



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO DE  
SERVICIOS SEDAPAL BREÑA, 2021

**Línea de investigación:**

**Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Administración

**Autora:**

Salazar Suárez, Lissette Marlene

**Asesor:**

Novoa Uribe, Carlos Alberto  
(ORCID: 0000-0003-1646-2771)

**Jurado:**

Antón De Los Santos, Pedro Juan

Riveros Cuellar, Alipio

Bazan Briceño, José Luis

**Lima - Perú**

**2022**



**Referencia:**

Salazar, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios Sedapal Breña, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6446>



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO DE  
SERVICIOS SEDAPAL BREÑA, 2021**

Línea de Investigación:  
Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Grado de Maestra en Administración

Autora:

Salazar Suárez, Lissette Marlene

Asesor:

Novoa Uribe, Carlos Alberto  
(ORCID: 0000-0003-1646-2771)

Jurado:

Antón De Los Santos, Pedro Juan  
Riveros Cuellar, Alipio  
Bazan Briceño, José Luis

Lima-Perú

2022

**Dedicatoria**

Dedico mi trabajo a mi querida hermana Betzabé Judith Salazar Suárez por motivarme alcanzar mis sueños, a mis padres Judith y Orlando por el apoyo incondicional en mi carrera.

Y sobre todo a mi hija Isabella Del Carmen por su fortaleza, por ser la persona más especial quien con sus palabras de aliento y comprensión me permite lograr mis objetivos y culminación de mis metas.

### **Agradecimiento**

Quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que junto a mí caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención en especial para DIOS, mis padres Judith y Orlando, mis hermanos, Betzabé, Gerardo, Dajhana, Adrián y mi hija Isabella Del Carmen Agurto Salazar.

Muchas gracias a ustedes por demostrarme que «El verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere.»

Gracias a cada docente quienes con su apoyo y enseñanzas constituyen la base de mi vida profesional.

Gracias, infinitas a todos.

## Índice

<b>Carátula</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iii</b>
<b>Índice</b>	<b>iv</b>
<b>Resumen</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract</b>	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>08</b>
<b>1.1 Planteamiento del problema</b>	<b>09</b>
<b>1.2 Descripción del problema</b>	<b>11</b>
<b>1.3 Formulación del problema</b>	<b>11</b>
- Problema general	11
- Problemas específicos	11
<b>1.4 Antecedentes</b>	<b>12</b>
<b>1.5 Justificación de la investigación</b>	<b>19</b>
<b>1.6 Limitaciones de la investigación</b>	<b>19</b>
<b>1.7 Objetivos</b>	<b>20</b>
- Objetivo general	20
- Objetivos específicos	20
<b>1.8 Hipótesis</b>	<b>20</b>
- Hipótesis general	20
- Hipótesis específicas	20
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>22</b>
<b>2.1 Marco conceptual</b>	<b>22</b>
<b>III. MÉTODO</b>	<b>38</b>
<b>3.1 Tipo de investigación</b>	<b>38</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>38</b>
<b>3.3 Operacionalización de variable</b>	<b>39</b>
<b>3.4 Instrumentos</b>	<b>40</b>
<b>3.5 Procedimientos</b>	<b>41</b>
<b>3.6 Análisis de datos</b>	<b>41</b>
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>42</b>
<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>63</b>

<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>65</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>66</b>
<b>VIII. REFERENCIAS</b>	<b>67</b>
<b>IX. ANEXOS</b>	<b>72</b>

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021. Esto mediante una metodología descriptiva de enfoque cuantitativo con una muestra de 45 trabajadores a quienes se les aplicó dos cuestionarios con una confiabilidad de 0.869 y 0.875, en donde se pudo obtener que el 15.56% refiere que la gestión administrativa se desarrolla en un nivel malo, según el 51.11% en un nivel regular y según el 33.33% refiere que esta gestión se desarrolla en un nivel bueno, por otro lado el 11.11% presenta una calidad del servicio malo, el 60% regular y el 29.89% presenta una calidad del servicio bueno. Finalmente se concluye que la gestión administrativa guarda una relación directa con la calidad del servicio en el lugar de estudio, según el coeficiente de correlación de 0.735 significativo al 0.000.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, planificación, control, calidad de servicio.



## Abstract

The research aimed to determine the relationship between administrative management and quality of service at the Sedapal Breña Service Center, 2021. This through a descriptive methodology of quantitative approach with a sample of 45 workers to whom two questionnaires were applied with a reliability of 0.869 and 0.875, where it was possible to obtain that 15.56% refer that administrative management is developed at a bad level, according to 51.11% at a regular level and according to 33.33% refers that this management is developed at a good level, on the other hand 11.11% present a bad quality of service, 60% regular and 29.89% present a good quality of service. Finally, it is concluded that administrative management has a direct relationship with the quality of service at the place of study, according to the correlation coefficient of 0.735 significant to 0.000.

**Keywords:** Administrative management, planning, control, quality of service.

## I. INTRODUCCIÓN

La Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Centro de Servicios de Sedapal de Breña 2021 es la Tesis Académica cuyo objeto es optar el grado académico de Maestra en Administración; así como contribuir a la solución de la problemática de la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal de Breña 2021.

La gestión administrativa es un proceso en el cual se planean, organizan, toman decisiones, coordinan y controlan todas las actividades y procedimientos de la operatividad del servicio en el Centro de Servicios Sedapal de Breña.

Por su parte la mejora de la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña está referida en general a una gestión administrativa eficiente que permita la reducción de quejas y reclamos buscando elevar la satisfacción del servicio que se debe generar en todo centro de atención.

Sedapal es la empresa de agua potable y alcantarillado de Lima – Perú, una empresa de servicios es aquella cuya actividad principal es ofrecer un servicio (intangibles) con el objetivo de satisfacer necesidades colectivas, cumpliendo con su ejercicio económico (fines de lucro), así mismo busca eficiencia. en su desempeño para lograr sus metas y objetivos, para desarrollar la eficiencia, motivo por el cual el conocimiento debiera ser un recurso primordial para no cometer ningún error el cumplimiento de sus funciones.

En este contexto Sedapal como empresa que presta servicios tanto en la satisfacción de necesidades básicas, así como la atención al cliente a través de sus agencias de atención no tiene ningún objetivo estratégico que implique la buena atención a los clientes cuando se acercan a realizar gestiones en sus agencias de atención.

De acuerdo a nuestra experiencia de trabajo, SEDAPAL no cumple con la modernización de la gestión empresarial, lo cual lo podemos constatar en el centro de servicios de Ate, que es uno de los centros de servicios que cuenta con mayor instalación de conexiones de agua, por ende, con más clientes, que vienen a reclamar en el centro de servicios por la Calidad de Servicio de trabajo, por mala atención oportuna de sus reclamos.

Esto, conlleva que los clientes se sientan insatisfechos con la atención que recibe de SEDAPAL

A razón de ello se realiza mi investigación, el estudio se estructuro en nueve apartados con el siguiente contenido:

I: Introducción Trata la problemática, las investigaciones que le anteceden, los objetivos que se persiguen con la investigación y las hipótesis sugeridas por el autor.

II: Desarrolla el marco teórico y conceptual que apoya el estudio.

III: Contiene el método empleado por el autor en este estudio.

IV: Presenta los resultados alcanzados por el autor.

V: En él se efectúa la discusión o estudio de los resultados.

VI: Expone las conclusiones extraídas por el autor.

VII: Ofrece las recomendaciones como alternativas para solucionar la problemática estudiada.

VIII: En él se enlistan las fuentes de información empleadas por el autor.

IX: Conformado por los anexos que soporta el estudio

## **1.1 Planteamiento del Problema**

A nivel mundial en las organizaciones el tema de la calidad, características que satisfacen las necesidades de los clientes, es una ventaja competitiva, una actividad más del quehacer empresarial; al igual que la formación, adquisición de conocimientos,

actitudes, habilidades y conductas para el desempeño de una actividad, es algo que se debe hacer de manera dinámica teniendo en cuenta no solamente cambios tecnológicos, de conocimientos, habilidades, sino también actitudinales. Tomando a la Organización Internacional del Trabajo, OIT, quien define la capacitación como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada, se evidencia que vivimos en un mundo cambiante, en donde constantemente hay que formarse y capacitarse para ser competentes. Por lo tanto, las empresas deben concentrarse en aquellas competencias claves donde pueden distinguirse de las demás; tales competencias son un modelo que permite alinear el capital intelectual de una organización con su estrategia de negocios al facilitar simultáneamente el desarrollo profesional de las personas. (Parra y Rodríguez, 2016)

A nivel internacional en México El desajuste entre las competencias de los trabajadores y las que demanda el mundo del trabajo afecta la inserción laboral. El 43% de los empleadores mexicanos informan dificultades para reclutar candidatos que cumplan con el perfil de las vacantes abiertas. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2017)

Por otro lado según la OIT (2017), la situación de los mercados de trabajo de América Latina y el Caribe en 2017 se puede sintetizar en los siguientes datos: 25 millones de desempleados; 135 millones de personas trabajando en la informalidad, un 47% del total de la fuerza de trabajo; un 30% de personas bajo la línea de pobreza; un desempleo juvenil promedio de 18%, persistentes brechas y discriminaciones en materia de género, y por etnias.<sup>1</sup> Además, la región sigue siendo una de las más desiguales del mundo. Este es el panorama, no obstante, algunos avances significativos que tuvieron lugar en la década de auge, entre el 2003 y el 2013.

Asimismo, a nivel nacional el Perú tuvo una tasa de crecimiento promedio de 5.1% entre el 2000 y el 2015, cifra por encima del promedio de América Latina y el Caribe, que fue del 3.1%. En los últimos años ha mejorado en los indicadores de acceso y cobertura en la educación. La tasa neta de matrícula en secundaria alcanzó el 78% en 2014. La inversión en educación ha aumentado; como porcentaje del PIB pasó de representar un 2.9% en 2010 a un 3.6% en 2015. (OIT, 2017)

## **1.2 Descripción del problema**

Por otro lado, a nivel local la presente investigación se desarrollará en el Centro de Servicios Sedapal Breña, donde se ha observado que el número de quejas se incrementado en los últimos meses debido a una falta de atención a los usuarios, además se ha observado que el personal no suele tener una respuesta clara ante la duda o reclamo del usuario o cliente, es por lo cual importante que se estudie como la gestiona administrativa que se encarga de varios procesos en la empresa y de brindar los recursos necesarios para el servicio, puede estar repercutiendo en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios del Centro de Servicios Sedapal Breña.

## **1.3. Formulación de problema:**

### ***Problema general:***

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021?

### ***Problemas específicos:***

1. ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021?
2. ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021?

3. ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021?

4. ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021?

#### **1.4 Antecedentes**

##### ***Internacionales***

Fuentes (2019) en Ecuador presento su investigación titulada: “La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del Comercial Los Laureles de la Ciudad de Riobamba año 2018”. Con el objetivo de determinar cuál es el efecto de la gestión administrativa en el desempeño laboral del comercial Los Laureles, se identificaron cuáles son los factores que inciden de forma negativa en la gestión administrativa, además de conocer la situación actual del desempeño de los trabajadores del comercial. Mediante esta investigación se formularon estrategias de gestión administrativa para la mejora del desempeño laboral del comercial Los Laureles, que le permitirán al mismo elevar su crecimiento empresarial y económico. Para el desarrollo de la investigación se usó el método hipotético-deductivo que nos permitió determinar la problemática en estudio, comprobar la hipótesis; además se utilizó un tipo de investigación exploratoria, descriptiva y explicativa en la que se indago a profundidad el fenómeno, un diseño de investigación no experimental ya que se basa en su contexto natural. Por lo que se evidenció que la gestión administrativa mejora el desempeño laboral.

Maggi (2018) presentó su estudio en Ecuador “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro” con el objetivo de Evaluar el nivel de

satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. La muestra fue de 357 representantes de los niños. Metodología: SERVQUAL consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de la investigación fue transversal analítico, la recopilación de datos se realizó en el Hospital General de Milagro en agosto de 2017. Resultados: Las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. Finalmente se concluyó que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

Beltrán y Haro (2015) presento en Ecuador su estudio titulado: “La gestión administrativa y su incidencia en el compromiso laboral de la Policía Nacional del Ecuador”, con el objetivo de dar un aporte significativo al desarrollo organizacional de la Policía Nacional del Ecuador, estudio analítico – descriptivo sobre la incidencia de la gestión administrativa en el compromiso del talento humano policial. En enfoque de mi estudio es el cuantitativo. Se trabajó con una muestra de 400 encuestados a nivel nacional. La investigación de campo se la realizó en diversas unidades policiales de la ciudad de Quito, con la aplicación de 2 tipos de encuesta: la de diagnóstico, y la de propuesta de gestión, en donde se obtuvo una buena cantidad de información relacionada con la incidencia de estas 2 variables, en donde se determinó que si existe una elevada incidencia de la gestión administrativa en las personas, ya que se identificó el malestar existente en torno a esta temática por parte del personal policial, evidenciando la necesidad de implementar inmediatamente nuevas estrategias de

gestión organizacional tomándole como piedra angular al talento humano. La fórmula final que se aplica en este estudio es: Buena administración organizacional + Adecuado uso de recursos = Compromiso.

Hermida (2015) presentó en Ecuador su estudio titulado: “Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. Cuenca. 2014” con el objetivo de evaluar la calidad de atención de la consulta externa, a través de la medición de la satisfacción percibida frente a los servicios recibidos. Metodología: Se aplicó un diseño descriptivo transversal. El estudio se realizó en el Centro de Salud 2, Cuenca, julio del 2014, en una muestra probabilística de 287 usuarios. Se aplicó el cuestionario validado SERVQHOS, adaptado para los propósitos de la investigación. La encuesta fue aplicada a usuarios mayores de edad, después de la atención en los servicios de consulta externa. El análisis de los datos se realizó con estadística descriptiva, mediante el programa SPSS versión 15,0. Las variables discretas fueron operacionalizadas en número y porcentajes y las variables continuas en promedio  $\pm$  desviación estándar ( $X \pm DE$ ). Se aplicaron las pruebas estadísticas Alfa de Cronbach (0,866) y Kruskal – Wallis y chi cuadrado. Resultados: La muestra estuvo compuesta por usuarios adultos jóvenes ( $35,1 \pm 14,1$  años), 76,3% de mujeres, de estado civil casado (46,7%), de residencia urbana (94,1%), de instrucción media (46,7%), ocupación más frecuente (35,9%) quehaceres domésticos y sin seguro médico (77,7%). El servicio más consultado fue Medicina (55,1%). Se registró niveles altos de satisfacción en todos los departamentos y en forma global (77,4%), con significancia estadística ( $p < 0,05$ ). Existe un 76,3% de visitas subsecuentes. El grado de satisfacción elevado tuvo significancia estadística en las categorías subjetivas. Por lo que se concluye; que existe altos niveles de satisfacción



con el servicio global e individual, lo que se traduce en un servicio de calidad. La satisfacción del usuario se asocia con el trato que recibe del personal de salud.

