



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO
EN EL ÁREA DE REGISTROS CIVILES EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO, 2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Pública

Presentado por:

Gladyz Amalia Azabache Moreno De Diaz

Tesis desarrollada para optar el Título de
Licenciada en Administración Y Finanzas

Docente asesor:

Mg. Marco Antonio Mera Portilla

Código Orcid N° 0000-0002-2819-5423

Chincha, Ica, 2020

Asesor

MG. MARCO ANTONIO MERA PORTILLA

Miembros del Jurado

DR. EDMUNDO GONZÁLES ZAVALA

DR. WILLIAM CHU ESTRADA

DR. MARTIN CAMPOS MARTINEZ

DEDICATORIA

A Dios autor y conductor de nuestras vidas, por bendecirme en todo momento y permitirme lograr cada objetivo trazado.

A mis padres en el cielo Felipe Amado y Segunda.

A mi esposo Nolberto Díaz Paredes, por su paciencia, comprensión y apoyo, porque siempre esta para mí, para nuestra familia, por su gran amor, por su preocupación, gracias por estar siempre a mi lado.

A mis hijos Kevin Arnold y Wendy Anaís, por ser mi motivación para progresar a nivel personal y profesional; por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios porque siempre está a mi lado para protegerme y nunca me deja sola en medio de las pruebas.

A la Universidad Autónoma de Ica a sus docentes por la formación profesional que brinda, en especial a los docentes de la facultad de Administración y Finanzas, de la cual llevo gratos recuerdos y una experiencia inolvidable.

A mis asesores el Mg. Carlos Bienvenido Cruz Chunga y Mg. Marco Antonio Mera Portilla; por su constante y paciente seguimiento, compartiendo su tiempo adecuándose a mi horario de trabajo, durante el desarrollo del trabajo, por su apoyo y motivación para lograr la culminación de la Investigación.

Al Ing. Miguel Orlando Chávez Castro, Alcalde de la Municipalidad Distrital de Laredo, por brindarme su apoyo en la realización de la investigación.

Resumen

El presente informe de investigación se realizó con el propósito de determinar la solución al problema formulado: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020? Se puso énfasis en la hipótesis planteada: Existe una relación directa entre gestión administrativa y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020, además, como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020, para lo cual se empleó el diseño no experimental de nivel correlacional; y se aplicó un cuestionario de 36 preguntas a una muestra de 40 usuarios, como técnica de investigación la encuesta aplicada a los colaboradores en las diferentes áreas de la entidad. se concluyó en la determinación que existe una relación directa positiva muy fuerte de 0,728 entre gestión administrativa y la calidad de servicios. Los hallazgos evaluados permiten concluir que la institución Municipalidad Distrital de Laredo, a medida que realizan una buena gestión administrativa en base a las importantes dimensiones como: planificación, organización dirección, y control la calidad de servicio se hace notar. Se recomienda, La Municipalidad Distrital de Laredo, debe seguir considerando la buena gestión administrativa en aras de presentar una buena calidad de servicio a su público usuario.

Palabras Clave: gestión administrativa y la calidad de servicios.

Abstract

This research report was carried out with the purpose of determining the solution to the formulated problem: What is the relationship between administrative management and the quality of services provided by the civil registry area in the District Municipality of Laredo, 2020? Emphasis was placed on the hypothesis raised: There is a direct relationship between administrative management and the quality of services provided by the area of civil registries in the District Municipality of Laredo, 2020, in addition, as a general objective: Determine the relationship that exists between management administrative in the quality of services provided by the area of civil registries in the District Municipality of Laredo, 2020, for which the non-experimental design of correlational level was used; and a questionnaire of 36 questions was applied to a sample of 40 users, as a research technique the survey applied to the collaborators in the different areas of the company. It was concluded in the determination that there is a very strong positive direct relationship of 0.728 between administrative management and the quality of services. The evaluated findings allow to conclude that the Laredo District Municipality institution, as they carry out good administrative management based on important dimensions such as: planning, organization, direction, and control, the quality of service is noted. It is recommended that the Laredo District Municipality should continue to consider good administrative management in order to present a good quality of service to its user public.

Keywords: administrative management and quality of services.

Índice general

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen	v
Palabras Claves.....	v
Abstract.....	vi
Índice general	vii
Indice de Figuras.....	ix
Índice de Tablas.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
2.1. Descripción del problema.....	15
2.2. Pregunta de investigación general.....	17
2.3. Preguntas de investigación específicas	18
2.4. Objetivo General	18
2.5. Objetivo específicos	18
2.6. Justificación e importancia	19
2.7. Alcances y limitaciones	20
III. MARCO TEÓRICO	21
3.1. Antecedentes	21
3.2. Bases teóricas.....	25
3.3. Identificación de las variables	39
IV. METODOLOGÍA	40
4.1. Tipo y nivel de la investigación	40
4.2. Diseño de la investigación	40
4.3. Operacionalización de variables	42
4.4. Hipótesis general y específicas.....	43
4.5. Población y Muestra.....	43

4.6. Técnicas e instrumentos : Validación Confiabilidad	44
4.7. Recolección de datos.....	45
4.8. Técnica de análisis e interpretación de datos	45
V. RESULTADOS.....	47
5.1. Presentación de Resultados	47
5.2. Interpretación de resultados.....	94
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	106
6.1. Análisis de resultados	106
6.2 Comparación resultados con antecedentes	112
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	115
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	117
ANEXOS	123
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	124
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables.....	126
Anexo 3: Instrumentos de Medición.....	128
Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos de medición	131
Anexo 5: Base de datos	135
Anexo 6: Informe de Turnitin al 28 % de similitud se excluye referencias bibliográficas.....	137

Índice de Figura

Figura 1. Registros civiles participa directamente en la elaboración del diagnóstico situacional	47
Figura 2. Registro civil participa directamente en la planificación de los objetivos institucionales.....	48
Figura 3. Registro civil realiza la programación de actividades generales necesarias.....	49
Figura 4. Registros civiles a través de las comisiones permanentes asignadas, identifica las necesidades	50
Figura 5. La estructura organizacional de la Municipalidad ayuda a mejorar la eficiencia de las comisiones permanentes	51
Figura 6. Registro civil delega funciones administrativas a los colaboradores de acuerdo a su especialización	52
Figura 7. Registro civil aplica las normas para regular el desempeño de los colaboradores	53
Figura 8. Registro civil realiza jornadas de capacitación para los colaboradores	54
Figura 9. Registro civil asume que los Colaboradores de la municipalidad toman con responsabilidad las tareas encomendadas.....	55
Figura 10. Registro civil supervisa el desarrollo de las funciones de los colaboradores en forma permanente.	56
Figura 11. Los colaboradores prestan atención suficiente a su trabajo.....	57
Figura 12. Los jefes de comisiones ejercen un adecuado liderazgo en su área.....	58
Figura 13. Registro civil realiza el control previo para mejorar la gestión institucional.....	59
Figura 14. Registro civil supervisa el desarrollo de las funciones de los colaboradores de forma permanente	60
Figura 15. Registro civil supervisa las actividades de las comisiones para mejorar el desempeño institucional	61
Figura 16. Registro civil monitorea el cumplimiento silábico de los cursos asignados a los colaboradores.....	62

Figura 17. Registros civiles cuenta con equipamiento de aspecto moderno.....	63
Figura18. Las instalaciones físicas del área de registros civiles son visualmente atractivas.....	64
Figura 19. Los colaboradores del área de registros civiles están bien vestidos.....	65
Figura 20. El área de registros civiles brinda materiales que son visualmente atractivos	66
Figura 21. Registros civiles promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.....	67
Figura 22. Cuando se tuvo problemas en el servicio el colaborador del área de registros civiles mostro interés en solucionarlo	68
Figura 23. Área de registros civiles realizo bien el servicio cuando lo atendió por primera vez.	69
Figura 24. Registros civiles cumple sus servicios en el plazo prometido ..	70
Figura 25. Registros civiles muestra interés en comunicarse adecuadamente	71
Figura 26. Registros civiles, le brindaron una atención rápida	72
Figura 27. Registros civiles busca colaborar con usted en todo momento..	73
Figura 28. Área de registros civiles están bien informados.	74
Figura 29. El comportamiento de los colaboradores del área de registros civiles le inspiro confianza.....	75
Figura 30. Puede sentirse seguro con las transacciones realizadas por los colaboradores.	76
Figura 31. Los colaboradores del área de registros civiles fueron amables con usted..	77
Figura 32. Los colaboradores conocen todas sus funciones como servidor del área	78
Figura 33. Matriz de consistencia..	79
Figura 34. Matriz de operacionalización de variable.	81

Índice de tablas

Tabla 1. Registros civiles participa directamente en la elaboración del diagnóstico situacional	47
Tabla 2. Registro civil participa directamente en la planificación de los objetivos institucionales.....	48
Tabla 3. Registro civil realiza la programación de actividades generales necesarias.....	49
Tabla 4. Registros civiles a través de las comisiones permanentes asignadas, identifica las necesidades	50
Tabla 5. La estructura organizacional de la Municipalidad ayuda a mejorar la eficiencia de las comisiones permanentes	51
Tabla 6. Registro civil delega funciones administrativas a los colaboradores de acuerdo a su especialización	52
Tabla 7. Registro civil aplica las normas para regular el desempeño de los colaboradores	53
Tabla 8. Registro civil realiza jornadas de capacitación para los colaboradores	54
Tabla 9. Registro civil asume que los Colaboradores de la municipalidad toman con responsabilidad las tareas encomendadas.....	55
Tabla 10. Registro civil supervisa el desarrollo de las funciones de los colaboradores en forma permanente.	56
Tabla 11. Los colaboradores prestan atención suficiente a su trabajo.....	57
Tabla 12. Los jefes de comisiones ejercen un adecuado liderazgo en su área.....	58
Tabla 13. Registro civil realiza el control previo para mejorar la gestión institucional.....	59
Tabla 14. Registro civil supervisa el desarrollo de las funciones de los colaboradores de forma permanente	60
Tabla 15. Registro civil supervisa las actividades de las comisiones para mejorar el desempeño institucional.....	61
Tabla 16. Registro civil monitorea el cumplimiento silábico de los cursos asignados a los colaboradores.....	62

Tabla 17. Registros civiles cuenta con equipamiento de aspecto moderno.....	63
Tabla 18. Las instalaciones físicas del área de registros civiles son visualmente atractivas.....	64
Tabla 19. Los colaboradores del área de registros civiles están bien vestidos	65
Tabla 20. El área de registros civiles brinda materiales que son visualmente atractivos	66
Tabla 21. Registros civiles promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.....	67
Tabla 22. Cuando se tuvo problemas en el servicio el colaborador del área de registros civiles mostro interés en solucionarlo	68
Tabla 23. Área de registros civiles realizo bien el servicio cuando lo atendió por primera vez.	69
Tabla 24. Registros civiles cumple sus servicios en el plazo prometido ...	70
Tabla 25. Registros civiles muestra interés en comunicarse adecuadamente	71
Tabla 26. Registros civiles, le brindaron una atención rápida	72
Tabla 27. Registros civiles busca colaborar con usted en todo momento.	73
Tabla 28. Área de registros civiles están bien informados.	74
Tabla 29. El comportamiento de los colaboradores del área de registros civiles le inspiro confianza.....	75
Tabla 30. Puede sentirse seguro con las transacciones realizadas por los colaboradores.	76
Tabla 31. Los colaboradores del área de registros civiles fueron amables con usted..	77
Tabla 32. Los colaboradores conocen todas sus funciones como servidor del área	78
Tabla 33. Matriz de consistencia..	79
Tabla 34. Matriz de operacionalización de variable.	81

I. INTRODUCCIÓN

La investigación se ha desarrollado sobre “GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO en el AREA DE REGISTROS CIVILES de la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO EN EL AÑO 2020”, se justifica porque va a mejorar la atención y reducir el tiempo, para poder simplificar el proceso en los registros civiles, encamina a buscar una nueva gestión administrativa y calidad del servicio a los usuarios, teniendo como punto de apoyo la modernización en la gestión de mejoras tecnológicas con la finalidad de innovar los servicios públicos locales. En el área de Registros civiles se ha implementado de manera gratuita el APLICATIVO SIRCM - GLOBAL EDITION DE REGISTRO EN LINEA EN EL SISTEMA DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIDAD Y ESTADO CIVIL, ya que se deja de manipular libros y se cambia a la tecnología, para ayudar a la población en que los tramites no sean demorados ni engorrosos, si no que se mejore y agilice tanto para la municipalidad y el usuario.

La investigación tiene como objetivo fundamental concientizar sobre la mala atención que presta a los usuarios con los servicios que se le brinda como es el registro y expedición de Actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción, Inscripciones de Divorcios Administrativos Notariales y Judiciales; Reconocimientos Administrativos y/o voluntarios, Rectificaciones Administrativas Judiciales y Notariales, filiaciones judiciales, Adopciones Judiciales y Notariales, realización de Ceremonias de matrimonio Civil, registro de Depuraciones de matrimonio y defunciones, por parte del personal que conforma el Área de Registros Civiles de la Municipalidad Distrital de Laredo. La calidad del servicio es fundamental en la municipalidad, pues conseguirá la ventaja competitiva para resaltar del resto de municipios. Ya que se va poner en funcionamiento el aplicativo del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC); se capacitara al personal en el manejo del aplicativo y también de la Escuela Registral de manera virtual, que es la encargada de diseñar, ejecutar y evaluar las acciones de formación ,capacitación, actualización y especialización del personal de la institución y de los registradores civiles esta es una

oportunidad para mejorar la entrega de los servicios y se logre la empatía con el usuario, haciéndoles comprender que no siempre el usuario tiene la razón y que ya el señor Alcalde, Gerente Municipal y asesoría Legal no tiene injerencia normativa en Registros Civiles; sino el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, según Ley Orgánica N° 26497 de fecha 12 de Julio de 1995 y su Reglamento de Inscripciones aprobado por Decreto Supremo N° 015-98-PCM publicada el 25 de abril de 1998, rige y norma los Registros Civiles que se encuentran en las Municipalidades a Nivel Nacional y en los Consulados de Perú en el exterior para cumplir sus funciones y prestar servicios de óptima calidad y en consecuencia, no incurrir en retrasos administrativos que ocasionen cierta disconformidad entre los propios empleados y usuarios por las demoras documentarias.

