



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LORETO NAUTA, 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**DENIS ORLANDO MELLO PEREZ**

**PRISCYLLA ALEJANDRINA NAVEDA TUANAMA**

**ASESOR:**

**Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2024**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
FACEN  
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°049-CCGyT-FACEN-UNAP-2024

En la ciudad de Iquitos, a los 18 días del mes de marzo del año 2024, a horas: 04:00 p.m. se dio inicio en el Auditorio de ésta Facultad la sustentación pública de la Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LORETO NAUTA, 2023", autorizado mediante Resolución Decanal N°0382-2024-FACEN-UNAP presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas DENIS ORLANDO MELLO PEREZ y PRISCYLLA ALEJANDRINA NAVEDA TUANAMA, para optar el Título Profesional de LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACION que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mag. (Presidente)  
Lic. Adm. OMAR ALAIN SALDAÑA ACOSTA, Mag. (Miembro)  
Lic. Adm. ROMAN ENRIQUE RUIZ GARCIA, Mag. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: *profesionalmente*

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:  
La Sustentación Pública y la Tesis han sido: *Aprobado* con la calificación *Dieciséis (16)*.

Estando los Bachilleres aptos para obtener el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración.

Siendo las *10:10 hrs.* del 18 de marzo del 2024, se dio por concluido el acto académico.

  
Lic. Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mag.  
Presidente

  
Lic. Adm. OMAR ALAIN SALDAÑA ACOSTA, Mag.  
Miembro

  
Lic. Adm. ROMAN ENRIQUE RUIZ GARCIA, Mag.  
Miembro

  
Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.  
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto  
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: [facen@unapiquitos.edu.pe](mailto:facen@unapiquitos.edu.pe)  
Teléfonos: #065-234364 / 065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



## JURADO Y ASESOR

### JURADO y ASESOR



**Lic. Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mag.**  
Presidente  
CLAD-23774



**Lic. Adm. OMAR ALAIN SALDAÑA ACOSTA, Mag.**  
Miembro  
CLAD-04187



**Lic. Adm. ROMAN ENRIQUE RUIZ GARCIA, Mag.**  
Miembro  
CLAD-22278



**Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.**  
Asesor  
CLAD-01929

# RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

FACEN\_TESIS\_MELLO PEREZ\_NAVEDA T  
UANAMA.pdf

AUTOR

MELLO PEREZ / NAVEDA TUANAMA

RECuento DE PALABRAS

**3922 Words**

RECuento DE CARACTERES

**21839 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**30 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**552.1KB**

FECHA DE ENTREGA

**Dec 15, 2023 7:38 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Dec 15, 2023 7:39 PM GMT-5**

## ● 23% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 21% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 19% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Resumen

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mis padres que han sido mi inspiración en este arduo camino, me han dado la fuerza motriz que me impulso a alcanzar este logro.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecer a Dios y a mi asesor de tesis, Gilbert Roland Alvarado Arbildo, cuya orientación experta y dedicación fueron fundamentales para dar forma y dirigir este trabajo. Sus valiosas sugerencias y comentarios han sido una guía invaluable a lo largo de este proceso de investigación.

Finalmente, agradezco a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en este proyecto. Cada contribución, ya sea grande o pequeña, ha dejado una huella significativa en el resultado final.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	2
1.1. Antecedentes	2
1.2 Bases teóricas	3
1.3 Definición de términos básicos	7
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	9
2.1 Formulación de la Hipótesis	9
2.2 Variable y su operacionalización	9
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	11

3.1 Tipo y diseño	11
3.2 Diseño muestral	11
3.3 Procedimiento de recolección de datos	11
3.4 Procesamiento y análisis de datos	12
3.5 Aspectos éticos	12
CAPITULO IV: RESULTADOS	13
CAPITULO V: DISCUSIÓN	22
CAPITULO VI: CONCLUSIONES	24
CAPITULO VII: RECOMENDACIONES	25
CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	28
ANEXOS	
1. Matriz de Consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Consentimiento informado	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Casos validados de la primera variable	13
Tabla N° 2 Estadística de fiabilidad primera variable	13
Tabla N° 3 Procesamientos de validación sobre casos de la segunda variable	13
Tabla N° 4 Cuadro de fiabilidad de la segunda variable	13
Tabla N° 5 Análisis correlativo de las dos variables	14
Tabla N° 6 Análisis correlativo de la primera dimensión con la segunda variable	14
Tabla N° 7 Análisis correlativo de la Dimensión 2 y variable 2	14
Tabla N° 8 Análisis correlativo de la tercera dimensión y la segunda variable	15
Tabla N° 9 Análisis correlativo de la dimensión 4 y variable 2	15

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1 PORCENTAJES VARIABLE 1	16
Figura N° 2 PORCENTAJES DIMENSIÓN 1	17
Figura N° 3 PORCENTAJES DIMENSIÓN 2	18
Figura N° 4 PORCENTAJES DIMENSIÓN 3	19
Figura N° 5 GRÁFICO DE BARRAS DE PORCENTAJES DIMENSIÓN 4	20
Figura N° 6 GRÁFICO DE BARRAS DE PORCENTAJES VARIABLE 2	21

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo precisar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Loreto Nauta, año 2023. Dicha investigación es descriptiva-correlacional, siguió un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Se aplicaron dos cuestionarios a 30 empleado frecuentes de la empresa. Se descubrió la existencia relacional óptima fuerte entre las variables estudiadas ( $r=0,986$ ;  $p<0,005$ ). Se concluyó la existencia significativa relacional entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Loreto Nauta.

**Palabras clave:** Calidad de servicio y Gestión administrativa.

## **ABSTRACT**

The study aimed to specify the relationship between administrative management and service quality at the Municipalidad Distrital de Loreto Nauta in the year 2023. This research is descriptive-correlational, following a quantitative approach, a non-experimental design, and a cross-sectional approach. Two questionnaires were administered to 30 frequent employees of the organization. The existence of a strong optimal relational connection between the studied variables was discovered ( $r=0.986$ ;  $p<0.005$ ). It was concluded that there is a significant relational existence between administrative management and service quality at the Municipalidad Distrital de Loreto Nauta.

