



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad del servicio del centro de
abastecimiento agua Bayóvar 2021

AUTOR:

Perla Garcia, Carlos Moises Alejandro (orcid.org/0000-0001-5799-450X)

ASESOR:

Dr. Sanchez Chero, Manuel Jesus (orcid.org/0000-0003-1646-3037)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2022

LA TESIS LA DEDICO A:

A Dios, por ser mi luz y guía en este paso por la vida.

A mi madre Zoila Viviana quien con sus enseñanzas sembró la principios y valores.

A mi padre Carlos Alejandro quien desde el cielo me acompaña en todos mis proyectos y siempre lo llevo en mi corazón

Ambos Maestros de Profesión y dedicados a la Gestión Pública y apostaron también en la formación de su hijo en sólidos valores.

Carlos

AGRADECIMIENTO

- ✓ Mi agradecimiento a la Universidad, cuyo fin es formar profesionales.
- ✓ Agradezco a la plana docente quienes tiene el rol de la trasmisión del saber.
- ✓ Mi agradecimiento a los colaboradores del Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, por participar del estudio.
- ✓ Igualmente, a todos los usuarios que tuvieron a bien participar del estudio que servirá para buscar las mejores propuestas que favorezca a la comunidad.
- ✓ Mi agradecimiento a todos por su apoyo y ayuda.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|-----|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | iv |
| ÍNDICE DE TABLAS | v |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT | vii |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 17 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 17 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 18 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 19 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 21 |
| 3.5. Procedimientos | 22 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 23 |
| 3.7. Aspectos éticos | 23 |
| IV. RESULTADOS | 24 |
| V. DISCUSIÓN | 34 |
| VI. CONCLUSIONES | 40 |
| VII. RECOMENDACIONES | 41 |
| REFERENCIAS | 42 |
| ANEXOS | 49 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 1 | Población de Puerto Rico y Playa Blanca | 19 |
| Tabla 2 | Confiabilidad de instrumentos | 22 |
| Tabla 3 | Nivel de la planificación y la calidad del servicio del CAAB, 2021 | 24 |
| Tabla 4 | Relación la planificación y la calidad del servicio del CAAB, 2021 | 25 |
| Tabla 5 | Nivel de la dirección y la calidad del servicio del CAAB, 2021 | 26 |
| Tabla 6 | .Relación la dirección y la calidad del servicio CAAB, 2021 | 27 |
| Tabla 7 | Nivel de la organización y la calidad del servicio en el CAAB, 2021 | 28 |
| Tabla 8 | .Relación la organización y la calidad del servicio CAAB, 2021 | 29 |
| Tabla 9 | Nivel del control y la calidad del servicio del CAAB, 2021 | 30 |
| Tabla 10 | .Relación del control y la calidad del servicio del CAAB, 2021 | 31 |
| Tabla 11 | .Nivel de la gestión administrativa y la calidad del servicio del CAAB, 2021 | 32 |
| Tabla 12 | Nivel de la gestión administrativa y la calidad del servicio del CAAB, 2021 | 33 |

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, 2021. La metodología fue básica, diseño no experimental, correlacional transversal. Se consideró como muestra a 37 trabajadores y 157 usuarios. El instrumento fue cuestionario para la variable gestión administrativa y la escala de SERVQUAL para la segunda variable. Los hallazgos demuestran que existe buena gestión administrativa (29.7%), buena gestión (29.7%), resultados similares tiene el nivel regular y malo (24.3%) y solo el 21.6% consideran que existe muy buena. En cuanto a la calidad del servicio es baja (54.1%) también como calidad media (27.0%) y solo el 18.9% consideran que la calidad del servicio es alta. Se concluye que existe una correlación positiva fuerte entre el la gestión administrativa y la calidad del servicio (ρ 0,791 con un P-valor de 0,000) en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar.

Palabras claves: Planeación, dirección, organización, control, seguridad, empatía

ABSTRACT

The study aimed to determine the relationship between administrative management and service quality in the Bayóvar Water Supply Center, 2021. It has a basic methodology, non-experimental, cross-sectional correlational design. 37 workers and 157 users were considered as a sample. The instrument was a questionnaire for the administrative management variable and the SERVQUAL scale for the second variable. The findings show that there is good administrative management (29.7%), good management (29.7%), similar results have a regular and bad level (24.3%) and only 21.6% consider that there is very good. Regarding the quality of the service, it is low (54.1%) also as medium quality (27.0%) and only 18.9% consider that the quality of the service is high. It is concluded that there is a strong positive correlation between administrative management and service quality (ρ 0.791 with a P-value of 0.000) in the Bayóvar Water Supply Center.

Keywords: Planning, direction, organization, control, security, empathy.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es entendida como el proceso que concierne a mandatos de índole internos y válidos que se suceden en las organizaciones (Alarcón, 2019). Las organizaciones o instituciones se encargan de ofertar un producto o servicio, pero cada vez resulta más difícil sostenerse debido a la situación que resulta complicada a causa de las competencias entre las organizaciones. En Este sentido, las organizaciones para sobrevivir tienen que reformular sus planes estratégicos e innovar y mejora la forma como administrar y gestionar de tal forma que cubra las expectativas y demandas de los usuarios. Es de conocimiento que resultan ser muy rigurosos cuando se requiere un artículo o servicio. Es decir, el sentido de cómo gestionar y como es la calidad de los servicios que ofertan.

En un estudio realizado en Ecuador, se llegó a la conclusión que la gestión administrativa juega una representación fundamental en los diferentes tipos de organizaciones y por ende en las empresas correspondiente al rubro agropecuarias e hídricas cuya función son las fases intrínsecas al proceso administrativo, haciendo viable los resultados económicos del contexto (Chávez, et al., 2020). En el 2018, se analizó la gestión administrativa y la sensación sobre la calidad del servicio vital de agua potable en la comunidad de Guayas, existiendo una relación positiva y representativa en sus cinco dimensiones que asumen una valoración regular. (Pachay, 2018)

Otro estudio en Loreto, determinó que la gestión administrativa, no se desarrolla adecuadamente (23%), adecuadamente (38%) y el 39% refiere que es inherente en sus dimensiones de gestión administrativa. Mientras que la calidad del servicio igualmente no tiene un desarrollo adecuado y oportuno. (Barrera y Ysuiza, 2018). Otro estudio en el distrito de Comas, determinó la existencia de una asociación directamente proporcional entre la gestión administrativa respecto a la calidad del servicio en Sedapal en sus dimensiones: eficiencia, pertinencia, y satisfacción. (Larraña, 2017)

Así mismo, en la encuesta realizada en el año 2016 por la organización civil “Peruano por el agua” determino por confirmar que existe insatisfacción de los

beneficiarios que reciben el servicio de agua(65%) y por ende a la cobertura del servicio de agua.(Becerra & Villegas, 2017)

A todo ello podemos agregar que el estado promulgo “la ley marco de la gestión y Prestación de los servicios de saneamiento” (Ley marco de gestión, 2014, p.12), siendo la función el acrecentamiento de la cobertura que conduzca a la optimización de un servicio de calidad y elevar la efectividad de la atención, haciendo prevalecer los derechos de beneficiarios como de quienes prestan el servicio. Tal como lo refiere CEPAL en el año 2015, afirma que el estado tiene la administración de las políticas y lineamientos de las empresas prestadoras de servicio. cerra & Villegas, 2017)

En Illescas-Bayóvar, se encuentra ubicado la División de Operaciones, el Campamento del “Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar” que en adelante será denominará CAAB, cuya finalidad es la formulación, supervisión, evaluación, y el respectivo control del suministro de operación y administración de agua dulce extraída de la profundidad subterránea de la zona de Illescas- Bayóvar en Sechura”. (Gobierno Regional, 2021)

Para el año 2021 la meta física proyectada del CAAB fue de 399,300 m³ de agua producida, la misma que se encuentra registrada en el aplicativo CEPLAN V.01 que al término del año cerro con 496,378.00 m³, es decir supero la meta proyecta al año 2021 y equivale al 124%. Cabe indicar que el CAAB, abastece a los 4,250 habitantes de Puerto Rico y Playa Blanca y 1,500 habitantes de la Población de Parachique, que se atiende a través de cisternas. Entre las empresas que se sirven del recurso hídrico son “Petroperú, Copeinca, Puerto Bayóvar, MiskiMayo, Perú Pez y diversas empresas cisternas” (Gobierno Regional, 2021, p.11)

Cabe indicar que a pesar de haber superado la meta de producción de agua al 2022, aún persisten situaciones que no permiten dar un servicio de calidad a los pobladores. Ello es, la falta de mantenimiento a la maquinaria y equipos, infraestructura inadecuada, falta de logística para el proceso productivo, escasa conectividad, no existe energía eléctrica, falta de combustible para la operatividad de los pozos, los usuarios son los más perjudicados para efectuar el pago en Bayóvar, teniendo que desplazarse hasta Sechura y/o Piura. Son muchos los

problemas que limitan los procesos a los cuales están expuestos los colaboradores a fin de lograr concretar las metas que se plantea el gobierno Regional de Piura.

Ante esta problemática fue formulado el problema general ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, 2021?, para comprender mejor el tema también fueron formulados los siguientes problemas específicos: a) ¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, 2021?; b) ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar 2021?; c) ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar 2021?; d) ¿Qué relación existe entre el control y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar 2021?.

Así mismo, el objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, 2021. Asimismo, se plantearon cinco objetivos específicos a saber: a) Establecer la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, 2021; b) Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, 2021; c) Identificar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar 2021; d) Analizar la relación que existe entre el control y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar 2021.

La investigación se Justificó, desde el punto de vista teórico, por cuanto coadyuvara a generar conocimiento sobre la calidad del servicio que percibe el usuario respecto al agua y su relación con la gestión administrativa. Así mismo, desde el ámbito social, por cuanto permite conocer la calidad del líquido vital consumido los habitantes de Illescas en Bayóvar con el propósito de buscar la mejora continua del servicio brindado. Finalmente, metodológicamente se justifica la investigación porque el instrumento utilizado de SERVQUAL que puede servir para futuras investigaciones a fin de comparar y mejorar aspectos cruciales que denotan su calidad.

Finalmente, la hipótesis general permitió comprobar que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al

usuario en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar. También se formularon cinco hipótesis específicas : a)Existe relación positiva entre la planificación y la calidad del servicio en el Centro de abastecimiento de agua Bayóvar; b)Existe relación positiva entre la dirección y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar; c) Existe relación positiva entre la organización y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar; d) Existe relación positiva entre el control y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación ha recogido investigaciones previas relacionadas a la variable gestión administrativa desde el contexto internacional se tiene el estudio de Cisneros (2020) cuyo objetivo fue determinar el análisis interno y externo para optimizar la calidad del servicio para el proceso de administración becario. Siguiendo el paradigma cuantitativo de alcance descriptivo documental, además tenía diseño no experimental, utilizado el análisis documental para recoger los datos. Los hallazgos determinaron que los miembros institucionales asumen un rol de empoderamiento en relación con los objetivos estratégicos para la mejora continua. La investigación concluye que la calidad no cumple adecuadamente las necesidades de los usuarios a través del proceso continuo.

También está la investigación de Mayor (2021) donde planteó como objetivo abordar la problemática en relación con la planeación estratégica de la Municipalidad por intermedio de la generación de elementos que favorezcan la gestión administrativa. Tuvo una metodología cuantitativa correlacional, donde la población está conformada por 9 directivos y 60 funcionarios, se utilizó el cuestionario y guía de entrevista. Los resultados demuestran la asociación directa entre las variables abordadas mediante la planificación y la perspectiva desde a la organización. Se concluye que existe correlación directamente proporcional entre las variables objeto de estudio.

Igualmente en el estudio de Muñoz (2021) se formuló como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño de los colaboradores de la empresa municipal del Cantón Portoviejo. Tiene una metodología cuantitativa correlacional descriptivo no experimental. Fueron considerados 96 usuarios y 13 directivos quienes participaron respondiendo el cuestionario y entrevista. Los hallazgos determinaron que los colaboradores tienen más de un año de experiencias en el trabajo y servicio brindado (75%), el tiempo de respuesta es efectivo y satisfactorio (90%), en cuanto a la transparencia de los procesos el 40% está satisfecho por la calidad del servicio recibido. Se concluye que existe una alta satisfacción del usuario externo.