La imagen de la gestión administrativa del Área de Registros Civiles de la Municipalidad Distrital de Laredo se forma mediante la atención que ofrecen los colaboradores, no obstante, la realidad es distinta, de acuerdo a lo evaluado en lo puntuado y propiciado por el Área de Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, uno de los motivos de insatisfacción de los usuarios es la atención deficiente que se ofrece a ellos, la poca capacitación de los colaboradores, no solamente por la falta de saberes, sino también por la ausencia de iniciativa y desconocimiento de sus funciones dentro del área, las cuales están plasmadas en el Manual y Reglamento de Organización y Funciones y en la Ley 26497 del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil; donde especifica los requisitos y funciones del Registrador Civil.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En el plano internacional, la gestión administrativa y la calidad de servicio en los gobiernos locales son dos problemas muy latentes y críticos. Esto, se constata en Paraguay, en la municipalidad de Lambaré se comprobaron anomalías en la gestión administrativa, una de ellas fue que en plena pandemia del Covid-19, se autorizó una obra edil de G. 700 millones y el pago de G. 158 millones por el concepto de asesoría. Asimismo, no se rindió cuenta de los G. 50.000 que ingresaron por el aporte de Fonacide y royalties. A ello se suma el hecho de que un trabajador edil habiendo renunciado continúe apareciendo como parte del personal de la institución, y percibiendo un salario sin trabajar allí (La Nación, 2021).

Sobre la calidad de servicio brindada por instituciones públicas, en Ecuador, una encuesta del INEC indicó que los motivos de quejas o reclamos en tales entidades son la falta de entendimiento de la problemática (24,6%), falta de profesionalismo de los funcionarios (15,8%), e insuficiente información (14,3%) (El Universo, 2018). Por otro lado, en los GAD municipales de Chimborazo, la calidad de servicio prestado es muy baja, debido al pobre desempeño del personal, colaboradores no calificados, deficiente flexibilidad para la resolución de problemas relacionados a la calidad de servicio, falta de equipos e instrumentos útiles para su trabajo, y exceso de trámites para atender (Guadalupe, Iglesias y Gonzales, 2020).

En el plano nacional, la situación no es ajena, puesto que para la mayoría de los peruanos, la gestión de los gobiernos regionales y locales es muy mala o mala, debido a servicios de mala calidad y actos de corrupción (Villegas, 2021). Esto, se puede constatar en la Municipalidad Provincial de Huaraz, donde la pésima gestión administrativa y mala calidad de servicio es su distintivo, a causa

de la lentitud para responder a los recursos administrativos, pobre fiscalización de locales comerciales, respuestas a las denuncias administrativas parciales o incompletas, obligaciones laborales no reconocidas, e incumplimiento de las resoluciones administrativas (Defensoría del Pueblo, 2019).

Otro caso nacional donde se puso en evidencia la mala calidad de servicio se dio en la municipalidad de Morales, región San Martín, donde según una encuesta, para el 54% de los ciudadanos, hay deficiencia en el seguimiento a los servicios brindados, el 47% de ellos reporta problemas de comprensión del usuario, para el 46% de ellos, existe deficiencias en la simplificación de trámites, para el 46% de ellos, hay deficiencias respecto a la participación de las festividades de la comunidad, y para el 45% la orientación que brinda el colaborador cuando brinda el servicio es mala (Castillo, Cárdenas y Palomino, 2020).

En el plano local, el área de registros civiles de la Municipalidad Distrital de Laredo, es el responsable de la inscripción, gestión, dirección, ejecución, control y evaluación de las actividades con relación a los hechos vitales producidos en el distrito de Laredo; brinda un servicio de inscripción deficiente, inadecuado que incide en la calidad del servicio que se presta al usuario, demorando en el registro manual y entrega de acta de nacimiento, matrimonio, defunción, filiaciones, adopciones, divorcios, rectificaciones, entre otros servicios que se brinda, se hace engorroso el proceso tanto para el usuario como para el personal.

Siendo el motivo por el cual se vio en la necesidad de hacer gestiones ante el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), para integrar el Sistema de Registro Línea al área de registros civiles de la municipalidad distrital de laredo, y se pueda atender al usuario con mayor seguridad y rapidez.

En la municipalidad distrital de Laredo, se observó un obstáculo acerca del servicio brindado en el área de registros civiles, pues se sigue manejando documentación manual del registro y entrega de actas de nacimiento, matrimonio, defunción, filiación, divorcios, rectificación, reconocimiento y otros, siendo complejo y deficiente en conocimiento de las leyes, normas, directivas y resoluciones que rigen los registros civiles en la actualidad; en el Área de Registros Civiles los libros manuales están en un mal estado de conservación, por los años transcurridos, y ninguna autoridad tiene la intención de mejorar y digitalizar los libros, el municipio se creó por la ley 13792 del 28-12-1961 y comenzó sus funciones en marzo de 1962; esto conlleva a que la documentación vital para brindar el servicio de recepción, registro y entrega de actas sea de nacimiento, matrimonio o defunción hasta marzo del 2020 que se implementa el sistema en línea para mejorar la gestión y calidad de servicio. Pero, no se cuenta con personal idóneo. Hoy en día, a nivel nacional, se cuenta con el sistema de registros en línea, información sistematizada al entorno de la RENIEC.

Lo antes descrito, hace que en la presente investigación se busque encontrar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de en el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital De Laredo en el año 2020, elementos que se presentan en los resultados y discusión, partiendo de la premisa que, una buena Gestión Administrativa favorece al logro de los objetivos institucionales y se logrará una mejor calidad del servicio a la comunidad, que es la razón de existir de la entidad.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020?

2.3. Preguntas de investigación específicas

¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020?

¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020?

¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020?

¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020?

2.4. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa en la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020.

2.5. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la planificación en la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020.

Determinar la relación entre la organización en la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020.

Determinar la relación entre la dirección en la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020.

Determinar la relación entre el control en la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020.

2.6. Justificación e importancia

La justificación teórica del estudio se debe a que constituye la síntesis de una clasificación y evaluación minuciosa de las teorías que giran en torno al tema de la gestión administrativa y la calidad de servicio. Respecto a la primera variable el trabajo se basó en la teoría de Chiavenato (2012) y la segunda variable se apoyó en la teoría de Riveros (2007). Por otro lado, es importante informar de lo beneficioso que puede resultar una buena gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio, pues según los antecedentes, la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio.

La justificación práctica del trabajo se cumple, pues se podrá sacar las recomendaciones y aplicarlas también en escenarios donde se tenga el mismo problema y circunstancia. Por otra parte, se debe indicar que con una mejora gestión administrativa, tanto el cliente interno como el externo se podrán ver beneficiados, dado que los procesos se ejecutarán con mayor eficacia y eficiencia con el fin de brindar un servicio de calidad a los usuarios. Esto, repercutirá en la mejora de la imagen y reputación de la institución.

La justificación social del informe se debe a que se podrá brindar recomendaciones oportunas para mejorar la gestión administrativa y la calidad del servicio ofrecido por la Municipalidad distrital de Laredo, dado que con procedimientos más ágiles, innovadores, y colaboradores más capacitados, se podrá optimizar la calidad del

servicio al ciudadano. Finalmente, los municipios han sido creados para atender los problemas de la ciudadanía en el tiempo correcto y eso es lo que se logra con una buena gestión administrativa.

La justificación metodológica del estudio se cumple porque la guía para la realización del trabajo fue el método científico. Asimismo, se creó el cuestionario para recolectar la información, este cuenta con validez y confiabilidad. Además, se hizo uso del programa estadístico SPSS para el procesamiento y análisis de los datos, también se empleó la estadística descriptiva y la contrastación de hipótesis.

2.7. Alcances y limitaciones

En el transcurso de la investigación existieron limitaciones que se dieron soluciones, sobre todo, en la etapa de recolección de datos. A través de la coyuntura que se encuentra el mundo, afrontando el virus llamado covid-19, los colaboradores de las diferentes organizaciones están realizando trabajo remoto, por ello, los usuarios lo están atendiendo de manera virtual, lo cual nos llevó a replantear el tiempo planificado en la aplicación del instrumento. Asimismo, se elaboró de manera virtual, ya que, por seguridad de los mismos, no se podía poner en riesgo la salud de empleados que son vulnerables.

III.MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Flores (2015), en su tesis titulada “Plan estratégico para mejorar la calidad del servicio en el proceso de identificación humana del registro civil, identificación y cedulação de Los Ríos”, tuvo como fin el diseño de un plan estratégico para la mejora de la calidad de servicio en el proceso de identificación humana del registro civil, identificación y cedulação de Los Ríos. El tipo de diseño fue no experimental y el alcance descriptivo-exploratorio. Las técnicas fueron observaciones, encuestas y entrevistas. La muestra fue de 265 personas ceduladas en Los Ríos. Los principales resultados fueron que los procesos que producen productos y servicios de la Dirección de Los Ríos tienen un orden, así como una clasificación de acuerdo al nivel de aporte al cumplimiento de la misión de la institución. La conclusión fue que la instauración del plan mejorará la calidad de servicio, se entregarán documentos de identidad con datos correctos y según la filiación, garantizando la autenticidad de la información y respetando los parámetros de la excelencia.

Holguín (2016), en su tesis de maestría titulada “Gestión Administrativa y su incidencia en el Presupuesto Operativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo - Año 2015”. El estudio se orienta a indagar la situación administrativa para el buen uso del presupuesto establecido, asegurando beneficios económicos que no tributan el ciento por ciento al presupuesto de dicho Gobierno Autónomo. El Tipo de investigación aplicada, técnicas recolección de datos la observación directa y la encuesta; la Población alcanza al personal administrativo y operativo del Gobierno; la Muestra es de 188

trabajadores. Conclusión, que es obligatorio buscar la eficacia de los servicios a través de la práctica de la evolución administrativa de gestión en el cual dicha técnica determinara el cumplimiento mensual al mismo tiempo se debe planear el accionar de cada uno de los involucrados; y después de realizar la evaluación administrativa se propone una visión clara para el próximo periodo administrativo y una misión que lidere la gestión transparente en el cumplimiento del presupuesto del referido Gobierno Autónomo.

Prado (2016), en su tesis de maestría titulada “Gestión Administrativa de la Unión Provincial de Cooperativas de Pescadores (UPROCOOPES)”. El objetivo es realizar un estudio para conocer la situación actual de UPROCOOPES y para ello se analizó la gestión administrativa del primer semestre del año 2014; mediante una investigación descriptiva y documental, en las cuales se utilizaron como instrumento las entrevistas dirigidas al personal administrativo y a los principales directivos de la organización; la Población alcanza a los socios y personal administrativo, la Muestra es de 31 personas y el muestreo no es probabilístico de carácter opinático. Conclusión, la estructura organizacional de UPROCOOPES evidencia debilidades, aspecto que limita administrativamente, el Gerente puede tomar decisiones poco acertadas, el personal administrativo realiza las tareas cotidianas sin las directrices necesarias, solo a través de las indicaciones que las recibe verbalmente, la falta de planificación, misión y visión, puede generar una disminución en el logro de los objetivos.

Coque (2016), en su tesis de maestría titulada “La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la Empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato”, tuvo como objetivo general analizar el impacto de la gestión administrativa en la empresa con la finalidad de que se incremente su Rentabilidad

mediante la ejecución de estrategias que direccionen a la empresa a tener y mantener una eficiente gestión administrativa. El enfoque de investigación predominantemente cualitativo, se empleó las modalidades de Investigación de Campo y Documental y es de tipo Correlacional; la muestra fue de doce personas. Se concluye que el valor obtenido del cálculo Chi cuadrado (X^2) es de 4.785, por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis alterna; en consecuencia, la Gestión Administrativa si impacta significativamente en la rentabilidad en la empresa MEGAMICRO S.A. de la ciudad de Ambato. De Los 7 resultados obtenidos el 42% manifiestan si existe una gestión administrativa eficiente, y el 58% que no existe una gestión administrativa eficiente.

Rocca (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Plata, Argentina. El presente trabajo se caracterizó por ser exploratoria, cuantitativa con una muestra total de 249 usuarios. Se obtuvo información a través preguntas estandarizadas en el modelo SERVQUAL, para medir la satisfacción del usuario. Capacidad de respuesta resulto ser la dimensión más importante para los usuarios seguidos de confiabilidad, seguridad ocupó el tercer lugar y empatía el cuarto lugar, consideraron que elementos tangibles era la dimensión menos importante. Se encontró entre “satisfecho” y “Algo insatisfecho

Antecedentes Nacionales

Vega (2019), en la tesis “Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda la gerencia regional de educación La Libertad, Trujillo 2019”, buscó determinar el resultado de la gestión administrativa en la calidad del servicio que brinda la Gerencia Regional de Educación La Libertad. La tesis es descriptiva, de

diseño no experimental, el estudio se aplicó a los 32 trabajadores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad. Se concluyó que la gestión administrativa en la calidad del servicio que brinda la Gerencia Regional de Educación La Libertad Trujillo – 2019 es regular, con un 54% se determinó que la calidad de servicio es regular y la gestión administrativa es mala.

Obregón (2019), en la tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019”, tuvo como objetivo establecer la relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio, donde se utilizó una metodología cuantitativa, nivel correlacional y de diseño no experimental, con una población probabilística de 227 empleados de la Municipalidad del Agustino – Lima. La conclusión fue que existe una correlación directa, fuerte entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019.

Ocampos y Valencia (2016), en la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud – Tumbes, 2016”, tuvo por finalidad establecer la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. La metodología fue de tipo descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La muestra fue de 39 colaboradores de la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. La conclusión fue que se corroboró la existencia de una relación significativa entre las variables, por medio del coeficiente de correlación de Pearson obtenido ($R=+0,559$).

Calero (2015), en la tesis “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015”, el objetivo fue determinar la relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio. Asimismo, la metodología utilizada fue no

experimental y transversal. La muestra fue de 65 colaboradores administrativos y operativos. Los instrumentos fueron cuestionario y guía de entrevista. La conclusión fue que hay relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, ya que un 62% de los colaboradores afirmaron que se lleva a cabo una planificación de sus labores, asimismo, el 62% opina que sí hay liderazgo y un 69% opina que las instalaciones del municipio son adecuadas para brindar su servicio y un 62% considera estar capacitado para dar un buen servicio a la ciudadanía.