Keywords: Administrative management , Service quality.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente uno de los problemas principales que tienen las Municipalidades que se dedican a la inversión pública, presentan problemas sobre la Gestión administrativa y la calidad de servicios que prestan a sus usuarios. Se sustenta que la Municipalidad Distrital de Loreto Nauta, por lo que viene a ser un factor importante para descubrir la conexión entre el servicio que se brinda con la satisfacción de estos. Así mismo en la práctica, usualmente se presentan situaciones inesperadas (clima, tiempo y documentos); dada la naturaleza de estas como, la capacidad de respuesta, empatía, de qué manera se está brindando el servicio, etc. Además, implica el uso de bienes físicos o tangibles, los cuales deben estar en óptimas condiciones para implementar una gestión administrativa y una buena calidad de servicio, logrando colmar las expectativas de los usuarios.

Esta investigación es descriptiva-correlacional, siguió un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Se aplicaron dos cuestionarios a 30 empleados frecuentes de la empresa. Se halló que existe una relación existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio ( $r=0,918$ ;  $p<0,005$ ). Se concluyó la existencia relacional relevante entre las variables de estudio.

## CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes

El 2020 se concretó la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas, tuvo como finalidad esclarecer el impacto de las variables estudiadas en la Universidad Técnica de Ambato. Tuvo enfoque cuantitativo. Se empleó la encuesta. Fue una investigación descriptiva correlacional; el resultado determinó que las variables estudiadas están conectadas fuertemente, de acuerdo al Rho de Spearman: 0,898. (Morales & Paredes, 2020)

El 2021 se desarrolló la tesis gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac. Es no experimental de corte transversal, con diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 32 colaboradores, y la muestra con el mismo valor. Finaliza el estudio afirmando la moderada correlación entre las variables estudiadas, gracias al R de Pearson de 0.596, con un p valor de 0.000. (Chumioque, 2021)

El 2021 se desarrolló la tesis gestión administrativa con la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta. El estudio tuvo diseño no experimental transversal correlacional-cualitativo. La población está conformada por 7465 usuarios y la muestra por 365. Se concluye la existencia relacional entre las variables estudiadas ( $p=0.000$ ). (Cárdenas, 2021)

El 2021 se ejecutó la tesis gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad de Ferreñafe. Tuvo como enfoque: cuantitativo, de tipo

transversal, de nivel descriptivo – correlacional y el diseño fue no experimental. La muestra fue de 30 colaboradores de una población de 80. Finalmente se acepta la hipótesis establecida donde se afirma hay relación entre las variables estudiadas. (Nunura, 2021)

El 2022 se desarrolló la tesis gestión administrativa y la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali. El estudio es de tipo aplicada, nivel descriptivo, el diseño es no experimental, transeccional y correlacional. La muestra estuvo constituida por 97 trabajadores y 103 usuarios, a los primeros se les aplicó un cuestionario de 20 ítems sobre gestión administrativa (con Alfa de Cronbach de 0.912), y a los segundos se les aplicó un cuestionario de 20 ítems sobre la calidad de servicio (con Alfa de Cronbach de 0.909). El estudio concluye aceptando la relación entre las variables estudiada. (Burga, 2022)

## **1.2 Bases teóricas**

### **A. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Procedimiento de diseño, planificación y coordinación de recursos para la obtención de objetivos y metas organizacionales. Implica el desarrollo de estrategias, decisiones eficientes, políticas organizacionales y la supervisión del rendimiento para mejorar la eficiencia y efectividad de la organización (Koontz & O'Donnell, 1955)

Según (Konntz & Weihrinch, 2018) es referida a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y procesos organizativos para propiciar el bien empresarial. Involucra decisiones óptimas, empleo de recursos,

seguimiento de procesos e implementación de estrategias para lograr resultados positivos.

Así mismo (Mintzberg, 1979) agrega que los logros organizacionales se cumplen por medio de la ejecución de recursos utilizando la planificación, dirección y control de recursos.

## **Gestión administrativa**

### **A. Planeación**

Según (David, 2017) "La planeación es un proceso estratégico que involucra el moldeo y desarrollo de estrategias y tácticas para alcanzar el logro establecido por una organización. Es un proceso continuo que implica analizar ejecutar decisiones, dar seguimiento al entorno y evaluar el impacto dentro de la empresa, para poder adecuarse al cambio y conseguir estabilidad a largo plazo".

### **B. Organización**

Según (Robbins & Coulter, 2020) "Una organización es una entidad social con una estructura sistemática y deliberadamente diseñada, compuesta por personas, recursos y actividades interrelacionadas, que trabajan de manera coordinada para alcanzar objetivos específicos y satisfacer las necesidades y demandas de su entorno."

### **C. Dirección**

Menciona (Aroca, 2016) consistencia basada en la motivación a los colaboradores, dirigir procedimientos de otros y lograr el involucramiento voluntario para con la organización (sentido de pertenencia). (p.32),

## **D. Control**

Indica (Robbins & Coulter, 2010) control, en el ámbito de la administración, es una función gerencial que se refiere a la medición y evaluación del desempeño organizacional para asegurar que las actividades y resultados estén alineados con los objetivos y metas establecidos. Implica comparar el rendimiento real con el planificado, identificar desviaciones y tomar acciones correctivas o preventivas para garantizar el cumplimiento de los objetivos.

## **CALIDAD DE SERVICIO**

Según (Lovelock & Wirtz, 2015) lo define como la base para obtener clientes leales a la marca, basado en la satisfacción y consolidación del marketing boca a boca. (p. 371).

Menciona (Kotler & Armstrong, 2012) que genera un impacto en la consolidación del producto y constituye el cimiento del posicionamiento, debido a que está estrechamente relacionado. Presenta incidencia lineal en el impacto directo en el rendimiento del servicio o producto; debido a que si este se encuentra sin defecto, tendrá una estima apreciada por el cliente(p. 230).

Indica (Evans & Lindsay, 2014) define que es un conjunto de técnicas estandarizadas que se vinculan con la rapidez y la precisión informativa. Adicionalmente se debe tomar en consideración la sinergia entre tecnología y personal (p. 16).

## **Elementos Tangibles**

Según (Donald, 2017) Los elementos tangibles son objetos o cosas que se pueden tocar, sentir o percibir físicamente a través de los sentidos. Estos objetos tienen una existencia física y ocupan un lugar en el espacio. A diferencia de los elementos intangibles, que no tienen una forma física y no se pueden tocar, los elementos tangibles tienen una presencia material y se pueden observar directamente.