Salto (2014) presento en Ecuador, presento su estudio titulado “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el Periodo 2012” con el objetivo de analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Para lo cual se hace un estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico transversal en una población de 4822 usuarios potenciales, de los cuales se toma una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 sujetos Se hace una encuesta con un cuestionario previamente validado, de 20 preguntas, con una confiabilidad medida por alpha de Cronbach de 0,832. Para el estudio las principales mediciones son calidad y satisfacción. Como resultados se encuentra que, al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ( $r = -0,184$ ;  $p 0,000\dots$ ). Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ( $r = -0,192$ ;  $p 0,000$ ).

### ***Nacionales***

Peña (2018) presentó su investigación con el título: “Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash” El propósito es determinar la relación entre la administración y la calidad del

servicio desde la perspectiva del usuario del municipio. El estudio de tipo básica de nivel correlacional, se desarrolló bajo un de diseño no experimental, en una muestra de 328 usuarios en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash, la técnica de recojo de información fue la encuesta a través de dos instrumentos, uno para cada variable de estudio. El procesamiento descriptivo e inferencial de los datos lo llevó a concluir que existe una correlación positiva significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario.

Larrañaga (2017) presentó su estudio: “Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016” El objetivo es identificar la relación que existe entre la administración y la calidad del servicio desde la perspectiva del trabajador Sedapal - Comas 2016. El tipo de estudio según su finalidad fue básico, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de alcance transversal y diseño no experimental. La población estuvo constituida por los trabajadores de Sedapal – Comas 2016, la misma que está constituido por 156 trabajadores, lo cual se realizó un censo. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la técnica de opinión de expertos y su instrumento es el informe de juicio de expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de encuesta con preguntas tipo Likert y su instrumento cuestionario. Concluyéndose que la gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016 tienen una relación fuerte, desde la perspectiva de los trabajadores.

Arévalo (2017) presento su estudio titulado: “Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017”, con el objetivo de determinar la relación entre la gestión y la calidad de los procesos en el sector de infraestructura del municipio de Morales, 2017. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, donde se aplicó instrumentos para la recolección de datos,

siendo dos cuestionarios una para cada variable, los cuales se aplicaron a una muestra de 27 colaboradores. Se obtuvo como resultados que la relación entre la Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, es de significancia bilateral (Sig. (Bilateral))  $E_s < 0,05$  es decir “0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo de 0,857, evidenciando una correlación positiva alta, que implica que la calidad de procesos van influenciados en un 73,5% por parte la gestión administrativa que es desarrollada en la Municipalidad Distrital de Morales. Evidenciando que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Talledo (2017) presento su estudio “*La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR*”. Para determinar la relación entre la administración de las dependencias y la calidad de los servicios que brinda la Dirección General del SERFOR, la población estuvo conformada por 163 funcionarios del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre - Dirección General del SERFOR y una muestra de 115 usuarios de acuerdo a una ecuación muestral con las variables: Administración y calidad de servicio. La metodología utilizada en esta encuesta es un enfoque hipotético deductivo, esta encuesta emplea un diseño no experimental en el nivel pertinente, recopilando información durante un período específico, que se desarrolló al aplicar las herramientas: El Cuestionario Administrativo y el Cuestionario de Calidad del Servicio en Escala Likert. Los resultados mostraron que el 26,96% de los empleados consideró que la gestión administrativa de la organización fue efectiva, el 53,91% consideró normal y el 19,13% consideró insuficiente. Por otro lado, el 23,48% de los trabajadores tiene un nivel de calidad de servicio alto, el 54,78% en un nivel medio y el 21,74% en un nivel bajo. Y según la prueba de Spearman, existe una correlación positiva directa entre las

variables administrativas institucionales y las variables de calidad del servicio, y el coeficiente de correlación es de 0,537, lo que indica que el resultado es moderado, con significancia estadística  $p=0,001$ , inferior a 0,05.

Tipián (2017) realizó su trabajo: “Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus” con el objetivo de establecer la relación que existe entre las variables mencionadas en el título. El estudio se desarrolló desde el enfoque cuantitativo caracterizándose por la recolección de datos, el uso de estadística en un proceso probatorio y la generalización de resultados. Metodológicamente se enmarcó en el tipo de investigación básica con un diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. El método usado fue el hipotético-deductivo. La población fue de 134 personas naturales que fueron usuarios que utilizaron el servicio de inscripción de los bancos de datos personales que brinda el área en estudio, y el tipo de muestra fue probabilística y constituida por 100 participantes. Respecto a la instrumentalización, a las variables gestión administrativa y calidad de servicio se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos escalas de opinión de 38 enunciados valorados con la Escala de Likert, la validez de los instrumentos generados fue dada por juicio de expertos y se usó el coeficiente Alfa de Cronbach para hallar la confiabilidad. Los resultados de la encuesta muestran que el nivel de gestión administrativa está significativamente correlacionado positivamente con la calidad del servicio. Validó la validez de la hipótesis propuesta de que “existe una relación significativa (0.000) y positiva (0.500) entre el nivel administrativo y la calidad del servicio para los usuarios residenciales de la DGPDP 2016”.

## 1.5 Justificación de la investigación

*Justificación teórica.* Este estudio servirá de base para otras investigaciones relacionadas al tema de gestión administrativa y la calidad del servicio. Se toma en cuenta los aportes teóricos de este estudio pueden constituir insumos relevantes respecto a la gestión administrativa, por lo tanto, coadyuvar a la mejora de la empresa, estableciendo bases duraderas en sus procesos y con ello el fortalecimiento de la empresa y de la calidad del servicio que les ofrece a sus usuarios.

*Justificación práctica.* Esta investigación será utilizada para comunicar los resultados que se obtendrán en la relación a la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, de esta manera proponer posibles soluciones al problema en base a lo observado y comprobado.

*Justificación metodológica.* Porque permitió determinar la relación entre las variables de estudio, teniendo como sustento las teorías y métodos utilizados. Asimismo, se propondrá un instrumento de medición para evaluar el cumplimiento de la secuencia metodológica. Este instrumento contará con la validez de criterio y confiabilidad estadística a la que se ha de recurrir, permitiendo al autor tomar decisiones antes de aplicar la acción necesaria, para determinar los resultados y su aporte.

## 1.6 Limitaciones de la investigación

Parte de las limitaciones de la investigación fueron la aplicación de los instrumentos a la muestra puesto que se entrevistó a funcionarios de la empresa y tuvimos que coordinar los tiempos para no interrumpir sus funciones, además se observar la atención que se le brinda a los usuarios por lo que tomó un promedio de un mes y medio obtener la información necesaria.

## 1.7 Objetivos

### *Objetivo general:*

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.

### *Objetivos específicos:*

1. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.
2. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.
3. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.
4. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.

## 1.8 Hipótesis

### *Hipótesis general*

Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.

### *Hipótesis específicas*

1. Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.

2. Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.
3. Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.
4. Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Marco conceptual

#### *Variable 1: Gestión administrativa*

Los autores Murillo y Reyes (2018) mencionan que la Gestión administrativa es el conjunto de diferentes acciones y procesos interrelacionados entre sí que persiguen el objetivo de asegurarle a la organización, de manera eficiente y efectiva, el soporte financiero y material necesario para su funcionamiento y desarrollo, controlando rigurosamente los recursos y empleándolos racionalmente.

Por otro lado, Jiménez y Lozano (2017) quienes citan a Home, (2012) mencionan que la Gestión Financiera es la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente. Entonces, la función de los administradores financieros, en lo tocante de decisiones se pueden dividir en tres áreas principales: las decisiones de inversión, las de financiamiento y las de administración de los activos.

Asimismo, los investigadores Cabrera et al. (2017) mencionaron que la Gestión Financiera es una de las áreas tradicionales que comprenden un proceso de gestión y gerencia de cada organización indistintamente de su tamaño o del sector al que pertenezca dicha empresa. Se torna indispensable poder realizar y ejecutar el análisis, decisiones y acciones a procesos de evaluación, en donde las mismas deben estar relacionadas con la estrategia y medios financieros que sean necesarios para sostener la operatividad de la organización propiciando al mismo tiempo el margen de utilidad para los accionistas. Es por ello que la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos.

Por otro lado, Saavedra et al. (2016), mencionaron que la gestión administrativa También conocida como administración financiera, implica el uso eficiente de los



recursos para alcanzar las metas de cualquier organización, y fija su atención en cómo la empresa puede crear y mantener valor. Para efectos de esta investigación, la gestión financiera está conformada por la elaboración de presupuestos, la toma de decisiones, el profesional contable, las proyecciones financieras, el financiamiento, el destino del financiamiento y la fuente de financiamiento.

Dentro de este contexto Valencia y Restrepo (2016) refieren que existen algunos ratios financieros, que permiten describir un estado de gestión financiero, como el indicador de rotación: Ingresos/Activos, que refleja aproximadamente la eficiencia empresarial, pero sin tomar en cuenta otras variables que en conjunto son importantes para la toma de decisiones. En este sentido, el análisis centrado en los indicadores, algunas veces puede llevar a conclusiones erradas sobre el verdadero comportamiento de la empresa, porque son medidas puntuales y determinísticas que no permiten inferir, por ejemplo, sobre tendencias, por sí solos, o incluso, sobre estados relativos de las empresas en comparación con otras de su misma naturaleza.

En el artículo de Ochoa y Gómez (2016) refieren que la gestión financiera puede hacer uso de un sin número de herramientas a través de las distintas etapas del proceso administrativo, que sean acordes con el modelo que se adopte; para esta entidad particularmente el presupuesto fue el instrumento adoptado para tal fin, estableciendo hacia donde debía ser dirigido el esfuerzo administrativo y financiero durante cada año y por consiguiente, quedando a cargo de los demás órganos que sea consecuente el accionar con el cumplimiento de esta directriz.

Rodríguez (2016) al respecto menciona que la gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos de funcionamiento de estas. En una empresa esta

responsabilidad recae en una persona: el gestor financiero que debe llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

### ***Dimensión 1: Planeación***

Según Arias (2010) es un procedimiento para la toma de decisiones, realizada con el objetivo de lograr un resultado a futuro, considerando la realidad actual además de las características internas como externas de la organización que puedan influir en el resultado deseado. (p.33).

Un poco más extrema es la posición de Louffat (2012) quien señaló que “sin planificación no hay procesos, y sin éstos no hay organización”. (p.22). Es decir, la planificación ocupa el centro de todo proyecto, empresa u organización coherente, siendo considerada como el primer paso en los procedimientos administrativo.

Es así que David (2013) refirió que la única seguridad en una organización es que se producirá un cambio siendo este positivo o negativo dependiendo de los procesos ejecutados y planeados, asimismo la planificación es una proyección a futuro de la organización donde se detallan las estrategias y métodos para poder cumplir con la misión de la organización, así como de sus metas trazadas.

Por su parte Koontz y Weihrich (2013) mencionaron que la planeación es una selección de objetivos y metas para poder elegir la mejor estrategia para lograrlo, lo cual requiere de decisiones y una línea de acción para elegir entre las diferentes opciones. (p. 106).

Dentro de la dimensión planeación encontramos indicadores como las oportunidades laborales: que es un antecesor de la planeación en si por lo cual no se le considera como parte del proceso, pero es un punto de partida de la planeación donde el conocimiento de la oferta tanto externa como interna es esencial. (Ferrer, 2017); asimismo tenemos a los objetivos laborales considerados como la siguiente etapa de la

planeación donde se plantea los objetivos de la organización y por cada unidad o área. Con una proyección tanto a corto como largo plazo. Estos objetivos especifican las metas y objetivos que se desean cumplir. (Ferrer, 2017); dentro de este contexto encontramos el Plan estratégico: este es un documento que permite conocer la integración del plan en base a los objetivos económicos, financieros y estratégicos, con lo que la organización cuenta para cumplir con sus metas próximas y futuras. (Sánchez, 2015).

### ***Dimensión 2: Organización***

Considerado como el proceso donde se ordenan y definen las responsabilidades que cada área tiene que realizar de acuerdo a los planteado y planificado, donde se impone la autoridad y se brinda los recursos necesarios para ello. Asimismo, son procesos que se realizan para alcanzar las metas propuestas en el plan operativo, proyecto de ejecución inmediata o a largo plazo. (Cadillo, 2017).

De igual manera, Louffat (2012) refirió que la organización es el segundo elemento en una gestión administrativa donde el diseño de las estrategias y de los diferentes elementos y áreas dentro de una organización, están alineados con los objetivos de la institución. (p.24)

Por su parte David (2013) refiere que el objetivo de la organización es generar un esfuerzo coordinado entre los integrantes y áreas de una institución o empresa para cumplir con las tareas y funciones definidos, lo cual serán reportados a sus intendencias superiores, o jefes a cargo. Por lo cual la organización es definir quienes realizarán las acciones y a quienes los resultados serán reportados.

Por otro lado, en relación a los indicadores tenemos a **las funciones laborales** los cuales son una serie de responsabilidades y tareas a realizar por una persona elegida, en otras palabras, son las funciones que desempeñara el empleado relacionado a su

puesto de trabajo, pero no siempre las funciones están basadas en el título del puesto. (Kokemuller, 2018); asimismo tenemos a los **valores organizacionales** que son cualidades que el trabajador presenta en base a lo moral y ético, también se le consideran como los atributos y características tangibles de la persona las cuales pueden ser modificadas en un principio para el logro de objetivos pero que también serán para la formación de la persona. Otro indicador de esta dimensión es la **comunicación institucional** que es un proceso que las personas poseen para el intercambio de información, por su parte Stanton, Etzel y Walker (2010), mencionan que la comunicación es una transmisión verbal o no de una información por parte de una persona hacia quien desee captar o asimilar dicha información.

### ***Dimensión 3: Dirección***

Definida por Chiavenato (2012) como la función de grado administrativo que la plana superior utiliza para una interrelación con sus subordinados. Para que la planeación y organización tenga mayor éxito depende mucho del tipo de comunicación que se ejerza con la motivación y liderazgo adecuado.

Asimismo, la dirección es considerada como la etapa más compleja de la gestión puesto que incluye proceso como la comunicación, orientación, asistencia en la ejecución todo ello con un liderazgo activo y relacionado a las exigencias de la institución y grupo humano, para poder ejercer sobre ellos una influencia capaz de lograr con las metas deseadas. (Ferrer, 2017).

Dentro de este contexto el autor Louffat (2012) definió la esencia de la dirección como el responsable de cuidar que las interrelaciones dentro de la institución o empresa se desarrollen productivamente, para poder cumplir con lo planeado y organizado con anterioridad, dirigiendo el grupo humano que son los trabajadores que son considerados como los ejes principales de cualquier organización. (p.23)

Por su parte Koontz et al. (2012) refirieron muchas veces la dirección es comparada como la similar del liderazgo, ya que el gerente muchas veces tiene que ser un buen líder para poder cumplir con las metas en una interrelación administrativa con el grupo humano a cargo, donde brinde las acciones y condiciones necesarias para motivarlos en alcanzar la misión de forma eficiente, lo que requiere de una planificación cuidadosa donde se establezca la estructura de la organización adecuada al trazo de las metas y objetivos de la empresa.