En lo que atañe al contexto nacional Perales (2018) realizó la investigación que tuvo como propósito determinar la ocurrencia de la relación entre la gestión administrativa frente a la calidad de los servicios públicos que ofertaba la Municipalidad de la provincia de Ilo. La metodología corresponde al enfoque positivista, no experimental transversal correlacional, considerando a 137 trabajadores de la Municipalidad de Ilo que respondieron los cuestionarios relacionados a las dos variables. Según los resultados se determinó una relación directa y positiva media no solo de las dimensiones sino respecto a las variables abordadas. El estudio concluye que verdaderamente las variables que son objeto de estudio presentan una relación positiva y representativa en cuanto al servicio recibido.

Igualmente, Barrera y Ysuiza (2018) presentaron el trabajo de investigación el objetivo fue determinar la asociación ocurrida entre la gestión administrativa respecto a la calidad del servicio recibido por la Municipalidad de Ilo. El método de estudio fue enfoque positivista sin manipulación de variables de alcance correlacional, participaron 74 trabajadores de la municipalidad y 133 pobladores del Alto Amazonas en Loreto, quienes participaron respondiendo el cuestionario. Entre los resultados, según la percepción de los trabajadores, se encontró que la gestión administrativa es inadecuada (23%), mientras que adecuada (38%) y el 39% refiere ser indiferente en lo que concierne a la planeación, dirección, organización y control, en cambio, respecto a la calidad el 90% la considera como indiferente, 7% como adecuada y solo el 3% adecuada. Lo que se llega a concluir la existencia de una sólida asociación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio recibida por los beneficiarios.

Finalmente, se encontró el estudio de Larrañaga (2017) que tuvo como objetivo determinar la asociación entre la gestión administrativa y la calidad en términos cuantificables del servicio brindado por Sedapal en el distrito de Comas según los usuarios. La investigación resultó ser cuantitativa-básica con alcance correlacional sin la intervención del investigador. Se tomó a 156 trabajadores de la empresa de agua que participaron a través del censo y la encuesta. El estudio concluyó que la gestión administrativa tiene asociación directamente proporcional con la calidad del servicio.

En el contexto local tenemos la investigación de Abad (2021) siendo su objetivo explicar y proponer opciones para conseguir el uso correcto de las TIC para fomentar la gestión administrativas. La investigación corresponde al paradigma positivista abordada en su estado natural y de alcance correlacional. Fue utilizada la encuesta para aplicar a 45 personas. Entre los resultados se encontró que los equipos informáticos son insuficientes, no cumpliendo con los tiempos establecidos y por ende la gestión administrativa resulta insuficiente. Se llegó a la conclusión que la Tecnología de información y Comunicación influyeron de forma inequívoca en la gestión administrativa para las escuelas.

Así mismo, Naquiche (2022) se propuso determinar el grado de asociación entre el control interno y la gestión administrativa de la gobernación regional en Piura. Presentando una investigación básica, correlacional analizada en su estado natural sin la intervención del investigador. Se consideró a 98 trabajadores con categoría nombrado, que participaron de la aplicación de un cuestionario. Los resultados dejan entrever que el control interno siguiendo los lineamientos resulta favorable para la organización y lo mismo ocurre con la segunda variable aplicada en la institución, motivo de estudio. El estudio concluyó que entre las variables estudiadas hay una asociación muy representativa y positiva.

Respecto a la variable calidad en el contexto internacional encontramos el estudio de Pacheco (2021) quien planteó como objetivo examinar la calidad desde la perspectiva de la imagen del Centro de Salud Tipo C. El estudio presenta un enfoque mixto, mediante el uso del método inductivo y deductivo utilizando como técnica la encuesta y la entrevista la muestra estuvo constituida por 357 personas. Los resultados evidencian que la percepción de la imagen está directamente relacionada con la institución, también existe cumplimiento desde los órganos superiores para alcanzar los resultados institucionales propuestos La investigación concluye que la mejora de la calidad del servicio ofrecidos por el Centro de Salud, mejora de manera sustancial la imagen por tener una atención del primer nivel de atención.

También se revisó el estudio de Medrano (2021) quien propuso como objetivo hacer una valoración de la calidad del servicio a través de la metodología de SERVPERF y el marco ITSQM de la empresa en estudio. La investigación tiene

una metodología mixta de alcance descriptivo y de campo. La muestra que se obtuvo a través del cálculo de fórmula para muestras finitas fue de 94 personas, quienes respondieron el cuestionario. El estudio reveló que existe satisfacción de los usuarios sobre el servicio de soporte de TIC brindado por la empresa, cumpliendo con los estándares ISO27001

Así mismo, en el ámbito nacional tenemos a Pinedo (2019), con su investigación pretendió establecer la influencia que presentaba la calidad del servicio de agua potable que ofrecía la empresa en estudio, satisfaciendo a los usuarios del distrito de Morales. Siendo un estudio de enfoque positivista no experimental con alcance correlacional descriptivo, donde se utilizó una encuesta para ambas variables que fueron contestadas por los 58 sujetos que participaron del estudio. Los hallazgos dejan entrever que la calidad del servicio ofertado resultó bajo (52%), similar resultó la satisfacción (61%). Se concluyó la existencia de relación directamente proporcional como significativa entre las variables del estudio.

También investigó Flores (2019), donde el objetivo propuesto fue determinar la calidad de servicio respecto a la atención al cliente de Sedapal.SA. La investigación presenta un enfoque fenomenológico interpretativo, de alcance descriptivo y participaron 500 usuarios que solicitaron el servicio básico de agua. Se aplicaron dos cuestionarios. Se determinó que el 10% considera como buena calidad del servicio de agua, perciben un nivel regular (48.8%) mientras que el 51.2% percibe mal servicio de calidad de agua. Concluyendo que la calidad del servicio que vienen ofreciendo Sedapal S.A resulta deficiente según los usuarios.

En el contexto local tenemos la investigación de Veliz (2021), cuyo objetivo fue hacer una determinación de las habilidades blandas que le permitan mediar su asociación respecto a calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer en la ciudad de Piura. Concernió a una metodología positivista, sin intervención del investigador de tipo correlacional. La muestra fueron 30 empleados de la institución a quienes se les administro un cuestionario. Los resultados mostraron que el nivel promedio de fiabilidad, capacidad de respuesta y la empatía y la comunicación asertiva resulto ser medio. Se concluye que las habilidades blandas mostraron

asociación positiva y representativa respecto a la calidad del servicio proporcionado por el Centro Emergencia Mujer de Piura.

La teoría sustantiva referente a la variable gestión administrativa, en palabras de Quiñones (2021) quien la define como el “conjunto de acciones que interrelacionan los elementos esenciales de planificación, organización, dirección, control para alcanzar las metas y objetivos con la participación de los colaboradores” (p.23). Por su parte, Chiavenato.(2014) la considera como la “acción ejecutora que se consigue a través de las diferentes fases del proceso para la administración considerando también las proporciones de la organización, que conduzca a los objetivos institucionales”(p.21).

El progreso o eficiencia de cualquier organización demanda de una inversión sostenida en el tiempo y ello depende de la gestión administrativa sea eficiente y eficaz que garanticen el cumplimiento y logro de sus objetivos institucionales con la integración de todos los integrantes uniendo esfuerzos humanos y financieros(Chávez et al., 2020).

La administración tiene teorías que sostiene su desarrollo en las organizaciones, una de ellas es la teoría Clásica (1916) que concibe al hombre como Homo economicus y los criterios deben estar orientados a los enunciados, donde los cargos son fundamentales en el trámite burocrático que hacen uso de las normatividades para la gestión que consigue su eficacia mediante una autoridad jerárquica. La Teoría Humanista (1932) representa una estructura netamente informal que irrumpe en contraposición a la teoría clásica y se basa netamente en el individuo y las relaciones humanas en relación al entorno laboral, también está la teoría Estructuralista que aborda la perspectiva en la estructura organizacional para el ambiente y las personas.

Por último, la teoría del comportamiento (1950) de las relaciones interpersonales. (Beltrán &López, 2018) en ella se busca la motivación del individuo y son los factores administrativos que se adaptan a las necesidades humanas. Los jefes inmediatos son los responsables de aplicar las disímiles acciones para que las necesidades sean satisfechas en orden ascendente.(Rodríguez, 2021)

A lo expuesto, la gestión administrativa es un conjunto de acciones por la cual todo directivo ejecuta sus actividades dando el acatamiento de las etapas o fases de planificación, organización, coordinación y control que es el proceso administrativo.(Tipián, 2017) Con base en lo anteriormente expuesto por los diversos autores respecto al concepto de gestión administrativa, que busca analizar la administración, para tal efecto el autor ha considerado los aportes de Chiavenato (2014).

La gestión administrativa tiene cuatro dimensiones que constituyen el proceso administrativo: a) la planeación es la primera dimensión que involucra circunstancias a tomar en cuenta como una forma de anticiparse a los actos a desarrollar durante la gestión donde se formulan los objetivos, metas a corto, mediano y largo plazo, estrategias, recursos que permitan obtener resultados institucionales que son plasmadas por los directivos de las organizaciones.(Mochón et al., 2014)

Según el autor, existe tres niveles de planificación para organizaciones grandes a) nivel corporativo para mercados nacionales e industrias; b) planeación referida para la unidad o negocio a largo plazo en las organizaciones y c) departamentos donde se asumen decisiones de los objetivos institucionales de los directivos. Esta dimensión tiene como indicadores: Documentos de gestión, recursos para la planificación, cumplimiento de metas, instrumentos de gestión y conocimiento de los mismos. (Mochón et al., 2014)

La segunda dimensión es la dirección, que está referida a la conducción y orientación para el acrecentamiento de las actividades profesionales y del esmero que demuestran los integrantes de la organización. Además, existe el compromiso y liderazgo a nivel de grupo que es bien recibido por los directivos que de forma constante se esfuerzan por mantener la motivación y comunicación para minimizar conflictos laborales entre los miembros de la organización.(Colorado & Tenorio, 2021)

Los indicadores de la dimensión dirección son los siguientes: la motivación que es aquello que estimula y dinamiza el comportamiento de los trabajadores.(García et al., 2016). El liderazgo es la habilidad que tienen el individuo para impactar en un determinado grupo que le admira alcanzar las metas organizacionales (Aguirre et al., 2017). En cuanto al trabajo cooperativo, se refiere

a la interacción que se da entre los trabajadores, cumpliendo diferentes roles para alcanzar un solo fin dentro de la organización (Fonseca et al., 2020). Por último, el comportamiento organizacional toma las ideas, conceptos, métodos que favorece la organización. (Ñaña, 2017)

Respecto a la organización, es la tercera dimensión que demanda segmentar el trabajo y de esta manera disponer el logro de los resultados hacia un solo propósito. El proceso de organización conlleva a juntar habilidades, recursos, métodos y todo aquello que favorezca alcanzar los resultados. Cabe recordar que los miembros de la organización juegan un rol muy importante para generar un contexto favorable de trabajo. (Colorado & Tenorio, 2021)

Se ha considerado tres indicadores: La comunicación que es entendida como el proceso mediante el cual puede ser transmitida o recibida la información (Robbins, 2018) la responsabilidad de recursos, está directamente vinculada al uso adecuado de los recursos para alcanzar las metas en el trabajo. Finalmente, la estructura implica una estructura social que involucra normas claramente definidas que se dirigen para alcanzar los objetivos organizacionales. (Enciclopedia Económica, 2018)

Finalmente tenemos la dimensión control, que se encarga del monitoreo y verificación de cada uno de los procesos de la administración, como a los responsables de los procesos y de la toma de decisiones. A través de esta dimensión se puede prevenir y corregir posibles errores que se puedan encontrar en las diferentes acciones que se realizan en las organizaciones como parte de la gestión administrativa para alcanzar los resultados previstos. (Colorado & Tenorio, 2021)

Siendo los indicadores: El desempeño laboral, que en palabras de González (2014) es el resultado de la productividad de un sujeto o persona por el trabajo realizado en una organización. En cuanto al desempeño organizacional, es la medición que se hace para alcanzar la efectividad y competitividad en la organización (Barradas et al., 2022). Por último, las metas están relacionadas donde vamos, donde queremos estar y cuáles son los objetivos corporativos.