## **Empatía**

Indica (Krznaric, 2015) comprender y compartir sentimiento, pensamientos y experiencias de otro ser, poniéndose en su lugar y mostrando compasión y comprensión hacia sus emociones y situaciones.

## **Fiabilidad**

Menciona (Thorndike, 2010) La fiabilidad se refiere a la capacidad o grado en el cual un sistema, proceso o medida puede mantener su funcionamiento adecuado y producir resultados consistentes y precisos en condiciones específicas y durante un período determinado. En el contexto de la investigación y las mediciones, la fiabilidad se refiere a la consistencia y precisión con la que un instrumento o método puede medir una variable o realizar una tarea específica.

## **Capacidad de Respuesta**

Según (Daisley, 2020) se refiere a la habilidad de una persona, organización o sistema para adaptarse y responder de manera efectiva y adecuada a las demandas, situaciones o estímulos que se presentan en un entorno determinado. En otras palabras, es la capacidad de actuar de

manera rápida y eficiente ante cambios, desafíos o emergencias, manteniendo la efectividad y el cumplimiento de los objetivos.

### **Seguridad**

Indica (Villarreal , 2017) La seguridad se refiere al estado de protección y resguardo frente a riesgos, peligros o amenazas que puedan afectar a las personas, bienes, información o cualquier otro aspecto considerado valioso. En general, busca prevenir accidentes, daños, pérdidas o situaciones no deseadas, así como garantizar la integridad y tranquilidad de individuos y comunidades.

## **1.3 Definición de términos básicos**

### **Calidad**

(Oakland, 2007) excelencia, grado de cumplimiento de requisitos y características deseables que posee un producto, servicio, proceso o cualquier elemento que pueda ser evaluado y comparado con estándares o expectativas predefinidas. En general, la calidad implica el logro de niveles óptimos de satisfacción y eficiencia en relación con los deseos y percepciones de los clientes.

### **Calidad de servicio**

Indica (Johnson, 2013) La calidad de servicio se refiere a la excelencia y el nivel de satisfacción que proporciona un proveedor o empresa en la entrega de sus servicios a los clientes. Es la medida en la que las expectativas y necesidades del cliente son satisfechas o superadas durante la interacción con la organización. Una alta calidad de servicio implica brindar una experiencia positiva, eficiente y personalizada, así

como una resolución efectiva de problemas y una atención al cliente excepcional.

### **Gestión**

Menciona (Castañeda, 2015) que se refiere al procesamiento, planear, organizar, dirigir y control recursos y actividades para obtener objetivos y metas específicas de manera eficiente y efectiva. En el contexto empresarial, la gestión implica el liderazgo y toma de decisiones para coordinar personas, recursos y procesos con el propósito de lograr el éxito y el crecimiento sostenible de una organización.

### **Gestión administrativa**

Según (González y otros, 2015) se refiere a la conglomeración de procesos y decisiones ejecutadas en una organización con el objetivo de los recursos y las operaciones para alcanzar los objetivos establecidos. Incluye la coordinación de personal, la asignación de tareas, la gestión de procesos, el control de presupuestos y el seguimiento del desempeño, entre otras funciones, con el fin de asegurar la eficiencia y efectividad en el funcionamiento de la entidad.

### **Planificación**

Menciona (Chiavenato, 2019) La planificación es el proceso de cimentar objetivos/metras, determinar gestiones adecuadas para conseguirlas, y moldear estrategias y recursos de concretización efectiva y eficiente. Es una herramienta fundamental para organizar y guiar el desarrollo de proyectos, programas, tareas o cualquier otra actividad, con el propósito de lograr resultados deseados y anticiparse a posibles obstáculos o contingencias.

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de la Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Hi: Existe significativa relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023

#### **Hipótesis específicas**

Hi1: Existe significativa relación entre la planeación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023.

Hi2: Existe significativa relación entre la organización con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023.

Hi3: Existe significativa relación entre la dirección con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023.

Hi4: Existe significativa relación entre el control con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023.

### **2.2 Variable y su operacionalización**

## Operacionalización

Variables	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Gestión administrativa	Se refiere a la conglomeración de procesos de una empresa o entidad para cimentar eficiencia y efectividad en sus operaciones. (Robbins & Coulter, 2018)	Cuantitativo	Planeación	Ordinal	Totalmente de acuerdo	5	Técnica: Encuesta
			Organización				
			Dirección				
			Control				
Calidad de Servicio	Se refiere a la excelencia y nivel de satisfacción que un proveedor o empresa ofrece a sus clientes durante la entrega de un servicio. (Zeithaml y otros, 2020)		Elementos tangibles				
			Empatía				
			Fiabilidad				
			Capacidad de Respuesta				
			Seguridad				
			Desacuerdo	2			

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo y diseño**

De tipo descriptivo correlacional, enfocada cuantitativamente en busca de la descripción natural de las acciones. (Hernandez & Mendoza, 2018).

No experimental, porque se evita manipular de la variable y solo se contempla los fenómenos sin alterarlos, para después analizarlos, asimismo, correlacional porque se aspira vincular los conceptos. Finalmente se escudriñan las variables en términos estadísticos.

### **3.2 Diseño muestral**

#### **Población**

30 colaboradores.

#### **Muestra**

30 colaboradores.

### **3.3 Procedimiento de recolección de datos**

#### **Procedimiento**

- Se requerirá autorización por parte de la alta dirección de la Municipalidad Provincial.
- Aceptado el requerimiento, se establecerán las encuestas.
- Al culminar, se procesará la data en el SPSS v26.

## **Técnica e instrumento**

Encuesta y cuestionario con preguntas cerradas.

### **3.4 Procesamiento y análisis de datos**

- Se empleará el Excel, para la organización de la data.
- Posteriormente se procederá al análisis de los datos, por medio del SPSS v 26.
- Al final se crearán tablas que representen la información obtenida.

### **3.5 Aspectos éticos**

La labor se ejecutará en concordancia con los lineamientos de la Universidad, bajo las pautas actuales. Utilizaremos el formato de citas APA, y al realizar encuestas, se informará a los colaboradores que sus respuestas son discrecionales y que participar en ellas será completamente voluntario.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

**TABLA N° 1 CASOS VALIDADOS DE LA PRIMERA VARIABLE**

		N
Casos	Válido	30
	Total	30

La totalidad de los casos son validados.