Bravo y Beraun (2015), en la tesis "Gestión administrativa y Calidad de servicios en la municipalidad distrital de Churubamba – periodo 2015", su objetivo fue determinar la relación entre las variables de estudio. La metodología fue de nivel descriptiva-correlacional. El diseño no experimental. La muestra fue 50 usuarios. La conclusión fue que el usuario del municipio de Churubamba no recibe una buena atención por parte de los empleados del municipio, esto por una falta de capacitación, una pobre gestión administrativa y falta de motivación a los colaboradores.

3.2. Bases teóricas

Variable Gestión administrativa

Definición

Para Chiavenato (2012), la gestión administrativa es el grupo de actividades por medio de las que los directivos ejecutan sus acciones mediante el obediencia de las etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. Y, de acuerdo a Huerta, como se citó en Silva (2018), la gestión administrativa, alude a la agrupación de procesos a los que se incluye labores para planear, organizar, dirigir y controlar, se focalizan en el logro de objetivos con la injerencia del potencial humano, tecnología y tecnicidad.

Por su parte, Mendoza (2017), sostiene que la gestión constituye un proceso activo que es variable frente al tiempo abierto a ciertas transformaciones, que pueden variar según la circunstancia que está inmersa. Asimismo, Bowen y Vaca (2015), revelan que esta se basa al constituir un punto de apoyo administrativo para varios procesos empresariales, de todos los departamentos involucrados a fin de conseguir resultados efectivos dando lugar a una mayor ventaja competitiva, que se reflejará en la utilidad de la empresa.

En concordancia con Falconi, Luna, Sarmiento y Andrade (2019), la gestión administrativa comprende un grado alto de esfuerzo en relación al desempeño de las siguientes funciones: planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar, además de una óptima gestión de los bienes empresariales, de índole material, humano o financiero, dedicado al logro de metas y objetivos planteados por el departamento matriz de la compañía. El principio vital del rol de un directivo, es gestionar un proceso administrativo bien detallado, a pesar de que ese rol se realiza empíricamente en la mayor parte de los casos. En las empresas, de forma indistinta, es importante que se trabaje para optimizar los procesos puestos en marcha en cada área que la constituye, con el propósito de guiar el esfuerzo hacia el mejoramiento, un mejor desempeño de los colaboradores, mejora en tiempos de brindar datos interdepartamentales, y demás.

En consecuencia, se puede expresar que la gestión administrativa es el cúmulo de acciones sujetas a un lapso de tiempo donde puede generarse variación de las labores que se pretende incluir al interior de la empresa. Esencialmente, la gestión administrativa se enfoca en comprender lo que se decidirá o hará, la manera en la que se desarrollará cierta actividad al interior de la compañía y conseguir resultados de lo implementado en la entidad, para ello, la participación dinámica de los clientes internos es vital.

Características de la gestión administrativa

Según Luna (2008), en la gestión administrativa, se reconocen las siguientes características específicas:

Universalidad. La validez de la gestión administrativa es aplicable en cualquier entidad social, de indistinto giro y tamaño, sean del ámbito nacional o internacional, estatal o particular.

Especificidad o propósito. La teoría de la gestión administrativa, tiene una naturaleza específica, pues constituye una vía efectiva para conseguir la realización del trabajo, en consecuencia, no cabe confusión con ciencias relacionadas.

Unidad temporal. La gestión administrativa está integrada por periodos, etapas, componentes que a lo largo del tiempo se aplican de forma sinérgica, ósea, no hay lugar al apartamiento. La actividad de la administración comprende todos sus componentes y estos se desarrollan como un proceso de mejoramiento continuo.

Unidad jerárquica o amplitud del ejercicio. La gestión administrativa se ejecuta en cualquier nivel de gobernanza (vertical, horizontal).

Interdisciplinaria. La gestión administrativa es parecida al conjunto de saberes vinculados a la efectividad y rapidez del trabajo.

Valor instrumental. La gestión administrativa representa la vía para lograr un objetivo, mediante ella, se alcanzan resultados prácticos.

Flexibilidad. La gestión administrativa abarca un límite de extensión para la satisfacción de las expectativas de la entidad social en la que tienen lugar.

Importancia de la gestión administrativa

Para Huerta, como se citó en Silva (2018), la trascendencia de la gestión administrativa, se debe a que el potencial humano constituye el elemento vital para que la gestión se desarrolle, pues de las capacidades, así como de las particularidades de los colaboradores penderá la consecución de las metas y objetivos de forma individual

y grupal. Por otro lado, Ocampo y Gonzáles, como se citó en Silva (2018), indican la relevancia de la gestión administrativa como un pacto grupal que involucra a la totalidad de la entidad con el propósito de aportar mejoras a la compañía, con lo cual, se podrá percibir cada proceso diseñado para la mejora de la colectividad.

Dimensiones de la gestión administrativa

Planeación

Para Chiavenato (2012), se refiere al ejercicio administrativo que establece previamente los objetivos, y aquello que se realizará para poder conseguirlo. Además, Sosa (2015), sostiene que la ausencia de planeación y los infortunios van juntos, por lo cual, la definición de la planeación consiste en proyectar la vía previa al inicio de la construcción.

Organización

De acuerdo a Chiavenato (2012), alude al ejercicio administrativo que reúne las acciones indispensables para llevar a cabo aquello que se ha planeado. Asimismo, Sosa (2015), indica que, bajo una visión más humana, la organización se definiría como el grupo de individuos que comparten entre ellos, los mismos valores, además de principios, consiguiendo los objetivos propuestos por medio del trabajo en equipo.

Dirección

En concordancia con Chiavenato (2012), consiste en el ejercicio administrativo que encamina la conducta de los sujetos sobre la base de los objetivos que se pretenden lograr. Constituye una labor de liderazgo, estímulo e información porque hace referencia a los sujetos. Además, (Sosa, 2015), revela que, la variación más notoria ocurre en el estilo de liderazgo, que cambia mediante una variación en el modelo de conducta que debe irse formando para que, de tal

modo, se mejore la calidad y productividad de la compañía, lo cual dependerá del ánimo de transformación con el que cuenta cada colaborador.

Control

De acuerdo a Chiavenato (2012), alude al ejercicio administrativo, cuyo objetivo es garantizar que lo que se planeó, organizó, y dirigió sea para conseguir los objetivos planteados. Así también, Sosa (2015), revela que un buen sistema de control, debe contar con las características siguientes: debe ser ejecutado por quien desarrolla el trabajo; determinar indicadores de control; tener dominio; objetivos sin lugar a confusiones; capacitación; y, tener materiales y equipos óptimos.

Variable Calidad de servicio

Según el escritor Riveros (2007) para lograr una mayor calidad, las empresas deben mejorar el talento humano. Así mismo, se puede establecer que el talento humano se perfecciona solamente optimizando el nivel de conocimientos de las personas y buscando la mejor actitud en el desempeño de las funciones. Al personal que rota al Área de Registros Civiles de la Municipalidad Distrital Laredo, lo primero sería capacitarlo en la Escuela Registral del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, y si aprueba va a poder brindar una atención de calidad.

En la misma tesis se menciona al autor Lindsay (2000), refiere en relación a calidad:

Es un agregado de perfección, estabilidad, supresión de desperdicios, velocidad al entregar, acatamiento del procedimiento, brindar un producto adecuado y manejable, realizar correctamente en el primer momento, deleitar y complacer al cliente, servicio integral a los clientes. Con un personal capacitado en las Leyes que rigen los registros civiles y asesoramiento en el manejo del sistema en línea, se podrá hacer entrega de las actas en menos tiempo.

Según Sosa (2015), la calidad no representa una cualidad del producto ni del servicio, en vez de ello, es una especialidad de los sujetos, es seguro que, donde se encuentre un sujeto realizando cierta acción, lo podrá realizar con calidad; las personas de calidad producen objetos de calidad y brindan servicios de calidad. Con el apoyo de la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO, de manera que los colaboradores asistan a las capacitaciones ofrecidas por la ESCUELA REGISTRAL y se pueda mejorar la calidad del servicio que se brinda al ciudadano.

De acuerdo a Kurtz (2012), hace referencia la calidad que se espera y la calidad que se percibe sobre un ofrecimiento de servicios, y cuenta con un impacto significativo en la competitividad empresarial. En el Área de Registros Civiles de la Municipalidad Distrital de Laredo, el personal que es designado en la gestión, necesita ser capacitado por la Escuela Registral para que pueda brindar un servicio de calidad hacia el usuario, dando las actas en menor tiempo y asesorando en trámites que brinda el área.

Características del servicio de calidad

Según Aniorde (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de disposición, son las siguientes:

Debe cumplir sus objetivos. En el área de registros civiles de la municipalidad distrital de Laredo tiene como fin atender en el menor tiempo las actas que requieren los ciudadanos.

Debe servir para lo que se diseñó. La buena manipulación del Sistema en Línea por el personal que ingreso a laborar en el área de registros civiles y con el asesoramiento de Reniec; se lograra hacer los registros mejor.

Debe ser adecuado para el uso. El Sistema en Línea no es difícil su manipulación solo hay que tener bastante cuidado porque si se manipula mal, se bloquearía el sistema.

Debe solucionar las necesidades. Solucionara las necesidades de los usuarios porque se atendería en menor tiempo.

Debe proporcionar resultados. La generación y entrega de las actas de nacimiento de un menor y mayor de edad tiene como resultado la identificación de los ciudadanos con la obtención del Documento Nacional de Identidad de las personas.

Dimensiones de la calidad

Según Sandoval (2006), las dimensiones de la calidad son:

Seguridad: Consiste en el respeto de lo ofrecido a los clientes, además de los grados de precisión demandados, brindando el producto o servicio según lo planificado y consignado. Puede obtenerse con el cumplimiento a los clientes de lo ofrecido por los productos o servicios. Al realizar el registro de los hechos vitales en el sistema de registro en línea, el ciudadano va poder tramitar su Documento Nacional de Identidad y hacer las modificaciones de su estado civil.

Perspicacia: Implica la realización de esfuerzos serios para proveer atención esmerada e individual. En el área de Registros Civiles de la Municipalidad Distrital de Laredo se atenderá mucho mejor cuando el personal que labora se comprometa a ilustrarse y capacitarse para que pueda brindar una mejor atención.

Capacidad de respuesta: Alude a la disponibilidad del ofrecimiento del servicio en los tiempos asignados, gestionando operaciones con rapidez y dando respuesta inmediata a los requerimientos.

Competitividad: Se refiere a contar con las capacidades y saberes que se necesitan para brindar el servicio, como habilidades de los

empleados que atienden al cliente, saberes y destrezas de los colaboradores de base, y obviamente, capacidades de los ejecutivos. Se gestionará el apoyo de la Gerencia para que el personal que se designe para el área de registros civiles sea capacitado por la Escuela Registral y el área de Registro en Línea para que puedan desempeñarse con conocimiento de las leyes y normas.

Cordialidad: Se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los usuarios. Se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención. Se tendría que atender de manera cordial en el área de registros civiles al ciudadano acude a realizar sus trámites dentro del horario establecido por la gerencia municipal.

Creencia: Desenvolverse con autenticidad y lealtad, a fin de conseguir la satisfacción de los requerimientos del cliente. Abarca los productos, así como servicios, la imagen de la entidad y las particularidades de los productos. Los clientes deben contar con la seguridad de que su decisión fue verdaderamente la más oportuna.

Cultura: Alude a la amabilidad cortesía con la cual se atiende a los clientes, lo que genera confianza. La amabilidad sin eficiencia o la eficiencia sin la amabilidad no tienen la repercusión positiva que puede generar la mezcla de las dos particularidades. El personal que labora en el área de Registros Civiles debe tener buenas prácticas de relaciones humanas para poder atender el usuario.

Tangibilidad: Evidencia de los beneficios que obtuvo el cliente al comprar el producto o servicio. La entrega de las actas de nacimiento en el menor tiempo y darle trámite a los documentos recibidos en las modificaciones del estado civil en el área de registros civiles.

Empatía: Se refiere a sobrepasar la cortesía, hace referencia a tomar la posición de los clientes para la satisfacción de sus expectativas. Es un deber con los clientes, es el anhelo de entender sus necesidades y hallar la respuesta más oportuna. La empatía comprende un servicio cuidadoso y personalizado. El registrador civil deberá atender al usuario satisfaciendo los servicios requeridos en el trámite solicitado.

Compromiso: Servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad. El registrador civil debe ser una persona comprometida con la Municipalidad para que pueda brindar el servicio rápido y eficaz.

La filosofía de la calidad se determina por ciertas cuestiones: la calidad incrementa y en consecuencia, disminuyen los costos y los ahorros se les pueden trasladar a los consumidores.

Debe comenzarse por los altos directivos. Se puede solicitar a gerencia municipal la exoneración de los pagos por reconocimientos administrativos y rectificaciones administrativas.

Todo el personal de la organización debe participar. El personal de Registros Civiles deberá participar en la elaboración de TUPA.

Está basado en proceso continuo de mejoras. En el área de Registros Civiles se está solicitando un equipo de cómputo con mejor capacidad de memoria y un ancho de banda exclusivamente para el uso del sistema en línea.

Es de principios científicos.

Su finalidad es servir en todo momento mejor a los clientes. La satisfacción del usuario en la atención que brindará el área de registros civiles en los trámites que solicitará.

Su método abarca la indagación del consumidor mediante encuestas consecutivas y análisis de transformaciones de mercado. Expuesto en el Ciclo de Deming (14 principios de Deming para modificar la organización):

Tener consistencia.

Hacerse parte de un ideal filosófico.

Incluir la calidad a partir del primer momento.

Aminorar costos.

Capacitar.

Liderar.

Eliminar el miedo y la duda.

Formar equipos de trabajo.

Eliminar objetivos de cantidades.

Eliminar partes de trabajo.

Eliminar la administración por objetivos.

Difundir el deber en el colaborador y los jefes.

Crear un programa de autodesarrollo.

Optimizar la organización por medio de la inclusión y el mejoramiento continuo.

Servicio

Según Sanguesa (2006), el servicio es una clase particular de producto. Un servicio es el producto de ejecutar básicamente por lo menos una labor en la superficie de contacto entre los proveedores y clientes y por lo general es abstracto. En el área de Registros Civiles se entregará las actas de nacimiento en el menor tiempo posible y el usuario.