Respecto a la variable calidad del servicio, en palabras de Reyes & Veliz, (2021) es la satisfacción que cubre las necesidades y expectativas del cliente, y que lo recibe y siente satisfacción por aquello que él desea recibir. Según Zeithaml, et al. (1992) postulan como “acciones que conduce a la obtención de un rendimiento, tanto para la organización como para el consumidor que percibe un aliciente al concurrir al mismo establecimiento y subseguir adquiriendo el mismo producto o de ser el caso el servicio”. (p.31) Así mismo, seguirá aceptando todas las gracias que ofrecen el establecimiento u organización.

Desde la perspectiva de Rojas et al.(2020) la calidad es concebida como algo taxativo al individuo quien emite juicios valorativos sobre un bien o servicio. Así mismo, la calidad está enfocada al aprendizaje organizacional que busca el cambio a través del trabajo en equipo donde cada quien es responsable de su proceso.(Duran et al., 2018)

Por otro lado, el establecimiento y la gestión de la expectativa entre el cliente y la organización que apuesta por la satisfacción, es definido como la calidad del servicio.(Silva & Venegas, 2017) Desde la perspectiva de la empresa busca innovar el servicio para alcanzar la eficiencia para sus clientes.(Phuong, et al, 2019)

En el mismo orden de ideas, la calidad de la atención es determinante de la lealtad del cliente. (Nunkoo, et al, 2019). Según Fontalvo, et al. (2020) aquellas empresas que ofertan servicios están pendientes que el servicio brindado u ofertado integra dimensiones sobre la calidad de un servicio.

Así mismo, el único juez es el cliente que busca que el producto debe alcanzar el nivel de excelencia mientras que cuanto se trata del servicio lo que busca es demostrar si tiene o no funcionamiento, a todo ello, esta entendido que en calidad no hay término medio. En este sentido, la empresa u organización ha de buscar como satisfacer a su cliente(López, 2015).

Es fundamental que las organizaciones dedicadas a la producción de bienes y/o servicios, visionen la calidad como algo fundamental y que exista empoderamiento de todos los miembros y se involucren para alcanzar la calidad de aquello que ofertará con la participación de todos. Es de conocimiento que la

evolución de la calidad puede ser caracterizada como la intervención, verificación de la calidad y la dirección general que viabilice los procesos.(Vela, 2020)

Es pertinente y oportuno, tener presente cada uno de los procesos de calidad que favorezca una adecuada integración de la organización que conduzca al cambio e innovación y excelencia deseada por la organización. (Hernández et al., 2017) Esta además recordar que son tres los factores que tienen relación directa con la calidad del servicio, como la personalización para la atención, eficiencia, y elementos tangibles. (Arciniegas y Mejías, 20117)

En lo que respecta a la medición de la calidad de un servicio, este está determinado por tres principales modelos: el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al.,(1994) tiene cinco dimensiones que puede ser aplicable a cualquier tipo de organización que brinda un servicio, pero tiene la dificultad que la dualidad de los reactivos sobre expectativas y percepciones pueden llegar a confundir (Reyes & Veliz, 2021)

Los niveles de la calidad del servicio son determinados mediante la escala de SERVQUAL que bien puede resultar favorable cuando cumple con las expectativas y desfavorables cuanto la percepción del cliente es desfavorable. (Ganga et al.2019). Para los autores Mendivel et al. (2020) consideran que de existir una mejor gestión administrativa mejor será la gestión del talento humano y por consiguiente la calidad del servicio resulta muy favorable.

Siguiendo con los aportes Fontalvo et al. (2020) las valoraciones de las dimensiones de la calidad tienen una tendencia a la estabilidad siempre y cuando se logre cumplir con las necesidades de los integrantes de una corporación. Cervantes et al. (2020) agrega que cuando una organización es valorada directamente por el cliente esta puede hacer mejoras para conseguir la calidad total en el marco de la integración de todos los representantes y miembros bajo la mirada de un trabajo común. (Cervantes et al., 2020)

El modelo SERVPERF ce Cronin y Taylor (1992) tiene igualmente cinco dimensiones, para uso de mercadotécnica, las dimensiones desarrolladas pueden no resultar suficientes o pueden crear confusión por la duplicidad de preguntas de percepción y expectativas. (Gonzales & Huanca, 2020)

Finalmente está la adaptación del modelo SERVQUAL en los servicios de agua de Franceschini et al.,(2010) está estructurado en diez dimensiones , para uso de la gestión ambiental , resulta ser muy completo para la medición de la calidad del servicio de las organizaciones que brindan el servicio de agua, pero por ser reciente demanda de mayor validaciones para ser un referente.(Quispe, 2020)

El fundamento teórico se apoya en cuatro teorías fundamentales que fundamentan su epistemología: en primer lugar teoría de control de calidad, apuesta por la diversidad de productos y servicios para atraer al cliente, aplica correctamente la gestión, busca satisfacer la comodidad del usuario, prevé sinergias entre trabajadores, mantiene coordinación de los equipos de trabajos para alcanzar las metas, cumplimiento de indicadores y estándares y aplicar la transversalidad.(Quispe, 2020)

También está presente la teoría de los trece principios, que busca marcar la diferencia desde el inicio, tomar en cuenta la opinión del usuario para fijar la calidad, dar solución inmediata, adecuada relaciones laborales, cumplimiento de funciones por los trabajadores, trabajo en equipo, aplicar las fases de la administración para alcanzar las metas, alcanzar la optimización del servicio o producto (Quispe, 2020).

La Teoría de Joseph Muran, propone que la calidad se consigue a través de identificación de debilidades, los productos deben satisfacer las necesidades para las cuales fueron diseñados, contacto permanente con los clientes para identificar la satisfacción de las necesidades, autoanálisis para identificar errores posibles y por último la calidad es una inversión que se justifica por medio de la satisfacción. Por último, la teoría de Juran cuyo propósito es ejecutar la planificación, el control y la mejora de la calidad. (Quispe, 2020)

La calidad del servicio, el usuario está determinado por dos componentes:
a) la calidad del producto y su orientación que cumplen ciertos indicadores de temporalidad, oportunidad, calidad técnica y pertinencia; b) atención y orientación relacionados con los indicadores de rapidez en atención, empatía, calidez y la satisfacción por el servicio o producto. (Becerra & Villegas, 2017)

Igualmente hay que tener en cuenta los dos elementos que permiten alcanzar la calidad de servicio en las empresas de servicio de agua, como es el caso: a) la sociedad como perspectiva: se involucra en la salud pública, el bienestar social y la economía de la comunidad; b) sobre el medio ambiente, que apuesta por la protección de los cuerpos de agua y el uso efectivo del recurso hídrico.(Becerra & Villegas, 2017)

La calidad del servicio tiene cinco dimensiones a) los elementos tangibles constituyen las cualidades físicas y la interfase del proveedor que tiene que ver con las instalaciones, equipamientos, el recurso humano y demás elementos que permitan al usuario contratar que viabilizan para que el cliente pueda contratar el servicio a la organización.(Melgarejo, 2020) Siendo sus indicadores: equipos modernos, infraestructuras modernas, disponibilidad de materiales, horarios de atención y orientación de los trabajadores.

La segunda dimensión de confiabilidad: es la habilidad para llevar el servicio de manera confiable.(Larrañaga, 2017) tiene como indicadores: cumplimiento de compromisos, solución de problemas por de los empleados, servicio de calidad, entrega del producto o servicio en tiempo establecido, cero errores.

Respecto a la capacidad de respuesta, que es la tercera dimensión, que permite determinar atender las necesidades que presentan las personas para conseguir un producto o servicio en el menor tiempo(Pinedo, 2019).Sus indicadores son: comunicación con clientes rapidez del servicio ofrecido, apoyo a los empleados, respuesta, inmediata a los usuarios.

Respecto a la cuarta dimensión es la empatía, que busca comprender los requerimientos e identificación de las demandas de los clientes o usuarios, y se proporciona atención personalizada.(Rivera, 2019) Sus indicadores son: atención individualizada, horario flexible, atención inmediata al usuario, comprende diversidad de tipos de cliente.

La quinta dimensión es la seguridad, está referida a las habilidades que ofrecen los trabajadores para demostrar confianza hacia sus clientes(Flores, 2019). Teniendo lo siguientes indicadores: El empleado transmite confianza,

seguridad del cliente para las transacciones, amabilidad para el cliente, conocimiento para dar respuesta al cliente.

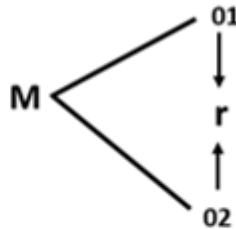
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue básica, por cuanto buscó profundizar y ampliar el acervo del conocimiento científico sobre la investigación en curso. (Hernández et al., 2014) Del mismo modo, son alusivos a los estudios experimentales o teóricos que buscan concebir nuevos conocimientos sobre los eventos vivenciados pero sin producir ninguna aplicación (OCDE, 2015)

El diseño fue no experimental correlacional descriptivo (Hernández et al., 2014) por cuanto se estudió la asociación entre las variables de estudio y fueron medidas en su estado natural sin la intervención del investigador. También es transversal porque los datos fueron recolectados en un solo momento y tiempo único. (Hernández et al., 2014) siendo el esquema siguiente (Fig. 1) :

Figura 1. Diseño de la investigación



Donde:

- M = Muestra
- 01 = Gestión administrativa
- 02 = Calidad del servicio
- R = Relación entre variables

Fuente. Elaborado por Perla García, Carlos Moisés Alejandro

3.2. Variables y Operacionalización

En lo que respecta a la variable Gestión Administrativa es concebida como la “acción ejecutora que se consigue a través de las diferentes fases del proceso para la administración considerando también las proporciones de la organización, que conduzca a los objetivos institucionales”. (Chiavenato, 2014, p.21)

El proceso de operacionalización ha permitido la medición del nivel de la gestión administrativa, siendo necesario la valoración de planeación, organización, dirección y control que son sus dimensiones. Los datos fueron recogidos a través de un cuestionario.

Los indicadores de cada una de las dimensiones descritos en el estado del arte e indicados en la matriz de operacionalización permitieron elaborar el cuestionario de 16 ítems con opciones de respuesta ordinales.

Respecto a la variable calidad del servicio, es concebida como “acciones que conduce a la obtención de un rendimiento, tanto para la organización como para el consumidor que percibe un aliciente al concurrir al mismo establecimiento y subseguir adquiriendo el mismo producto o de ser el caso el servicio”. (Zeithaml et al., 1992, p.31.)

Por otro lado, la variable ha sido operacionalizada para medir el nivel de la calidad que ofrece por el servicio de agua potable y esto fue logrado mediante la valoración de los elementos tangibles de las instalaciones, la confiabilidad que ofrecen el personal, la capacidad de respuesta por parte del personal, la empatía que mostraron al ofertar el servicio y por último la seguridad que son las respectivas dimensiones.

Finalmente, se tomaron los indicadores para cada uno de las dimensiones y en base a cada uno de ellos fueron elaborado el cuestionario de SERVQUAL estructurado en base a las cinco dimensiones e indicadores, contiene 22 ítems con de opciones de respuesta ordinales.

3.3. Población, muestra y muestreo

Fueron considerados como parte de la investigación los habitantes o pobladores del Centro poblado de Puerto Rico y Playa Blanca que tienen una población estimada al 2021 de 4,250 pobladores de la bahía de Illescas en Bayóvar, empresas y trabajadores de Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar según tabla 1:

Tabla 1
Población de Puerto Rico y Playa Blanca

| Población | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|-----------------|-------------------|
| Puerto Rico y Playa Blanca | 4,250 | 98.99 % |
| Trabajadores | 43 | 1.00 % |
| Total | 4,293 | 100% |

Fuente. Elaborado por Perla García, Carlos Moisés Alejandro

También se ha tomado en consideración:

- ✓ Criterios de inclusión: fueron considerados los colaboradores o trabajadores que tiene un año de servicio en el CAAB y los beneficiarios de Illescas en Bayóvar provenientes de la provincia de Sechura que libremente deseen participar del estudio.
- ✓ Criterios de exclusión: estuvo comprendido por aquellos trabajadores o beneficiarios que no cumplan con los criterios sugeridos para la investigación.