**TABLA N° 2 ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD PRIMERA VARIABLE**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	18

Alta confiabilidad pues el Alfa de Cronbach es 0,918.

**Tabla N° 3 Procesamientos de validación sobre casos de la segunda variable**

		N
Casos	Válido	30
	Total	30

La totalidad de los casos son validados.

**Tabla N° 4 Cuadro de fiabilidad de la segunda variable**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	23

Alta confiabilidad pues el Alfa de Cronbach es 0,844.

**Tabla N° 5 Análisis correlativo de las dos variables**

<b>Correlaciones</b>		Variable 2: calidad de servicio
Variable 1: Gestión administrativa	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,986**  ,000

Valor P afirma la correlatividad positiva ( 0,986\*\*) con sig. menor a 0,05. Se acepta la hipótesis planteada.

**Tabla N° 6 Análisis correlativo de la primera dimensión con la segunda variable**

		VARIABLE 2 calidad de servicio
D1: Planeación	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,846*  ,000

Valor P afirma la correlatividad positiva ( 0,846\*\*) con sig. menor a 0,05. Se acepta la hipótesis planteada.

**Tabla N° 7 Análisis correlativo de la Dimensión 2 y variable 2**

<b>Correlaciones</b>		VARIABLE 2 Calidad de Servicio
D2: Organización	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,761**  ,000

Valor P afirma la correlatividad positiva ( 0,761\*\*) con sig. menor a 0,05. Se acepta la hipótesis planteada.

**Tabla N° 8 Análisis correlativo de la tercera dimensión y la segunda variable**

<b>Correlaciones</b>		VARIABLE 2 Calidad de Servicio
D3: Dirección	Correlación de Pearson	,884*
	Sig. (bilateral)	,000

Valor P afirma la correlatividad positiva ( 0,884\*\*) con sig. menor a 0,05. Se acepta la hipótesis planteada.

**Tabla N° 9 Análisis correlativo de la dimensión 4 y variable 2**

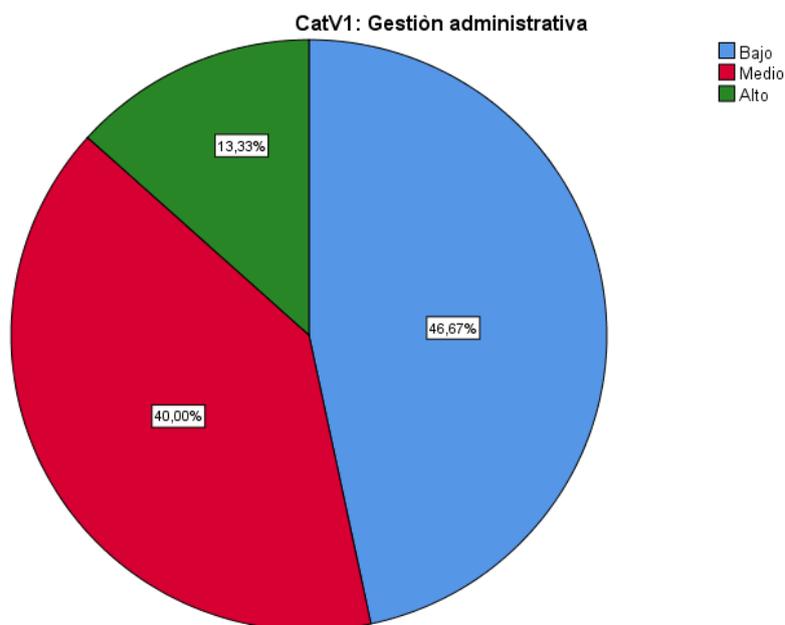
<b>Correlaciones</b>		VARIABLE 2 Calidad de Servicio
D4: Control	Correlación de Pearson	,782*
	Sig. (bilateral)	,000

Valor P afirma la correlatividad positiva ( 0,782\*\*) con sig. menor a 0,05. Se acepta la hipótesis planteada.

**Tabla N° 10 Cuadro de frecuencia de la Variable 1**

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	46,7
Medio	12	40,0
Alto	4	13,3
	30	100,0

**FIGURA N° 1 PORCENTAJES VARIABLE 1**

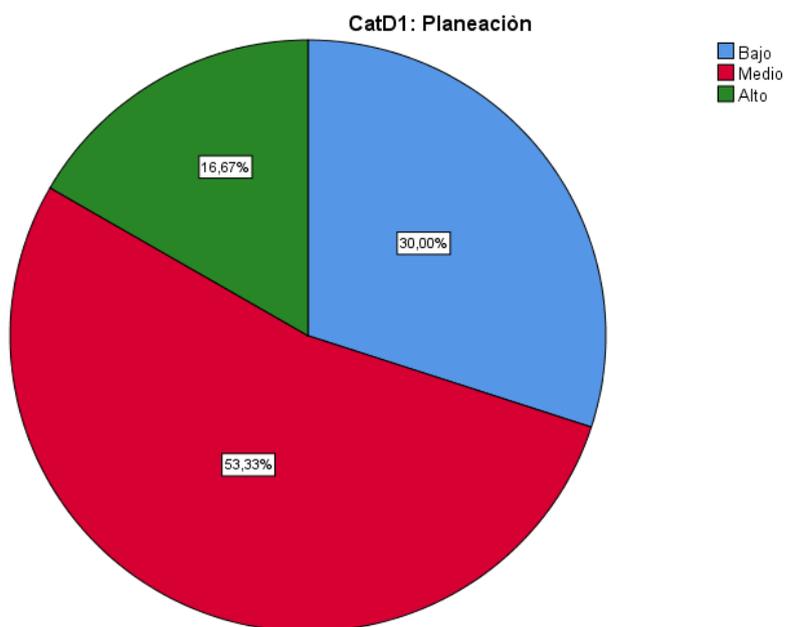


Se denota que el valor “bajo” representa el 46,67% siendo esto en cantidad a 14 personas, luego “Medio” 40% y “Alto” 13,33% quienes votaron sobre la Gestión administrativa.