Para Betancourt (2016), el vocablo servicio, deriva del latín “servitum” y alude al acto y consecuencia de servir. Además, posibilita la referencia a la prestación de un individuo para satisfacer cierto requerimiento social y que no alude a la generación de un bien material. En el área de Registros Civiles prestamos el servicio de

registro y entrega de actas de nacimiento matrimonio defunción, rectificaciones, reconocimientos filiaciones y otros.

De acuerdo a Stanton (2000), el servicio es una actividad distinguible e inmaterial que es el objeto fundamental de un negocio ideado para dar al cliente satisfacción de algún deseo o necesidad.

Según Sandhusen (2002), el servicio es aquella actividad, beneficio o satisfacción ofrecida a la venta o en renta, y que es principalmente abstracto y no origina el apropiamiento de algo en concreto.

Características del servicio

La característica esencial del servicio, es que éste no puede ser visto, probado, sentido, oído ni olido previo a la compra.

Para Berry (1989), el servicio cuenta con cuatro características:

Intangibilidad: El servicio es intangible. En contraposición a un objeto, este no se puede ver, oler, probar, tocar. El consumidor que pretende adquirir un servicio, por lo general, no tiene nada material que poner en su bolsa de compras. Elementos materiales como una tarjeta de crédito plástica o un cheque, podrían simbolizar el servicio, sin embargo, no constituyen el servicio en sí mismos. Las actas de nacimiento, matrimonio y defunción que se entregan en el área de registro civiles de la Municipalidad Distrital de Laredo son para nacional e internacional.

Heterogeneidad: Los servicios varían al tratarse de una actuación normalmente llevada a cabo por seres humanos, los servicios son difíciles de generalizar, incluso los cajeros más corteses y competentes pueden tener días malos por muchas razones, e inadvertidamente pasar malas vibraciones al cliente o cometer errores. En el área de registros civiles muchas veces llegan usuarios

de mal carácter porque sus documentos presentan errores, culpando al registrador actual de lo acontecido en el pasado.

Inseparabilidad: Un servicio por lo general es consumido paralelamente a su realización, con el cliente inmerso usualmente en el procedimiento. Un servicio malhumorado o lento, puede traer abajo una deliciosa comida de restaurante, y una larguísima cola de espera o un colaborador sin preparación pueden echar a perder una transacción financiera habitual.

Imperdurabilidad: Un servicio no puede ser almacenado. Si un servicio no se adquiere en el momento en el que tiene disponibilidad, la capacidad del servicio, se desaprovecha.

Del método utilizado para satisfacer los requerimientos y superar las expectativas de los clientes, depende la calidad del servicio. Debido a que el cliente es el centro del sistema, todos sus elementos deben estar enfocados en el cliente.

Elementos del servicio al cliente

Contacto cara a cara

Relación con el cliente

Correspondencia

Reclamos y cumplidos

Instalaciones

En el área de Registros Civiles de la Municipalidad Distrital de Laredo el servicio es presencial porque el usuario acude a solicitar las actas de nacimiento y tramites; cuando el usuario no es de Laredo, tratamos de atenderlo en menor tiempo posible para que pueda regresar en el día a su lugar de origen; las notificaciones por filiaciones lo realiza el conserje; tenemos muchos reclamos por las actas de los libros de algunos años que empleaban en la escritura la tinta china color verde lo que dificulta sacar una buena copia y es

motivo de reclamos por parte de los usuarios; las instalaciones no son las adecuadas para una buena atención al usuario.

Según Ivancev (1996), el servicio es la concordancia del servicio con la especificidad y expectativa del usuario. La empresa podrá brindar un servicio de calidad solamente con la satisfacción de las expectativas de los clientes. Con la implementación de buen equipo de cómputo, la instalación del sistema en línea, y capacitación del personal que labora en el área de registros Civiles, se podrá satisfacer al usuario.

Elementos del servicio al cliente

Para Mejía (2009), los elementos del servicio al cliente son:

Contacto cara a cara. Es trascendental que el individuo que brindará la atención al cliente, en todo momento esboce una sonrisa y se centre en lo que le remitirá.

Relación con el cliente. Una buena relación que se brinde, generará más confianza para entablar vínculos con la organización, con lo cual, el cliente adquirirá con mayor frecuencia el producto/servicio ofrecido por la entidad.

Correspondencia. Es vital mantener informado al cliente, como resolver cualquier inquietud o duda que tenga.

Reclamos y cumplidos. Al prometerse algo, esto deber ser cumplido, caso opuesto, se eliminará la fiabilidad y confiabilidad en la empresa.
Instalaciones. Al acudir a un sitio con limpieza, orden, olores agradables, genera seguridad, confort y confianza. En consecuencia, se debe pensar en preparar el sitio para generar esas evocaciones.

El personal deberá prestar atención a los usuarios que requieran los servicios que proporciona el área de registros civiles, y mantenerlo informado de los trámites presentados y cumplir con los plazos establecidos, y verificar que el personal de limpieza mantenga el ambiente limpio.

Satisfacción de los usuarios

Satisfacción

Según Adalberto (2007), los parámetros de calidad, evalúan el grado de satisfacción del usuario o cliente, en cuanto a cierto producto. Aquí, se construyen cuestionarios encaminados a la consecución de tales datos. Medir la calidad aquí constituye un vínculo de tipo externo, que está dado por el grado de satisfacción del usuario del servicio o del consumidor de cierto bien estatal. Brindar una buena atención a los usuarios en el menor tiempo en la entrega en el registro y entrega de actas, y emitir las resoluciones por rectificaciones en el área de Registros Civiles de la Municipalidad Distrital de Laredo.

Para Kotler (2001), la satisfacción del cliente es el grado de la condición de ánimo de un individuo que se produce al contrastar el desempeño de un producto o servicio con su experiencia. Después de que un cliente adquiere cierto producto o servicio, experimenta uno de los tres niveles de satisfacción. Con la obtención de actas de nacimiento, matrimonio y defunción para generar y modificar el Documento Nacional de Identidad.

Insatisfacción. Se genera cuando el rendimiento que se percibe de un producto, no cumple las expectativas del cliente. Cuando las rectificaciones solicitadas por los usuarios no es posible ser atendido en el área de registros civiles de la Municipalidad Distrital de Laredo.

Satisfacción. Se genera cuando el rendimiento que se percibe de un producto, concuerda con las expectativas del cliente. La presentación del certificado de nacido vivo para hacer el registro del nacido por los padres de familia, a quienes se les hace entrega del acta de nacimiento para que le puedan generar el Documento Nacional de Identidad (D.N.I.).

Complacencia. Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. Cuando se registra casi en el instante el acta y se le entrega a los usuarios.

3.3. Identificación de variables

Las variables identificadas en el proceso investigativo son las siguientes:

Variable 1. Gestión administrativa

Es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos.

Dimensiones:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

Variable 2. Calidad de servicio

Entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Dimensiones:

- Tangibilidad
- Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

IV. METODOLOGÍA

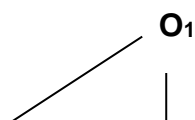
4.1. Tipo y nivel de la investigación

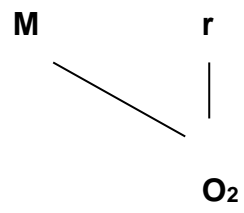
El tipo de investigación, fue básica, de acuerdo a CONCYTEC (2019), se orienta a un conocimiento más totalizador por medio de la aprehensión de las cuestiones vitales de los fenómenos, sucesos sujetos de observación o conexiones que se dan entre los entes. Por otro lado, el enfoque fue cuantitativo, y para Hernández, Fernández y Baptista (2014), es un método que utiliza la recolección de información con la finalidad de contrastar hipótesis basándose en la medición numérica y análisis estadístico, con el objetivo de precisar modelos de comportamiento y comprobar una teoría (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Por último, el nivel fue correlacional, el cual para Sánchez, Reyes y Mejía (2018), constituye el nivel de relación de dos variables existentes. Busca la correlación del fenómeno y la identificación de las particularidades de su situación presente. Conlleva a la caracterización y a la evaluación descriptiva.

4.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue el diseño correlacional, y de acuerdo con Abanto (2015), evalúa la relación o asociatividad entre dos o más variables, en la misma unidad o sujeto de indagación.

Esquema:





Donde:

M = Muestra.

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2

r = Relación de las variables de estudio.

4.3. Operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de variable

Título	Definición Teórica	Definición Operativa	Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento/Escala
Gestión Administrativa Y Calidad del Servicio en el Área de Registros Civiles En La Municipalidad Distrital de Laredo, 2020	Chiavenato (2012), afirma que la gestión administrativa es el grupo de actividades por medio de las que los directivos ejecutan sus acciones mediante el obediencia de las etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.	Se realizó el trabajo de campo mediante el instrumento del cuestionario, luego de haber sido validado y tener una alta confiabilidad. Asimismo, cuenta con el rigor científico.	Gestión administrativa	Planificación Organización Dirección	Personal Profesional Interpersonal	Instrumento: Cuestionario Escala: Likert
	Riveros (2007), revela que calidad, las empresas deben mejorar el talento humano. Así mismo, se puede establecer que el talento humano se perfecciona solamente optimizando el nivel de conocimientos de las personas y buscando la mejor actitud en el desempeño de las funciones.		Calidad de servicio	Control Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Integridad Reactivo Optimización Oportuno Confianza Tangible	Totalmente desacuerdo=1; En desacuerdo=2; Indeciso=3; De acuerdo =4; Totalmente de acuerdo=5 Técnica: Encuesta

Fuente: Autoría propia.

4.4. Hipótesis General y Específicas

Hipótesis general

Existe una relación entre gestión administrativa y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020.

Hipótesis Específicas

Existe una relación entre la planificación y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020.

Existe una relación entre la organización y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020.

Existe una relación entre la dirección y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020.

Existe una relación entre el control y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020.

4.5. Población y muestra

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), la población es el grupo de casuísticas o conformantes, sean personas, artículos o hechos, los cuales tienen en común rasgos específicos o algún criterio, y se identifican en algún área en el que se busca investigar. El tamaño de la población en este caso fue de 20,800 usuarios.

De acuerdo a Cavada (2019), la muestra es la sub-agrupación de la población, que tiene un límite y es viable, y deberá reunir los rasgos ineludibles para lograr que la conclusión estadística inferencial sea admitida.

En el trabajo de investigación fueron encuestados los clientes que hacen uso del servicio. La encuesta a los usuarios será de forma física para aquellos usuarios que concurran al local municipal y de forma virtual para los usuarios que realicen sus operaciones vía online.

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

Dónde:

N: Tamaño de la población :20800

n: tamaño de la muestra : 191

p: probabilidad de ocurrencia : 0.5

q: probabilidad de no ocurrencia : 0.5

Z: nivel de confianza : 1.96

E: Error estimado : 5 %

$$n = \frac{196^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 191}{0.05^2(191-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 40 usuarios

4.6. Técnicas e Instrumentos. Validación y Confiabilidad

Técnica

Encuesta: Es una técnica propia de estudios cuantitativos, que corresponde a un estudio ejecutado en una muestra de individuos,

que representa a una colectividad de mayor tamaño, se desarrolla en el ámbito de la vida diaria, aplicando pasos homogeneizados para proceder a interrogar con la finalidad de obtener una medición cuantitativa acerca de un gran número de particularidades de objetividad y subjetividad de la población (Sampieri, Collado y Lucio, 2003).

Instrumento

Cuestionario: Es el instrumento compuesto por interrogantes planteadas de forma escrita a ciertos individuos para que emitan su opinión acerca de un tema en específico (Abanto, 2015).

Procedimiento: Acopiada la información relacionada a las variables de la hipótesis se procederá a ordenar la información a fin de proceder a su procesamiento estadístico, para ello se desarrollará de la siguiente manera ordenar la información, tabular los resultados, analizar e interpretar los datos. Prueba de hipótesis, aplicar índice de correlación de Spearman.

4.7. Recolección de datos

La recolección de datos (trabajo de campo) se realizó por medio de cuestionarios online, donde el personal de la institución lo llenaron mediante el Google Drive.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Los datos se analizaron e interpretaron por medio de la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

La estadística descriptiva permitió la presentación de los resultados en forma de tablas y figuras. Antes de ello, se tuvo en cuenta los objetivos de la investigación así como las escalas de medición (Rendón, Villasis y Miranda, 2016).

La estadística inferencial permitió la deducción de conclusiones para la totalidad de la población a partir de los datos recogidos, basándose en el cálculo de las probabilidades (Morales, Pachacama y Gómez, 2017).

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Encuesta a usuarios.

5.1.1. Tablas Descriptiva de las encuestas a usuarios

Tabla 1. El área de registros civiles participa directamente en la elaboración del diagnóstico situacional de la Municipalidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	5	12,5	12,5	17,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	27,5	27,5	45,0
	De acuerdo	10	25,0	25,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

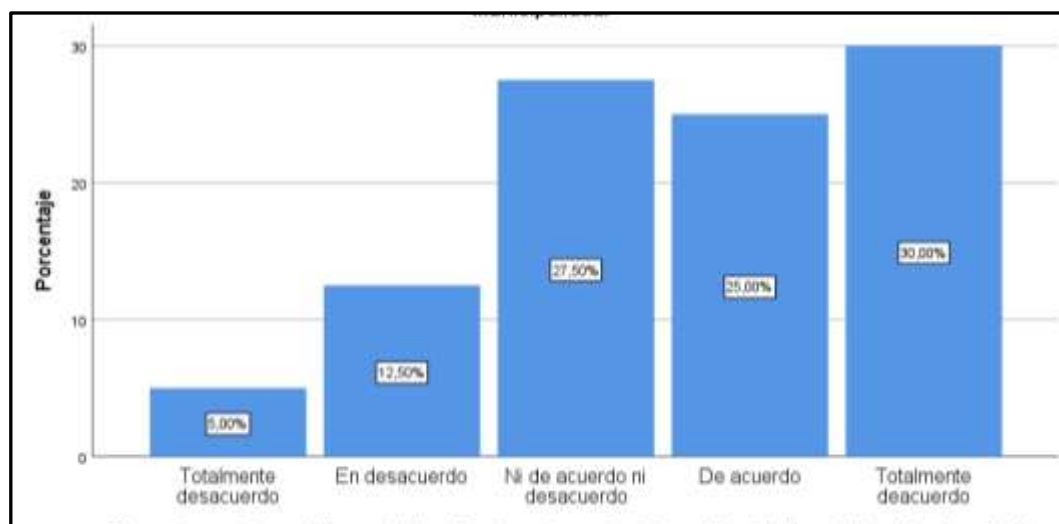


Figura 1. Registros civiles participa directamente en la elaboración del diagnóstico situacional.