La muestra responde a una tipología finita, por cuanto se conoce la cantidad de población de los dos Centros poblados en Bayóvar: Puerto Rico y Playa Blanca usuarios y de los trabajadores del Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar. El cálculo se hizo mediante la fórmula de poblaciones finitas:

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

Donde:

N= Población

Z =1.88² (para una probabilidad de 94%)

P= Proporción que ocurran el evento (90%)

q= (1-p) = 6%

d²= error de estimación estimado 10%

Remplazando valores

$$n = \frac{4,250 \times 1.88^2 \times 0.06 \times 0.94}{0.10^2 \times (4,250-1) + 1.88^2 \times 0.06 \times 0.94} = 157 \text{ Usuarios}$$

$$n = \frac{43 \times 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}{0.10^2 \times (43-1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95} = 37 \text{ trabajadores}$$

Según lo calculado se considera 157 usuarios y 37 trabajadores.

Se utilizó el muestreo probabilístico, donde todos los trabajadores del Centro de servicio de agua y los pobladores de las localidades en mención tuvieron la posibilidad de ser elegidos de participar de la investigación, esto mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple.

La unidad de análisis estuvo comprendida por los trabajadores del CAAB y pobladores de Puerto Rico y Playa Blanca en Bayóvar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue la técnica empleada en la investigación, por ser un método de recolección de información de manera simple y directa a un grupo representativo de individuos relacionados con la investigación. (Hernández et al., 2014)

Los datos fueron recogidos mediante un cuestionario de preguntas cerradas que están directamente asociadas a los indicadores de la gestión administrativa de 16 ítems, permitirá tomar opiniones de las unidades de análisis. (Hernández et al., 2014)

Para la variable calidad del servicio se empleará el instrumento validado de SERVQUAL que está estructurado en tres secciones: la primera sección está relacionada a conocer las perspectivas de los beneficiarios y cuál es su apreciación sobre el servicio del agua recibido. El cuestionario SERVQUAL consta de 22 ítems y las opciones de respuesta están en la escala de 1 al 5.

La segunda sección está referida a tomar la percepción del usuario respecto al servicio que brinda El centro de abastecimiento Agua Bayóvar, es decir, hasta qué punto la empresa cumple con las condiciones establecidas.

La tercera sección está relacionada a medir la percepción de los usuarios frente a la importancia sobre las cinco dimensiones: elementos tangibles (1-4 ítems); fiabilidad (5-9 ítems); capacidad de respuesta (10-13); seguridad (14-17 ítems); empatía (18-22 ítems) que ponderan las puntuaciones alcanzadas.

Los instrumentos fueron validados a través de la técnica de juicio de expertos (serán tres profesionales) quienes dieron una valoración de aceptable a los dos instrumentos. En el cuestionario de gestión administrativa se determinó la validez de contenido, mientras que la Escala de SERVQUAL es un instrumento que tiene su propia validez y confiabilidad, pero igualmente fue validada y también tiene una validación muy favorable.

Los criterios de la ficha de validación son diez: Claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia.

El cálculo de la confiabilidad de los instrumentos se realizó a través de la prueba piloto donde se tomó como muestra al 10% de una muestra que tiene

similares características a la muestra objeto de estudio, obteniéndose los siguientes valores según detalle de la tabla 2.

Tabla 2
Confiabilidad de instrumentos

| Instrumento | Alfa de Cronbach | N° Ítems |
|--|-------------------------|-----------------|
| Cuestionario de gestión administrativa | ,848 | 16 |
| Escala de SERVQUAL | ,888 | 22 |

Nota. Prueba piloto

Fuente. Elaborado por Perla García, Carlos Moisés Alejandro

La prueba piloto determino que existe una confiabilidad favorable de ,848 del cuestionario de gestión administrativa (16 ítems) y de ,888 de la escala de SERVQUAL para medir la calidad del servicio que permitió recoger información de 22 ítems.

3.5. Procedimientos

Los resultados fueron presentados en tablas según el estilo APA 7ma versión. Para la aplicación de los cuestionarios aquellos que estaban en Oficina y de fácil acceso en forma presencial, mientras que aquellos colaboradores cuya actividad se desarrolla en campamento fueron compartidos a través de WhatsApp en formulario en línea, para tal efecto se coordinó con el encargado del área jefe de la División de Operaciones, para que proporcione el número de teléfono o correos electrónicos de los trabajadores. En el caso de los usuarios cuando se acercan a entregar el voucher de pago del servicio recibido, se les aplicará la encuesta.

Con la data obtenida, se procedió a generar una matriz de datos en Excel. Que permitirá crear la matriz en SPSS.

Mediante el software estadístico SPSS versión 28, se procedió a analizar la confiabilidad de los instrumentos mediante el Alfa de Cronbach, los resultados de los objetivos fueron obtenidas mediante la tabla de contingencia, finalmente la

prueba de hipótesis fue calculada a través del coeficiente de Spearman por tener ítems de carácter ordinal.

3.6. Método de análisis de datos

En lo que corresponde a los datos obtenidos de la encuesta, el procesamiento fue inmediato a través del comunicado mediante el programa Microsoft Excel, para elaborar una matriz de datos.

Los datos fueron exportados al programa SPSS versión 28.0 con el cual se procesarán utilizando herramientas de estadística descriptiva que posee el programa para generar las respectivas tablas de contingencia para los resultados de los objetivos.

Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadígrafo de coeficiente de Spearman, para datos ordinales.

3.7. Aspectos éticos

Se procedió a tomar en cuenta los aspectos éticos de la investigación científica.

La investigación es original, para tal efecto se presentará una declaración de autenticidad de los autores y asesor (ver anexo).

Los participantes no se fueron afectados, y la información y datos tuvieron un trato confidencial.

La investigación fue redactada, considerando el sistema de redacción APA versión 7 para citas y referencias, con ello se respeta la propiedad intelectual de las fuentes consultadas.

IV. RESULTADOS

El primer objetivo específico fue establecer la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, 2021

Tabla 3

Nivel de la planificación y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar 2021

| | | | Calidad del servicio | | | Total |
|-----------------------------|-----------|-------|----------------------|-------|---------|-------|
| | | | Alta | Media | Baja | |
| Dimensión Planeación | Muy buena | Fx | 2 | 3 | 7 | 12 |
| | | % | 5,4% | 8,1% | 18,9% | 32,4% |
| | Buena | Fx | 2 | 1 | 5 | 8 |
| | | % | 5,4% | 2,7% | 13,5% | 21,6% |
| | Regular | Fx | 1 | 1 | 1 | 3 |
| | | % | 2,7% | 2,7% | 2,7% | 8,1% |
| Deficiente | Fx | 2 | 5 | 7 | 14 | |
| | % | 5,4% | 13,5% | 18,9% | 37,8% | |
| Total | Fx | 7 | 10 | 20 | 37 | |
| | % | 18,9% | 27,0% | 54,1% | 100,0 % | |

Nota. Cuestionario de gestión administrativa y calidad del servicio

Fuente. Elaborado por Perla García, Carlos Moisés Alejandro

Según la percepción de los trabajadores, dejan entrever que la dimensión planeación muestra un nivel deficiente (37.8%), por cuanto los objetivos corporativos, así como las metas propuestas a futuro inmediato, las tareas y sus recursos respectivos no han permitido alcanzar una adecuada gestión. Por otro lado, el 32.4% de los trabajadores perciben que existe muy buena planificación porque se aplican estrategias para integrar y coordinar el trabajo, el 21.6% de ellos consideran que la planificación es buena porque pauta una dirección, minimiza la incertidumbre para anticiparse a los cambios a futuro, por último el 8.1% de los trabajadores argumentó que es regular porque consideran que aún no se consigue tener una adecuada planeación de las acciones a tomar para brindar un adecuado servicio en el centro de Abastecimiento Agua Bayóvar.

Por otro lado, respecto a la variable calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios refieren que es baja (54.1%) porque no siempre reciben respuestas

certeras por parte de los trabajadores, algunos no son empáticos, el ambiente no es el óptimo, entre otros. El 27.0% de ellos piensan que la calidad es media, por cuanto consideran que sus necesidades fueron satisfechas y recibieron amabilidad, sus quejas fueron atendidas en el menor tiempo posible y el ambiente es el adecuado. Mientras que solo el 18.9% de los usuarios consideran que el servicio recibido es de alta calidad, muestran una buena y adecuada comunicación con los usuarios, son atendidos con rapidez cuando solicitan información, son oportunas las respuestas, muestran trato cortés como de respeto, existe seguridad en los ambientes de atención entre otros.

H1: Existe relación positiva entre la planificación y la calidad del servicio en el Centro de abastecimiento de agua Bayóvar

Tabla 4

Relación la planificación y la calidad del servicio del Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar

| | | | Planificación | Calidad del servicio |
|------------------|----------------------|----------------------------|---------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Planificación | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,890** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 37 | 37 |
| | Calidad del servicio | Coeficiente de correlación | ,890** | 1,000 |
| Sig. (bilateral) | | ,000 | . | |
| N | | 37 | 37 | |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se determinó la existencia de la relación entre la dimensión planificación y la variable calidad del servicio del Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,890, con una significancia bilateral de 0,01 resultando asociación positiva moderada, es decir que mientras exista una deficiente planificación entonces habrá una baja calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar. En tal sentido se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 1 en relación a la dimensión y variable estudiada.

En el segundo objetivo se propuso determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, 2021

Tabla 5.

Nivel de la dirección y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar 2021

| | | | Calidad del servicio | | | Total |
|--------------------------------|------------|-------|----------------------|-------|--------|-------|
| | | | Alta | Media | Baja | |
| Dimensión Dirección | Muy buena | Fx | 1 | 0 | 2 | 3 |
| | | % | 2,7% | 0,0% | 5,4% | 8,1% |
| | Buena | Fx | 5 | 0 | 8 | 13 |
| | | % | 13,5% | 0,0% | 21,6% | 35,1% |
| | Regular | Fx | 1 | 5 | 4 | 10 |
| | | % | 2,7% | 13,5% | 10,8% | 27,0% |
| | Deficiente | Fx | 0 | 5 | 6 | 11 |
| | | % | 0,0% | 13,5% | 16,2% | 29,7% |
| Total | Fx | 7 | 10 | 20 | 37 | |
| | % | 18,9% | 27,0% | 54,1% | 100,0% | |

Nota. Cuestionario de gestión administrativa y calidad del servicio

Fuente. Elaborado por Perla García, Carlos Moisés Alejandro

Según la percepción de los trabajadores, dejan entrever que la dimensión dirección muestra un nivel bueno (35.1%) porque permite conducir y motivar a los trabajadores para que alcancen las metas de la organización, también hay buenos canales de comunicación que permiten la solución a los conflictos que pudieran presentarse ofreciendo soluciones, además administran correctamente los cambios. Por otro lado, el 29.7% de los trabajadores sostienen que la dirección es deficiente porque algunas veces los planes no son ejecutados de acuerdo a la estructura organizativa, mientras que el 27.0% de los trabajadores refiere que es regular porque a pesar de todo, no se logra concretizar entre todos los miembros el esfuerzo común para alcanzar las metas institucionales afectando así el trabajo, finalmente el 8.1% de ellos manifiestan que la dirección es muy buena a pesar que aún no se consigue tener una motivación completa, verdadero trabajo colaborativo y el comportamiento organizacional que permita unir esfuerzos para alcanzar las metas propuestas.

Respecto a la variable calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios refieren que es baja (54.1%) porque no siempre reciben respuestas certeras por parte de los trabajadores, algunos no son empáticos, el ambiente no

es el óptimo, entre otros. El 27.0% de ellos piensan que la calidad es media, por cuanto consideran que sus necesidades fueron satisfechas y recibieron amabilidad, sus quejas fueron atendidas en el menor tiempo posible y el ambiente es el adecuado. Mientras que solo el 18.9% de los usuarios consideran que el servicio recibido es de alta calidad porque cuenta con equipos modernos, moderna infraestructura, existe disponibilidad de materiales y el horario de atención es el adecuado para los usuarios.

H2: Existe relación positiva entre la dirección y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar

Tabla 6.

.Relación la dirección y la calidad del servicio Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar

| | | | Dirección | Calidad del servicio |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|-----------|----------------------|
| Rho de Spearman | Dirección | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,743** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | Calidad del servicio | N | 37 | 37 |
| | | Coefficiente de correlación | ,743** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 37 | 37 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se determinó la existencia de la relación entre la dimensión dirección y la variable calidad del servicio del Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,743, con una significancia bilateral de 0,01 resultando asociación positiva moderada, es decir que mientras exista una deficiente dirección de la gestión administrativa entonces habrá una baja calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar. En tal sentido se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 2 en relación a la dimensión y variable estudiada.