Dentro de la dimensión dirección tenemos **indicadores** como el **liderazgo institucional**, considerado como las acciones que un líder debe cumplir o realizar para poder influir de forma positiva y productiva en el grupo humano, con el propósito de alcanzar las metas propuestas por la organización. (Human and Partners, 2013). Asimismo, el líder es considerado como aquel individuo que la agrupación sigue quienes lo reconocen como el elemento a seguir quien les orientara. Es quien va a la cabeza de cualquier grupo quien lleva al objetivo y realiza las acciones necesarias para cumplirlo. (La Real Academia de la Lengua Española [RAE], 2014). Por su parte Zuzama (2014) menciona que el líder de una institución, es quien crea o fomenta una cultura organizacional acorde a los objetivos, es quien define lo que se tiene que alcanzar, fomenta los valores y normas que se desarrollan en ello. Otro indicador es la **orientación institucional** la cual es muy importante en la gestión municipal y que como líderes es esencial para encaminar a los trabajadores en función de los objetivos que se pretenden cumplir además de lograr con las metas personales de cada uno y como conjunto; también tenemos a las **acciones de inducción** las cuales son acciones elementales como la presentación de la misión y visión de la empresa, sus normas y políticas, entre otras, donde también se trata temas como la seguridad social los derechos y beneficios, entre otros elementos que pueden convertirse en un obstáculo

para una buena identificación con la empresa o perjudicar el desempeño deseado por la persona contratada.(Vásquez, 2018); por ultimo tenemos a la **motivación del personal** a la cual se le puede definir como la determinación o voluntad que impulsa a la persona a hacer determinadas acciones o comportamientos para alcanzar un determinado objetivo.

#### ***Dimensión 4: Control***

Según Chiavenato (2012) es donde las acciones se destinan a verificar si se están cumpliendo con los objetivos y metas planteadas, es por lo cual el control tiene la suposición de que existen planes y objetivos ya que si en eso no existe el propósito del control. Es por lo cual el control vigila y supervisa si la ejecución de las acciones va de acuerdo a la expectativa planteada a lograr, lo que su complejidad se agranda de acuerdo a los plazos o la cantidad de metas propuestas.

En efecto Daft y Louffat (2012), mencionaron que el control implica la vigilancia del desempeño de los trabajadores, para la determinación de que sus efectos están logrando cumplir con lo planeado porque de lo contrario se deberá tomar acciones correctivas necesarias, esto se dan en función de los objetivos y el tiempo que tienen como plazo para ser cumplidos. (p. 54).

Asimismo, David (2013) refirió que el control son una serie de actividades que se realizan con el fin de analizar y asegurar que las acciones realizadas y los resultados obtenidos sean acordes a los esperado y planificado.

Dentro de la dimensión **control** tenemos **indicadores** como el **seguimiento del personal:** que es una cualidad propia de la supervisión del gerente o los encargados de ello, lo que favorece en la prevención de riesgos o problemas que afecten el cumplimiento de los objetivos, también se encarga de fortalecer las relaciones entre los

integrantes de la organización. Por otro lado, tenemos a las **políticas internas** que son una asociación de directrices documentadas que definen las normas o conductas que los trabajadores deberán cumplir. Claro esto relacionado y fundamentado bajo las leyes que protegen al trabajador. (Joseph, 2015); otro indicador de esta dimensión es el **grupo de trabajo**: el grupo de trabajo son acciones conjuntas realizadas por la integración de trabajadores dirigidas por un líder que fomente esta colaboración, así mismo esto fomenta la participación e integración en las decisiones que son de la empresa y conciernen o se relacionan a ellos. Finalmente tenemos como indicador a la **evaluación del personal** es un proceso el cual se desarrolla con el fin de poder medir el desempeño del trabajador para poder tomar decisiones en base a ello, asimismo este proceso estimula al trabajador donde el visualice que se toma en cuenta sus habilidades y formación en sus funciones. Asimismo, es una herramienta que permite al gerente o jefe a cargo para evaluar si se promoverá al trabajador o es necesario un cambio inmediato. Dentro de ello también ayuda a determinar políticas de recursos humanos adecuados a las necesidades de la organización. (Ibañez, 2010)

### ***Variable 2: Calidad de servicio***

Es el servicio brindado, en base a lo desarrollado por la entidad, tomando como referencia las expectativas de los usuarios. (Pizzo, 2013)

Así mismo refirió que la calidad del servicio como un hábito formado y practicado por una organización teniendo en cuenta las expectativas de sus clientes de que el servicio sea accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y Confiable, aún en circunstancias imprevistas o errores, de tal manera que los clientes se sientan comprendidos, atendidos y atendidos personalmente, dedicados y eficientes,

y asombrados con un valor mayor al esperado, proporcionando así a la organización mayores ingresos y menores costos. (p.112)

En este caso el autor manifiesta que la calidad del servicio está sujeta a la opinión o percepción del cliente tomando en cuenta sus inquietudes para mejorar el nivel de la calidad.

Según Moyano, et. al (2011) manifiestan que:

La calidad del servicio explica el punto en el cual un bien o servicio tiene a satisfacer las exigencias del consumidor. La calidad en un bien o servicio es la apreciación que el consumidor concibe de estos. La industria elabora el bien o presta el servicio el cual es acogido por el cliente, quien tiene su propia percepción de la calidad del bien o servicio obtenido (p.180).

El autor manifestó que la calidad del servicio se debe de dar de manera integral, en la cual se evalué las funciones, características y comportamientos del servicio brindado.

Es entendido por la directiva de las entidades como aquella satisfacción por parte de los usuarios, siendo relevante la eficiencia de la institución de manera competitiva beneficiando a los usuarios. (Vásquez, 2017)

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. Sin embargo, en muchas ocasiones puede llegar a ser empleado por las organizaciones incorrectamente, afectando tanto al desarrollo y crecimiento de las mismas, por lo cual, principalmente se debe definir la importancia



de dicho servicio al cliente, para poder estructurar adecuadamente la forma más óptima de llevarlo a cabo. (Instituto Tecnológico de Sonora, 2015).

Por lo descrito en el concepto anterior la calidad del servicio es de suma importancia en el desarrollo de una organización o empresa ya que esta será la imagen de tales entidades que les jugará en contra o a favor de sus intereses.

### ***Dimensión 1: Elementos tangibles***

Estos componentes son considerados como el “exterior que percibe el usuario de las instalaciones de la organización, las cuales intervienen en la eficiente atención de los mismos” (ESAN, 2015)

Asimismo, son aquellos elementos complementarios en la atención de los usuarios que permiten, que su estancia temporal sea agradable, son los elementos que el usuario percibe del servicio en general que va desde las condiciones del lugar de espera, hasta el trato que recibe del personal y administrativo de la institución.

#### **Infraestructura**

La infraestructura son los medios técnicos e instalaciones que tienen como objetivo facilitar o desarrollar una actividad determinada, brindando confort y seguridad a quienes trabajan en dicha asociación, así como aquellos que necesiten los beneficios de dicha actividad.

#### **Limpieza**

La limpieza es un elemento importante en la atención, y en cualquier servicio o actividad, pero más aún en actividades donde se brinde un servicio que involucre la salud de las personas es por ello que las instalaciones también deben presentar limpieza y orden, pues demuestra un buen aspecto, lo que brinda confianza al usuario.

### Presentación del personal

Así mismo los colaboradores deben presentar las indumentarias requeridas para su puesto, esto debido a que cualquier usuario de un servicio está muy pendiente de la imagen que le proyecte el profesional que resuelve sus necesidades ya que la primera impresión es un elemento muy relevante en la percepción de la capacidad del profesional por parte del usuario. (Ruiz, 2017)

### ***Dimensión 2: Fiabilidad***

Este componente hace referencia a la “actitud confiable y precisa que demuestra el colaborador, demostrando también prestar una atención de forma adecuada y cuidadosa. Tomando en consideración las siguientes características” (Urriago, 2014).

Fiabilidad es aquel aspecto de la garantía de la calidad que se ocupa de la calidad del funcionamiento del producto. Otra definición de fiabilidad podría ser es la probabilidad de realizar, sin errores, una función específica en determinadas condiciones y periodo de tiempo. Comparando este concepto con el concepto de control de calidad, veremos que la fiabilidad tiene que ver con la calidad a largo plazo, en tanto que el control de calidad tiene que ver con el relativamente corto periodo de tiempo necesario para producir el producto. (Carbajal, 2017)

### Sencillez de trámites

La información del usuario debe estar siempre organizado de tal manera que se lo requiera y facilite su búsqueda. Asimismo, se debe manejar un sistema que permita la rápida ubicación de los datos del usuario o registros de entrada y salida en lo referente a su atención en la institución.

### Continuidad

Se debe respetar y ordenar adecuadamente a atención de los usuarios sin alterar el orden ya establecido. La continuidad en atención significa que se debe mantener el flujo de

atención con un ritmo adecuado donde se logre atender a la mayoría de usuarios destinados en un determinado día. (Ruiz, 2017)

### Respeto

El respeto es la valoración que tenemos en cuanto a otra persona, o fenómeno con el cual interactuamos en cualquier rango de tiempo, es un valor social, que es recíproco, es un reconocimiento en este caso de la igualdad entre el usuario y el colaborador. (Ruiz, 2017)

La palabra respeto proviene del latín respectus y significa “atención” o “consideración”. De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española (RAE), el respeto se asocia con el acatamiento que se hace a alguien; incluye atención y cortesía. El respeto es un valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, el respeto es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad.

### ***Dimensión 3: Capacidad de respuesta***

En este componente los colaboradores y directivos deben demostrar “prontitud y espíritu servicial en la atención, ya que al usuario le ofusca estar esperando, por lo que exigen una atención rápida” (Urriago, 2014)

Al mismo tiempo La capacidad de respuesta se refiere a la actitud para ayudar a los clientes y brindar un servicio oportuno. La capacidad de respuesta como la fiabilidad también incluye el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos (Carbajal, 2017)

En términos generales, la capacidad de respuesta de cualquier sistema es su probabilidad promedio de producir una respuesta de calidad aceptable a un costo aceptable dentro de un marco de tiempo aceptable para responder a la demanda. En el

caso específico de la relación entre los dirigentes y el pueblo, los dirigentes tienen mayor capacidad de respuesta en la medida en que las prioridades de su agenda política coinciden con las prioridades de la demanda pública. (Carbajal, 2017)

#### Claridad

Se refiere a que el enunciado, la expresión o la frase son entendibles por la mayoría de personas, así mismo indica la exactitud y consistencia de la respuesta a una pregunta o acción definida.

#### Disposición

Las preguntas de los usuarios son importantes por ende estas deben ser atendidas con mayor facilidad. Por lo cual los colaboradores y administrativos deben tratar al usuario con una actitud servicial que demuestra que está dispuesto ayudarlo en sus necesidades de servicio.

#### Tiempo de atención

Se refiere al rango de tiempo que el colaborador atiende al usuario. Este tiempo varía de acuerdo al tipo de evaluación que requiera el usuario.

El tiempo de espera es un elemento que depende, en gran medida, de la administración y organización de la institución. En general, existen dos formas de programar un servicio: el modelo de colas y el modelo de reserva de citas. (Carbajal, 2017)

#### ***Dimensión 4: Seguridad***

La seguridad es lo esencial en la atención, pues depende mucho para crear credibilidad, confianza y garantía en los usuarios, de tal manera que estos también se sientan seguros con el servicio brindado. (Urriago, 2014)

La seguridad del profesional que presta el servicio es un tema de gran preponderancia, lo que influye en la calificación de la calidad de este servicio por parte del usuario.

#### Confianza

En sociología y psicología social, la confianza es la creencia en que una persona o grupo será capaz de la realización de una acción o un resultado que es deseado, asimismo la confianza es una hipótesis de lo que esperamos obtener, pero con la seguridad de que sucederá. (Alcalde, 2015).

#### Honestidad

Asimismo, es aquella cualidad humana por la que la persona se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia (dando a cada quien lo que le corresponde, incluida ella misma) (Ecured, 2015)

La honestidad es un valor humano, una actitud que siembra confianza en uno mismo y en aquellos que están en contacto con la persona honesta. Hace que la persona actúe siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia, dando a cada quien lo que le corresponde, incluida ella misma. (Urriago, 2014)

#### Servicio

Es el carácter o actitud que tiene un colaborador hacia la atención del usuario, de igual manera un servicio es un conjunto de actividades diseñadas para satisfacer las necesidades del usuario.

#### ***Dimensión 5: Empatía***

Hace referencia a conocer y comprender lo que el usuario necesita, tomando importancia a los sentimientos que la persona posee, es por ello que la atención debe

adecuarse a las necesidades de los usuarios, de tal manera que el colaborador lo demuestre. (Urriago, 2014)

También la “empatía es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él” asimismo viene a ser la capacidad de poder experimentar la realidad subjetiva de otro individuo sin perder de perspectiva tu propio marco de la realidad, con la finalidad de poder guiar al otro a que pueda experimentar sus sentimientos de una forma completa e inmediata. (Carbajal, 2017)

#### Amabilidad

Es el comportamiento de la persona que se caracteriza por la cortesía y pasividad, la complacencia y afectuosidad, que proyecta en otra persona, es un elemento clave en las interrelaciones.

Como hemos mencionado la amabilidad es esencial para la convivencia en sociedad. Diariamente, en nuestra vida, estamos obligados a interactuar con distintos tipos de personas (el vecino, el colega, el jefe, el subordinado, el familiar, el dependiente, el amigo, el desconocido, etc.), y la armonía de nuestro entorno social en gran medida viene determinada por el nivel de amabilidad sobre el cual hayamos fundado esas relaciones. (Carbajal, 2017)

#### Atención individualizada

Este componente hace referencia a la atención que se le brinda al usuario de manera personal. Es decir, una atención donde se le brinde un espacio para que pueda ser atendido sin incomodidades o molestias que puedan perjudicar la atención brindada por el profesional de salud.

Tolerancia:

Tolerancia se refiere a la acción y efecto de tolerar. Como tal, la tolerancia se basa en el respeto hacia lo otro o lo que es diferente de lo propio, y puede manifestarse como un acto de indulgencia ante algo que no se quiere o no se puede impedir, o como el hecho de soportar o aguantar a alguien o algo. (Carbajal, 2017)

Una persona que posea tolerancia tiene la capacidad, de asimilar las actitudes de otras personas sin molestarse o caer en el nerviosismo, sin importar la diferencia de opiniones o posturas, con el condicionante de que no sean perjuicios para él o afecten el equilibrio en su bienestar. Esa persona respeta y asimila la diversidad de opiniones o personalidades de las demás culturas, comportamiento y características diferentes a él. La tolerancia se gana con el tiempo y la experiencia que la persona tiene, con los cuales logra entender la diversidad y diferencias, mantiene una apertura al respeto a otras expresiones, y aunque esto le permite reconocer las diferencias siempre buscara un punto medio para establecer una armonía. La tolerancia es el requisito indispensable para vivir en familia y en comunidad, el elemento más importante para poner fin a la violencia. (Carbajal, 2017).

### III. MÉTODO

#### 3.1 Tipo de investigación

La presente investigación seleccionada es de **tipo** básica, ya que tiene como propósito el encontrar el conocimiento, indagar sobre el desarrollo de un fenómeno, conocer la naturaleza de las variables sin alterar el proceso sin un contexto práctico. (Hernández y Mendoza, 2018).