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 1, se observa que 30.00% indica estar de acuerdo que registros civiles participa directamente en la elaboración del diagnóstico situacional, el 27.50% indica ni de acuerdo ni desacuerdo, el 25.00% considera de acuerdo y el 12.50% considera en desacuerdo y el 5% totalmente desacuerdo.

Tabla 2. El área de registro civiles participa directamente en la planificación de los objetivos institucionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	32,5	32,5	42,5
	De acuerdo	12	30,0	30,0	72,5
	Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

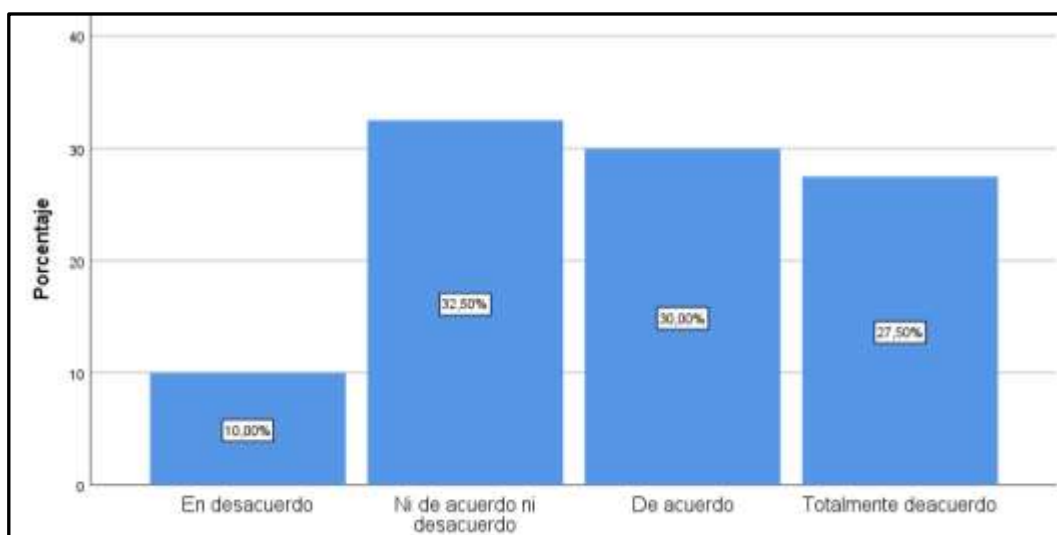


Figura 2. Registro civil participa directamente en la planificación de los objetivos institucionales.

Interpretación:

En la figura 2, se observa que 32.50% indica estar ni de acuerdo ni acuerdo que registro civil participa directamente en la planificación de los objetivos institucionales, el 30.00% indica de acuerdo, el 27.50% considera totalmente de acuerdo y el 10.00% considera en desacuerdo.

Tabla 3. El área de registro civiles realiza la programación de actividades generales necesarias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	1	2,5	2,5	5,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	17	42,5	42,5	47,5
	De acuerdo	11	27,5	27,5	75,0
	Totalmente de acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

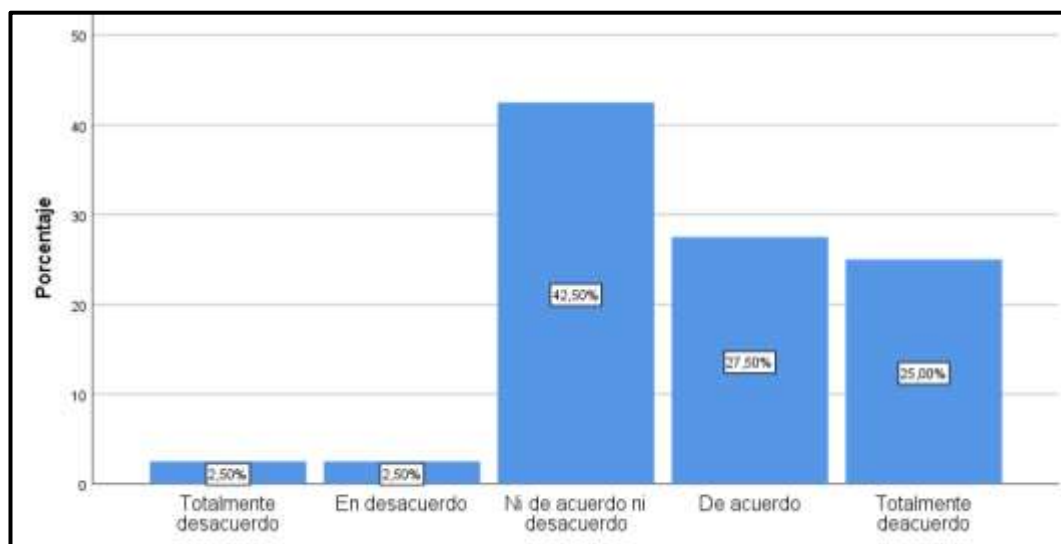


Figura 3. Registro civil realiza la programación de actividades generales necesarias.

Interpretación:

En la figura 3, se observa que 42.50% indica estar ni de acuerdo ni desacuerdo que registro civil realiza la programación de actividades generales necesarias, el 27.50% indica de acuerdo, el 25.00% considera totalmente de acuerdo y el 2.50% considera en desacuerdo y totalmente desacuerdo.

Tabla 4. El área de registro civiles a través de las comisiones permanentes asignadas, identifica las necesidades de la Municipalidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	4	10,0	10,0	12,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	30,0	30,0	42,5
	De acuerdo	9	22,5	22,5	65,0
	Totalmente de acuerdo	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

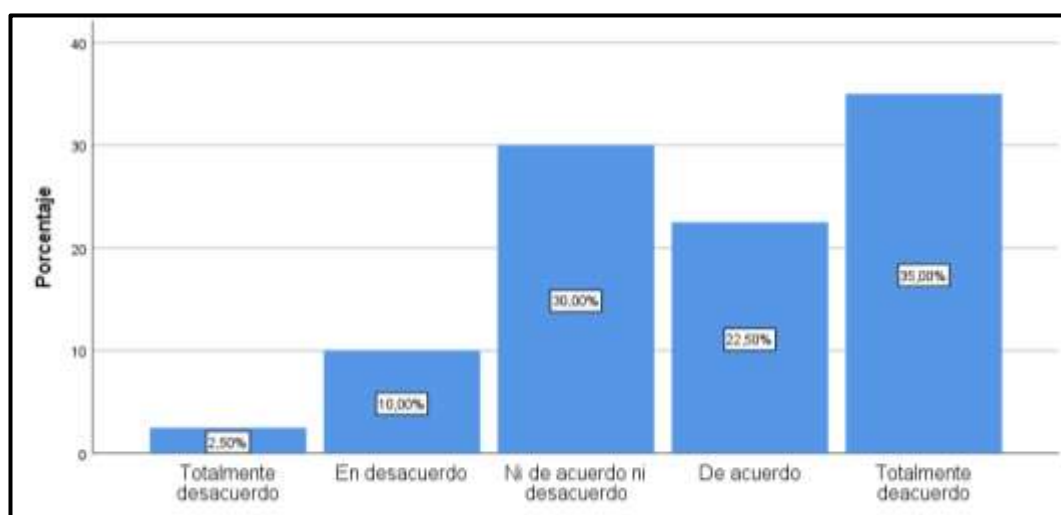


Figura 4. Registros civiles a través de las comisiones permanentes asignadas, identifica las necesidades.

Interpretación:

En la figura 4, se observa que 35.00% indica estar totalmente de acuerdo que registros civiles a través de las comisiones permanentes asignadas, identifica las necesidades, el 30.00% indica ni de acuerdo ni desacuerdo, el 22.50% considera de acuerdo y el 10.00% considera en desacuerdo.

Tabla 5. La estructura organizacional de la Municipalidad ayuda a mejorar la eficiencia de las comisiones permanentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	30,0	30,0	40,0
	De acuerdo	13	32,5	32,5	72,5
	Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

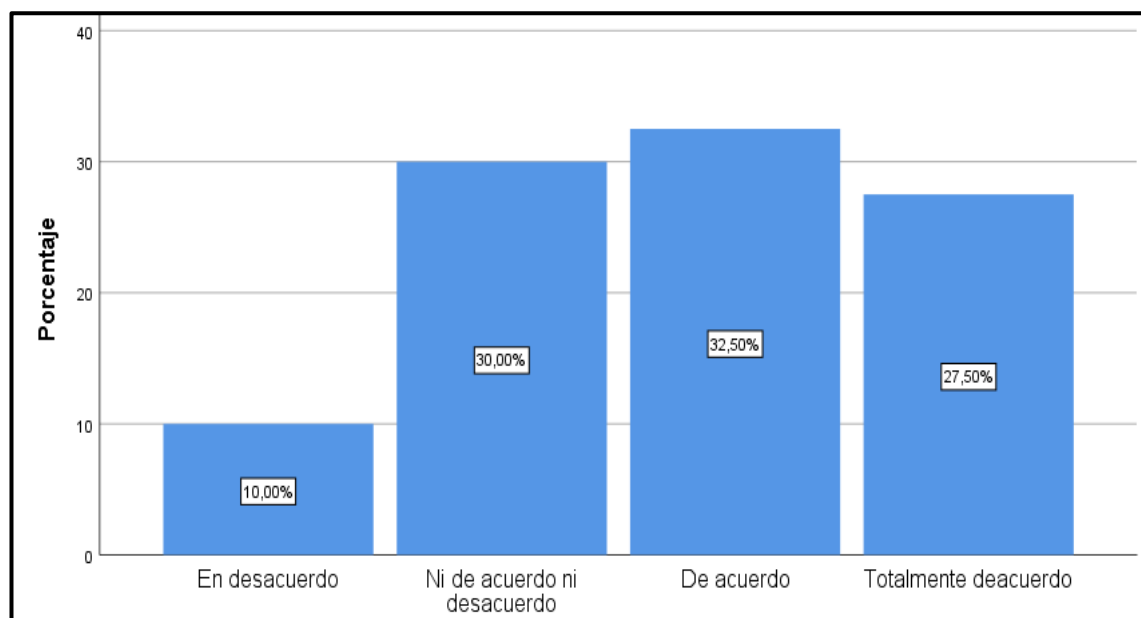


Figura 5. La estructura organizacional de la Municipalidad ayuda a mejorar la eficiencia de las comisiones permanentes.

Interpretación:

En la figura 5, se observa que 32.50% indica estar de acuerdo que la estructura organizacional de la Municipalidad ayuda a mejorar la eficiencia de las comisiones permanentes, el 30.00% indica ni de acuerdo ni desacuerdo, el 27.50% considera totalmente de acuerdo y el 10.00% considera desacuerdo.

Tabla 6. El área de registro civiles delega funciones administrativas a los colaboradores de acuerdo a su especialización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	4	10,0	10,0	12,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	27,5	27,5	40,0
	De acuerdo	13	32,5	32,5	72,5
	Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

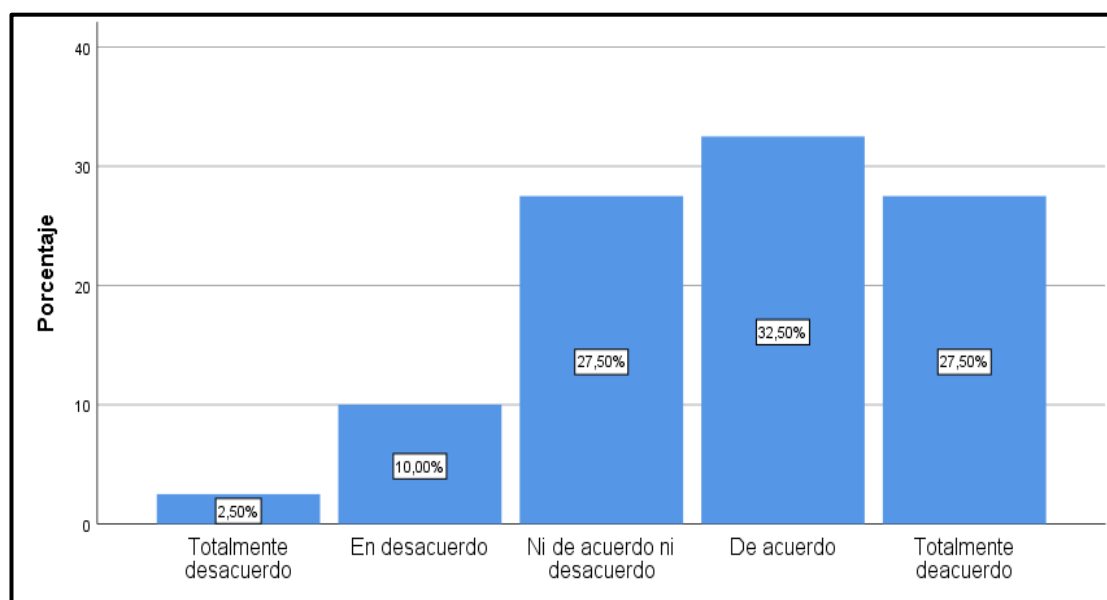


Figura 6. Registro civil delega funciones administrativas a los colaboradores de acuerdo a su especialización.

Interpretación:

En la figura 6, se observa que 32.50% indica estar de acuerdo que registro civil delega funciones administrativas a los colaboradores de acuerdo a su especialización, el 27.50% indica ni de acuerdo ni desacuerdo como totalmente desacuerdo, el 10.00% considera en desacuerdo y el 2.50% considera totalmente desacuerdo.