En el tercer objetivo de propuso identificar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar 2021

Tabla 7.

Nivel de la organización y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar 2021

| | | | Calidad del servicio | | | Total |
|-----------------------------------|------------|-------|----------------------|-------|--------|-------|
| | | | Alta | Media | Baja | |
| Dimension Organización | Buena | Fx | 2 | 0 | 7 | 9 |
| | | % | 5,4% | 0,0% | 18,9% | 24,3% |
| | Regular | Fx | 2 | 5 | 2 | 9 |
| | | % | 5,4% | 13,5% | 5,4% | 24,3% |
| | Deficiente | Fx | 3 | 5 | 11 | 19 |
| | | % | 8,1% | 13,5% | 29,7% | 51,4% |
| Total | Fx | 7 | 10 | 20 | 37 | |
| | % | 18,9% | 27,0% | 54,1% | 100,0% | |

Nota. Cuestionario de gestión administrativa y calidad del servicio
Fuente. Elaborado por Perla García, Carlos Moisés Alejandro

Al respecto los trabajadores consideran que la dimensión organización es deficiente (51.4%) por cuanto no se asignan las tareas oportunas, deficiencia para establecer los procedimientos y la asignación de recursos para el desarrolla de las mismas. Por otro lado, hay quienes afirman que la organización es regular (24.3%) porque aún no se cuenta con una adecuada infraestructura, la comunicación es vertical, hay desconocimiento de las funciones y hay dificultad para la designación de responsables de los recursos para la gestión correcta del centro de abastecimiento de agua. Finalmente, similar porcentaje de los trabajadores refieren que es buena porque se da una sistematización racional de los recursos para el desarrollo de las funciones y se pueda cumplir con las funciones correctas.

En cuanto a la variable calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios refieren que es baja (54.1%) porque no siempre reciben respuestas certeras por parte de los trabajadores, algunos no son empáticos, el ambiente no es el óptimo, entre otros. El 27.0% de ellos piensan que la calidad es media, por cuanto consideran que sus necesidades fueron satisfechas y recibieron

amabilidad, sus quejas fueron atendidas en el menor tiempo posible y el ambiente es el adecuado. Mientras que solo el 18.9% de los usuarios consideran que el servicio recibido es de alta calidad, muestran una buena y adecuada comunicación con los usuarios, son atendidos con rapidez cuando solicitan información, son oportunas las respuestas, muestran trato cortés como de respeto, existe seguridad en los ambientes de atención entre otros.

H3: Existe relación positiva entre la organización y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar

Tabla 8
.Relación la organización y la calidad del servicio Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar

| | | | Organización | Calidad del servicio |
|-----------------|----------------------|----------------------------|--------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Organización | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,683** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 37 | 37 |
| | Calidad del servicio | Coeficiente de correlación | ,683** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 37 | 37 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se determinó la existencia de la relación entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio del Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,683, con una significancia bilateral de 0,01 resultando asociación positiva moderada, es decir que mientras exista una inadecuada organización de la gestión administrativa entonces habrá una baja calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar. En tal sentido se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 3 en relación a la dimensión y variable estudiada.

El cuarto objetivo específico fue analizar la relación que existe entre el control y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar 2021

Tabla 9.

Nivel del control y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar 2021

| | | | Calidad del servicio | | | Total |
|--------------------------|------------|-------|----------------------|-------|--------|-------|
| | | | Alta | Media | Baja | |
| Dimensión Control | Bueno | Fx | 2 | 0 | 7 | 9 |
| | | % | 5,4% | 0,0% | 18,9% | 24,3% |
| | Regular | Fx | 4 | 5 | 6 | 15 |
| | | % | 10,8% | 13,5% | 16,2% | 40,5% |
| | Deficiente | Fx | 1 | 5 | 7 | 13 |
| | | % | 2,7% | 13,5% | 18,9% | 35,1% |
| Total | Fx | 7 | 10 | 20 | 37 | |
| | % | 18,9% | 27,0% | 54,1% | 100,0% | |

Nota. Cuestionario de gestión administrativa y calidad del servicio

Fuente. Elaborado por Perla García, Carlos Moisés Alejandro

Al respecto, los trabajadores tienen una percepción de la dimensión control como un nivel regular (40.5%) porque se puede percibir un buen desempeño del personal que labora allí, cumplen las metas institucionales y también se da la supervisión organizacional, en cambio el 35.1% lo consideran como deficiente por cuanto no son supervisadas las actividades que garanticen lo planificado y hacer las correcciones oportunas. Por último, el 24.3% de los trabajadores refieren que existe un buen control de los activos y pasivos porque no solo hace una medición del desempeño de los trabajadores a los parámetros establecidos, sino que aplica estrategias para mejorarlo.

Según la variable calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios refieren que es baja (54.1%) porque no siempre reciben respuestas certeras por parte de los trabajadores, algunos no son empáticos, el ambiente no es el óptimo, entre otros. El 27.0% de ellos piensan que la calidad es media, por cuanto consideran que sus necesidades fueron satisfechas y recibieron amabilidad, sus quejas fueron atendidas en el menor tiempo posible y el ambiente es el adecuado. Mientras que solo el 18.9% de los usuarios consideran que el servicio recibido es

de alta calidad, porque la institución prevé seguridad para el cliente, se efectúa una atención individualizada hay horarios flexibles, los empleados transmiten confianza entre otras.

H4: Existe relación positiva entre el control y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar.

Tabla 10

.Relación del control y la calidad del servicio Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar

| | | | Control | Calidad del servicio |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|---------|----------------------|
| Rho de Spearman | Control | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,753** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 37 | 37 |
| | Calidad del servicio | Coefficiente de correlación | ,753** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 37 | 37 |

** .La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se determinó la existencia de la relación entre la dimensión control y la variable calidad del servicio del Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, el cual arroja como resultado un coeficiente correlacional de ,753, con una significancia bilateral de 0,01 resultando asociación positiva moderada, es decir que mientras exista una inadecuada organización de la gestión administrativa entonces habrá una baja calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar. En tal sentido se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 4 en relación a la dimensión y variable estudiada.

El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, 2021

Tabla 11

.Nivel de la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar 2021

| | | | Calidad del servicio | | | Total |
|-------------------------------|-----------|-------|----------------------|-------|--------|-------|
| | | | Alta | Media | Baja | |
| Gestión administrativa | Muy buena | Fx | 2 | 0 | 6 | 8 |
| | | % | 5,4% | 0,0% | 16,2% | 21,6% |
| | Buena | Fx | 2 | 4 | 5 | 11 |
| | | % | 5,4% | 10,8% | 13,5% | 29,7% |
| | Regular | Fx | 3 | 2 | 4 | 9 |
| | | % | 8,1% | 5,4% | 10,8% | 24,3% |
| | Mala | Fx | 0 | 4 | 5 | 9 |
| | | % | 0,0% | 10,8% | 13,5% | 24,3% |
| Total | Fx | 7 | 10 | 20 | 37 | |
| | % | 18,9% | 27,0% | 54,1% | 100,0% | |

Nota. Cuestionario de gestión administrativa y calidad del servicio

Fuente. Elaborado por Perla García, Carlos Moisés Alejandro

Los resultados dejan entrever, que la variable gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores la consideran como buena (29.7%) porque ésta se realiza de manera eficaz y lo más económica posible garantizando el uso óptimo de recursos, el 24.3% de los trabajadores sostienen que perciben similares resultados para el nivel regular y malo, por cuanto muchas se presentan algunas factores externos o internos que escapa de su control (falta de energía, disponibilidad de equipamiento, entre otros) que afectan para que la gestión no se realice de forma óptima y solo el 21.6% de los trabajadores la consideran como muy buena porque se cuenta con líderes idóneos que han abordado con mayor detenimiento la planeación para un buena dirección, organización y buen control de la misma.

En lo que se refiere a la variable calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios refieren que es baja (54.1%) porque no siempre reciben respuestas certeras por parte de los trabajadores, algunos no son empáticos, el ambiente no

es el óptimo, entre otros. El 27.0% de ellos piensan que la calidad es media, por cuanto consideran que sus necesidades fueron satisfechas y recibieron amabilidad, sus quejas fueron atendidas en el menor tiempo posible y el ambiente es el adecuado. Mientras que solo el 18.9% de los usuarios consideran que es necesario hacer énfasis en los elementos tangibles, mostrar seguridad, confiabilidad y adecuada capacidad de respuesta por parte del empleado para atender al usuario.

Hi: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar.

Tabla 12.

Nivel de la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar 2021

| | | | Gestión administrativa | Calidad del servicio |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Gestión administrativa | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,791** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 37 | 37 |
| | Calidad del servicio | Coeficiente de correlación | ,791** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 157 | 157 |

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

Se determinó la existencia de la relación entre la variable gestión administrativa y la calidad del servicio del Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, el cual arrojó como resultado un coeficiente correlacional de ,791, con una significancia bilateral de 0,01 resultando asociación positiva moderada, es decir que mientras exista una deficiente gestión administrativa entonces la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar se tornará baja. En tal sentido se toma la decisión de aceptar la hipótesis general.

V. DISCUSIÓN

Según el primer objetivo específico, se encontró que el 37.8% de los trabajadores sostienen que la dimensión planificación resultó deficiente; mientras que otros sostienen que es muy buena, buena y regular. Así mismo, se determinó que la planeación correlacionó de forma positiva fuerte (Rho de Spearman = 0.890) con la calidad del servicio del centro de Abastecimiento de Agua, a un nivel de significancia de 0,000. Por cuanto los trabajadores consideran que la planificación se basa en alcanzar los objetivos corporativos, así como las metas propuestas a futuro inmediato, las tareas y sus recursos respectivos, además pauta una dirección, minimiza la incertidumbre para anticiparse a los cambios a futuro que permitan brindar un adecuado servicio en el centro de Abastecimiento Agua Bayóvar. Dichos resultados se contrastan con los obtenidos en la investigación de Mayor (2021) quien abordó la planeación en la Municipalidad a través de la generación de elementos que asistieron la gestión administrativa, lo cual culminó con una correlación directa positiva entre la planificación y la perspectiva desde la organización. Según los hallazgos, estos resultados han sido producto de las reformas realizadas según las necesidades de la población que tomó en consideración la Municipalidad desde la planificación estratégica. También los colaboradores sostuvieron que las transformaciones se dieron en el área de organización lo cual favoreció los procesos hasta la obtención de oportunos resultados planificados. Los resultados se sostienen en la teoría de Chiavenato (2014) quien resalta que el proceso de planeación es elemental para hacer la trazabilidad de los objetivos en una organización, siendo necesario tomar en consideración tanto los factores internos como externos para una óptima gestión administrativa. En este sentido, la planeación busca crear espacios acordes a la capacidad empresarial, identificando oportunidades y limitaciones en el contexto laboral que conlleve a anticiparse a las demandas del mercado competitivo.

En cuanto al segundo objetivo específico, los hallazgos demuestran que el 35.1% de los trabajadores sostienen que la dimensión dirección, resultó buena; mientras que otros trabajadores la perciben como deficiente, en cambio muy pocos trabajadores la consideran como muy buena. Así mismo, se determinó que la dirección presenta correlación positiva fuerte (Rho de Spearman = 0.743) con la calidad del servicio del centro de Abastecimiento de Agua, a un nivel de significancia de 0,000. Por cuanto los trabajadores consideran que la dirección permite conducir y motivar a los trabajadores para que alcancen las metas de la organización, también hay buenos canales de comunicación que permiten la solución a los conflictos que pudieran presentarse, ofreciendo soluciones que permitan brindar un adecuado servicio en el centro de Abastecimiento Agua Bayóvar.

Dichos resultados se contrastan con los obtenidos en la investigación de Barrea y Ysuiza (2018) quien investigó la asociación entre la gestión administrativa, resultando esta inadecuada en cuanto a la dirección (55%), organización (25%), planeación(41%) y control(39%), evidenciando así una sólida y fuerte la relación entre cada una de las dimensiones del proceso administrativo y la respectiva variable de estudio. Siendo fuerte la relación que existía entre cada una de las dimensiones del proceso administrativo y la respectiva variable de estudio. La investigación, aporta nuevo conocimiento sobre la gestión administrativa desde las dimensiones del proceso mismo que mostró sus debilidades en cada una de ellas debilitando la gestión administrativa.

