, S.L., España
- Campos, S. & Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa* (Tesis maestría). Universidad Técnica del Norte. Ecuador.
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Chávez, M.; Castelo, A. y Villacis, J. (2020). *Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador* (Artículo científico). Universidad en Administración Dirección y Organización, Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198/323>
- Chiavenato, I. (2012) *Introducción a la teoría general de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana. México.
- Fasanando, L. (2017), *Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1376/fasanando_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, M. (2014). Atención básica al cliente. <https://books.google.com.pe/books?id=0upCDwAAQBAJ&printsec>
- Ferreira, E., Erasmus, A. y Groenewald, D. (2016), *An Administrative Management Theory Management Essay. Administrative management. (2ª ed.)*. Recovered from <https://www.ukessays.com/essays/management/an-administrativemanagement-theory-management-essay.php?vref=1>
- Franco, B. (2012). *Como medir la satisfacción del cliente*. <https://books.google.com.pe/books?isbn=848088696X>
- Gadea, A. (2000). *Gestión de la calidad en servicios públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25a2cb3d8dc2e0fd05257bdd0058fd11/\\$file/albertgadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25a2cb3d8dc2e0fd05257bdd0058fd11/$file/albertgadea.pdf)
- García, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garc%c3%ada_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hazler y Cassini (2008). *Gestión Administrativa*. Editorial Poncepo, Caracas.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (Doceava ed.). México D.F., México: CENGAGE Learning. https://issuu.com/cengagelatam/docs/hellriegel_issuu
- Hernández, J., Chumaceiro, A. y Atencio, E. (2009). *Quality of Service and Human Resources: Case Study of a Department Store*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 458-472. <http://www.redalyc.org/pdf/290/29014477009.pdf>
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2012), *Marketing de Servicios y Estrategias, (4ªEd)*. Mexico: Edit. Artgraph
- Instituto de Investigación el Pacífico (2005) *Gestión administrativa en las instituciones*. (1ªEd). México: Pearson
- Izquierdo, C. (2018). *La gestión administrativa y la calidad de servicio de la superintendencia de transporte de personas, carga y mercancías- San Martín, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31606/izquierdo_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kaplan y Norton (2000). *Administración*. Sexta Edición Prentice hall. México

Koepsell, D. (2015). *Ética de la investigación. Integridad científica*.
http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/Libro_Etica_de_la_Investigacion_gratuito.pdf

Koontz, H. & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación*. México: Mc Graw Hill Education.

León, S. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12749/leon_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Masaquiza, T.; Palacios, A. y Moreno, K. (2020). *Gestión administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación- Zona 3*. (Artículo científico). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
<https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/305/168>

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista indexada. Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2014. 28 pp.

Mendoza, A. (2017), *Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta*. (artículo científico). Dominio de las Ciencias. Ecuador.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>

Mendoza, V. y Moreira, J. (2021), *Administrative Management Processes, a journey from its origin*. (Artículo científico), Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>

Morocho, T. y Santo, B. (2018), *Quality of service and customer satisfaction of the company Alpecorp S.A., 2018*. (Artículo científico). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279/1622

- Munch L. (2010). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (2a. ed.). Pearson.
- Pachecco, R., Robles, C., Ospino, A. (2018), *Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia*. (artículo científico). Información tecnológica. Colombia. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00259.pdf>
- Parasuraman, Zeithaml y Berry (2015), *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. (3era ed.). España. <http://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=657641>
- Pizzo, L. (2013). *Buscando la satisfacción del cliente*. Estudio en el Centro de Inmunología Molecular. Scielo, 321.
- Portal, C. (2020). *La gestión administrativa y la calidad de atención en los usuarios de la UGEL N° 03 de Lima, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56451>
- Rivera, M. (2019), *Calidad del servicio que brinda la empresa elevate business y estrategias para su mejora*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S & Coulter, M (2005). *Administración*. (1° Ed). Colombia: McGrawhill, Colombia.
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., Hernández, H. (2020), *Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises*. (artículo científico). Información tecnológica. Colombia. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Rosselo, A. (2019), Problemática de las EPS: ¿un problema con solución?, Diario Gestion Lima, <https://gestion.pe/blog/ainfraestructura/2017/10/problematica-de-las-eps-un-problema-con-solucion.html/>
- Salazar, W. y Cabrera, M. (2016), *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*.