Tabla 7. El área de registro civiles aplica las normas para regular el desempeño de los colaboradores de manera efectiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	12,5	12,5	12,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	22,5	22,5	35,0
	De acuerdo	11	27,5	27,5	62,5
	Totalmente de acuerdo	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

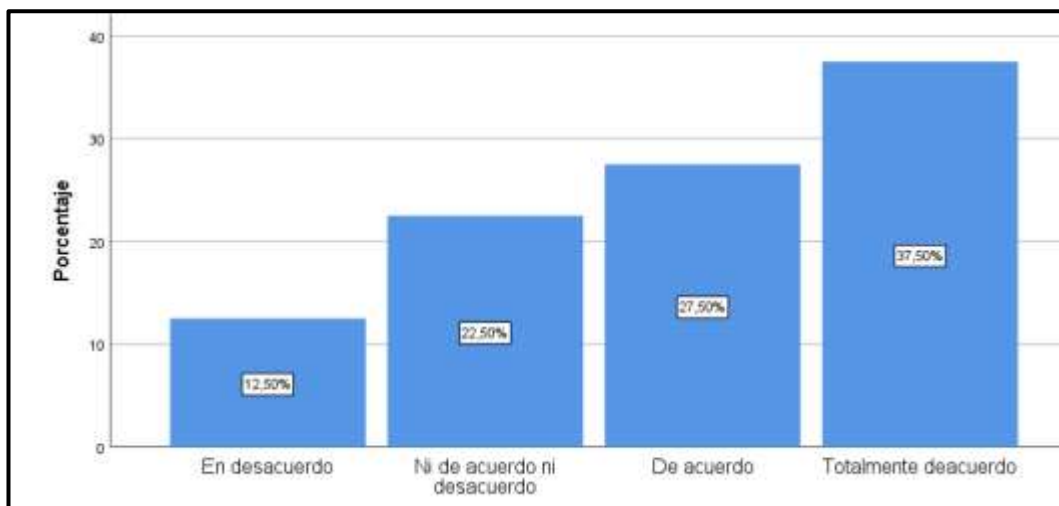


Figura 7. Registro civil aplica las normas para regular el desempeño de los colaboradores.

Interpretación:

En la figura 7, se observa que 37.50% indica estar de acuerdo que registro civil aplica las normas para regular el desempeño de los colaboradores, el 27.50% indica totalmente de acuerdo, el 22.50% considera indeciso y el 12.50% considera en desacuerdo.

Tabla 8. El área de registro civiles realiza jornadas de capacitación para los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	4	10,0	10,0	15,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	32,5	32,5	47,5
	De acuerdo	11	27,5	27,5	75,0
	Totalmente de acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

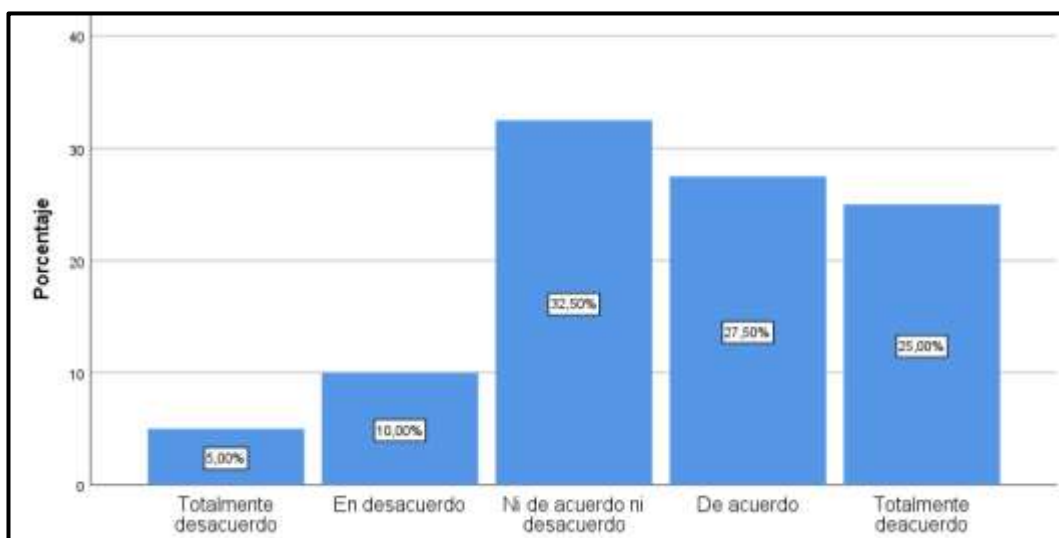


Figura 8. Registro civil realiza jornadas de capacitación para los colaboradores.

Interpretación:

En la figura 8, se observa que 32.50% indica estar ni de acuerdo ni de acuerdo que registro civil realiza jornadas de capacitación para los colaboradores, el 27.50% indica totalmente de acuerdo, el 25.00% considera totalmente de acuerdo y el 10.00% considera en desacuerdo.

Tabla 9. El área de registro civiles asume que los Colaboradores de la municipalidad toman con responsabilidad las tareas encomendadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	2	5,0	5,0	7,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	22,5	22,5	30,0
	De acuerdo	10	25,0	25,0	55,0
	Totalmente de acuerdo	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

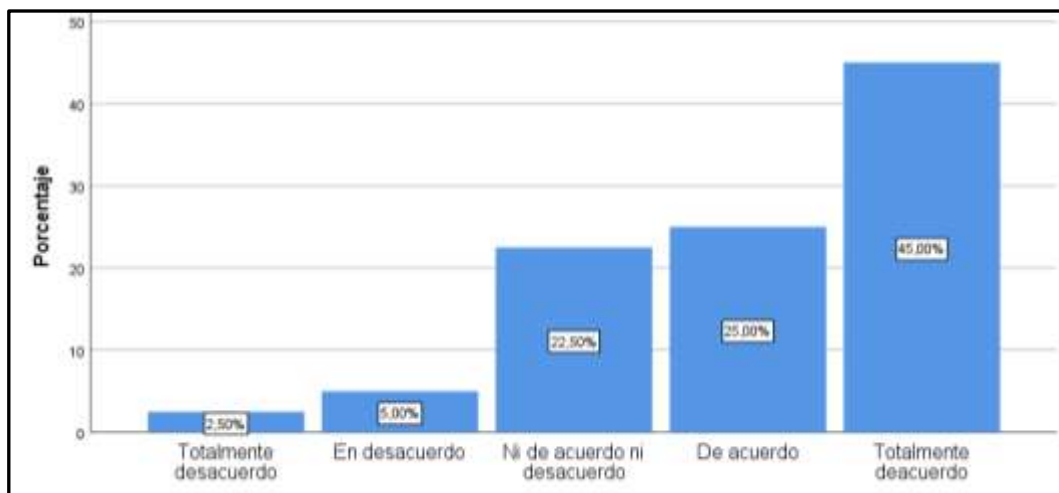


Figura 9. Registro civil asume que los Colaboradores de la municipalidad toman con responsabilidad las tareas encomendadas.

Interpretación:

En la figura 9, se observa que 45.00% indica estar totalmente de acuerdo que registro civiles asume que los Colaboradores de la municipalidad toman con responsabilidad las tareas encomendadas, el 25.00% indica de acuerdo, el 22.50% considera indeciso y el 5.00% considera en desacuerdo.

Tabla 10. El área de registro civiles supervisa el desarrollo de las funciones de los colaboradores en forma permanente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	5	12,5	12,5	15,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	30,0	30,0	45,0
	De acuerdo	9	22,5	22,5	67,5
	Totalmente de acuerdo	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

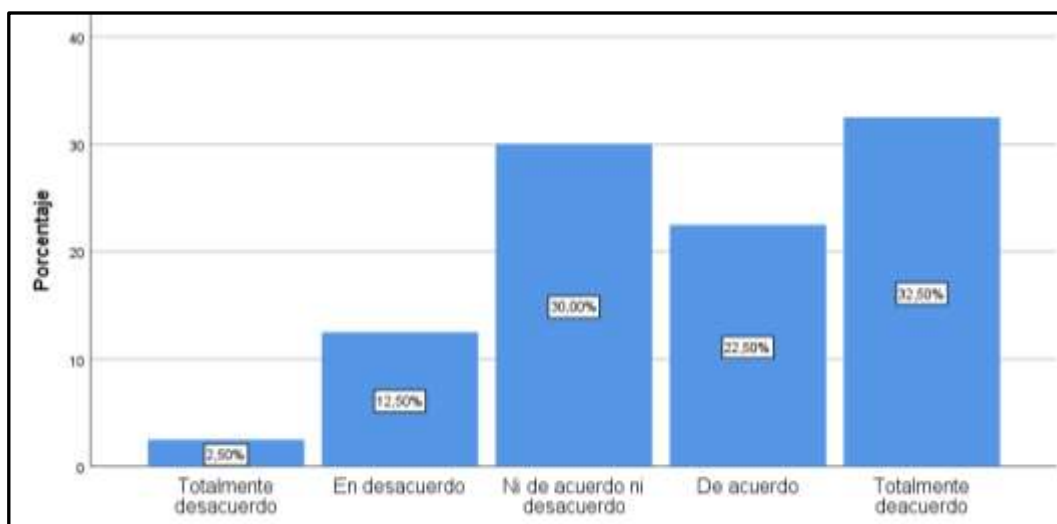


Figura 10. Registro civil supervisa el desarrollo de las funciones de los colaboradores en forma permanente.

Interpretación:

En la figura 10, se observa que 32.50% indica estar totalmente de acuerdo que registro civiles supervisa el desarrollo de las funciones de los colaboradores en forma permanente, el 30.00% indica ni de acuerdo ni de acuerdo, el 22.50% considera de acuerdo y el 12.50% considera en desacuerdo.

Tabla 11. Los Colaboradores cumplen con las actividades encomendadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	30,0	30,0	35,0
	De acuerdo	11	27,5	27,5	62,5
	Totalmente de acuerdo	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

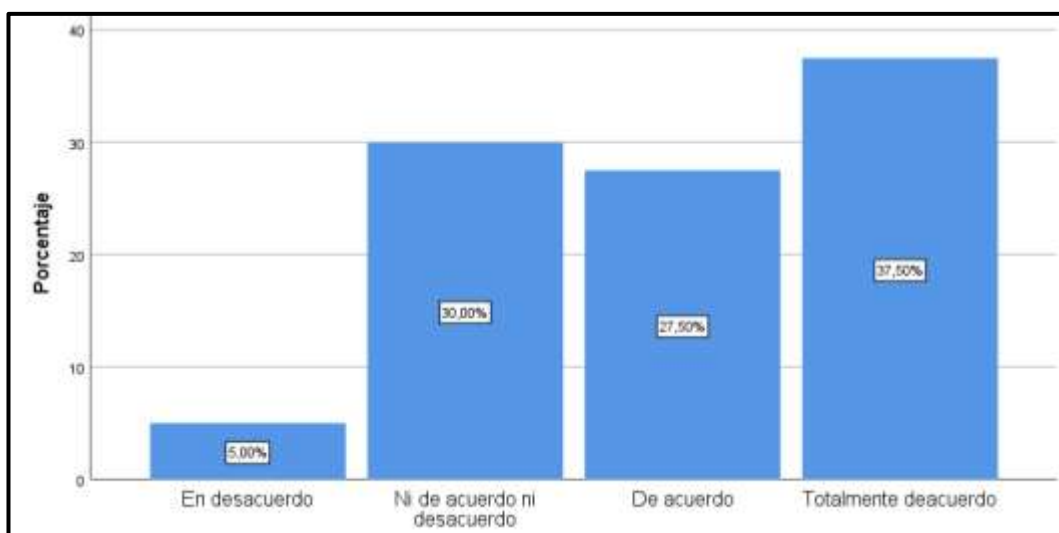


Figura 11. Los colaboradores prestan atención suficiente a su trabajo.

Interpretación:

En la figura 11, se observa que 37.50% indica estar totalmente de acuerdo que registro civiles supervisa el desarrollo de las funciones de los colaboradores en forma permanente, el 30.00% indica ni de acuerdo ni desacuerdo, el 27.50% considera de acuerdo y el 5.00% considera en desacuerdo.

Tabla 12. Los jefes de comisiones ejercen un adecuado liderazgo en su área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	27,5	27,5	30,0
	De acuerdo	9	22,5	22,5	52,5
	Totalmente de acuerdo	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

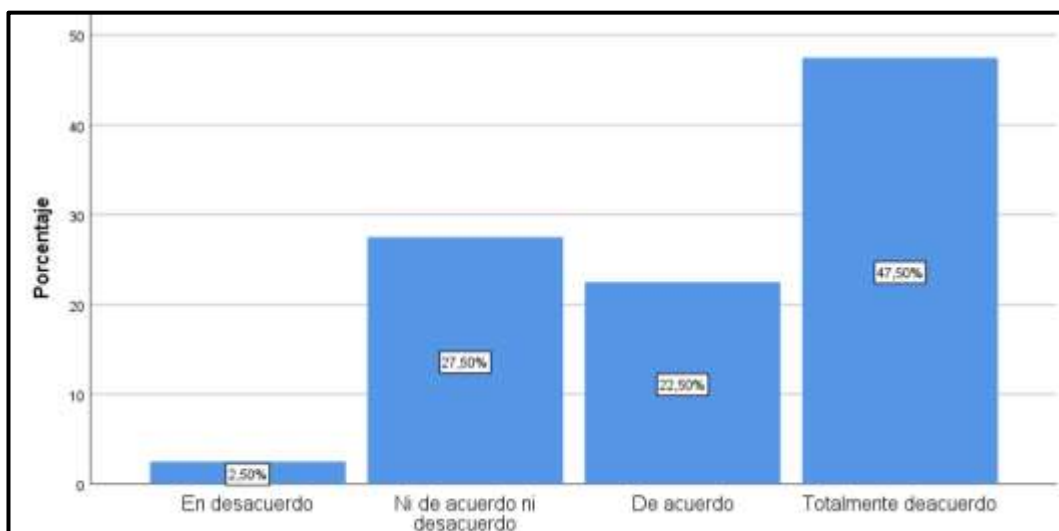


Figura 12. Los jefes de comisiones ejercen un adecuado liderazgo en su área.

Interpretación:

En la figura 12, se observa que 47.50% indica estar totalmente de acuerdo que los jefes de comisiones ejercen un adecuado liderazgo en su área, el 27.50% indica ni de acuerdo ni desacuerdo, el 22.50% considera de acuerdo y el 2.50% considera en desacuerdo.