**Tabla N° 11 Cuadro de frecuencia de la Dimensión 1**

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	30,0
Medio	16	53,3
Alto	5	16,7
	30	100,0

**FIGURA N° 2 PORCENTAJES DIMENSIÓN 1**

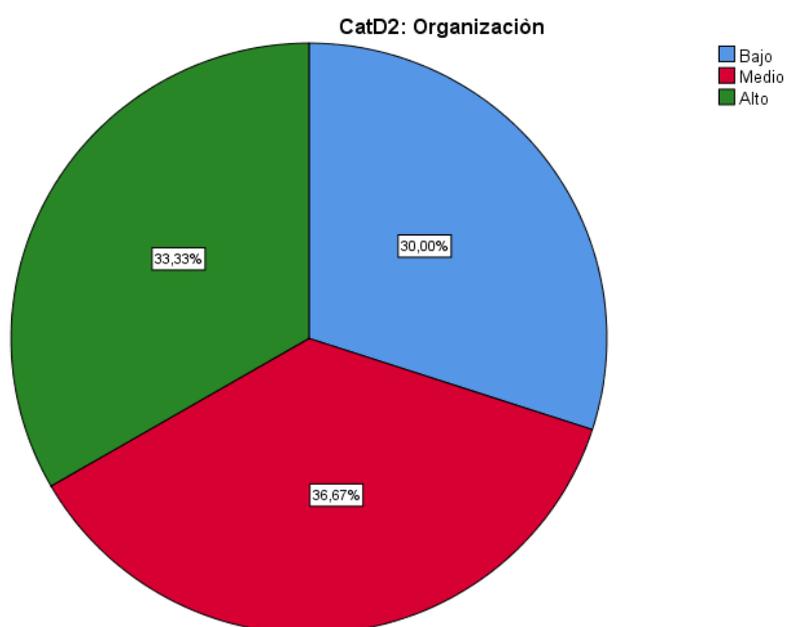


Se denota que el valor “Medio” representa el 53,33% siendo la cantidad de 16 personas, luego “Bajo” 30% y “Alto” 16,67%.

**Tabla N°12 Cuadro de frecuencia de la Dimensión 2**

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	30,0
Medio	11	36,7
Alto	10	33,3
	30	100,0

**FIGURA N° 3 PORCENTAJES DIMENSIÓN 2**

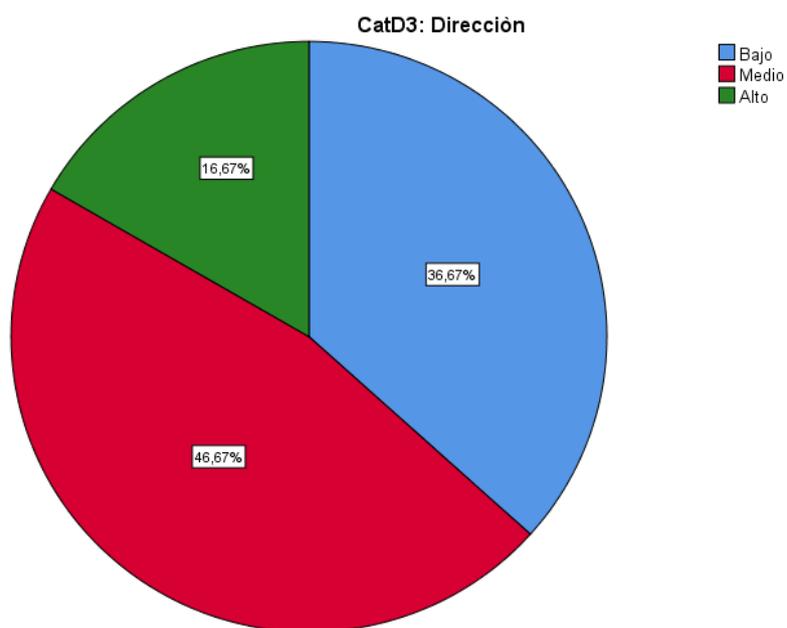


Se denota que el valor “Medio” representa el 36,67%, el 30% lo establecieron como “Bajo” y “Alto” 33,33%.

**Tabla N° 13 Cuadro de frecuencia de la Dimensión 3**

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	36,7
Medio	14	46,7
Alto	5	16,7
	30	100,0

FIGURA N° 4 PORCENTAJES DIMENSIÓN 3

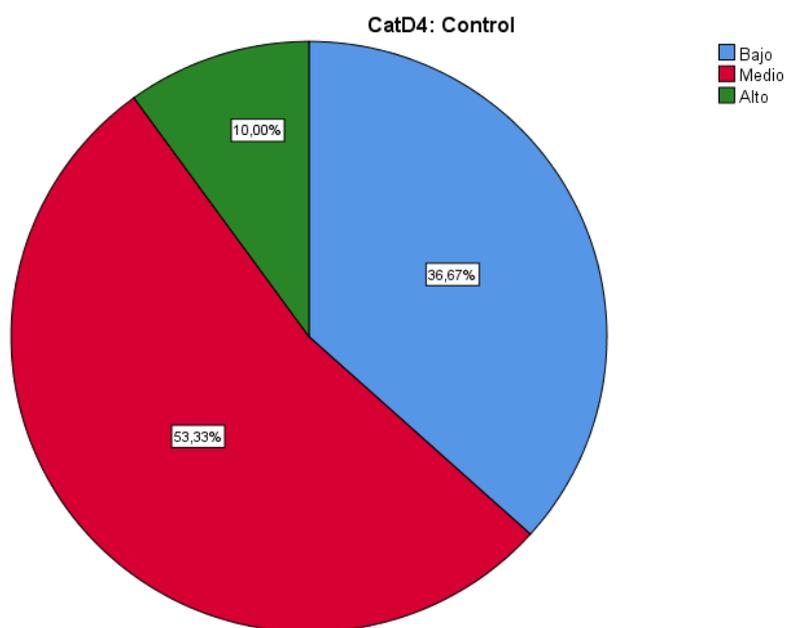


Podemos observar que en el caso de la tercera dimensión en el mayor porcentaje es 46,67% ,“Medio” , “Bajo” con un 36,67% y “Alto” con 16,67%.