- (Artículo científico). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Sánchez, M. (2003). *Atención telefónica al público*.
https://books.google.com.pe/books?id=2kTY7YNvyJ8C&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., Delgado, J. (2021), *The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico*. (artículo científico). Ciencia UAT. México.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>
- Tejada, J. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46349/Tejada_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, N. (2017). *Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21675/Torres_MN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, R. (2018), *La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21086/Torres_ARD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valentín, A. y Ramón, J. (2016), *Calidad en Servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias yucatecas*. (Artículo científico). Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. México.
<https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/download/568/605>
- Vargas M. (2006) *Calidad y Servicio*, (1ª. ed) Editorial Ecoe, Bogotá, Colombia.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones
- Vásquez, K. y Farje, J. (2020), *Effectiveness of administrative management in high Andean local governments, Luya, Amazonas región*. (Artículo científico).

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Lima,
Perú. <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/download/649/802>

ANEXOS

Matriz de consistencia

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Según Robbins & Coulter (2005), consiste en coordinar, planificar, organizar y direccionar las actividades laborales de los colaboradores, a fin de que estos se realicen adecuadamente y de manera eficiente de modo que se realicen de manera eficiente. Asimismo, la gestión administrativa es un procedimiento de delinear y conservar un entorno adecuado, de modo que los colaboradores cumplan de manera oportuna y eficaz cada uno de los objetivos específicos de la entidad	La gestión administrativa en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados. Por lo que se medirá mediante sus dimensiones e indicadores plasmados en una encuesta.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Aclarar y establecer objetivos - Determinar condiciones de trabajo - Establecer políticas, procedimientos - Anticipar problemas futuros 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Dividir funciones - Establecer los requisitos de puesto - Utilizar la autoridad en forma adecuada - Suministrar facilidades de recursos 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación al personal - Reconocimiento - Satisfacción del colaborador 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Cotejar resultados - Comunicar los medios de medición - Sugerir acciones correctivas 	
Calidad de servicio	Hoffman y Bateson (2012), es una actitud o comportamiento formada por medio de la estimación a largo plazo del desempeño de los colaboradores o de los recursos que mantiene la entidad.	La calidad de servicio es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Por lo que se medirá mediante sus dimensiones e indicadores plasmados en una encuesta.	Tangibles	- La apariencia de los elementos físicos	Ordinal
			Confiabilidad	- Cumplimiento de los beneficios ofertados	
			Capacidad de respuesta	- Solución rápida a los problemas que pueda tener el usuario	
			Garantía	<ul style="list-style-type: none"> - Pericia - Cortesía - Credibilidad - Seguridad 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Fácil acceso - Comunicación - Comprensión del usuario 	

Matriz de Operacionalización de variables

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio de Emapa San Martín S.A. 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de Emapa San Martín SA - 2021?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa de Emapa San Martín S.A. - 2021? PE2: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de Emapa San Martí S.A. - 2021? PE3: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio de Emapa San Martín S.A. - 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de Emapa San Martín S. A. - 2021.</p> <p>Objetivos específicos Conocer el nivel de la gestión administrativa de Emapa San Martín S.A. - 2021. Conocer el nivel de calidad de servicio de Emapa San Martí S.A. - 2021. Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio de Emapa San Martín S.A. - 2021.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de Emapa San Martín S. A - 2021. Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de Emapa San Martín S. A - 2021.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de la gestión administrativa de Emapa San Martín S.A. - 2021, es bueno. H2: El nivel de calidad de servicio de Emapa San Martí S.A. - 2021, es buena. H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio de Emapa San Martín S.A - 2021.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>												
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión administrativa</td> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td>Tangibles</td> </tr> <tr> <td>Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Garantía</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control	Calidad de servicio	Tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Garantía	Empatía
Variables	Dimensiones														
Gestión administrativa	Planificación														
	Organización														
	Dirección														
	Control														
Calidad de servicio	Tangibles														
	Confiabilidad														
	Capacidad de respuesta														
	Garantía														
	Empatía														
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --> V1 M --> V2 V1 <--> V2 </pre> </div> <p>Donde: M = Muestra V1= Gestión administrativa V2= Calidad de servicio r = Relación entre variables</p>	<p>Población La población estuvo constituida por 30,575 usuarios.</p> <p>Muestra La muestra estuvo comprendida por 138 usuarios.</p>														

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión administrativa

Datos generales:

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

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de determinar el nivel de la gestión administrativa.