**El nivel** del estudio de investigación es el descriptivo Correlacional. el cual tiene el propósito de conocer las características principales de las variables o fenómenos de estudio con el fin de conocer su comportamiento, por otro lado, correlacional porque estas investigaciones buscan conocer el nivel de relación que existe entre las variables con el fin de establecer patrones de comportamiento en esta interacción. (Hernández y Mendoza, 2018)

**El método** es el hipotético deductivo, porque parte de un contexto observado, describe en su desarrollo natural, analiza fenómenos desde un punto específico a un punto general, desde la investigación inductiva hasta la deductiva. (Hernández et al., 2014)

**El diseño** es el no experimental de corte transversal, porque el estudio no manipula las variables de forma intencionada sino la investigación se da a través de la observación del fenómeno en su contexto natural tal y como sucede en la realidad, dándose en un determinado tiempo. (Carrasco, 2019)

#### 3.2 Población y muestra

##### 3.2.1 Población

Una población es un grupo de individuos de la misma categoría, sujetos a restricciones de estudio. Según Hernández et al. (2014), “Población se define como la población del fenómeno a estudiar, en la que las unidades poblacionales tienen características comunes que se estudian y generan datos de investigación” (pp.425). En este caso nuestra población estuvo conformada por 45 trabajadores del Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021

N= 45



### 3.2.2 Muestra

La muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población universo o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a un conjunto definido en sus características al que se le llama población. (Hernández, et. al., 2014) Por otro lado por ser una cantidad mínima se tomará a toda la población de estudio como muestra.

$$n = 45$$

### 3.3 Operacionalización de variable

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de la variable: gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medidas	Niveles y rango de la variable
<b>Planeación</b>	Oportunidades laborales			
	Objetivos laborales	1,2,3,4		
	Plan estratégico			
<b>Organización</b>	Funciones laborales			
	Valores organizacionales			
	Comunicación institucional	5,6,7,8	Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Buena (48-64) Regular (32-47) Mala (16-31)
<b>Dirección</b>	Liderazgo institucional			
	Orientación institucional	9,10,11,12		
	Acciones de inducción			
<b>Control</b>	Motivación del personal			
	Seguimiento del personal			
	Políticas internas	13,14,15,16		
	Grupo de trabajo			
	Evaluación del personal			

**Tabla 2***Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valoración	Niveles y rango de la variable
Elementos tangibles	Infraestructura Limpieza Presentación personal	1,2,3,4,5, del		
Fiabilidad	Sencillez de trámites Continuidad Respeto	6,7,8,	Si (1) No(0)	Bueno (16-24) Regular (8-15) Malo (0-7)
Capacidad de respuesta	Claridad Disposición Tiempo de atención	9,10,11, 12,13,14,		
Seguridad	Confianza Honestidad Servicio	15,16,17, 18,19,		
Empatía	Amabilidad Atención individualizada Tolerancia	20, 21, 22, 23, 24		

### 3.4 Instrumentos

#### 3.4.1 Técnicas de investigación

Respecto a la técnica de estudio de la primera variables gestión administrativas se empleará la encuesta, la cual es muy utilizada en las investigaciones sociales, por su estructura ordenada para obtener la información deseada en el estudio de las variables de estudio. (Hernández y Mendoza, 2018)

Para la variable calidad de servicio se hizo uso de la técnica de la observación que consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta. Puede utilizarse como técnica de medición en muy diversas circunstancias. Menciona que es un método más utilizado por quienes están orientados conductualmente. (Hernández, et. al., 2014)

#### 3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

La herramienta utilizada es un cuestionario, que es una herramienta de medición y un recurso utilizado por los investigadores para registrar información o datos sobre la variable en consideración. (Hernández, et. al., 2014)

El instrumento a utilizar estuvo conformado por 16 ítems para la variable gestión administrativa con una escala de Likert en el caso de la variable calidad del servicio se hizo uso de una ficha de cotejo, la cual consta 22 ítems, con alternativas dicotómicas.

### **3.5 Procedimientos**

Para el procesamiento de datos de la presente investigación, se aplicó la Estadística Descriptiva e Inferencial.

Descriptiva: son los procedimientos empleados para organizar y resumir conjuntos de observaciones en forma cuantitativa. Conjuntos de datos que contienen observaciones de más de una variable permiten estudiar la relación o asociación que existe entre ellas.

Estadística Inferencial: Son los métodos empleados para inferir algo acerca de una población basándose en los datos obtenidos a partir de una muestra.

### **3.6 Análisis de datos**

Una vez finalizado la aplicación de los instrumentos se elaboró minuciosamente una base de datos en el programa de SPSS.25.0, luego se confeccionará tablas y figuras correspondientes en los programas Microsoft Office Word 2013 y Microsoft Office Excel 2013 según corresponda. Se realizó el análisis estadístico a través de las frecuencias y porcentajes en tablas, utilizando además las figuras de barras, elementos que ayudan a ver descripciones y posible relación entre las variables de estudio. Para la prueba de hipótesis al ser variables ordinales se utilizó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis e interpretación de los resultados de la investigación

En este capítulo se presenta y detalla los resultados encontrados por variables y dimensiones incluido los resultados descriptivos (tablas y figuras) y los resultados inferenciales (comprobación de hipótesis)

**Tabla 3.**

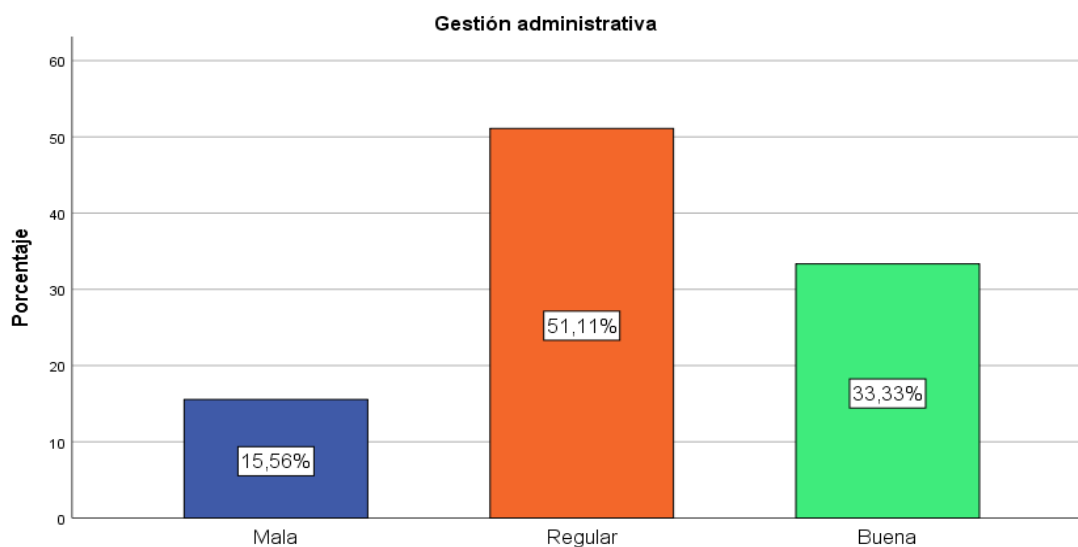
*Distribución de datos según la variable gestión administrativa.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	7	15,6
Regular	23	51,1
Buena	15	33,3
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

**Figura 1.**

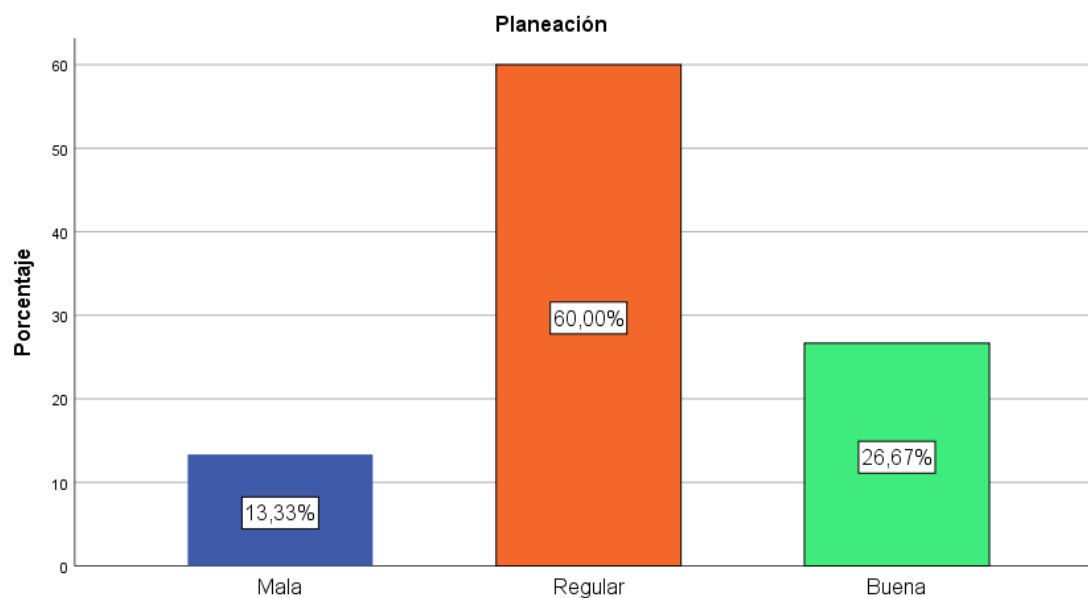
*Distribución de datos según la variable gestión administrativa.*



En la tabla y gráfico 1, se observa el desarrollo de la gestión administrativa, en donde la consideración del 51.11% la califica como regular, el 33.33% refiere que es buena y el 15.56% menciona que esta gestión es mala.

**Tabla 4.***Gestión administrativa según dimensión planeación.*

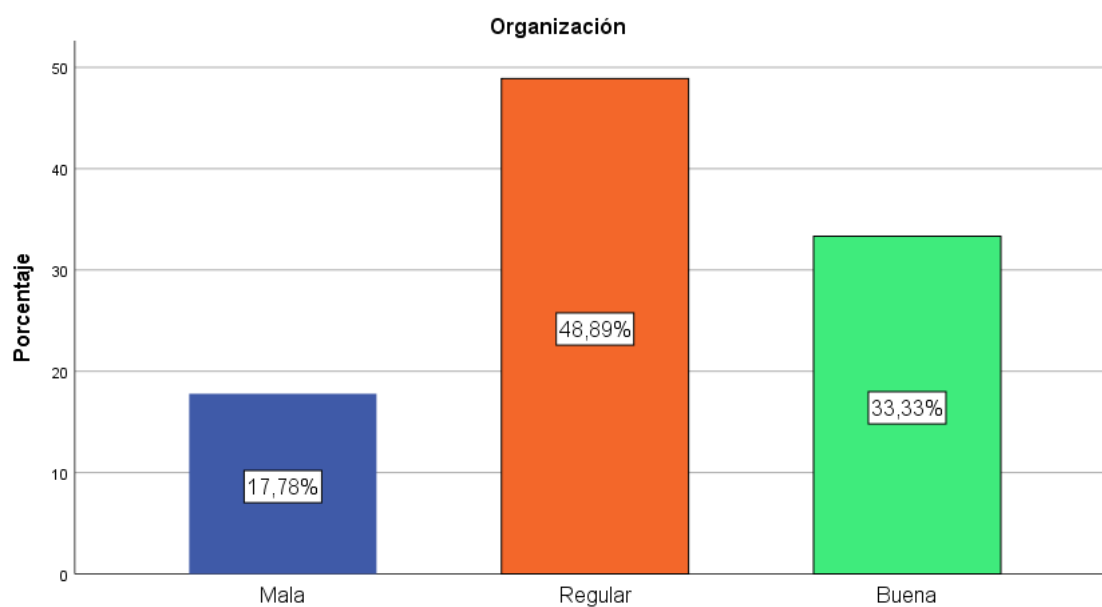
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	6	13,3
Regular	27	60,0
Buena	12	26,7
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.**Figura 2.***Gestión administrativa según dimensión planeación.*

En la tabla y gráfico 2, se observa el desarrollo de la gestión administrativa en su componente planeación, en donde la consideración del 60.00% la califica como regular, el 26.67% refiere que es buena y el 13.33% menciona que la planeación es mala.

**Tabla 5.***Gestión administrativa según dimensión organización.*

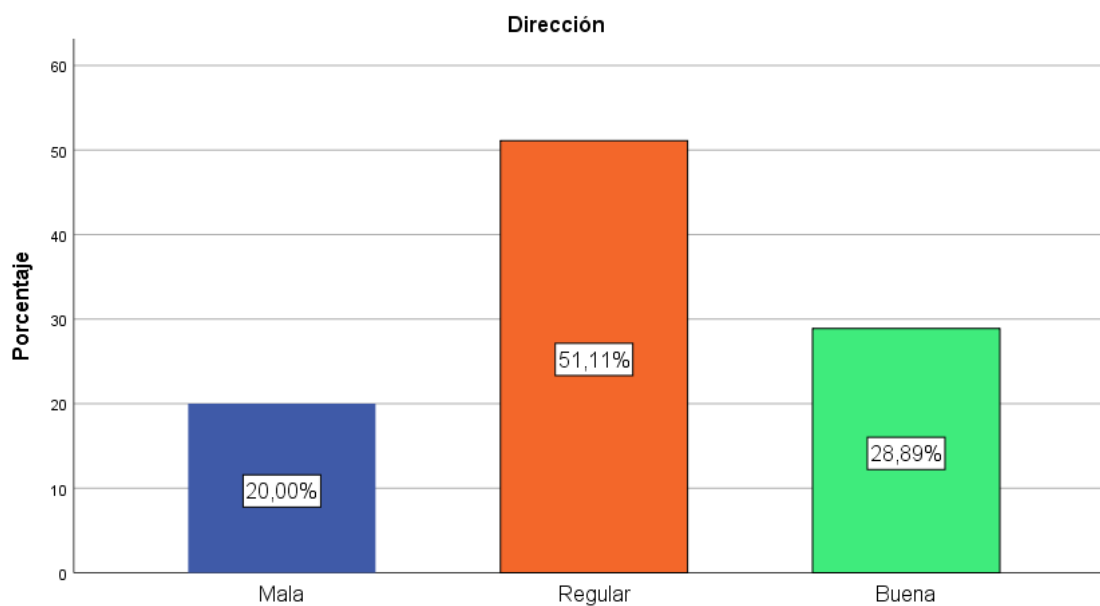
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	17,8
Regular	22	48,9
Buena	15	33,3
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.**Figura 3.***Gestión administrativa según dimensión organización.*

En la tabla y gráfico 3, se observa el desarrollo de la gestión administrativa en su componente organización, en donde la consideración del 48.89% la califica como regular, el 33.33% refiere que es buena y el 17.78% menciona que la organización es mala.