Tabla N° 14 Cuadro de frecuencia de la Dimensión 4

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	11	36,7
Medio	16	53,3
Alto	3	10,0
Total	30	100,0

FIGURA N° 5 GRÁFICO DE BARRAS DE PORCENTAJES DIMENSIÓN 4

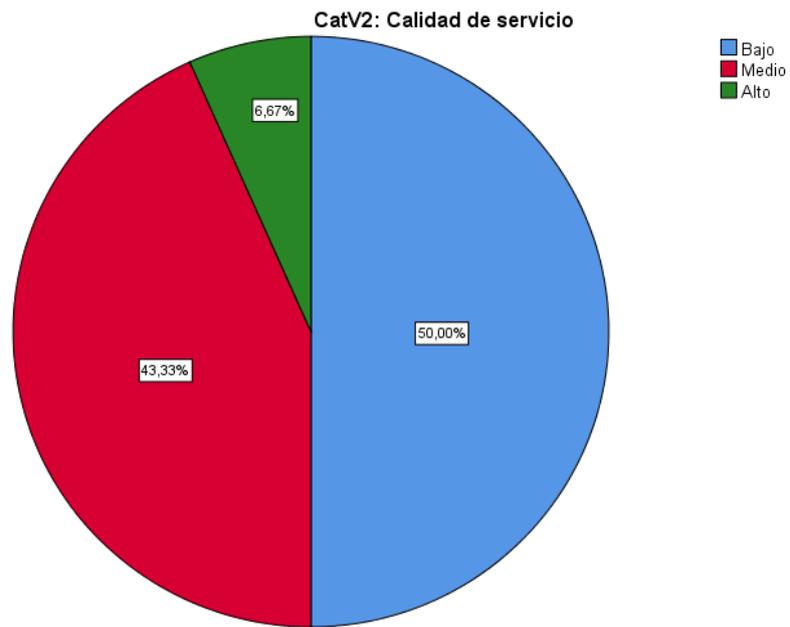


Podemos observar que la mayor cantidad de personas clasificaron a la dimensión 4 como “Medio” siendo esto el 53,33%, “Bajo” 36,67 % y “Alto” 10%

**Tabla N° 16 Cuadro de frecuencia de la Variable 2**

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	50,0
Medio	13	43,3
Alto	2	6,7
	30	100,0

FIGURA N° 6 GRÁFICO DE BARRAS DE PORCENTAJES VARIABLE 2



Se denota que el valor “Bajo” representa el 50% (15 personas), las otras dos categorías quedaron con un 43,33% “Bajo” y 6,67% “Alto”.

## CAPITULO V: DISCUSIÓN

El estudio realizado (Morales & Paredes, 2020) fue correlativo que describió el vínculo significativo entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. El resultado correlativo fuerte de Spearman fue de 0,898. Los factores relevantes de las variables estudiadas fueron procesos de dirección y organización.

Según (Chumioque, 2021) hizo un estudio evitando experimentación, con corte transversal y correlativamente descriptivo. Se acepta que existe correlatividad moderada entre las variables estudiadas, por el R de Pearson: 0.5996.

(Nunura, 2021) mantuvo un enfoque cuantitativamente, con corte transversal, correlativamente descriptivo dentro de la investigación. Se obtuvo que el 36.7% posicionan la gestión administrativa en un nivel de malo a regular, resaltando la inconformidad con la misma. Con respecto a la segunda variable, el 53.3% posicionan la calidad de servicio en un nivel regular. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada de las variables estudiadas.

(Burga, 2022) en su estudio realizó la correlatividad de Spearman. El resultado indica que la gestión administrativa se vincula mediana (0,288) y directamente, con significancia (0.002) con la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

Nuestras evidencias nos permiten equiparar esta tesis con los antecedentes previamente mencionados y verificar que existen diferencias en los valores obtenidos con los antecedentes arriba mencionados. Por lo que se puede

afirmar que esta tesis es correlativamente significativa con un valor de 0,986 Pearson y sigma 0.000.

## CAPITULO VI: CONCLUSIONES

Al calcular el valor recogido de la investigación en las variables, obtuvimos un valor de 0,986\*\* Pearson esto indicaría que existe correlatividad fuerte y positiva entre las variables estudiadas, con sig.(bilateral) de 0,000 menor a ,05.

Adicionalmente se concluye:

1. Existe vínculo significativo entre la dimensión 1 y la variable 2, con base en el Pearson con un valor correlativo: 0,846\*\* esto indicaría que existe una correlación positiva muy fuerte y el valor sigma de 0,000 menor a 0,05 por lo cual es significativa.
2. Se concluye que hay significativa conexión entre la dimensión 2 y la variable 2, con base en el Pearson con un valor de correlación de 0,761\*\* esto indicaría que existe una correlación positiva considerable, también tenemos un sigma de 0,000 menor a 0,05.
3. Se concluye que hay significativo vínculo entre la dimensión 3 y la variable 2, debido al valor correlativo Pearson: 0,884\*\* estableciendo la correlatividad fuerte y positiva con valor sigma de 0,000\*\*\*, menor a 0,05\*\*\*
4. Se concluye que hay significativa conexión entre la dimensión 4 y la variable 2, con base en el Pearson con un valor de correlación de 0,782\*\* esto indicaría que existe una correlación positiva considerable y el valor sigma de 0,000 menor a 0,05.

## **CAPITULO VII: RECOMENDACIONES**

Automatización de Procesos, Implementando sistemas tecnológicos que agilicen tareas administrativas y reduzcan errores, así como Capacitación Continúa Brindando entrenamiento constante al personal para mejorar habilidades y conocimientos teniendo en cuenta la Atención Ciudadana y Estableciendo canales eficientes para la atención al ciudadano y ayudar a resolver problemas de manera ágil. La delegación de recursos eficientemente va optimizando la asignación de recursos para maximizar la eficiencia en el establecimiento de servicios, como establecer indicadores de calidad, definir y monitorear indicadores de calidad para evaluar el desempeño administrativo. Promover la participación Ciudadana, es Involucrar a la comunidad en la toma de decisiones y proyectos locales.

Estas recomendaciones apuntan a mejoras prácticas y acciones concretas que pueden implementarse de manera relativamente rápida y que pueden generar un impacto significativo.

Con respecto a las recomendaciones específicas:

1. Estas recomendaciones se centran en aspectos clave de la planificación municipal que impactan directamente en la calidad de servicio ofrecida a la comunidad. La colaboración, la flexibilidad y la adaptabilidad son elementos esenciales para una planificación efectiva en el contexto de una municipalidad.

Como la Participación Ciudadana está Involucrando a la comunidad en la planificación para reflejar sus necesidades, Que los Objetivos sean Medibles teniendo en cuenta la Definición de metas claras y

cuantificables para evaluar el progreso, así como Adecuando el Monitoreo Continuo Para la Evaluación constantemente del avance de los planes para realizar ajustes si es necesario.