Los resultados se sostienen en la teoría de Chiavenato (2014) quien a lo largo de sus investigaciones comprobó que las direcciones tienen dos grandes aristas para desarrollarse, por un lado, los directivos o administradores muestran una influencia en sus trabajadores para ejercer dominio sobre ellos y por el otro lado, ejercer liderazgo para motivar a los mismos a fin de sentirse en confort en su área de trabajo. También desde la dirección los subordinados son guiados y vigilados por superiores, que conduce al desarrollo efectivo de todo lo planeado, bajo la supervisión del administrador, quien previamente ha asumió decisiones en pro de la organización. Este proceso de dirección, es de vital importancia porque garantiza el adecuado y oportuno funcionamiento de la dirección administrativa.

El tercer objetivo específico, evidencia en sus resultados que el 51.4% de los trabajadores sostienen que la dimensión organización resultó deficiente; y para algunos la consideran como regular y buena. Así mismo, se determinó que la organización de la gestión administrativa presenta correlación positiva fuerte (Rho de Spearman = 0.683) con la calidad del servicio del centro de Abastecimiento de Agua, a un nivel de significancia de 0,000. Por cuanto no se asignan las tareas oportunas, deficiencia para establecer los procedimientos y la asignación de recursos para el desarrollo de las mismas que permitan brindar un adecuado servicio en el centro de Abastecimiento Agua Bayóvar.

Los resultados se corroboran con los encontrados en Larragaña (2017) quien indagó la asociación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, los resultados demuestran asociación directamente proporcional. Resultando está muy baja (52%), por cuanto los usuarios sostienen que no se sienten que la organización les ofrece buen servicio, tampoco los empleados son empáticos para resolverles el problema. Igualmente, la empresa no cumple con la satisfacción de las necesidades de sus clientes, respecto al estado civil, la categoría salarial como pastoral y el tiempo de servicio, lo cual ocasiona mayor insatisfacción en ellos. Similares resultados encontramos en Perales (2018) quien una relación directa y positiva media no solo de las dimensiones sino respecto a las variables abordadas por el servicio recibido.

Los resultados se sostienen en los supuestos de Chiavenato (2011) quien dice que la organización es una estructuración técnica y proceso donde los miembros de la organización tienen una interacción interna hasta conseguir las metas trazadas, los objetivos estratégicos. Por otro lado, esta fase favorece a agrupar las actividades que contribuyan a conseguir los objetivos institucionales, obviamente contando con la supervisión de la autoridad competente. En esta fase también se pueden presentar interrelaciones entre los responsables de los cargos para lograr los objetivos, que está marcado en la ubicación de los miembros del contexto, precisando los límites de cada unidad, pero de forma detallada y ordenada y que sus miembros no solo identifiquen sino apliquen sus funciones, como la de los demás miembros para lograr los fines institucionales y por ende mejorar la calidad del servicio brindado.

Por último, el cuarto objetivo, evidencia en sus resultados que el 40.5% de los trabajadores sostienen que la dimensión control resultó regular; y para algunos la consideran como deficiente y buena. Así mismo, se determinó que la organización de la gestión administrativa presenta correlación positiva fuerte (Rho de Spearman = 0.753) con la calidad del servicio del centro de Abastecimiento de Agua, a un nivel de significancia de 0,000. Por cuanto se puede percibir un buen desempeño del personal que labora allí, cumple las metas institucionales y también se da la supervisión organizacional, que permitan brindar un adecuado servicio en el centro de Abastecimiento Agua Bayóvar.

Dichos resultados se contrastan con los obtenidos en la investigación de Naquiche (2022) quien buscó investigar la asociación entre el control interno y la gestión administrativa, comprobando la existencia de la asociación directa y representativa. Es decir, si se realiza un correcto control, por ende, la gestión administrativa va tener una tendencia a mejorar gracias a la corrección de la actitud que se debe de exigir a los trabajadores, a elevar el número de controles en la organización. Por otro lado, en el estudio de Pacheco (2021), quien se propuso investigar la calidad desde la perspectiva de la imagen, corroboró además la existencia de correlación entre la imagen y la calidad del servicio que resultó poco satisfecha por parte de los usuarios, quienes manifestaron que la calidad del servicio no era la más óptima porque existieron factores condicionantes que impidieron resultados favorables sobre el servicio recibido.

Los resultados se sostienen en la teoría de Fayol quien refiere que el control es la última fase del proceso administrativo. Esta fase coadyuva a las entidades y organizaciones a autorregularse y mantener el desarrollo empresarial según lo planificado. Es decir, lo que no es medible tampoco puede ser podría ser optimizado, a pesar que el control tiene una relación directa con la dirección, por cuanto es la responsable de monitorear las actividades planificadas según el plan estratégico. Cabe indicar, que estas actividades no solo se monitorean sino se revisan que sean desarrolladas o ejecutadas de forma adecuada y oportuna según lo planificado. Además, está determinado de acuerdo a lo planificado por la organización y se rige por los principios establecidos y de esta manera se puede identificar posibles errores y corregir para prevenir males futuros. (Colorado y Tenorio,2021)

Respecto al objetivo general, se determinó que el 29.7% de los trabajadores consideran que la gestión administrativa es buena, pero también es regular y mala (24.3%) mientras que la calidad del servicio resultó ser baja (54.1%) y media (27.0%). Además, presenta correlación positiva fuerte (Rho de Spearman = 0.791) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del centro de Abastecimiento de Agua, a un nivel de significancia de 0,000. Es decir, conlleva a concluir que las dimensiones de planificación y organización resultaron deficientes, toda vez que las metas propuestas a futuro inmediato, las tareas y sus recursos respectivos no han permitido alcanzar una adecuada gestión. Además, no se asignan las tareas oportunas, deficiencia para establecer los procedimientos y la asignación de recursos para él desarrolla de las mismas.

La dimensión control resultó regular, por cuanto se percibe un buen desempeño del personal que labora allí, cumplen las metas institucionales y también se da la supervisión organizacional. Por último, la dimensión dirección resultó buena porque permite conducir y motivar a los trabajadores para que alcancen las metas de la organización, también hay existen adecuados canales de comunicación que permiten la solución a los conflictos que pudieran presentarse ofreciendo soluciones. Mientras que los usuarios sostienen que la calidad del servicio es baja, porque no siempre la atención es el menor tiempo, no reciben respuestas certeras por parte de los trabajadores, algunos no son empáticos, el ambiente no es él óptimo, no hay involucramiento por parte de los trabajadores cuando presentan reclamos, entre otras cosas.

Estos resultados reflejan similitud a los obtenidos en Muñoz (2021) que determino la relación entre la gestión administrativa y el desempeño de los colaboradores de la empresa del Cantón Portoviejo, encontrando correspondencia entre la transparencia de los procesos, el tiempo de respuesta, el servicio brindado, haciendo viable la calidad del servicio gracias a la optimización de la gestión administrativa. similares fueron los resultados encontrados en Perales (2018) quien analizó la correspondencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, siendo éstas positiva y significativa, pero media no solo en las dimensiones sino en sus respectivas variables. Mientras que en el estudio de Cisneros (2020) encontró que el análisis interno y externo, cuando se asumió el rol de empoderamiento para

alcanzar los objetivos estratégicos, la calidad no cumple adecuadamente las necesidades de los usuarios a través del proceso de mejora continua.

Estos resultados se sustentan en los supuestos teóricos de Chiavenato (2014) quien sostiene que la gestión administrativa es el conjunto de acciones para alcanzar determinados resultados mediante una manera adecuada y eficiente, optimizando los recursos para alcanzar los resultados que la organización se ha trazado en un plazo determinado. Así mismo, el desarrollo oportuno del proceso de la planeación, dirección, organización y control favorece a la calidad del servicio brindado. Entiéndase por calidad del servicio a la atención prestada (trabajadores) de unos individuos a otros llamados clientes que desean gozar del servicio y según sea su percepción, emitirá una opinión favorable o desfavorable al respecto. Dicho, de otra forma, es garantizar el acondicionamiento de la atención del consumidor atendiendo sus necesidades para alcanzar el servicio óptimo. (Barrera y Ysuiza, 2018)

VI. CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos bajo la teoría de Chiavenato para gestión administrativa como de Parasuraman Zeithaml y Berry para la calidad del servicio del Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, existe una correlación positiva fuerte (Rho de Spearman = 0.791) entre las variables estudiadas, a un nivel de significancia de 0.000. Es decir, las aplicaciones por parte de los directivos de los principios de la gestión administrativa, entonces las acciones garantizan el buen servicio.

Existe correlación positiva buena (Rho de Spearman = 0.890), entre la planificación y la calidad del servicio del Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, a un nivel de significancia de 0.000. Es decir, que en la medida que se aplique correctamente la planificación tomando en cuenta los objetivos corporativos, entonces se habrá tomado las mejores decisiones para el buen funcionamiento del centro.

Existe correlación positiva fuerte (Rho de Spearman = 0.743), entre la dirección y la calidad del servicio del Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, a un nivel de significancia de 0.000. Es decir, por cuanto los jefes implementen un programa de motivación, liderazgo y la efectiva comunicación, entonces la calidad del servicio será óptima.

Existe correlación positiva fuerte (Rho de Spearman = 0.683), entre la organización de la gestión administrativa y la calidad del servicio del Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, a un nivel de significancia de 0.000. Es decir, mientras estén correctamente estructurados los manuales de organización y las funciones correctamente designadas al cumplimiento de la misión y visión, se alcanzará un servicio de calidad.

Existe correlación positiva y fuerte (Rho de Spearman = 0.753), entre el control y la calidad del servicio del Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, a un nivel de significancia de 0.000. Es decir, en medida que los supervisores realicen el monitoreo, evaluación permanente con una retroalimentación eficiente, entonces la calidad del servicio será muy buena.

VII. RECOMENDACIÓN

Al director del Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, a formular un plan de mejora continua que especifique el cumplimiento de las políticas, normas, funciones, efectiva comunicación que busque optimizar el servicio de agua potable, tomando en consideración las cuatro dimensiones que garanticen que el 100% de pobladores de Illescas-Bayovar reciban un servicio de calidad.

A los jefes definir claramente la misión y visión institucionales donde se establezcan los objetivos, disponer de los recursos necesarios, plantear las oportunidades y seleccionar las estrategias de planificación que permitan brindar un mejor servicio la población en estudio.

A los jefes de área, definir claramente los objetivos institucionales, fomentar el trabajo en equipo, optimizar los canales de comunicación, promover la capacitación permanente de los trabajadores y aplicar estrategias motivacionales, el reconocimiento por metas bajo una dirección enfocada en los colaboradores.

A los jefes de áreas a optimizar la organización mediante una adecuada estructura institucional donde su articulación con los medios utilizados defina responsabilidades, funciones se evidencia el buen servicio.

A los supervisores a realizar el control y la evaluación 360° que permita analizar el cumplimiento de metas, optimizar recursos, identificar las oportunidades de crecimiento de sus trabajadores, un monitoreo constante con retroalimentación eficaz ante las deficiencias encontradas.

REFERENCIAS

- Abad, C. (2021). *Las tecnologías de información y comunicaciones en la gestión administrativa de instituciones educativas públicas. Caso: I.E.P. "Los talentosos del Perú"* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2697/DGTIC-ABA-JIM-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguirre, G., Serrano, B., & Sotomayor, G. (2017). El liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala. *Revista Universidad y sociedad*, 9(1), 187–195. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus27117.pdf>
- Arciniegas, J., Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Revista Comuni@cción*, 8(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100003&script=sci_abstract
- Barradas, M. ., Rodríguez, J., & Maya, I. (2022). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI Revista de Estudios en contaduría, administración e informática*, 10(28) 21–40. <https://recai.uaemex.mx/article/view/15678>
- Barrera, A. ., & Ysuiza, M. . (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de alto amazonas, Loreto 2018*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porras] <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4387>
- Becerra, J. ., & Villegas, J. . (2017). Gestión del servicio al usuario y su relación con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Martín]. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3932>
- Chávez, M. ., Castelo, A. ., & Villacis, J. . (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Fipcaec*, 5, 16–29. <https://doi.org/http://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos* (McGrawHill (ed.); 5ta. edición).