**Tabla 6.***Gestión administrativa según dimensión dirección.*

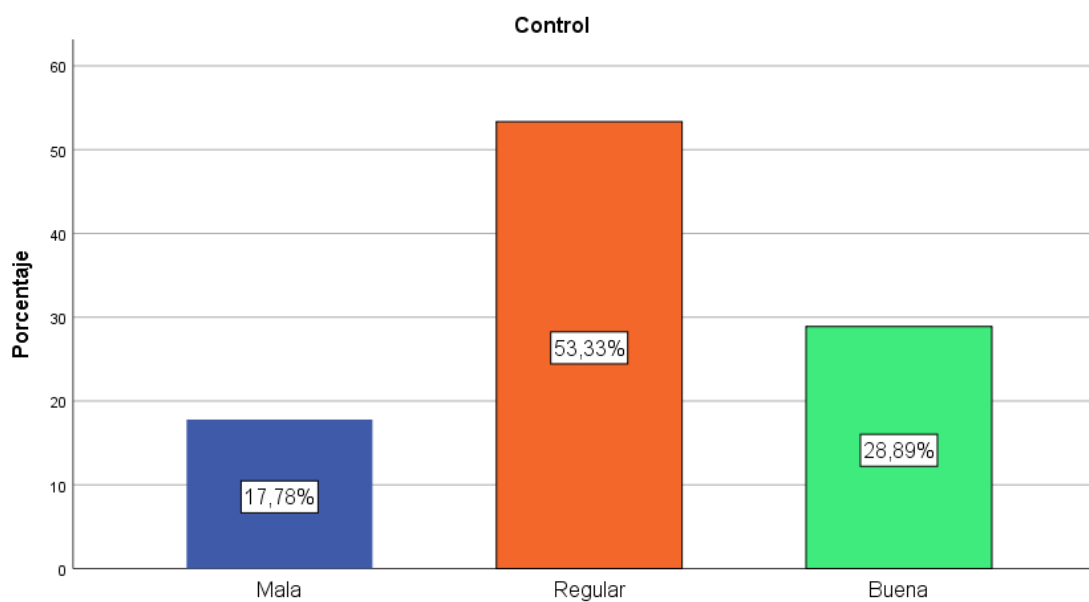
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	9	20,0
Regular	23	51,1
Buena	13	28,9
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.**Figura 4.***Gestión administrativa según dimensión dirección.*

En la tabla y grafico 4, se observa el desarrollo de la gestión administrativa en su componente dirección, en donde la consideración del 51.11% la califica como regular, el 28.89% refiere que es buena y el 20.00% menciona que la dirección es mala.

**Tabla 7.***Gestión administrativa según dimensión control.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	17,8
Regular	24	53,3
Buena	13	28,9
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.**Figura 5.***Gestión administrativa según dimensión control.*

En la tabla y gráfico 5, se observa el desarrollo de la gestión administrativa en su componente control, en donde la consideración del 53.33% la califica como regular, el 28.89% refiere que es buena y el 17.78% menciona que el control es malo.



**Tabla 8.**

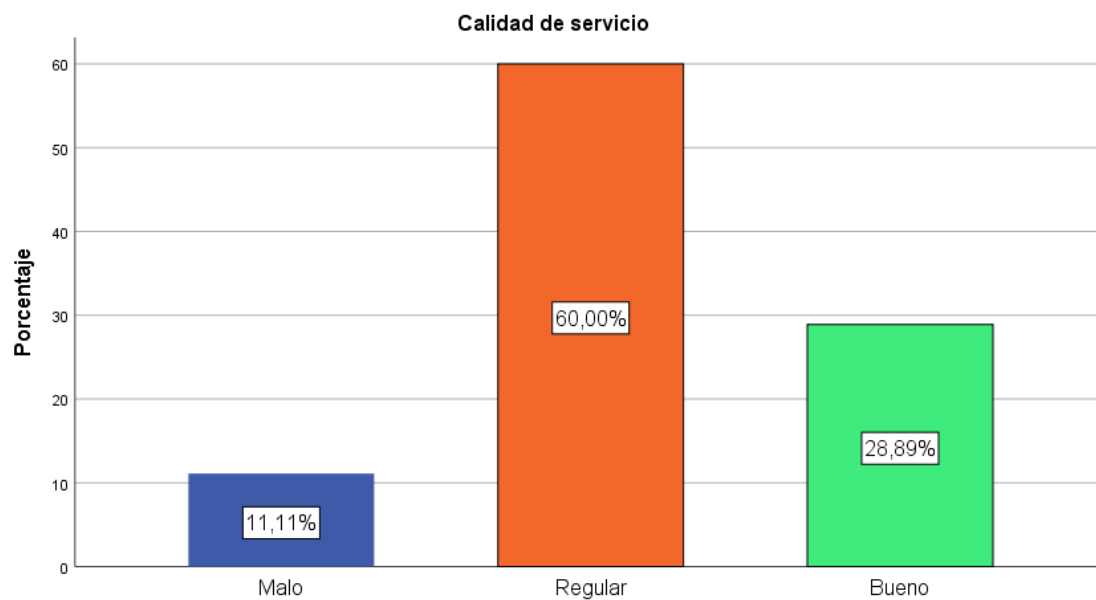
*Distribución de datos según la variable calidad de servicio.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	11,1
Regular	27	60,0
Bueno	13	28,9
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

**Figura 6.**

*Distribución de datos según la variable calidad de servicio.*



En la tabla y grafico 6, se observa que la calidad del servicio en un 60.00% es regular en un 28.89% es buena y en un 11.11% es mala

**Tabla 9**

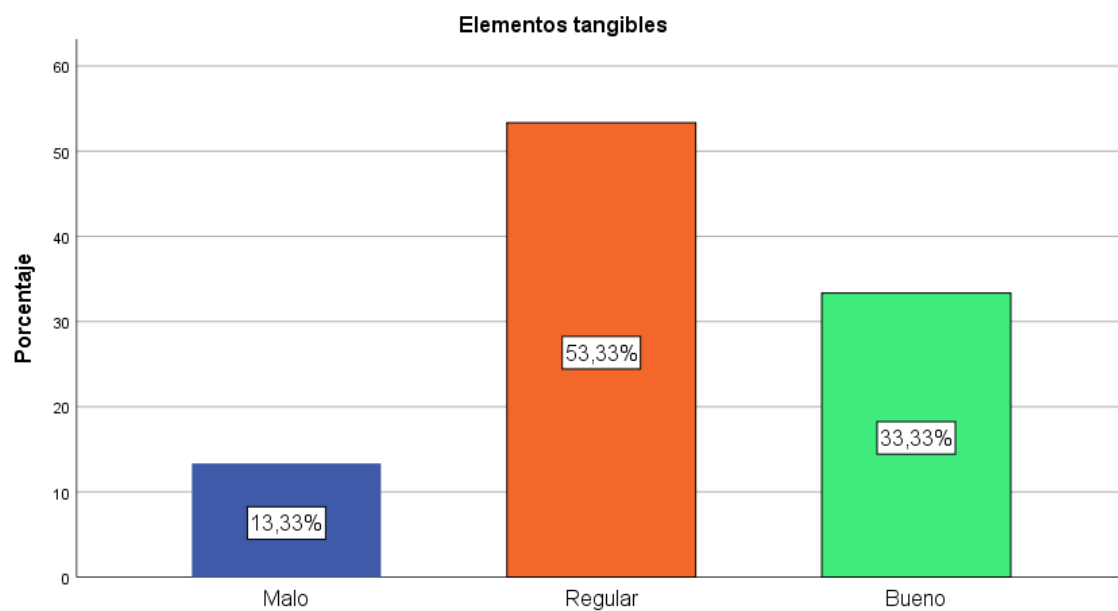
*Calidad de servicio según dimensión elementos tangibles.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	13,3
Regular	24	53,3
Bueno	15	33,3
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

**Figura 7.**

*Calidad de servicio según dimensión elementos tangibles.*



En la tabla y grafico 7, se observa que la calidad del servicio en su componente elementos tangibles en un 53.33% es regular en un 33.33% es buena y en un 13.33% es mala

**Tabla 10.**

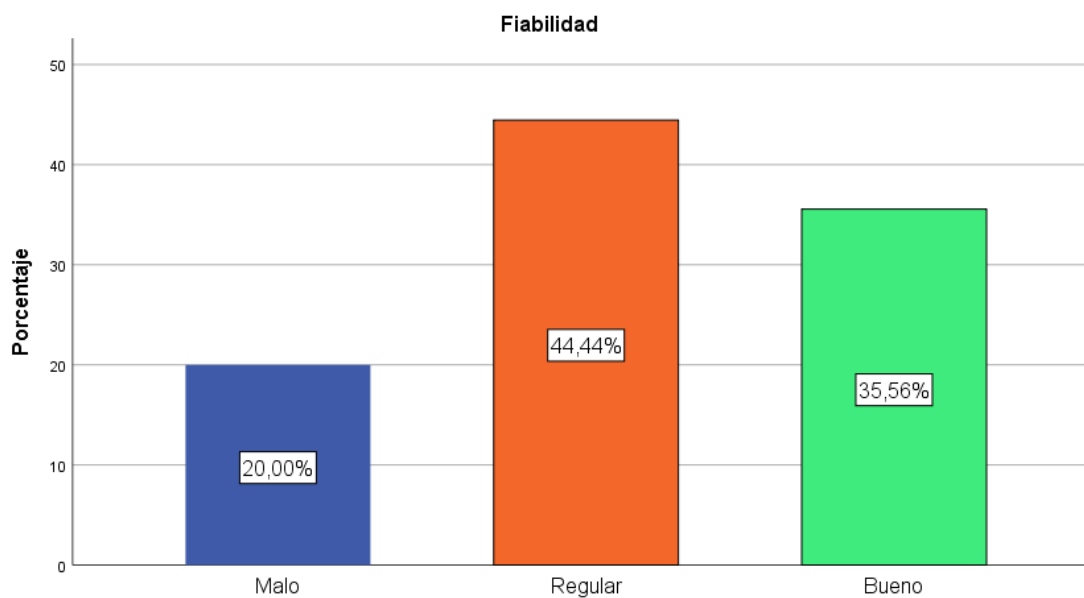
*Calidad de servicio según dimensión fiabilidad.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	20,0
Regular	20	44,4
Bueno	16	35,6
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

**Figura 8.**

*Calidad de servicio según dimensión fiabilidad.*



En la tabla y gráfico 8, se observa que la calidad del servicio en su componente fiabilidad en un 44.44% es regular en un 35.56% es buena y en un 20.00% es mala

**Tabla 11.**

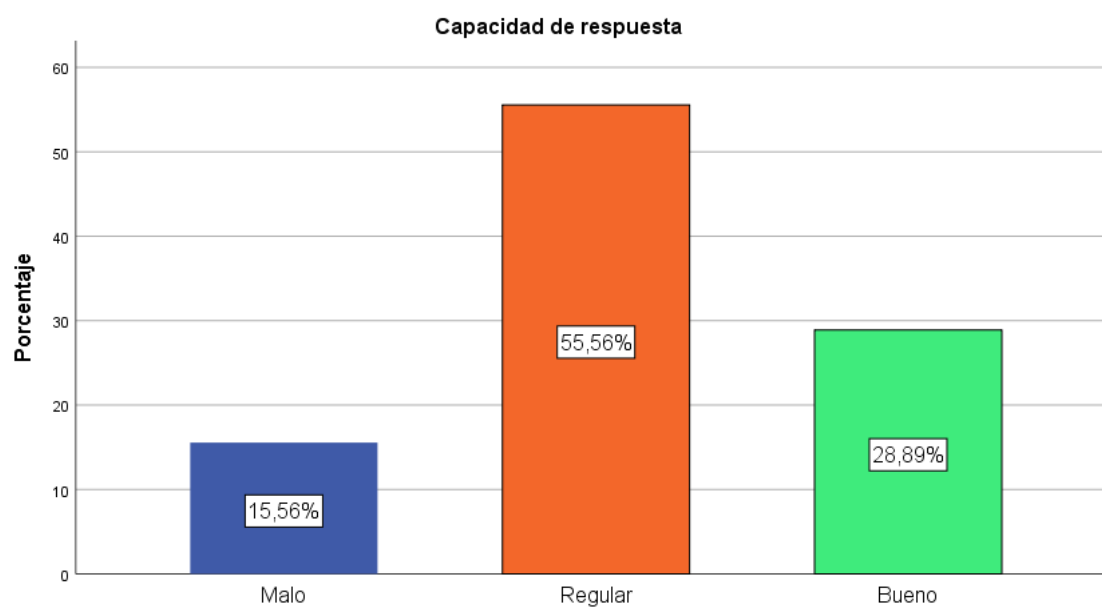
*Calidad de servicio según dimensión capacidad de respuesta.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	15,6
Regular	25	55,6
Bueno	13	28,9
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

**Figura 9.**

*Calidad de servicio según dimensión capacidad de respuesta.*



En la tabla y grafico 9, se observa que la calidad del servicio en su componente capacidad de respuesta en un 55.56% es regular en un 28.89% es buena y en un 15.56% es mala

**Tabla 12.**

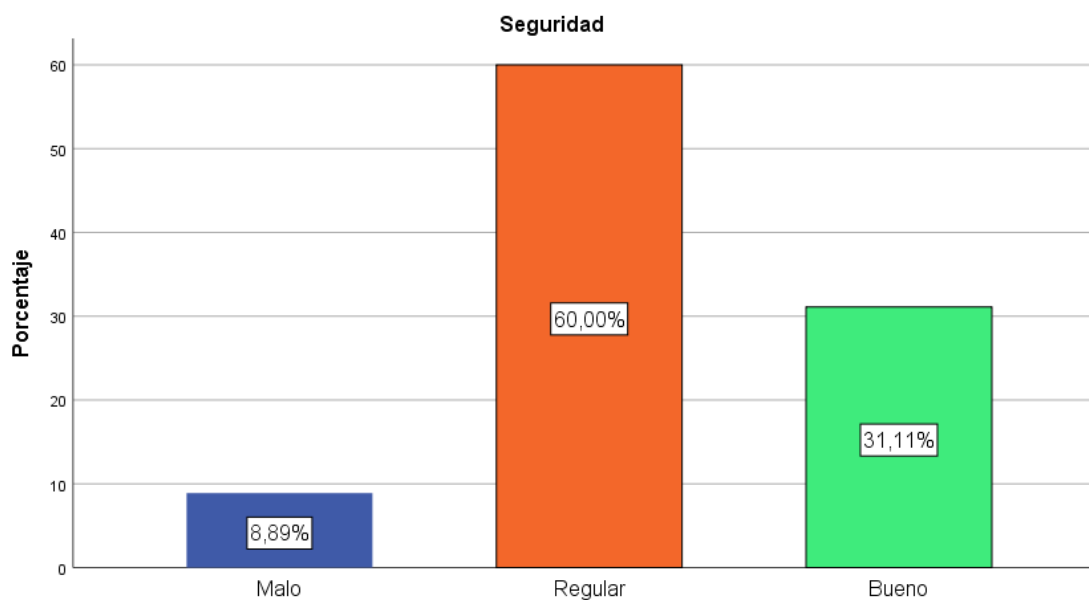
*Calidad de servicio según dimensión seguridad.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	8,9
Regular	27	60,0
Bueno	14	31,1
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