2. Estas recomendaciones abordan la organización interna de la municipalidad para mejorar la calidad de servicio de manera breve y efectiva, teniendo Estructura Clara y Estableciendo una estructura organizativa clara y eficiente, teniendo Roles Definidos ,Clarifica roles y responsabilidades del personal, teniendo Comunicación Ágil y Mejorando la comunicación interna para respuestas rápidas , Capacitación Continua y constante al personal, Implementando el uso de tecnología para optimizar la gestión interna.
3. Estas recomendaciones abordan aspectos clave de la dirección en una municipalidad para mejorar la calidad de servicio de manera concisa. Liderazgo Inspirador va motivando al equipo con un liderazgo claro, teniendo una Visión Centrada en el Ciudadano como Estableciendo una visión alineada con las necesidades de la comunidad, la Toma de Decisiones Eficiente como Facilitando decisiones rápidas y efectivas, Enfoque en el Cliente Cultivando empatía y atención a las necesidades ciudadanas y Manteniendo comunicación clara y transparente.
4. Realizar un control efectivo para garantizar y mejorar la calidad de los servicios municipales de manera concisa, desarrollando Monitoreo Constante y Estableciendo sistemas de monitoreo regular para evaluar la calidad de los servicios, como teniendo indicadores clave que

reflejen eficiencia y satisfacción del usuario, Retroalimentando y Recopilando activamente la retroalimentación de la comunidad. Realizando auditorías internas periódicas para garantizar estándares. Transparencia y Acciones Correctivas Manteniendo procesos transparentes y tomar acciones correctivas inmediatas.

## CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aroca, J. (2016). *La Auditoría Interna y su Incidencia en la Gestión de Empresa de Transportes Guzmán S.A. de la Ciudad de Trujillo*. . Universidad Nacional de Trujillo Escuela de Postgrado., Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2444>
- Burga, A. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022*. Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6072>
- Cárdenas, j. (2021). *Gestión administrativa con la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta, 2021*. Universidad señor de sipan, Nauta. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8976>
- Castañeda, J. (2015). *Gestión empresarial: Fundamentos y prácticas*. Mexico: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: McGraw Hill.
- Chumioque, S. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac, 2021*. Universidad Autonoma del Perú, Lima. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1225>
- Daisley, B. (2020). *La capacidad de respuesta Cómo adaptarse al cambio tomar decisiones más inteligentes y ser más eficaz en el trabajo y en la vida*. Barcelona España: Editorial Conecta.
- David, F. (2017). *Conceptos de Administración Estratégica (13ª edición ed.)*. Estados Unidos: Pearson.
- Donald, N. (2017). *TítuloElementos Tangibles El papel crucial de los objetos materiales en la experiencia humana*. Barcelona España: Gedisa Editorial.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2014). *Administración y control de calidad. (9ª Edición ed.)*. México.
- González , M., Llamas, M., & Martín , C. (2015). *Gestión Administrativa*. Madrid España: Ediciones Paraninfo.
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigacion: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw-Hill Education.
- Johnson, D. (2013). *La calidad en el servicio al cliente*. Madrid España: Ediciones Díaz de Santos.
- Konntz, H., & Weihrinch, H. (2018). *Administración: Una Perspectiva Global (Decimoséptima edición ed.)*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (1955). *Administración, una perspectiva global y empresarial. (Primera edición ed.)*. Estados Unidos: Editorial: McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: Pearson Educación.
- Krznaric, R. (2015). *La Empatía*. Madrid España: Editorial Capitán Swing.

- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y Estrategia* (7ª Edición ed.). Mexico: Editorial Pearson.
- Mintzberg, H. (1979). *La estructuración de las organizaciones*. (Editorial: Ariel. ed.). España.
- Morales, D., & Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación superior públicas*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador+. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>
- Nunura, L. (2021). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad de Ferreñafe, 2021*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78595>
- Oakland, J. (2007). *Calidad Total Productividad y competitividad para la excelencia*. Madrid España: Ediciones Díaz de Santos.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10ª Edición ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración*. Mexico: Pearson.
- Robbins, s., & Coulter, M. (2020). *Administración* (14ª edición ed.). España: Pearson.
- Thorndike, T. (2010). *Fiabilidad y Validez en la Medición*. Barcelona España: Ediciones del Serbal.
- Villarreal , E. (2017). *La seguridad y sus fundamentos*. Mexico: Editorial Trillas.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (2020). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Estados Unidos: Free Press.

## **ANEXOS**

## 1. Matriz de Consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y muestra.	Instrumento de recolección de datos
<p align="center"><b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LORETO NAUTA 2023.</b></p>	<p>General:</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la planeación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la organización con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dirección con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona el control con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Describir cómo relaciona la planeación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023</li> <li>2.Describir cómo relaciona la organización con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023</li> <li>3.Describir cómo relaciona la dirección con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023</li> <li>4.Describir cómo relaciona el control con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023</li> </ol>	<p><b>General:</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>Hi1.Existe relación significativa entre la planeación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto-Nauta, 2023</p> <p>Hi2. Existe relación significativa entre la organización con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto-Nauta, 2023</p> <p>Hi3 Existe relación significativa entre la dirección con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto-Nauta, 2023</p> <p>Hi4. Existe relación significativa entre el control con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto-Nauta, 2023</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Descriptiva con enfoque cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental, correlacional y transversal.</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>La población del presente estudio estará conformada por todos los colaboradores del área de administración de la municipalidad provincial de loreto Nauta, lo cual hace un total de 30 trabajadores.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra está conformada por 30 colaboradores.</p> <p><b>Procesamiento y análisis de la información</b></p> <p>La información recolectada se procesará con ayuda del programa Microsoft Excel, y sus tablas de cálculo y gráficos. Seguidamente se procederá al análisis de los datos, para lo cual se hará uso del análisis estadístico mediante el paquete estadístico SPSS v 26. Finalmente se elaborarán las tablas y figuras necesarias para presentar la información de las variables en estudio.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

## 2. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE “GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LORETO NAUTA 2023”

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre aspectos referidos a la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto-Nauta.

Los datos proporcionados por Usted serán utilizados sólo con fines académicos y de investigación, agradecemos el apoyo brindado.

#### I. Datos personales

Edad: ..... Sexo: .....