Instrucción:

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

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

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

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

N°	Criterios de evaluación	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Planeación						
1	Los tramites y solicitudes de conexión de servicio de agua y alcantarillado solicitados se realizaron en los plazos ofrecidos.					

2	Considera que los compromisos ofrecidos por a la institución son cumplidos.					
3	La misión y visión de la institución refleja los objetivos que persigue la institución.					
4	Considera que la institución planifica su actividad de gestión.					
Organización						
5	La organización cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.					
6	Los trabajadores de la institución. le brindan una información adecuada al usuario.					
7	Considera que los trabajadores conocen sus funciones adecuadamente.					
8	Percibe que hay conflictos entre los trabajadores de la institución.					
Dirección						
9	Consideras que el liderazgo del jefe de la institución influyo en el mejoramiento del servicio.					
10	La institución. realiza actividades de culturales con la población (charlas, talleres, deporte, etc.).					
11	La institución. motiva la población con ciertos beneficios (descuentos por pago oportuno de impuestos).					
12	Considera que las instituciones trabajan en equipo.					
Control						
13	La institución hace rendición de cuentas a la población organizada.					
14	Percibe que el area de OCI hace un buen control a sus trabajadores					
15	El area de control interno interviene oportunamente ante algunas deficiencias.					
16	Se informa oportumante los mecanismcos de control que realizan las areas para evitar la malversacion de slo recursos publicos.					

Cuestionario: Calidad de servicio

Datos generales:

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

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de conocer el nivel de calidad de servicio.

Instrucción:

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

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

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

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

N°	Criterios de evaluación	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Tangibles						
1	¿Los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada?					
2	La institución ha mejorado sus servicios (Horarios, infraestructura).					
3	La institución ha mejorado los accesos a las diferentes áreas.					

4	Los ambientes de la institución son confortables					
Confiabilidad						
5	¿Consideras que existen mejoras en el servicio en relación a años anteriores?					
6	El comportamiento de los empleados le inspira confianza					
7	La organización cuenta con horarios de atención convenientes.					
8	Considera que la institución soluciona sus problemas registrados en el libro de reclamaciones.					
Capacidad de respuesta						
9	¿Consideras que el personal con la cuenta la empresa está capacitado para atender de manera adecuada al usuario?					
10	¿Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?					
11	La institución toma la iniciativa en caso de existir problemas con el servicio.					
12	La institución brinda información oportuna acerca del detalle de los servicios.					
Garantía						
13	¿Consideras que los procesos que realiza la institución respecto a sus solicitudes son correctos?					
14	¿Usted está conforme con la puntualidad del servicio que se le brinda?					
15	El servicio brindado cumple con sus expectativas.					
16	El monto pagado por el servicio brindado es el adecuado.					
Empatía						
17	¿Los trabajadores son comunicativos en el servicio que se le brinda?					
18	¿Considera que el personal brinda disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio?					
19	Los trabajadores muestran cortesía y amabilidad con la atención.					
20	Trata al usuario con el respeto adecuado					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
Instrumento de evaluación : Para evaluar el nivel de **Gestión administrativa**

Autor (s) del instrumento (s) : **Del Castillo Naranjo, David Steven.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 12 de octubre de 2021

Uc. Ma. Itz. Segundo Rodríguez M.
Colg. CLAD 7097

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

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gestión Administrativa**
 Autor (s) del instrumento (s) : David Steven, del Castillo Naranjo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto 13 de Octubre de 2021



CARILLADO
 Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
 REG. O.C. 11541

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegría
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gestión Administrativa**
 Autor (s) del instrumento (s) : David Steven, del Castillo Naranjo

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto 13 de Octubre de 2021



Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Para evaluar el nivel de **Calidad de servicio**

Autor (s) del instrumento (s) : **Del Castillo Naranjo, David Steven.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, _12_ de octubre de 2021