**Figura 10.**

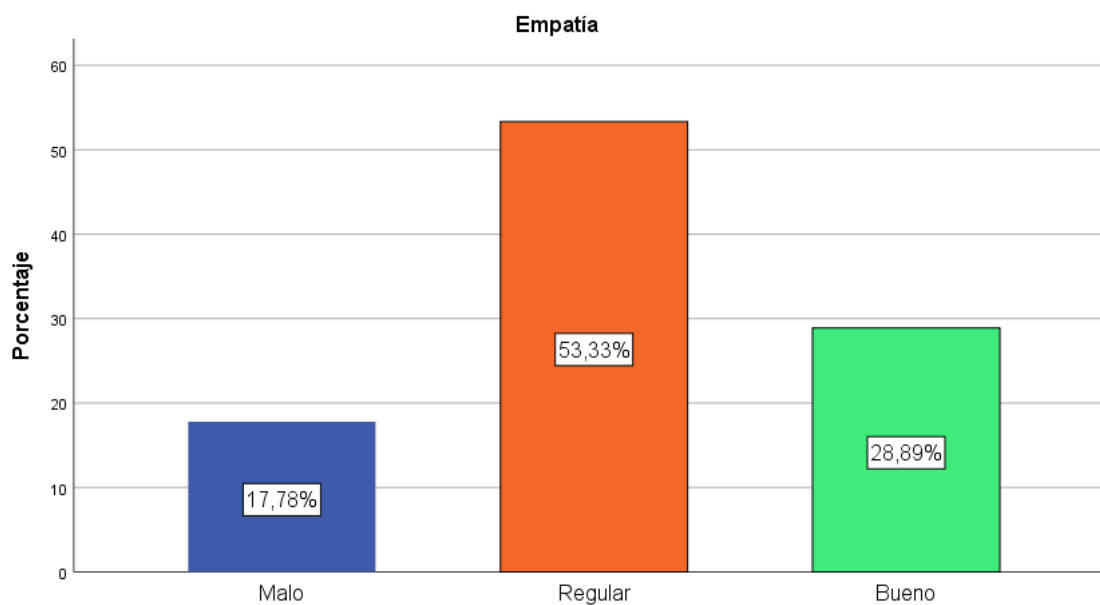
*Calidad de servicio según dimensión seguridad.*



En la tabla y grafico 10, se observa que la calidad del servicio en su componente seguridad en un 60.00% es regular en un 31.11% es buena y en un 8.89% es mala

**Tabla 13.***Calidad de servicio según dimensión empatía.*

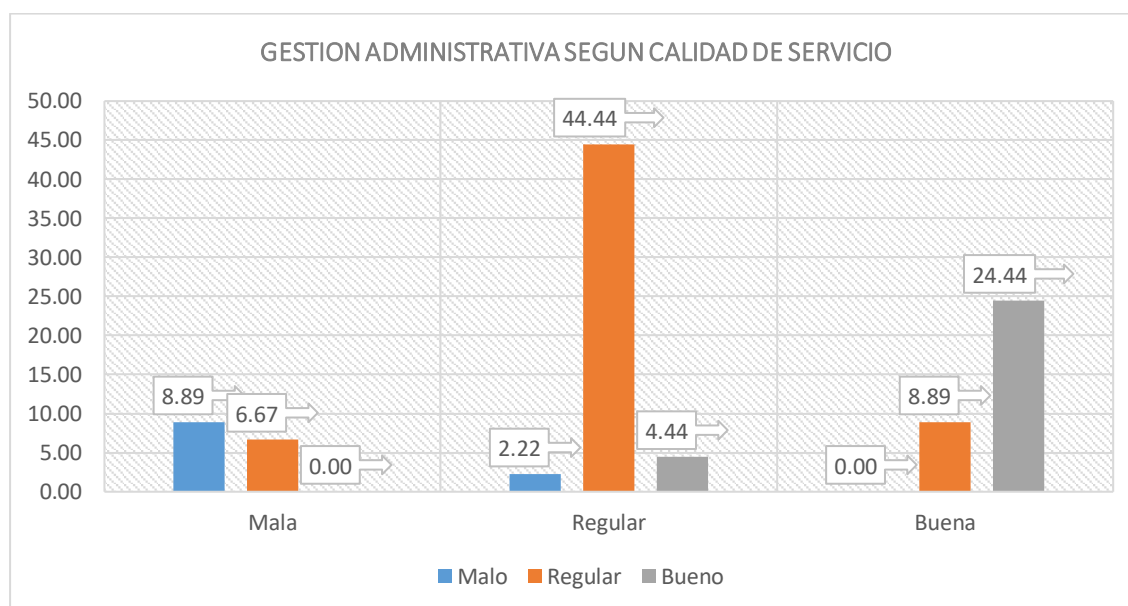
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	17,8
Regular	24	53,3
Bueno	13	28,9
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.**Figura 11.***Calidad de servicio según dimensión empatía.*

En la tabla y grafico 11, se observa que la calidad del servicio en su componente empatía en un 53.33% es regular en un 28.89% es buena y en un 17.78% es mala

**Tabla 14.***Gestión administrativa según calidad de servicio.*

Gestión administrativa	Calidad de servicio							
	Malo	%	Regular	%	Bueno	%	Total	%
Mala	4	8.89	3	6.67	0	0.00	7	15.56
Regular	1	2.22	20	44.44	2	4.44	23	51.11
Buena	0	0.00	4	8.89	11	24.44	15	33.33
Total	5	11.11	27	60.00	13	28.89	45	100.00

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.**Figura 12.***Gestión administrativa según calidad de servicio.*

Se observa que la gestión administrativa en un 15.56% es considerada como mala y de este grupo el 8.89% tiene una calidad del servicio mala y el 6.67% regular. Asimismo se observa que en un 51.11% la gestión administrativa es regular y de este grupo el 2.22% presenta una calidad del servicio mala, el 44.44% regular y el 4.44% buena. Finalmente se halló que en un 33.33% la gestión administrativa es buena y de este grupo el 8.89% presenta una calidad del servicio regular y el 24.44% buena.

**Tabla 15.**

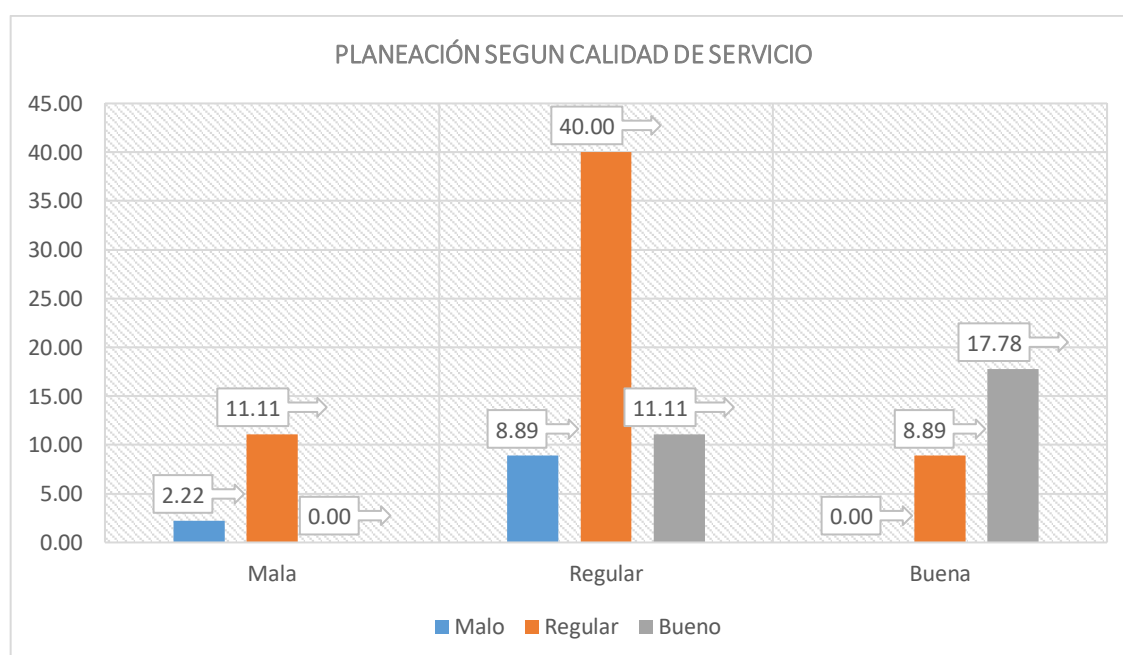
*Gestión administrativa en su dimensión planeación según calidad de servicio.*

Planeación	Calidad de servicio						Total	%
	Malo	%	Regular	%	Bueno	%		
Mala	1	2.22	5	11.11	0	0.00	6	13.33
Regular	4	8.89	18	40.00	5	11.11	27	60.00
Buena	0	0.00	4	8.89	8	17.78	12	26.67
Total	5	11.11	27	60.00	13	28.89	45	100.00

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

**Figura 13.**

*Gestión administrativa en su dimensión planeación según calidad de servicio.*



Se observa que la gestión administrativa en su componente planeación en un 13.33% es considerada como mala y de este grupo el 2.22% tiene una calidad del servicio mala y el 11.11% regular. Asimismo se observa que en un 60.00% la planeación es regular y de este grupo el 8.89% presenta una calidad del servicio mala, el 40.00% regular y el 11.11% buena. Finalmente se halló que en un 26.67% la planeación es buena y de este grupo el 8.89% presenta una calidad del servicio regular y el 17.78% buena.



**Tabla 16.**

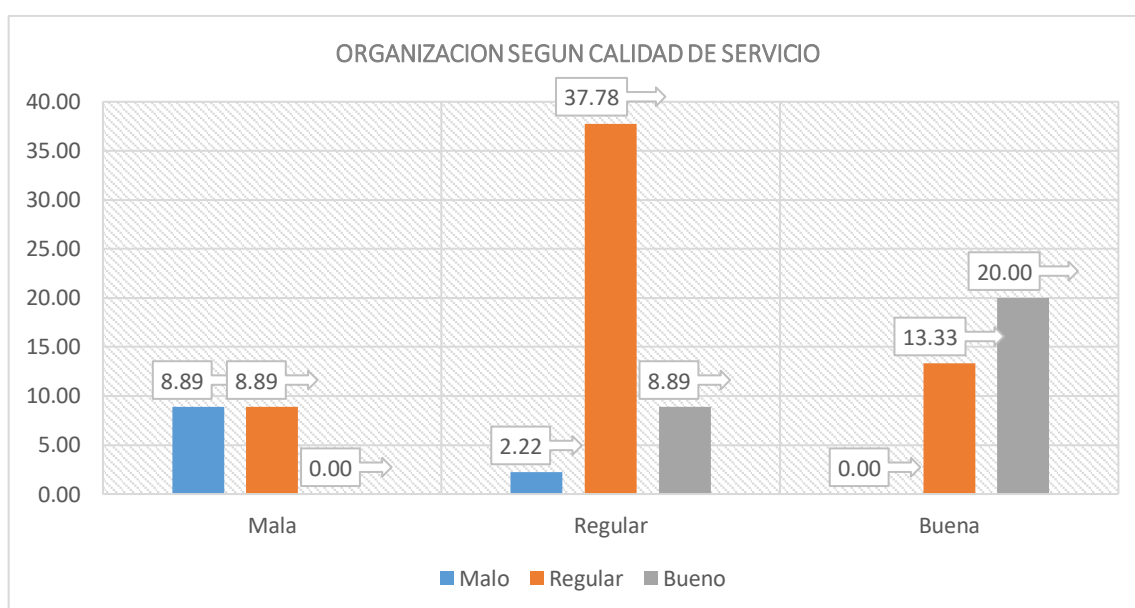
*Gestión administrativa en su dimensión organización según calidad de servicio.*

Organización	Calidad de servicio						Total	%
	Malo	%	Regular	%	Bueno	%		
Mala	4	8.89	4	8.89	0	0.00	8	17.78
Regular	1	2.22	17	37.78	4	8.89	22	48.89
Buena	0	0.00	6	13.33	9	20.00	15	33.33
Total	5	11.11	27	60.00	13	28.89	45	100.00

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

**Figura 14.**

*Gestión administrativa en su dimensión organización según calidad de servicio.*



Se observa que la gestión administrativa en su componente organización en un 17.78% es considerada como mala y de este grupo el 8.89% tiene una calidad del servicio mala y el 8.89% regular. Asimismo se observa que en un 48.89% la organización es regular y de este grupo el 2.22% presenta una calidad del servicio mala, el 37.78% regular y el 8.89% buena. Finalmente se halló que en un 33.33% la organización es buena y de este grupo el 13.33% presenta una calidad del servicio regular y el 20.00% buena.

**Tabla 17.**

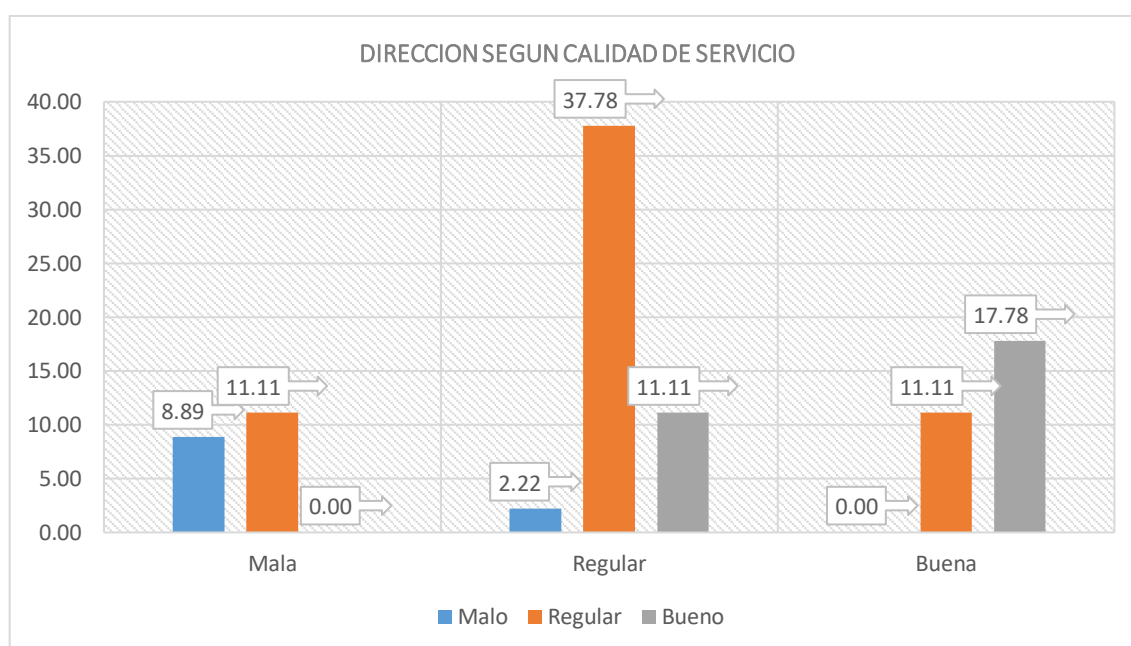
*Gestión administrativa en su dimensión dirección según calidad de servicio.*

Dirección	Calidad de servicio						Total	%
	Malo	%	Regular	%	Bueno	%		
Mala	4	8.89	5	11.11	0	0.00	9	20.00
Regular	1	2.22	17	37.78	5	11.11	23	51.11
Buena	0	0.00	5	11.11	8	17.78	13	28.89
Total	5	11.11	27	60.00	13	28.89	45	100.00

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

**Figura 15.**

*Gestión administrativa en su dimensión dirección según calidad de servicio.*



Se observa que la gestión administrativa en su componente dirección en un 20.00% es considerada como mala y de este grupo el 8.89% tiene una calidad del servicio mala y el 11.11% regular. Asimismo, se observa que en un 51.11% la dirección es regular y de este grupo el 2.22% presenta una calidad del servicio mala, el 37.78% regular y el 11.11% buena. Finalmente se halló que en un 28.89% la dirección es buena y de este grupo el 11.11% presenta una calidad del servicio regular y el 17.78% buena.