Tabla 13. El área de registro civiles realiza el control previo para mejorar la gestión institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	3	7,5	7,5	10,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	27,5	27,5	37,5
	De acuerdo	13	32,5	32,5	70,0
	Totalmente de acuerdo	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

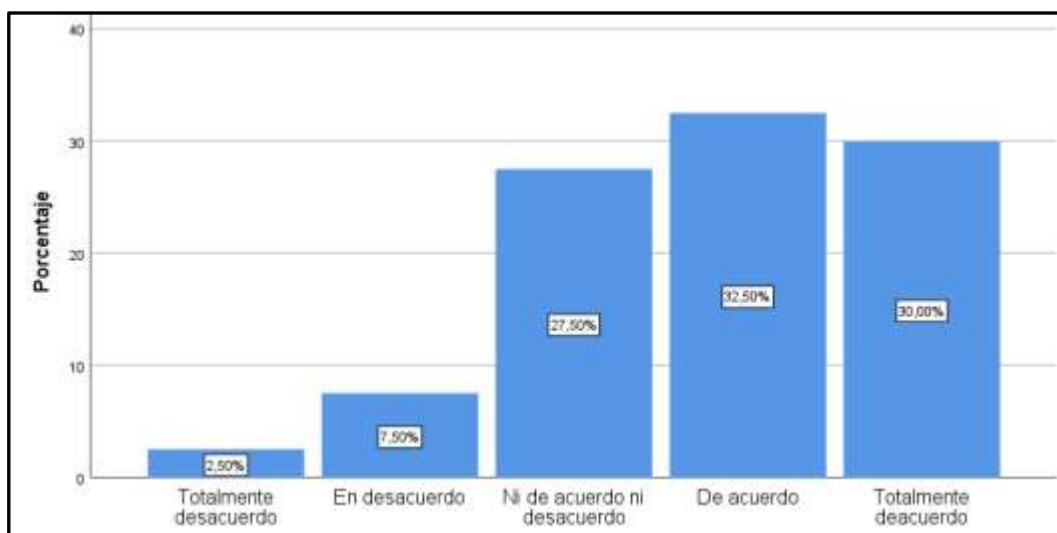


Figura 13. Registro civil realiza el control previo para mejorar la gestión institucional.

Interpretación:

En la figura 13, se observa que 32.50% indica estar de acuerdo que registro civil realiza el control previo para mejorar la gestión institucional, el 30.00% indica totalmente de acuerdo, el 27.50% considera indeciso y el 7.50% considera en desacuerdo.

Tabla 14. El área de registro civiles supervisa el desarrollo de las funciones de los colaboradores de forma permanente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	32,5	32,5	37,5
	De acuerdo	16	40,0	40,0	77,5
	Totalmente de acuerdo	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

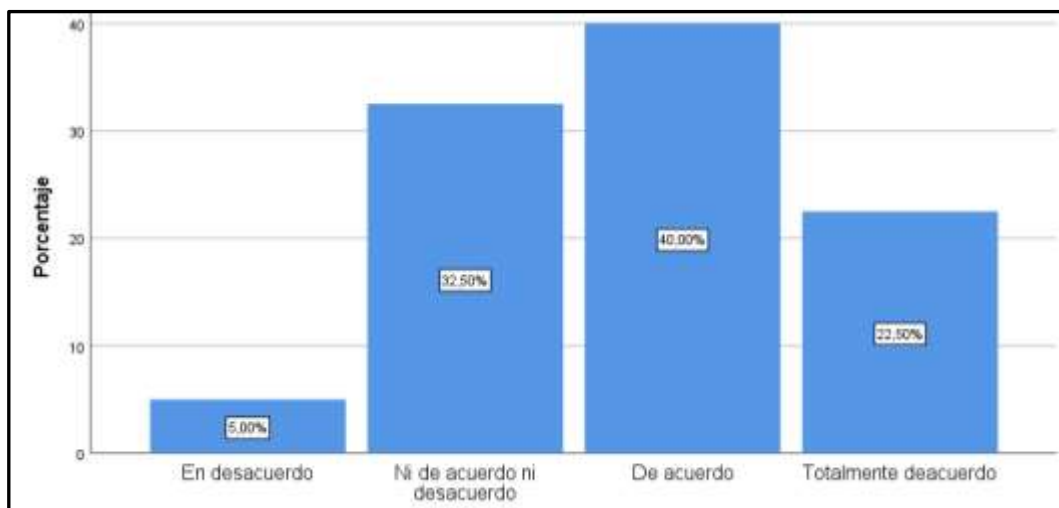


Figura 14. Registro civil supervisa el desarrollo de las funciones de los colaboradores de forma permanente.

Interpretación:

En la figura 14, se observa que 40.00% indica estar de acuerdo que registro civiles supervisa el desarrollo de las funciones de los colaboradores de forma permanente, el 32.50% indica ni de acuerdo ni desacuerdo, el 22.50% considera totalmente de acuerdo y el 5.00% considera en desacuerdo.

Tabla 15. El área de registro civiles supervisa las actividades de las comisiones para mejorar el desempeño institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	32,5	32,5	40,0
	De acuerdo	11	27,5	27,5	67,5
	Totalmente de acuerdo	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

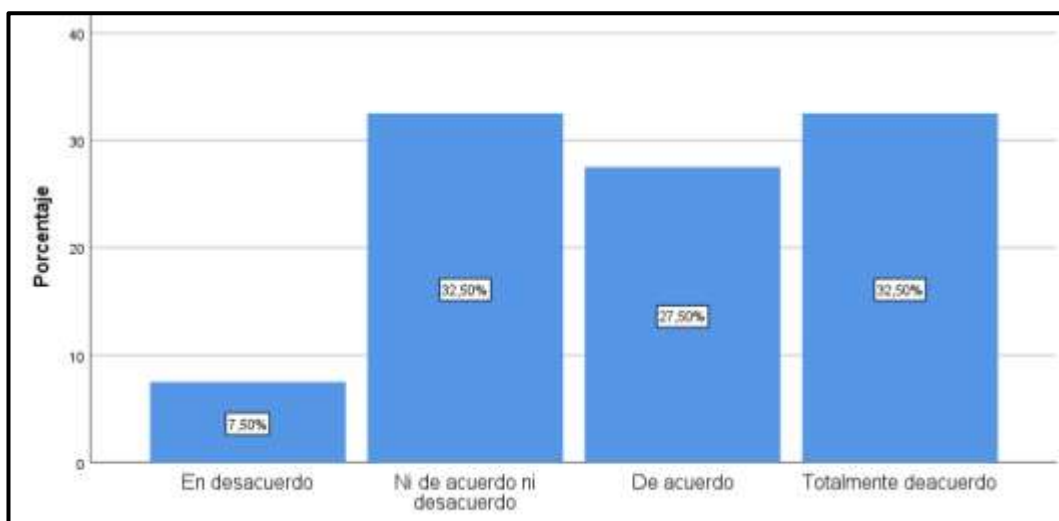


Figura 15. Registro civil supervisa las actividades de las comisiones para mejorar el desempeño institucional.

Interpretación:

En la figura 15, se observa que 32.50% indica estar ni de acuerdo ni desacuerdo y totalmente de acuerdo que registro civiles supervisa las actividades de las comisiones para mejorar el desempeño institucional, el 27.50% indica totalmente de acuerdo, el 7.50% considera desacuerdo.

Tabla 16. El área de registro civiles monitorea el cumplimiento silábico de los cursos asignados a los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	30,0	30,0	40,0
	De acuerdo	12	30,0	30,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

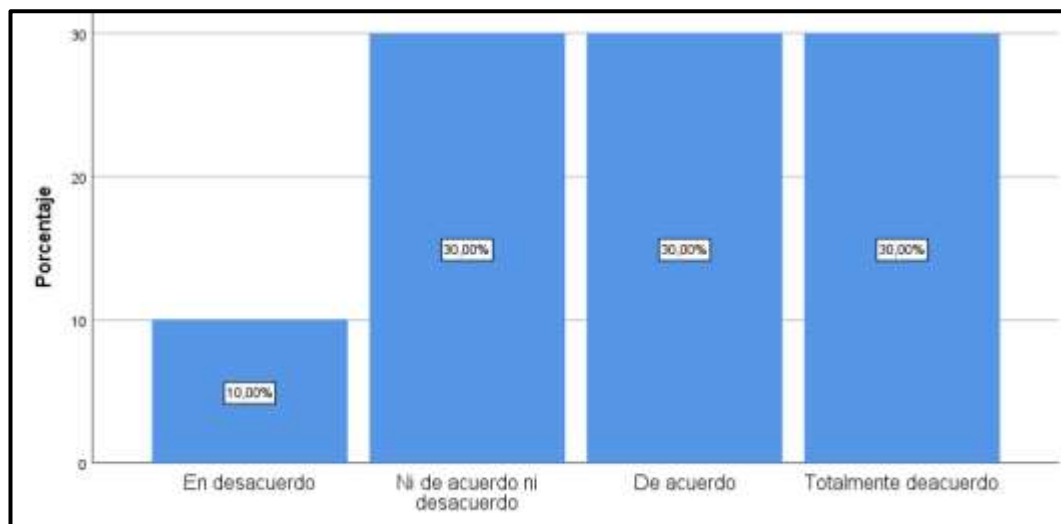


Figura 16. Registro civil monitorea el cumplimiento silábico de los cursos asignados a los colaboradores.

Interpretación:

En la figura 16, se observa que 30.00% indica estar de acuerdo, totalmente de acuerdo y ni de acuerdo ni desacuerdo que registro civil monitorea el cumplimiento silábico de los cursos asignados a los colaboradores, el 10.00% indica desacuerdo.

Tabla 17. El área de registros civiles cuenta con equipamiento de aspecto moderno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	3	7,5	7,5	10,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	37,5	37,5	47,5
	De acuerdo	10	25,0	25,0	72,5
	Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

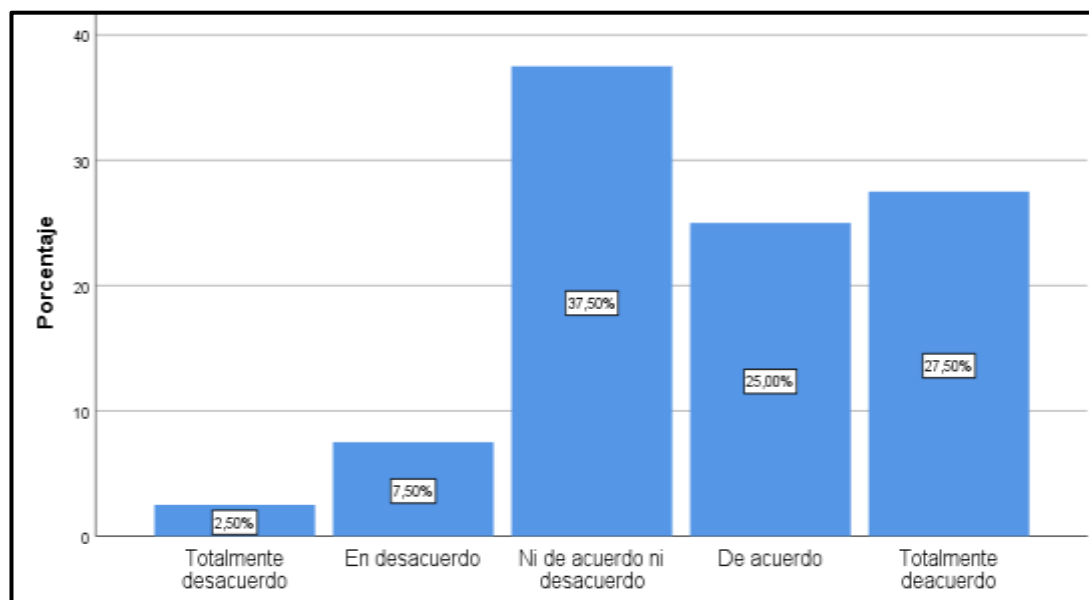


Figura 17. Registros civiles cuenta con equipamiento de aspecto moderno.

Interpretación:

En la figura 17, se observa que 37.50% indica estar ni de acuerdo ni desacuerdo que registros civiles cuenta con equipamiento de aspecto moderno, el 27.50% indica totalmente de acuerdo, el 25.00% considera de acuerdo y el 7.50% considera desacuerdo.

Tabla 18. Las instalaciones físicas del área de registros civiles son visualmente atractivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	9	22,5	22,5	27,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	25,0	25,0	52,5
	De acuerdo	8	20,0	20,0	72,5
	Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

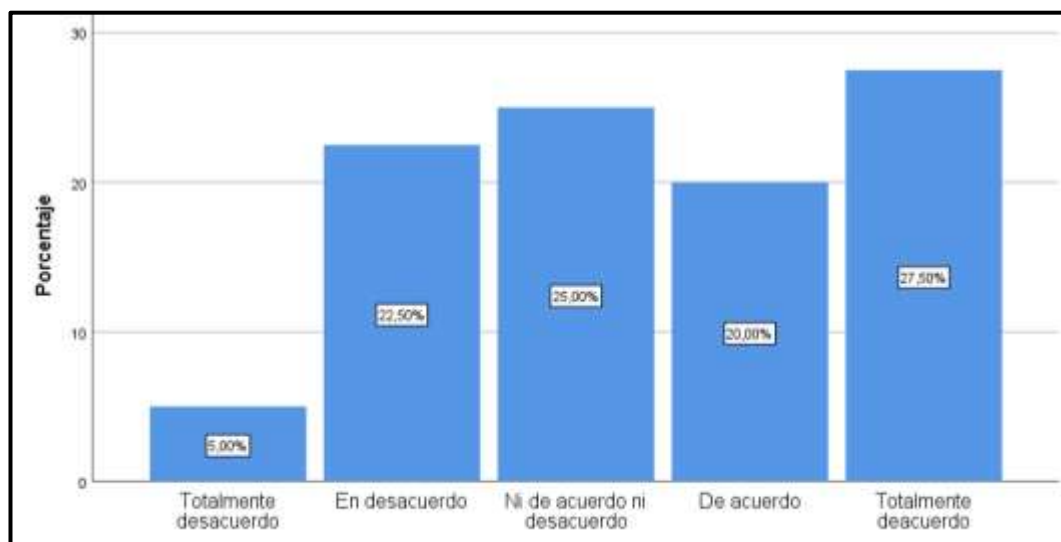


Figura 18. Las instalaciones físicas del área de registros civiles son visualmente atractivas

Interpretación:

En la figura 18, se observa que 27.50% indica estar totalmente de acuerdo que las instalaciones físicas del área de registros civiles son visualmente atractivas, el 25.00% indica ni de acuerdo ni desacuerdo, el 22.50% considera desacuerdo y el 20.00% considera de acuerdo.