U.C. Mtro. H.C. Segundo Rodríguez M.
 Coleg. CLAD 7097

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Calidad de Servicio**
 Autor (s) del instrumento (s) : David Steven, del Castillo Naranjo

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 13 de Octubre de 2021



CONLAP Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
 REGUC. 11541

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegría
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Calidad de Servicio**
 Autor (s) del instrumento (s) : David Steven, del Castillo Naranjo

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 13 de Octubre de 2021



Sello personal y firma

BASES DE DATOS

V1: Gestión Administrativa

Nº	p1	p2	p3	p4	sub total	p5	p6	p7	p8	sub total	p9	p10	p11	p12	sub total	p13	p14	p15	p16	sub total	TOTAL
1	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
2	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
3	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
4	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
5	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
6	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
7	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
8	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
9	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
10	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
11	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
12	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
13	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
14	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
15	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
16	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
17	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
18	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
19	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
20	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
21	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
22	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
23	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
24	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
25	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
26	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
27	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
28	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
29	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
30	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
31	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
32	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
33	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
34	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
35	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
36	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
37	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
38	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19

39	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
40	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
41	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
42	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
43	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
44	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
45	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
46	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
47	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
48	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
49	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
50	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
51	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
52	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
53	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
54	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
55	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
56	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
57	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
58	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
59	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
60	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
61	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
62	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
63	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
64	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
65	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
66	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
67	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
68	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
69	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
70	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
71	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
72	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
73	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
74	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
75	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
76	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
77	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
78	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
79	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
80	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
81	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
82	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
83	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19

84	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
85	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
86	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
87	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
88	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
89	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
90	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
91	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
92	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
93	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
94	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
95	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
96	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
97	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
98	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
99	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
100	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
101	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
102	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
103	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
104	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
105	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
106	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
107	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
108	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
109	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
110	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
111	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
112	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
113	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
114	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
115	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
116	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
117	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
118	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
119	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
120	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
121	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
122	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
123	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
124	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
125	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
126	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
127	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
128	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42

129	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
130	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
131	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
132	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
133	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
134	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
135	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
136	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
137	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
138	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19

V2: Calidad de Servicio

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	sub total	pr5	pr6	pr7	pr8	sub total	pr9	pr10	pr11	pr12	sub total	pr13	pr14	pr15	pr16	sub total	pr17	pr18	pr19	pr20	Sub total	TOTAL
1	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52
2	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
3	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
4	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
5	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
6	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
8	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
9	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
10	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
11	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
12	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53
13	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
15	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
16	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49
17	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
18	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
19	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	35
20	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
21	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52
22	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
23	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
24	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
25	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
26	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33
27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80

28	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
29	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
30	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
31	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
32	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53
33	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
34	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
35	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
36	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49
37	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
38	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
39	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	35
40	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
41	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52
42	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
43	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
44	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
45	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
46	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33
47	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
48	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
49	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
50	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
51	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
52	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53
53	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
54	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
55	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
56	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49
57	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
58	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
59	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	35
60	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
61	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52
62	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
63	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
64	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
65	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
66	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33
67	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
68	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
69	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
70	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
71	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
72	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53

73	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
74	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
75	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
76	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49
77	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
78	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
79	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	35
80	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
81	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52
82	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
83	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
84	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
85	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
86	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33
87	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
88	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
89	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
90	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
91	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
92	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53
93	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
94	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
95	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
96	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49
97	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
98	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
99	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	35
100	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
101	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52
102	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
103	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
104	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
105	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
106	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33
107	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
108	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
109	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
110	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
111	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
112	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53
113	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
114	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
115	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
116	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49
117	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63

118	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
119	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	35
120	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
121	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	52
122	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
123	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
124	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
125	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
126	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	33
127	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
128	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
129	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
130	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
131	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
132	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	53
133	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
134	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
135	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
136	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	49
137	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
138	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE EMAPA SAN MARTÍN S.A 2021", cuyo autor es DEL CASTILLO NARANJO DAVID STEVEN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 29 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO DNI: 16529281 ORCID 0000-0001-9032-7821	Firmado digitalmente por: PBARBOZAZ el 03-01- 2022 13:54:40

Código documento Trilce: TRI - 0248129