**Tabla 18.**

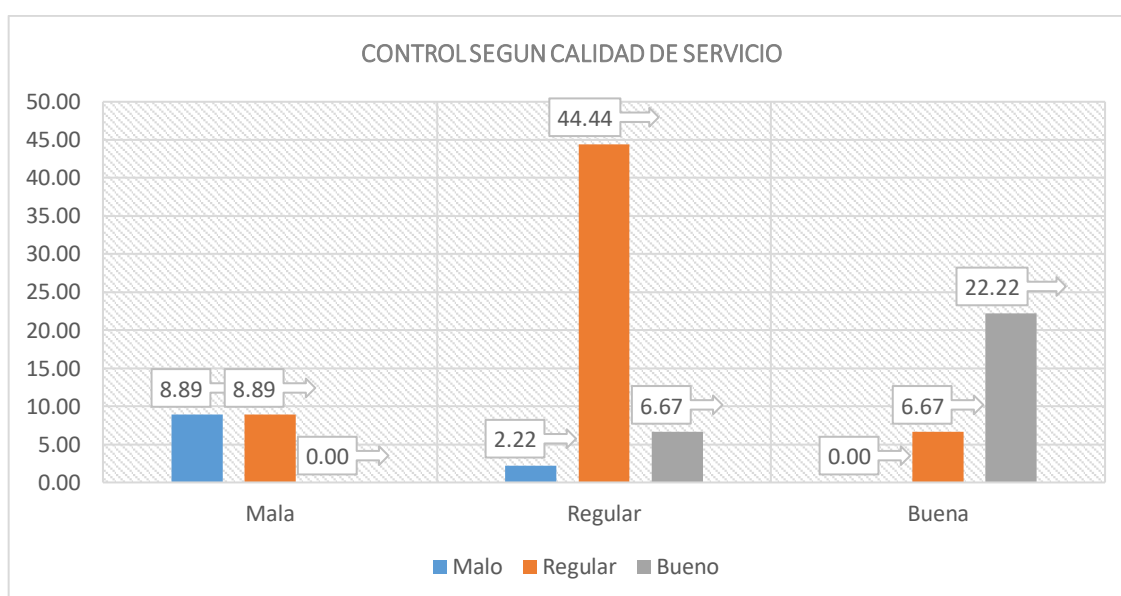
*Gestión administrativa en su dimensión control según calidad de servicio.*

Control	Calidad de servicio						Total	%
	Malo	%	Regular	%	Bueno	%		
Mala	4	8.89	4	8.89	0	0.00	8	17.78
Regular	1	2.22	20	44.44	3	6.67	24	53.33
Buena	0	0.00	3	6.67	10	22.22	13	28.89
Total	5	11.11	27	60.00	13	28.89	45	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

**Figura 16.**

*Gestión administrativa en su dimensión control según calidad de servicio.*



Se observa que la gestión administrativa en su componente control en un 17.78% es considerada como mala y de este grupo el 8.89% tiene una calidad del servicio mala y el 8.89% regular. Asimismo, se observa que en un 53.33% el control es regular y de este grupo el 2.22% presenta una calidad del servicio mala, el 44.44% regular y el 6.67% buena. Finalmente se halló que en un 28.89% la dirección es buena y de este grupo el 6.67% presenta una calidad del servicio regular y el 22.22% buena.

## Contrastación de las hipótesis

### Hipótesis principal

Ha: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.

Ho: No existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.

**Tabla 19**

*Prueba de correlación según Spearman entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.*

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	45
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,735**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	45

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

### Interpretación:

Como se observa el coeficiente de correlación fue moderado con un resultado de 0.735 además de presentar una relación directa y significativa al 0.000, con lo cual se aprueba la hipótesis principal y se rechaza su nula.

### Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.

Ho: No existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.

**Tabla 20**

*Prueba de correlación según Spearman entre la planeación y la calidad de servicio.*

			Planeación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,492**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	45	45
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	45	45

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

### **Interpretación:**

Como se observa el coeficiente de correlación fue moderado con un resultado de 0.492 además de presentar una relación directa y significativa al 0.000, con lo cual se aprueba la hipótesis específica 1 y se rechaza su nula.

### **Hipótesis específica 2**

Ha: Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.

Ho: No existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.

**Tabla 21**

*Prueba de correlación según Spearman entre la organización y la calidad de servicio.*

			Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,604**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,604**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

### **Interpretación:**

Como se observa el coeficiente de correlación fue moderado con un resultado de 0.604 además de presentar una relación directa y significativa al 0.000, con lo cual se aprueba la hipótesis específica 2 y se rechaza su nula.

### **Hipótesis específica 3**

Ha: Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.

Ho: No existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.

**Tabla 22**

*Prueba de correlación según Spearman entre la dirección y la calidad de servicio.*

			Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,587**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

### **Interpretación:**

Como se observa el coeficiente de correlación fue moderado con un resultado de 0.587 además de presentar una relación directa y significativa al 0.000, con lo cual se aprueba la hipótesis específica 3 y se rechaza su nula.

### **Hipótesis específica 4**

Ha: Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.

Ho: No existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.

**Tabla 23**

*Prueba de correlación según Spearman entre el control y la calidad de servicio.*

			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

### **Interpretación:**

Como se observa el coeficiente de correlación fue moderado con un resultado de 0.714 además de presentar una relación directa y significativa al 0.000, con lo cual se aprueba la hipótesis específica 4 y se rechaza su nula.



## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que la gestión administrativa en un 15.56% es considerada como mala y de este grupo el 8.89% tiene una calidad del servicio mala y el 6.67% regular. Asimismo, se observa que en un 51.11% la gestión administrativa es regular y de este grupo el 2.22% presenta una calidad del servicio mala, el 44.44% regular y el 4.44% buena. Finalmente se halló que en un 33.33% la gestión administrativa es buena y de este grupo el 8.89% presenta una calidad del servicio regular y el 24.44% buena. Por lo que se concluyó que la gestión administrativa guarda una relación directa con la calidad del servicio en el lugar de estudio, según el coeficiente de correlación de 0.735 significativo al 0.000.

Esto se compara con el estudio de Peña (2018), que mostró una relación positiva significativa entre la administración y la calidad del servicio a los usuarios en el municipio del distrito de San Marcos de Huari. Ancash 2016, p-valor  $< 0.05$  y Rho de Spearman = 0.805, lo cual es consistente con los resultados de la encuesta actual donde el nivel de relación es moderado y el coeficiente Rho de Spearman es 0.735, lo que se asemeja al estudio de Larrañaga (2017) quien obtuvo que la gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016 tienen una relación fuerte, desde la perspectiva de los trabajadores. Por lo cual los autores Murillo y Reyes (2018) mencionan que la Gestión administrativa es el conjunto de diferentes acciones y procesos interrelacionados entre sí que persiguen el objetivo de asegurarle a la organización, de manera eficiente y efectiva, el soporte financiero y material necesario para su funcionamiento y desarrollo, controlando rigurosamente los recursos y empleándolos racionalmente.

Otro de los estudios encontrados Arévalo (2017) que tuvo como resultados que la relación entre la Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, es de significancia bilateral (Sig. (Bilateral))  $E_s < 0,05$  es decir “0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo de 0,857,

evidenciando una correlación positiva alta, que implica que la calidad de procesos van influenciados en un 73,5% por parte la gestión administrativa que es desarrollada en la Municipalidad Distrital de Morales, lo que concuerda con los datos obtenido en el presente estudio donde la gestión administrativa tanto como la calidad del servicio obtuvieron niveles regulares por lo que se correlacionaron de manera moderada, asimismo cabe decir que La calidad del servicio es el hábito formado y practicado por una organización teniendo en cuenta las expectativas del cliente, incluso en circunstancias imprevistas o ante errores, de tal manera que los clientes se sientan comprendidos, atendidos y atendidos personalmente con dedicación y eficiencia, y sorprendan con mayor valor de lo esperado, proporcionando a la organización mayores ingresos y menores costos(Pizzo, 2013).

Otro de los estudios Talledo (2017) que, según la prueba de Spearman, existe una correlación positiva directa entre las variables administrativas institucionales y las variables de calidad del servicio, y el coeficiente de correlación es de 0,537, lo que indica que el resultado es moderado, con una significación estadística de  $p=0,001$ , que es inferior a 0,05. lo que concuerda con el presente estudio, por otro lado, se menciona que el objetivo de la organización es generar un esfuerzo coordinado entre los integrantes y áreas de una institución o empresa para cumplir con las tareas y funciones definidos, lo cual serán reportados a sus intendencias superiores, o jefes a cargo. Por lo cual la organización es definir quienes realizarán las acciones y a quienes los resultados serán reportados. Y viendo los resultados del estudio influye con significativamente en la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1** La gestión administrativa guarda una relación directa con la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021, según el coeficiente de correlación de 0.735 significativo al 0.000.
- 6.2** La gestión administrativa en su componente planeación guarda una relación directa con la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021, según el coeficiente de correlación de 0.492 significativo al 0.000.
- 6.3** La gestión administrativa en su componente organización guarda una relación directa con la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021, según el coeficiente de correlación de 0.604 significativo al 0.000
- 6.4** La gestión administrativa en su componente dirección guarda una relación directa con la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021, según el coeficiente de correlación de 0.587 significativo al 0.000
- 6.5** La gestión administrativa en su componente control guarda una relación directa con la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021, según el coeficiente de correlación de 0.714 significativo al 0.000

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 A la directiva realizar un control de las actividades durante el día y brindar todas las herramientas y recursos que los trabajadores necesitan para un adecuado servicio, asimismo capacitar a cada uno de ellos en el proceso de cómo atender correctamente al usuario, con el fin de elevar la calidad en el servicio.
- 7.2 Capacitar de manera periódica a sus colaboradores el desarrollo de la calidad de atención bajo preceptos como los establecido por Donavedian, donde se considera al usuario como principal eje de una atención de calidad que ofrece la institución.
- 7.3 Los líderes de área deberían tener reuniones cada 15 días para ver el funcionamiento del servicio, escuchando sobre todo a su personal y motivar a su personal a ofrecer soluciones, hacerlo participe de la toma de decisiones en mejora del servicio.
- 7.4 Mantener una constante vigilancia en el servicio que tiene un contacto más directo con el usuario, asimismo brindar la oportunidad al usuario de dar sus sugerencias a partir de encuestas o foros virtuales, con el fin de recopilar información de cómo mejorar el servicio.
- 7.5 Evaluar y autoevaluar cada mes sobre las quejas y sugerencias que hayan tenido además realizando un programa de motivación que incentive al personal a seguir con el buen trato.

## VIII. REFERENCIAS

- Alcalde, S. (2015). *Calidad*. España: Thomson Paraninfo.
- Arévalo, P. (2017) *Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017* [Tesis de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UPCV.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/13019>
- Arias, E., (2010). *Procedimiento para el análisis de gestión administrativa*. Universidad del Oriente.
- Beltrán, A. y Haro, R. (2015) *La gestión administrativa y su incidencia en el compromiso laboral de la Policía Nacional del Ecuador*.  
<https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/4778>
- Cabrera, C.; Fuentes, M. y Cerezo, G. (2017) La gestión financiera aplicada a las organizaciones. *Revista científica dominio de las ciencias. La gestión financiera aplicada a las organizaciones*. 3(4), pp. 220-232.
- Cadillo, E. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*. Universidad César Vallejo.
- Carbajal, C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016, Perú*. Universidad César Vallejo
- Carrasco, S. (2019) *Metodología de la investigación/ pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*, edición decimonovena. Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. (10ma ed.) McGraw-Hill Interamericana S.A.
- David, F. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. (14a. ed.). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

- Enciclopedia Cubana [Ecured]. (2015) *Definición de honestidad*. Disponible en:  
<https://www.ecured.cu/Honestidad>
- Escuela de Administración de Negocios para Graduados [ESAN]. (11/05/2016) *Los diferentes conceptos de calidad en salud*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- Ferrer, M. (2017) *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016*. [Tesis de Postgrado]. Universidad Cesar Vallejo.
- Fuentes, L. (2019). *La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del Comercial Los Laureles de la Ciudad de Riobamba año 2018*. Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5804>
- Hermida, D. (2015) *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. Cuenca. 2014*. Universidad de Cuenca.  
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación*. Sexta edición. McGraw-Hill Interamericana
- Home, J. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Pearson Educación.
- Human and Partners (2013). *Glosario: Liderazgo*. Sevilla: Human&Partners.
- Instituto Tecnológico de Sonora. (2015). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Instituto Tecnológico de Sonora. Ed. Ebba Isabela Escareño Alvarez
- Ibañez, M. (2010). Evaluación del trabajador. *UNMSM. Facultad de Ciencias Administrativas. Gestión en el Tercer Milenio*. 3(6).

- Jiménez, V. y Lozano, M. (2017) *Gestión financiera y la rentabilidad de la Empresa San José Inversiones S.R.L.*, Jaén, 2017. Perú. Universidad Señor de Sipán.
- Joseph, C. (2015) *Ejemplos de políticas internas de una empresa*. La voz de Houston, University of Oklahoma Human Resources.
- Kokemuller, N. (2018) *Las diferencias entre la función del trabajo y puesto de trabajo*. La voz de Houston, University of Oklahoma Human Resources.
- Koontz, H. y Wehrich, H. (2013). *Elementos de Administración un Enfoque Internacional y de Innovación*. (8va ed.). McGrawhill/Interamericana Editores S.A. DE C.V.
- Koontz, H., Wehrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial*. 14ª edición. México: McGrawhill/Interamericana Editores S.A. DE C.V.
- Larrañaga, K. (2017) *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6422>
- Louffat, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. (3a. ed.). Editorial Cengage Learning Argentina.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Moyano, J. Bruque, S. Martínez, P. y Maqueira, J. (2011) *Gestión de la calidad en empresas tecnológicas de TQM a ITIL*. (1º ed.). Ediciones de la U.
- Murillo, M. y Reyes, M. (2018) *Gestión financiera con enfoque de procesos en la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador*. *Revista Cofin*, 12(1)
- Ochoa, A. y Gómez, E. (2016). *Comprensión de la gestión financiera en las entidades sin ánimo de lucro, sustentada desde el presupuesto*. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 1(2), 121 – 138.