#### II. Instrucciones

Por favor leer cuidadosamente cada pregunta y marcar con x o aspa, según tu opinión desfavorable o favorable con la siguiente valoración:

**(5) Totalmente de Acuerdo, (4) de acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.**

N°	ITEM	5	4	3	2	1
	<b>A) PLANEACION.</b>					
1.	¿Cuál es su opinión respecto a la planificación del servicio para atención al usuario en esta institución?					
2.	¿Cuál es su opinión respecto a la proyección de la dirección para mejorar la atención a futuro en esta institución?					
3.	¿Cuál es su opinión respecto al plan operativo institucional que posee la institución donde se establece la planificación de atención al usuario?					
4.	¿Cuál es su opinión respecto a la planeación de actividades que posee esta institución para la atención adecuada a los usuarios?					
	<b>B) ORGANIZACIÓN.</b>					
5.	¿Cuál es su opinión respecto a la organización de los servicios en esta institución?					
6.	¿Cuál es su opinión respecto a la estructura orgánica que posee la institución para lograr el adecuado servicio al usuario?					
7.	¿Cuál es su opinión respecto a los instrumentos de gestión organizacional que posee esta institución como son: ROF, MOF, PT, ¿son aplicados para mejorar el servicio al usuario?					
8.	¿Cuál es su opinión respecto al cumplimiento adecuado de las funciones de los trabajadores para lograr el servicio eficiente al usuario en esta institución?					
	<b>C) DIRECCION.</b>					

N°	ITEM	5	4	3	2	1
9.	¿Cuál es su opinión respecto a los procedimientos administrativos empleados en las diferentes áreas de la institución para lograr el servicio eficiente al usuario?					
10.	¿Cuál es su opinión respecto a las decisiones oportunas y adecuadas por parte de la dirección de la institución para lograr la calidad de servicio al usuario?					
11.	¿Cuál es su opinión respecto al liderazgo existente desde la dirección de la institución para impartir las políticas y lograr el buen servicio al usuario?					
12.	¿Cuál es su opinión respecto a la existencia de coordinación entre la dirección y las diferentes áreas de la institución para lograr el servicio al usuario?					
13.	¿Cuál es su opinión respecto a la existencia de motivación oportuna desde la dirección de la institución para lograr el buen servicio al usuario?					
	<b>E) CONTROL.</b>					
14.	¿Cuál es su opinión respecto a los resultados obtenidos del servicio brindado a los usuarios en esta institución?					
15.	¿Cuál es su opinión respecto a la adecuada comunicación de los resultados obtenidos que existe desde la dirección de la institución?					
16.	¿Cuál es su opinión respecto a la adecuada supervisión existente de todas las actividades desde la dirección de la institución?					
17.	¿Cuál es su opinión respecto al conocimiento oportuno de los resultados de la evaluación de las actividades de la institución concerniente al servicio al usuario?					
18.	Cuál es su opinión respecto a las correcciones que se toman de acuerdo a los resultados de las evaluaciones realizadas por la dirección de la institución en favor del servicio al usuario					

Muchas gracias

Instrumento para la evaluar la “**Calidad del Servicio**” EN LA  
**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LORETO NAUTA 2023**”

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre aspectos referidos a la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto-Nauta.

Los datos proporcionados por Usted serán utilizados sólo con fines académicos y de investigación, agradecemos el apoyo brindado.

**I. Datos personales**

Edad: ..... Sexo: .....

**II. Instrucciones**

Por favor se le pide leer cuidadosamente cada pregunta y marcar con X o aspa, según tu opinión desfavorable o favorable con la siguiente valoración:

**(5) Totalmente de Acuerdo, (4) de acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.**

N°	ITEM	5	4	3	2	1
	<b>A) “ELEMENTOS TANGIBLES”</b>					
1.	Con las instalaciones físicas en cuanto a fachada, luces, accesos, señalización usted está:					
2.	Con la distribución de ambientes, equipos y mobiliario de la institución usted está:					
3.	Con las condiciones ambientales de la sede institucional en cuanto a limpieza, temperatura, iluminación, ruidos usted está:					
4.	Con el uso de la tecnología en la prestación del servicio al usuario en la institución usted está:					
5.	Con la apariencia del local institucional y el espacio de atención al usuario usted está:					
	<b>B) EMPATÍA</b>					
6.	Con la actitud de los servidores de la institución de estar siempre atentos a sus deseos y necesidades usted está:					
7.	Con la atención personal que brindan los servidores de la institución usted está:					
8.	Con el trato en todo momento que brindan los servidores de la institución usted está:					
9.	Con la comprensión por parte de los servidores de la institución a cada una de las necesidades que se presentan usted está:					
10.	Con la rapidez en la atención por parte de los servidores de la institución usted está:					
	<b>C) FIABILIDAD</b>					

11.	Con la respuesta directa e inmediata a una petición de servicio efectuada a la institución usted está:					
N°	ITEM	5	4	3	2	1
12.	Con el cumplimiento del aspecto normativo en cuanto a la calidad del servicio por parte de la institución usted está:					
13.	Con el tiempo previsto sobre la culminación del servicio al usuario en esta institución usted está:					
14.	Con la supervisión de los organismos públicos en cuanto al cumplimiento de la calidad de servicio en la institución usted está:					
<b>D) CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
15.	Con las horas de servicio de atención al usuario en esta institución usted está:					
16.	Con la rapidez de los servidores de esta institución para atenderle usted está:					
17.	Con la puntualidad en el servicio prestado en esta institución usted está:					
18.	Con el tiempo de espera para la obtención del servicio requerido en esta institución usted está:					
19.	Con la rapidez que muestran los servidores ante el requerimiento del usuario en esta institución usted está:					
<b>E) SEGURIDAD</b>						
20.	Con la competencia profesional de los servidores de esta institución usted está:					
21.	Con la facilidad y claridad de los servidores para transmitir sus conocimientos en cuanto a la calidad del servicio usted está:					
22.	Con la protección de la confidencialidad de la información contenida por parte de los servidores de esta institución usted está:					
23.	Con la confianza depositada por los usuarios hacia los servidores de esta institución usted está:					

### 3. Consentimiento informado

Yo \_\_\_\_\_,  
acepto participar voluntariamente en el estudio "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
LORETO NAUTA, 2023.**

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma participante  
Investigadora

Firma

Responsable

Firma Investigadora

Responsable

Iquitos, de del 2023