- Cisneros, A. . (2020). *Propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de administración de becas y ayudas económicas del Instituto de Fomento al Talento Humano*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://hdl.handle.net/10644/7288>
- Cervantes, G., Muñoz, G., Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 3(14) 2020.p.27. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/20411427.html>
- Colorado, A. ., & Tenorio, K. . (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca , restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2204>
- Carrasco, C., Alarcón, R., y Trianes, M. (2015). Eficacia de una intervención psicoeducativa basada en clima social, violencia percibida y sociométricos en alumnado de educación primaria. *Revista de Psicodidáctica*, 20(2), 247–262. <http://dx.doi.org/10.1387/RevPsicodidact.13206>
- Duran, S. ., Parra, M. ., & Garcia, J. . (2018). *El aprendizaje como técnica de mejora continua en la gestión de desarrollo organizacional en PyMES Colombianas*. https://www.researchgate.net/profile/Milagros-Villasmil/publication/331534665_Elementos_clave_del_emprendimiento_social_sustentado_en_los_principios_del_pensamiento_estrategico_en_Universidades_privadas/links/5c7ef8d192851c695058b5b1/Elementos-clave-del-emprendimiento-social-sustentado-en-los-principios-del-pensamiento-estrategico-en-Universidades-privadas.pdf#page=110
- Enciclopedia Economica. (2018). *Estructura organizacional* (Encicloped). <https://enciclopediaeconomica.com/estructura-organizacional/>
- Flores, G. I. (2019). *Calidad de servicio de atención al Cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima norte-2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29338>
- Flores, L. (2017). Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, periodo 2015- 2016. *Revista de investigaciones*, 6(4). 348-361

- Fonseca, C., Ibarra, L. ., & Santiago, R. (2020). *El trabajo colaborativo docente en la educación media superior* (FESC (ed.); Primero). <http://investigacion.uaem.mx/archivos/epub/trabajo-colaborativo/trabajo-colaborativo.pdf>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E. J., De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Revista Información técnica*. 31(4), 27-34. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- García, D., Londoño, C., & Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista Psyconex*, 8(12). <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981>
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile Ingeniare. *Revista Chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gonzales, L. ., & Huanca, E. . (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3031>
- González, M. R. (2014). *Estrés y desempeño laboral realizado en Serviteca Altense de Quetzal Tenango*. [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. <https://docplayer.es/32079005-Estres-y-desempeno-laboral-estudio-realizado-en-serviteca-altense-de-quetzaltenango-tesis.html>
- Gutiérrez, G., Vásquez, K. y Vilca, M. (2018). Influencia de la calidad de servicio en el posicionamiento de Plaza Veal Plaza Trujillo primer semestre. *Revistas de investigaciones aplicadas*, 22(2). 109-114 <http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2019.013>
- Hernandez, R., Batista, P., & Fernandez, C. (2014). *Metodología de investigación científica* (McGraw-Hil (ed.)).
- Hernández, H., Cardona, D. y Del Río, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Revista Información tecnológica*, 28 (5).15-22 Doi:

10.4067/S0718-07642017000500003

- Larrañaga, K. . (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6422?locale-attribute=es>
- López, A. (2015). *Modos de gestión y calidad en la prestación de los servicios públicos . Caso : Empresa AySAM , servicio de agua potable .* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo]. <https://bdigital.uncu.edu.ar/fichas.php?idobjeto=7589>
- Mayor, J. (2022). *Gestión administrativa y su incidencia en la planeación estratégica del gad municipal del cantón santa lucia provincia del guayas periodo 2020-2021*. [Tesis de maestria, Universidad Estatal de Milagro]. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5900>
- Medrano, J. . (2021). *Evaluación de la calidad de servicio del soporte técnico de tecnología informática utilizando el modelo SERVPERF y el marco ITSQM.Caso de estudio EDmpresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana EPFLOPEC*. [Tesis de maestría,Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2447>
- Melgarejo, M. (2020). *Diagnóstico de la calidad de servicio y Propuesta de mejora de las unidades de uso y cambio de Categoría del Departamento de Promoción y Ventas de la empresa de servicios de Agua Potable y alcantsrillado de Arequipa-SEDAPAR S.A 2019*. [Tesis de licenciatura,La Salle Universidad]. <http://hdl.handle.net/20.500.12953/89>
- Mendivel, R., Lavado, C. y Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, filial Chanchamayo. *Revista Conrado*, 16(72), 262-268. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n72/1990-8644-rc-16-72-262.pdf>
- Mochón, F., Mochón, M., & Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos* (Alfaomega Grupo Editor (ed.); Primera ed).
- Muñoz, C. . (2022). *Gestión administrativa en la empresa pública municipal de vivienda del cantón portoviejo y su incidencia en el desempeño profesional de los colaboradores*. [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro]. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5898>

- Ñaña, C. . (2017). *Comportamineto organizacional* .Universidad Continental (ed.).
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/4253>
- Naquiche, J. . (2022). *Control interno y gestión administrativa en el Gobierno Regional*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80761>
- Nunkoo, R., Teeroovengaduma, V., Ringlee, C. y Sunnasseeg, V., (2019). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Hotel Management Magazine*,9
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>
- OCDE (2015). *Medición de las actividades científicas, tecnológicas y de innovación Manual de Frascati 2015* Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental.
<https://doi.org/10.1787/9789264310681-es>
- Pacheco, D. . (2021). *Calidad de servicios y percepción de la imagen del Centro de salud tipo C, San Jacinto de Buena Fe. 2021* [Tesis de maestría, Universidad Estatal el Milagro]. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/6007>
- Perales, M. L. (2018). *Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Ico, 2018* [Tesis de maestria, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38126>
- Pinedo, P. N. (2019). *La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016* [Tesis de maestría,Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/28749>
- Phuong, T., Grant, D. y Menachof, D. (2019). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*. ,
<https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Quiñones, O. (2021). *Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima - 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Americas].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1235>
- Quispe, L. (2020). *La calidad del servicio y su incidencia en la gestión administrativa*

- *municipalidad distrital de Papaplaya – Región San Martín* [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán]
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo Del Conocimiento*, 6(4), 570–591. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2586>
- Rivera, M. L. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/2084>
- Robbins.S.P. (2018). *Administración* (Pearson HispanoAmerica (ed.)). <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf>
- Rodriguez, V. . (2021). *Relación entre la calidad de servicio de saneamiento de la empresa agua Tumbes y la satisfacción de los usuarios de la zona sur de Tumbes, Perú en el periodo 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porras]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8603>
- Rojas, C. ., Hernández, H. ., & Niebles, W. A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(1), 6. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Silva, B., & Venegas, V. (2017). *Análisis de calidad de servicio, medición aplicada a los clientes cuentacorrentistas de la banca de personas del Banco de Chile en la sucursal de Chillán* [Tesis de licenciatura, Universidad del Bio-Bio]. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/2944>
- Tipián, S. M. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9104>
- Vela, J. (2020). Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del hospital amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 67–80. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264>
- Veliz, W. (2021). *Habilidades blandas y calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer, Piura* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/61608>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operación de operación de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|--------------------------------|---|---|---------------------|--|--|
| Gestiona administrativa | Chiavenato.(2014) considera la gestión administrativa como la "acción ejecutora que se consigue a través de las diferentes fases del proceso para la administración considerando también las proporciones de la organización, que conduzca a los objetivos institucionales"(p.21). | Es la medición de la administración en la organización a partir la planeación, organización, dirección, control y evaluación a través de un cuestionario de 16 ítems. | Planeación | Documentos de gestión | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Totalmente de acuerdo (5) ✓ De acuerdo (4) ✓ Indeciso (3) ✓ En desacuerdo (2) ✓ Totalmente en desacuerdo (1) |
| | | | | Recursos para realizar la planificación | |
| | | | | Cumplimiento de metas | |
| | | | | Participación de los Instrumentos de gestión | |
| | | | Dirección | Motivación | |
| | | | | Liderazgo | |
| | | | | Trabajo cooperativo | |
| | | | | Comportamiento organizacional | |
| | | | Organización | Estructura | |
| | | | | Comunicación | |
| | | | | Responsable de recursos | |
| | | | | Conocimiento de las funciones | |
| | | | Control | Desempeño laboral | |
| | | | | Desempeño organizacional | |
| | | | | Metas | |
| | | | | Supervisión de los sistemas | |

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|-----------------------------|---|--|-------------------------------|--|--|
| Calidad del servicio | La calidad del servicio son las "acciones que conduce a la obtención de un rendimiento, tanto para la organización como para el consumidor que percibe un aliciente al concurrir al mismo establecimiento y subseguir adquiriendo el mismo producto o de ser el caso el servicio". (Zeithaml, et al., 1992, p.31) | Medición de la calidad del servicio que tiene el usuario respecto al producto o servicio adquirido. Se medirá a través de un cuestionario de 22 Items con opciones de respuesta ordinal. | Elementos tangibles | Equipos modernos | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Totalmente de acuerdo (5) ✓ De acuerdo (4) ✓ Indeciso (3) ✓ En desacuerdo (2) ✓ Totalmente en desacuerdo (1) |
| | | | | Infraestructura moderna | |
| | | | | Disponibilidad de materiales | |
| | | | | Horario de atención | |
| | | | Confiabilidad | Cumplimiento de compromisos | |
| | | | | Solución a problemas de los empleados | |
| | | | | Inicio con servicio de calidad | |
| | | | | Entrega del bien o servicio en el tiempo establecido | |
| | | | | Cero errores | |
| | | | Capacidad de respuesta | Comunicación con clientes | |
| | | | | Rapidez del servicio ofrecido | |
| | | | | Apoyo a los empleados | |
| | | | | Respuestas inmediatas a inquietudes del usuario | |
| | | | Seguridad | El empleado transmite confianza | |
| | | | | Seguridad al cliente para las transacciones | |
| | | | | Amabilidad para el cliente | |
| | | | | Conocimiento para dar respuesta al cliente | |
| Empatia | Atención individualizada | | | | |
| | Horario flexible | | | | |
| | El primer lugar atención del usuario | | | | |
| | Comprende la diversidad de clientes para dar satisfacción | | | | |

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar

Estimado colaborador (a)

A continuación, se le presenta el cuestionario con el fin de recoger su opinión sobre la Gestión administrativa del Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, debe ser objetiva en las respuestas. Los datos serán tratados con confidencialidad y responde a un tema netamente académico.

Indicaciones: Seleccione con una única respuesta para los ítems del cuestionario, considerando la siguiente escala: Totalmente de acuerdo, De acuerdo (4), Indeciso

| DIMENSIONES/ ÍTEMS | Totalmente de acuerdo (5) | De acuerdo (4) | Indeciso(3) | En desacuerdo (2) | Totalmente en desacuerdo (1) |
|---|---------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|
| Dimensión: Planeación | | | | | |
| 1. Está de acuerdo que el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar cuenta con documentos de gestión actualizados | | | | | |
| 2. El Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar usa adecuadamente los recursos asignados | | | | | |
| 3. Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas | | | | | |
| 4. Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión | | | | | |
| Dimensión: Dirección | | | | | |
| 5. En el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar se motiva constantemente al personal. | | | | | |

(3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1) marca con un aspa (X) en el cuadro que corresponda.

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 6. Existe liderazgo directivo | | | | | |
| 7. En el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar se realiza el trabajo en equipo. | | | | | |
| 8. El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad | | | | | |
| Dimensión: Organización | | | | | |
| 9. En el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar cuenta con una estructura organizativa adecuada | | | | | |
| 10. Existe comunicación fluida entre áreas | | | | | |
| 11. En el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar se distribuye eficientemente los recursos. | | | | | |
| 12. En el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar cuenta con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda. | | | | | |
| Dimensión: Organización | | | | | |
| 13. Constantemente se evalúa el desempeño del personal | | | | | |
| 14. Constantemente se evalúa el desempeño organización. | | | | | |
| 15. La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación | | | | | |
| 16. Existe supervisión de los Sistemas instalados en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar | | | | | |

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar

Estimado usuario(a)

A continuación, se le presenta el cuestionario con el fin de recoger su opinión sobre la calidad del servicio que brinda el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, debe ser objetivo en las respuestas. Los datos serán tratados con confidencialidad y responde a un tema académico.