- Organización Internacional del Trabajo (2017). *El futuro de la formación profesional en américa latina: Diagnóstico y lineamientos para su fortalecimiento*. Montevideo: Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe / OIT/Cinterfor, 2017, Libro. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_568878.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_568878.pdf).
- Parra, C. y Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Rev. investig. desarro. innov*, 6(2), 131-143. <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>.
- Peña, M. (2018) *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%20c3%b1a\\_SM\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%20c3%b1a_SM_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Real Academia Española. (2014). *Definición de líder*. 23ª edición. España.
- Rodríguez, P. (2016) Gestión Financiera en PyMES. *Revista Dialnet*, 3(8), 588-596.
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*, Perú. Universidad César Vallejo.
- Saavedra, M., Tapia, B. y Aguilar, M. (2016). La gestión financiera en las pymes del Distrito Federal, México. *Perspectiva Empresarial*, 3(2), 55-69.
- Salto, E. (2014) *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el Periodo 2012*. Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4665>



- Sánchez, J. (2015). *Plan estratégico*. Economipedia.
- Stanton, W., Etzel, M. y Walker B. (2010). *Fundamentos de Marketing*. (15ta Ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Talledo, M. (2017). *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR*. Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7220>
- Tipián, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9104>
- Urriago, M. (2014). *Calidad de la atención. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia*. Hospital Universitario del Valle.
- Valencia, M. y Restrepo, J. (2016). Evaluación de la gestión financiera usando variables latentes en modelos estocásticos de fronteras eficientes. *DYNA*, 83(199), pp. 35-40.
- Vásquez, M. (2017). *Concepto de calidad para la organización*. Gestipolis.  
<http://www.gestipolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>.
- Vásquez, M. (2018) *El proceso de inducción de personal*. Universidad de San Martín de Porres del Perú.
- Zuzama, J. (2014) *Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real*. Universitat de les Illes Balears.

**ANEXOS**

### Anexo A: Matriz de consistencia

TEMA: “Gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Diseño metodológico e instrumentos
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> 1. ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021? 2. ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021? 3. ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en el</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021. 2. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021. 3. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021. 4. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> 1. Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021. 2. Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021. 3. Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión administrativa</p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Oportunidades laborales Objetivos laborales Plan estratégico</p> <p>Funciones laborales Valores organizacionales Comunicación institucional</p> <p>Liderazgo institucional Orientación institucional Acciones de inducción Motivación del personal</p> <p>Seguimiento del personal Políticas internas Grupo de trabajo Evaluación del personal</p> <p>Infraestructura</p>	<p>Tipo investigación básica</p> <p>Diseño de investigación No experimental</p> <p>Enfoque de investigación Cuantitativo</p> <p>Instrumentos Cuestionarios</p> <p>Población 45</p> <p>Muestra 45</p> <p>Métodos de Análisis de Datos</p> <p>Coefficiente del Rho de Spearman</p>

<p>Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021?</p>	<p>control y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.</p>	<p>4. Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021.</p>	<p><b>Variable 2:</b> Calidad de servicio</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Limpieza</p> <p>Presentación del personal</p> <p>Sencillez de trámites</p> <p>Continuidad</p> <p>Respeto</p> <p>Claridad</p> <p>Disposición</p> <p>Tiempo de atención</p> <p>Confianza</p> <p>Honestidad</p> <p>Servicio</p> <p>Amabilidad</p> <p>Atención individualizada</p> <p>Tolerancia</p>	
--	--	---	---	--	---	--

## Anexo B: Instrumentos de recolección de datos

### Gestión administrativa

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

Nº	Planeación	1	2	3	4
1	En la institución donde labora se brinda oportunidades laborales a todos los trabajadores.				
2	La directiva comparte los objetivos de la empresa con todos sus trabajadores				
3	Usted comparte los objetivos de su empresa				
4	Se respeta el plan estratégico de la empresa donde labora				
	<b>Organización</b>				
5	En la empresa las funciones de los trabajadores están bien definidas.				
6	En la empresa se practica los valores entre los trabajadores				
7	Dentro de la empresa respetan a la persona con discapacidad				
8	Existe un buen nivel de comunicación en la empresa sin importar la jerarquía.				
	<b>Dirección</b>				
9	Considera usted que existe un liderazgo efectivo en la empresa				
10	En la empresa siempre se le orienta al nuevo trabajador en sus funciones				
11	La empresa promueve la capacitación constante para reforzar las habilidades de los trabajadores				
12	Se les motiva y felicitan constantemente por los logros obtenidos así sean mínimos.				
	<b>Control</b>				
13	Hay supervisión constante sobre el desempeño y comportamiento de los trabajadores en la empresa				
14	Las políticas internas de la empresa promueven el respeto y la práctica de valores.				
15	Existe trabajo de equipo en la empresa es decir se apoyan mutuamente en sus labores.				
16	Se realiza evaluaciones periódicas a todos los trabajadores para su promoción o descenso.				

**Calidad del servicio**

N	Calidad de atención	Si	No
<b>Elementos tangibles</b>			
1	¿El ambiente donde se atiende al usuario siempre se mantiene limpio?		
2	¿Las instalaciones son las adecuadas para la atención al público?		
3	¿La vestimenta de los colaboradores siempre se mantiene presentable?		
4	¿Los muebles o sillas donde esperan en ocasiones los usuarios se encuentran en buen estado?		
5	¿La atención a los usuarios que ingresan a servicio es la adecuada?		
<b>Fiabilidad</b>			
6	¿Los trámites en el reclamo o solicitud son sencillos?		
7	¿Los colaboradores están pendientes del transcurso de los usuarios en cuanto a la finalización de su trámite o proceso que esté realizando?		
8	¿Los colaboradores tratan con respeto a todos los usuarios sin distinción?		
<b>Capacidad de respuesta</b>			
9	¿Los trámites en la empresa son rápidos y sencillos?		
10	¿Los turnos dentro de la atención se dan de forma oportuna?		
11	¿Los colaboradores se encuentran a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?		
12	¿Los colaboradores muestran rapidez en la ejecución de los procesos?		
13	¿Existe una cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores de la institución?		
14	¿Las quejas o inquietudes son atendidas de manera eficiente?		

<b>Seguridad</b>			
15	¿El personal transmite confianza?		
16	¿Los colaboradores brindan confianza a los clientes?		
17	¿La atención se da en un lugar seguro y apropiado para el usuario?		
18	¿Los colaboradores se desempeñan adecuadamente en el puesto que se le ha designado?		
19	¿Los colaboradores cumplen con las normativas de seguridad designados por la empresa?		
<b>Empatía</b>			
20	¿Los colaboradores muestran amabilidad ante el usuario?		
21	¿La atención se da de manera personal, por lo que se atiende todas las necesidades de los usuarios?		
22	¿Los horarios de atención son respetados?		
23	¿La orientación que el colaborador brinda al usuario es clara y precisa?		
24	¿Los colaboradores comprenden con facilidad las necesidades que el usuario posee?		

Muchísimas gracias por su colaboración.

## Anexo C: Base de datos

### Variable gestión administrativa

\*Data\_var1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	var	var	var
1	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4			
2	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4			
3	3	2	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4			
4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4			
5	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	2	3	4			
6	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4			
7	2	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4			
8	2	2	4	4	4	3	4	2	3	3	2	2	4	4	4	2			
9	2	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2			
10	2	4	4	2	4	3	3	2	2	4	3	2	2	2	3	2			
11	4	3	2	2	3	2	3	2	4	2	4	3	2	2	3	3			
12	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3			
13	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	2	2	4			
14	4	3	2	4	2	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3			
15	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	4	3	4	4	3			
16	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3			
17	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3			
18	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2			
19	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2			
20	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2			
21	2	3	1	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3			
22	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2			
23	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2			

Vista de datos Vista de variables



\*Data\_var1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	var	var	var
23	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2			
24	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	1	3	3			
25	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2			
26	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1			
27	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	1			
28	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	1	2	2	3	2			
29	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2			
30	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3			
31	3	1	3	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	1	3	1			
32	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	1	3			
33	1	3	3	2	3	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1			
34	3	3	1	3	2	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	3			
35	2	1	2	2	2	1	3	3	2	1	3	2	3	2	3	1			
36	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	3	1	3	3			
37	1	2	2	3	3	3	2	1	2	3	1	1	1	2	2	1			
38	2	3	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	1	3			
39	3	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2			
40	1	1	3	2	3	1	1	2	1	1	3	2	3	1	2	1			
41	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	1			
42	3	1	2	3	2	1	3	2	2	1	3	3	3	2	1	3			
43	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	1			
44	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	3			
45	3	2	2	1	2	2	1	3	3	1	2	1	3	2	2	1			

Vista de datos Vista de variables

### Variable calidad de servicio

\*Data\_var2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Visible: 24 de 24 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	var	var	var	var	var	var	var	var
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1								
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1								
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1								
4	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1								
5	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1								
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1								
7	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1								
8	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1								
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1								
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1								
11	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1								
12	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1								
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1								
14	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1								
15	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1								
16	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1								
17	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1								
18	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1								
19	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1								
20	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1								
21	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1								
22	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1								

Vista de datos Vista de variables

\*Data\_var2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Visible: 24 de 24 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	var	var	var	var	var	var	var	var		
24	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0									
25	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1									
26	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0									
27	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0									
28	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0									
29	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1									
30	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0									
31	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0									
32	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1									
33	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1									
34	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0									
35	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0									
36	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0									
37	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0									
38	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0								
39	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0									
40	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0									
41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1									
42	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0									
43	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1									
44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0									
45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## Anexo D: Confiabilidad de los instrumentos

### Confiabilidad gestión administrativa

#### Resumen de procesamiento de casos

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	16

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

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	41,45	68,787	,357	,867
Item2	41,40	63,305	,669	,853
Item3	41,50	69,947	,298	,869
Item4	41,05	63,208	,737	,850
Item5	41,30	70,432	,299	,869
Item6	41,55	61,734	,706	,850
Item7	41,60	62,989	,699	,851
Item8	41,55	70,997	,275	,870
Item9	41,50	70,579	,281	,870
Item10	41,70	63,589	,698	,852
Item11	41,30	68,642	,400	,865
Item12	41,35	62,239	,712	,850
Item13	41,60	75,832	-,106	,883
Item14	41,40	67,621	,448	,863
Item15	41,40	64,779	,570	,858
Item16	41,35	59,397	,780	,845

**Confiabilidad calidad de servicio**

	PREGUNTAS o ÍTEMS																							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
<b>TOTAL</b>	16	12	10	13	9	10	12	10	13	10	10	12	12	14	14	9	14	10	13	14	12	13	16	13
<b>p</b>	0.80	0.60	0.50	0.65	0.45	0.50	0.60	0.50	0.65	0.50	0.50	0.60	0.60	0.70	0.70	0.45	0.70	0.50	0.65	0.70	0.60	0.65	0.80	0.65
<b>q</b>	0.20	0.40	0.50	0.35	0.55	0.50	0.40	0.50	0.35	0.50	0.50	0.40	0.40	0.30	0.30	0.55	0.30	0.50	0.35	0.30	0.40	0.35	0.20	0.35
<b>p.q</b>	0.16	0.24	0.25	0.23	0.25	0.25	0.24	0.25	0.23	0.25	0.25	0.24	0.24	0.21	0.21	0.25	0.21	0.25	0.23	0.21	0.24	0.23	0.16	0.23

<b>K</b>	<b>24</b>
<b>k-1</b>	<b>23</b>
<b><math>\Sigma p.q</math></b>	<b>5.49</b>
<b><math>St^2</math></b>	<b>34.155</b>

<b>KR20</b>	<b>0.87568</b>
-------------	----------------

## Anexo E: Documentos administrativos



Universidad Nacional  
Federico Villarreal

**EUPG** ESCUELA  
UNIVERSITARIA  
DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

OFICINA DE GRADOS Y GESTIÓN DEL EGRESADO  
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 29 de Abril 2022

OFICIO N°1205-2022- OG-EUPG-UNFV

Señorita Bachiller.  
SALAZAR SUAREZ LISSSETTE MARLENE.  
Graduanda de la Maestría en Administración.

Presente.

Asunto : 2A - SALAZAR SUAREZ LISSSETTE MARLENE – CONTROL ANTIPLAGIO  
NT. : 017972 - 2021

Me dirijo a usted con un saludo cordial y a la vez, en atención al documento de la referencia, le manifestamos que del análisis de similitud URKUND al trabajo de investigación titulado: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO DE SERVICIOS SEDAPAL BREÑA, 2021", presentado por el autor(a); SALAZAR SUAREZ LISSSETTE MARLENE, obtuvo el siguiente porcentaje 14%.

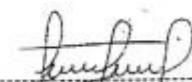
Por lo expuesto, el trabajo antes mencionado cumple con el porcentaje de similitud permitido, por lo que el graduando(a) puede continuar con el trámite correspondiente, siendo el link del análisis: <https://secure.orkund.com/view/128774949-884049-729305>

Por otro lado, se recomienda comunicar al autor(a) que previo a remitir la tesis final para la publicación, debe revisar la estructura del trabajo de investigación de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UNFV aprobado con Resolución R. N° 2900-2018-CU-UNFV de fecha 25.06.18, y/o la Resolución N° 4211-2018-CU-UNFV de fecha 19.12.2018, según corresponda.

Sin otro particular, quedamos de usted, no sin antes expresarle la muestra de nuestra consideración y estima personal.

Atentamente,

  
  
 V.B. Mag. Moraima Angélica Lagos Castillo  
 Jefa  
 Oficina de Grados y Gestión del Egresado

  
 Mag. Johnny Astete Llerena  
 Analista Sistema URKUND

PSVM/JALL

Adj: archivo digital con el correo electrónico  
Prolongación Camaná N° 1014 – Cercado de Lima

Teléfono: 748-8808

IP: 9505 y 9526

Fax: 463-1250





Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

Vicerrectorado de Investigación  
**BIBLIOTECA CENTRAL**

**OFICINA DE REPOSITORIO CIENTIFICO**

*“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”*

Lima, 16 de noviembre del 2022

**OFICIO N.° 2360-2022-ORC-BC-VRIN-UNFV**

Señor:

**Dr. JUSTO PASTOR SOLIS FONSECA**

**Director**

**Escuela Universitaria de Posgrado**

Universidad Nacional Federico Villarreal

**Presente.-**

**ASUNTO:** SALAZAR SUÁREZ LISSETTE MARLENE - PUBLICACIÓN DE TESIS

**REF.** : OFICIO N° 6741-2022-OGGE-EUPG-UNFV

**NT** : 056666-2022

Nos dirigimos a usted con un saludo cordial y a la vez, en atención al documento de la referencia, en el cual solicita la publicación en el Repositorio de la UNFV del trabajo de investigación presentado por la autora SALAZAR SUÁREZ LISSETTE MARLENE.

Al respecto, le manifestamos que dicho trabajo presenta las siguientes observaciones:

1. Debe adjuntar el reporte de similitud o el documento que indique el porcentaje de similitud obtenido en el análisis (En caso de NO contar con este documento requerirlo a la Oficina de Grados y Gestión del Egresado)
2. Debe levantar TODAS las observaciones realizadas en el OFICIO N.° 2263-2022-ORC-BC-VRIN-UNFV (Oficio que fue compartido en la primera revisión). El tesista solo corrigió algunas observaciones.

En tal sentido, se devuelve el expediente, a fin de que se comuniqué al autor dicha observación para el levantamiento de la misma. Cumplido con dicho levantamiento, remitir el expediente para el análisis correspondiente, previa verificación de los archivos digitales.

Sin otro particular, quedamos de usted, no sin antes expresarle la muestra de nuestra consideración y estima personal.

Atentamente,



**V°B° Dra. Ing. LUZ CASTAÑEDA PÉREZ**  
**Jefa de la Biblioteca Central**



**V°B° Bib. Vivian Yoli Candela Cubillas**  
**Jefe de la Oficina de Repositorio Científico**

VYCC/egcp

Adj: archivo digital con el correo electrónico

Av. Oscar Benavides (Ex Av. Colonial) N° 450  
Teléfono: 748-0888 Anexo 8865 – Correo Electrónico: bibliocent@unfv.edu.pe