Indicaciones: Seleccione con una única respuesta para los ítems del cuestionario, considerando la siguiente escala: Totalmente de acuerdo, De acuerdo (4), Indeciso

| DIMENSIONES/ ÍTEMS | Totalmente de acuerdo (5) | De acuerdo (4) | Indeciso(3) | En desacuerdo (2) | Totalmente en desacuerdo (1) |
|---|---------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|
| Dimension: Elementos tangibles | | | | | |
| 1. El personal orientador le explicó de manera clara acerca de la consulta y/o trámite requerido. | | | | | |
| 2. La consulta y/o trámite se realizó en el horario establecido atención. | | | | | |
| 3. Su atención se realizó respetando el orden de llegada. | | | | | |
| 4. La solicitud presentada es registrada en su sistema de registro de información | | | | | |
| Dimension: Confiabilidad | | | | | |
| 5. La atención al usuario se obtuvo con facilidad | | | | | |
| 6. La atención fue rápida. | | | | | |

(3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1) marca con un aspa (X) en el cuadro que corresponda.

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 7. La atención para el trámite solicitado fue rápida. | | | | | |
| 8. El personal encargado se encuentra capacitado para brindarle la información requerida. | | | | | |
| 9. Durante su atención en la ventanilla se respetó su privacidad y no hay errores | | | | | |
| Dimension: Capacidad de respuesta | | | | | |
| 10. El personal le brindó el tiempo necesario para absolver sus dudas o preguntas sobre su consulta. | | | | | |
| 11. El personal que le atendió le inspiró confianza. | | | | | |
| 12. El personal lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia. | | | | | |
| 13. Hay capacidad de resolución de dudas y/o dilemas | | | | | |
| Dimension: Seguridad | | | | | |
| 14. El personal que le atendió mostró interés para solucionar su problema | | | | | |
| 15. El personal orientador le explicó a Ud. en palabras fáciles de entender los requisitos para la consulta | | | | | |
| 16. El servicio infunde confianza y seguridad para realizar pagos electrónicos. | | | | | |
| 17. El local tiene señalizaciones de zonas de seguridad. | | | | | |
| Dimension: Empatía | | | | | |
| 18. La señalización de la atención (carteles, letreros y flechas) son adecuados para orientar a los usuarios para el servicio requerido y /o situaciones de emergencia. | | | | | |
| 19. Existe una comprensión en el servicio por parte del personal. | | | | | |
| 20. El personal tiene interés a los dilemas y necesidades de los clientes. | | | | | |
| 21. Hay una comunicación apropiada por parte del personal | | | | | |
| 22. El personal expresa amabilidad, respeto y paciencia en el servicio brindado. | | | | | |

Anexo 5: Ficha Técnica

Instrumento: Gestión administrativa

I. Datos informativos:

1. Denominación : Gestión administrativa
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario
3. Institución : Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar
4. Fecha de Aplicación : junio de 2022
5. Autor : Br. Perla García, Carlos Moisés Alejandro
6. Medición : Dimensiones de la Variable
7. Administración : Trabajadores del Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar
8. Tiempo de Aplicación : 10 min.
9. Forma de Aplicación : Individual.

II. Objetivo de la ficha:

Recoger información sobre la variable gestión administrativa

III. Dimensiones a evaluarse:

1. Planeación

- ✓ Documentos de gestión
- ✓ Recursos para realizar la planificación
- ✓ Cumplimiento de metas
- ✓ Instrumentos de gestión
- ✓ Dar a conocer los instrumentos de gestión

2. Organización:

- ✓ Estructura
- ✓ Responsable de recursos
- ✓ Comunicación

3. Dirección:

- ✓ Motivación
- ✓ Liderazgo
- ✓ Trabajo cooperativo
- ✓ Comportamiento organizacional

4. Control.

- ✓ Desempeño laboral
- ✓ Desempeño organizacional
- ✓ Metas

IV. Instrucciones:

- ✓ El Cuestionario de, consta de 16 ítems, correspondiendo (04) ítems por la dimensión planeación, (04) ítems por la dimensión dirección; (04) ítems la dimensión organizar, por último (04) ítems la dimensión control
- ✓ Se han establecido cinco niveles para describir las dimensiones investigadas: Totalmente de acuerdo; De acuerdo; Indeciso; En desacuerdo; Totalmente en desacuerdo.
- ✓ Cada ítem tiene una valoración de: Totalmente de acuerdo (5); De acuerdo (4); Indeciso (3); En desacuerdo (2); Totalmente en desacuerdo (1).
- ✓ El sistema de calificación del cuestionario, tiene como puntaje mínimo que se podía obtener, es 16 puntos y máximo 80 puntos.
- ✓ El resultado final es la suma de las 04 dimensiones haciendo un total de 80 puntos.

V. Materiales:

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

VI. Evaluación:

- ✓ El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada dimensión.
- ✓ El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel de gestión administrativa del Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar.

Anexo 5: Ficha Técnica
Instrumento: Calidad del servicio

I. Datos Generales:

1. Denominación : Calidad del servicio
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario
3. Institución : Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar
4. Fecha de Aplicación : junio de 2022
5. Autor : Br. Perla García, Carlos Moisés
Alejandro
6. Medición : Dimensiones de la Variable
7. Administración : Usuarios del centro poblado de Puerto Rico y Playa Blanca
8. Tiempo de Aplicación : 10 min.
9. Forma de Aplicación : Individual.

II. Objetivo de la ficha:

Recoger información sobre la variable Calidad del servicio

III. Dimensiones a evaluarse:

Elementos tangibles

- ✓ Equipos modernos
- ✓ Infraestructura moderna
- ✓ Disponibilidad de materiales
- ✓ Horario de atención

Confiabilidad:

- ✓ Cumplimiento de compromisos
- ✓ Solución a problemas de los empleados
- ✓ Inicio con servicio de calidad
- ✓ Entrega del bien o servicio en el tiempo establecido

Capacidad de respuesta:

- ✓ Comunicación con clientes
- ✓ Rapidez del servicio ofrecido
- ✓ Apoyo a los empleados
- ✓ Respuestas inmediatas a inquietudes del usuario

Seguridad

- ✓ El empleado transmite confianza
- ✓ Seguridad al cliente para las transacciones
- ✓ Amabilidad para el cliente
- ✓ Conocimiento para dar respuesta al cliente

Empatía

- ✓ Atención individualizada
- ✓ Horario flexible
- ✓ El primer lugar atención del usuario
- ✓ Comprende la diversidad de clientes para dar satisfacción

IV. Instrucciones:

- ✓ El Cuestionario de, consta de 22 ítems, correspondiendo (04) ítems por la dimensión **Elementos tangibles**, (05) ítems por la dimensión fiabilidad; (04) ítems la dimensión capacidad de respuesta, (04) ítems para la dimensión seguridad y por último (05) ítems en la dimensión empatía.
- ✓ Se han establecido cinco niveles para describir las dimensiones investigadas: Totalmente de acuerdo; De acuerdo; Indeciso; En desacuerdo; Totalmente en desacuerdo.
- ✓ Cada ítem tiene una valoración de: Totalmente de acuerdo (5); De acuerdo (4); Indeciso (3); En desacuerdo (2); Totalmente en desacuerdo (1).
- ✓ El sistema de calificación del cuestionario, tiene como puntaje mínimo que se podía obtener, es 22 puntos y máximo 100 puntos.
- ✓ El resultado final es la suma de las 04 dimensiones haciendo un total de 100 puntos.

V. Materiales:

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

VI. Evaluación:

- ✓ El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada dimensión.
- ✓ El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel de calidad del servicio del Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar.

Anexo 6

Ficha de validación de instrumento

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión administrativa

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala | Niveles o rangos |
|-----------------------------|------------------|--|---|---------|---|
| V1.: Gestión administrativa | D1: Planeación | <ol style="list-style-type: none"> 1. Documentos de gestión. 2. Recursos para realizar la planificación. 3. Cumplimiento de metas. 4. Participación en instrumentos de gestión | <ol style="list-style-type: none"> 1. El Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar cuenta con documentos de gestión actualizados. 2. El Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar usa adecuadamente los recursos asignados. 3. Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas. 4. Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión. | Ordinal | <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indeciso</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> |
| | D2: Dirección | <ol style="list-style-type: none"> 1. Motivación 2. Liderazgo 3. Trabajo cooperativo 4. Comportamiento organizacional | <ol style="list-style-type: none"> 5. En el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar se motiva constantemente al personal. 6. Existe liderazgo directivo. 7. En el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar se realiza el trabajo en equipo. 8. El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad | Ordinal | <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indeciso</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> |
| | D3: Organización | <ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura 2. Comunicación 3. Responsable de recursos 4. Conocimiento de las funciones | <ol style="list-style-type: none"> 9. En el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar cuenta con una estructura organizativa adecuada. 10. Existe comunicación fluida entre áreas. 11. En el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar se distribuye eficientemente los recursos. 12. En el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar cuenta con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda. | Ordinal | <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indeciso</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> |
| | D4: Organización | <ol style="list-style-type: none"> 1. Desempeño laboral 2. Desempeño organizacional 3. Metas 4. Supervisión de los sistemas | <ol style="list-style-type: none"> 13. Constantemente se evalúa el desempeño del personal. 14. Constantemente se evalúa el desempeño organización. 15. Constantemente se evalúa el desempeño organización y metas. 16. Existe supervisión de los Sistemas instalados en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar. | Ordinal | <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indeciso</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| N° | DIMENSIONES / ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Tiempo de relación con la familia | | | | | | | |
| 1 | El Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar cuenta con documentos de gestión actualizados. | X | | X | | X | | |
| 2 | El Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar usa adecuadamente los recursos asignados. | X | | X | | X | | |
| 3 | Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas. | X | | X | | X | | |
| 4 | Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Factores tecnológicos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | En el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar se motiva constantemente al personal. | X | | X | | X | | |
| 6 | Existe liderazgo directivo. | X | | X | | X | | |
| 7 | En el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar se realiza el trabajo en equipo. | X | | X | | X | | |
| 8 | El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: Condiciones ambientales de trabajo | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | En el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar cuenta con una estructura organizativa adecuada. | X | | X | | X | | |
| 10 | Existe comunicación fluida entre áreas. | X | | X | | X | | |
| 11 | En el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar se distribuye eficientemente los recursos. | X | | X | | X | | |
| 12 | En el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar cuenta con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 4: Modalidad de trabajo | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Constantemente se evalúa el desempeño del personal. | X | | X | | X | | |
| 14 | Constantemente se evalúa el desempeño organización. | X | | X | | X | | |
| 15 | Constantemente se evalúa el desempeño organización y metas. | X | | X | | X | | |
| 16 | Existe supervisión de los Sistemas instalados en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario sobre Gestión administrativa es pertinente a las teorías existentes, tiene relevancia en el marco del constructo, además los ítems están claramente redactados.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra.: ...Marina Fernández Miranda

DNI:02608620.....

Especialidad del validador:

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

28 de mayo del 2022.



Firma del Experto Informante

Anexo 7

Base de datos de cuestionario Gestión administrativa en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar

| ID | Planeación | | | | Dirección | | | | Organización | | | | Control | | | |
|----|------------|----|----|----|-----------|----|----|----|--------------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 |
| 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 16 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 28 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 30 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 31 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 32 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 33 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 37 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |

Anexo 8

Base de datos de cuestionario Calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar

| ID | Elementos tangibles | | | | Confiabilidad | | | | | Cap. De respuesta | | | | Seguridad | | | | Empatía | | | | |
|----|---------------------|----|----|----|---------------|----|----|----|----|-------------------|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|-----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 |
| 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 |
| 11 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 17 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 20 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 22 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 24 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 25 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 26 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 31 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 32 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 33 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 36 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 38 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 39 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 41 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 |
| 42 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 43 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 44 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 46 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 47 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 48 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 50 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 53 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 55 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 56 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 |
| 57 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 58 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 60 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 62 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 64 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 65 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 66 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 68 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 69 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 |
| 70 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 72 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 75 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 77 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 78 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 80 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 82 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 83 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 86 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 133 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 134 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 135 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 136 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 137 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 138 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 139 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 140 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 141 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 142 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 143 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 144 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 145 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 146 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 147 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 148 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 149 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 150 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 151 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 |
| 152 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 153 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 154 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 155 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 156 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 157 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 |