Tabla 19. Los colaboradores del área de registros civiles están bien vestidos y con apariencia pulcra.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	3	7,5	7,5	10,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	17,5	17,5	27,5
	De acuerdo	16	40,0	40,0	67,5
	Totalmente de acuerdo	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

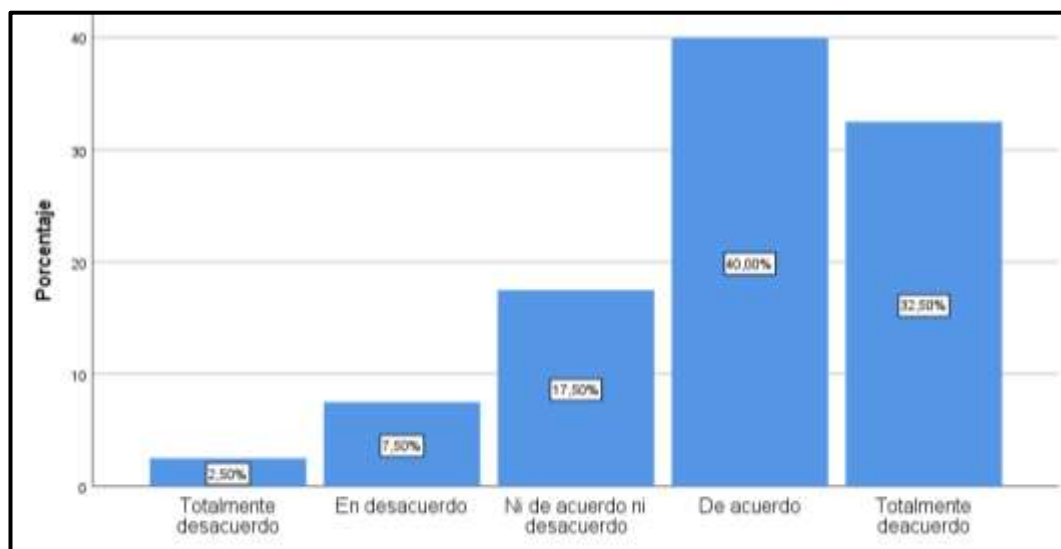


Figura 19. Los colaboradores del área de registros civiles están bien vestidos.

Interpretación:

En la figura 19, se observa que 40.00% indica estar de acuerdo que los colaboradores del área de registros civiles están bien vestidos, el 32.50% indica totalmente de acuerdo, el 17.50% considera indeciso y el 7.50% en desacuerdo.

Tabla 20. El área de registros civiles de la Municipalidad brinda elementos materiales como (brochure, folletos) que son visualmente atractivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	5	12,5	12,5	17,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	15,0	15,0	32,5
	De acuerdo	18	45,0	45,0	77,5
	Totalmente de acuerdo	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

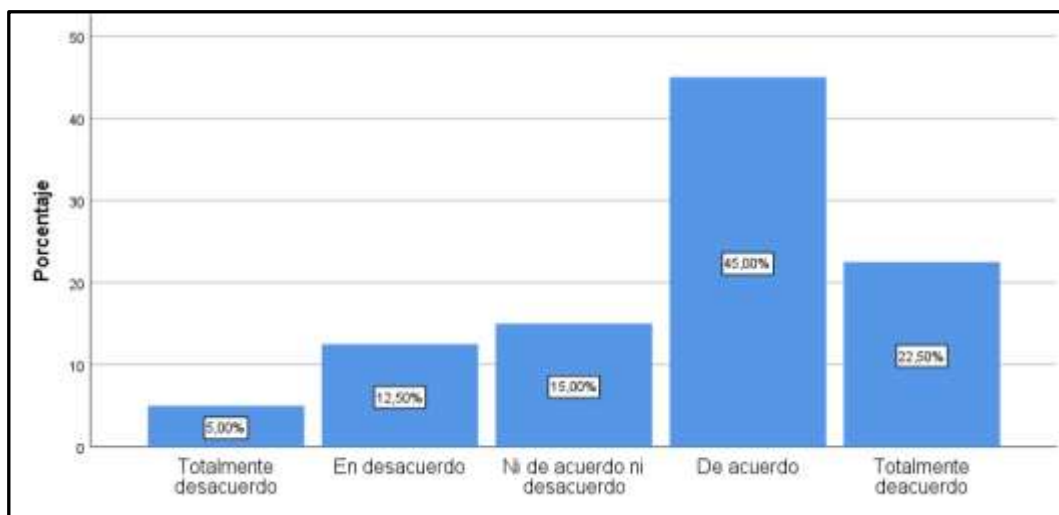


Figura 20. El área de registros civiles brinda materiales que son visualmente atractivos.

Interpretación:

En la figura 20, se observa que 45.00% indica estar de acuerdo que el área de registros civiles brinda materiales que son visualmente atractivos, el 22.50% indica totalmente de acuerdo, el 15.00% considera ni de acuerdo ni de acuerdo y el 12.50% considera en desacuerdo.

Tabla 21. Cuando el colaborador del área de registros civiles promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	22,5	22,5	30,0
	De acuerdo	12	30,0	30,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

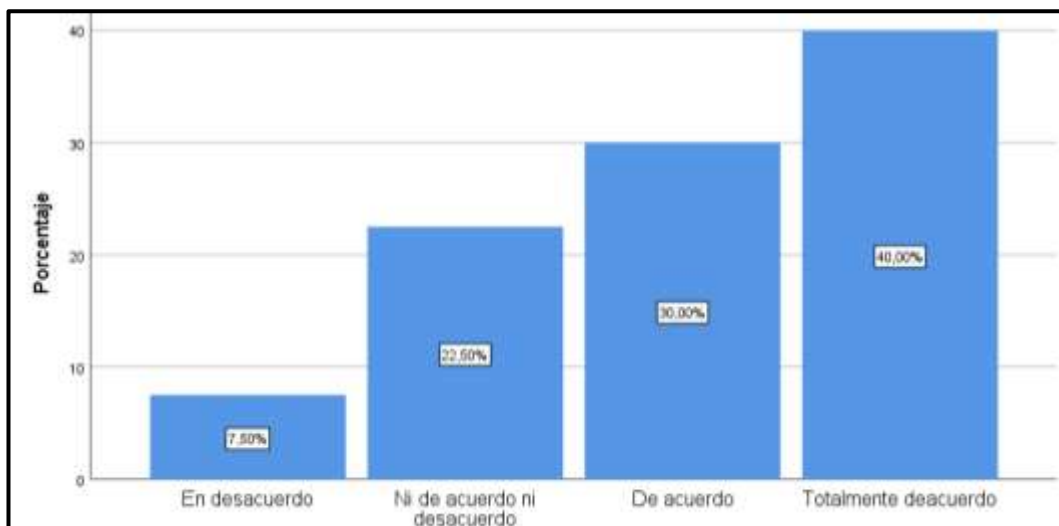


Figura 21. Registros civiles promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.

Interpretación:

En la figura 21, se observa que 40.00% indica estar totalmente de acuerdo que registros civiles promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple, el 30.00% indica de acuerdo, el 22.50% considera indeciso y el 7.50% considera desacuerdo.

Tabla 22. Cuando se tuvo problemas en el servicio el colaborador del área de registros civiles mostro interés en solucionarlo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	25,0	25,0	35,0
	De acuerdo	9	22,5	22,5	57,5
	Totalmente de acuerdo	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

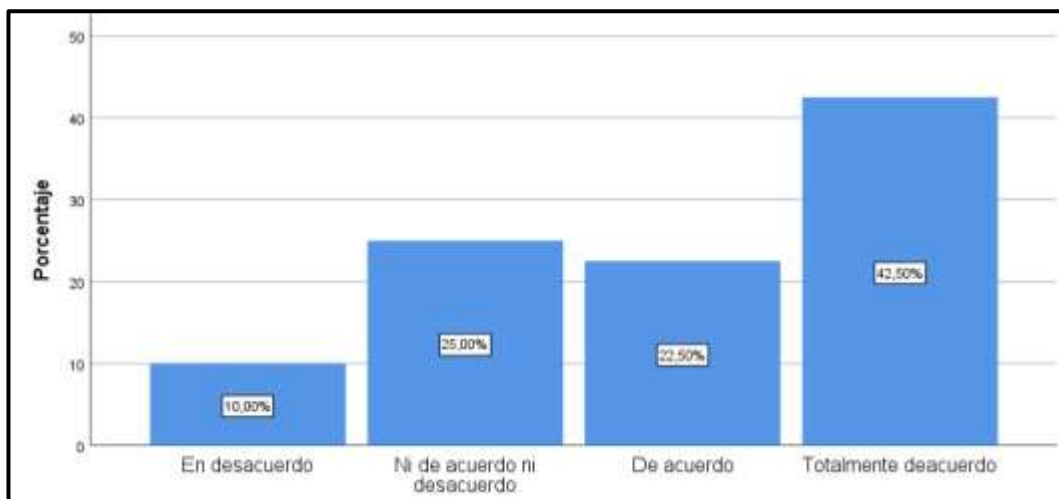


Figura 22. Cuando se tuvo problemas en el servicio el colaborador del área de registros civiles mostro interés en solucionarlo.

Interpretación:

En la figura 22, se observa que 42.50% indica estar totalmente de acuerdo que Cuando se tuvo problemas en el servicio el colaborador del área de registros civiles mostro interés en solucionarlo, el 25.00% indica totalmente ni de acuerdo ni desacuerdo, el 22.50% considera de acuerdo y el 10.00% considera desacuerdo.

Tabla 23. El colaborador del área de registros civiles realizo bien el servicio cuando lo atendió por primera vez.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	20,0	20,0	25,0
	De acuerdo	15	37,5	37,5	62,5
	Totalmente de acuerdo	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

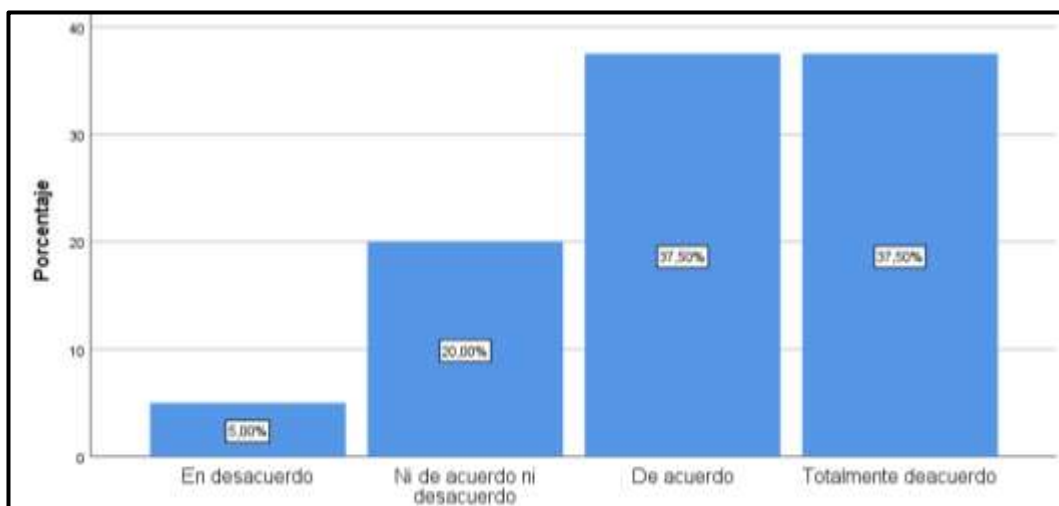


Figura 23. Área de registros civiles realizo bien el servicio cuando lo atendió por primera vez.

Interpretación:

En la figura 23, se observa que 37.50% indica estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que área de registros civiles realizó bien el servicio cuando lo atendió por primera vez, el 20.00% indica ni de acuerdo ni des acuerdo, el 5.00% considera en des acuerdo.

Tabla 24. El área de registros civiles cumple sus servicios en el plazo prometido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente des acuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	En des acuerdo	2	5,0	5,0	7,5
	Ni de acuerdo ni des acuerdo	9	22,5	22,5	30,0
	De acuerdo	11	27,5	27,5	57,5
	Totalmente de acuerdo	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

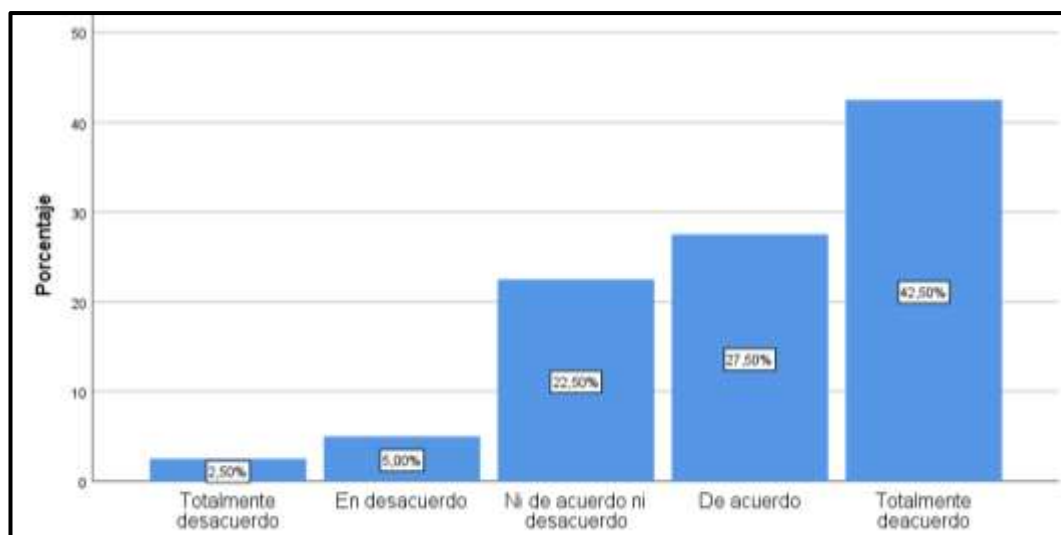


Figura 24. Registros civiles cumple sus servicios en el plazo prometido.

Interpretación:

En la figura 24, se observa que 42.50% indica estar totalmente de acuerdo que registros civiles cumple sus servicios en el plazo prometido, el 27.50% indica de acuerdo, el 22.50% considera indeciso y el 5.00% considera desacuerdo.

Tabla 25. El colaborador del área de registros civiles muestra interés en comunicarse adecuadamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	4	10,0	10,0	12,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	17,5	17,5	30,0
	De acuerdo	10	25,0	25,0	55,0
	Totalmente de acuerdo	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

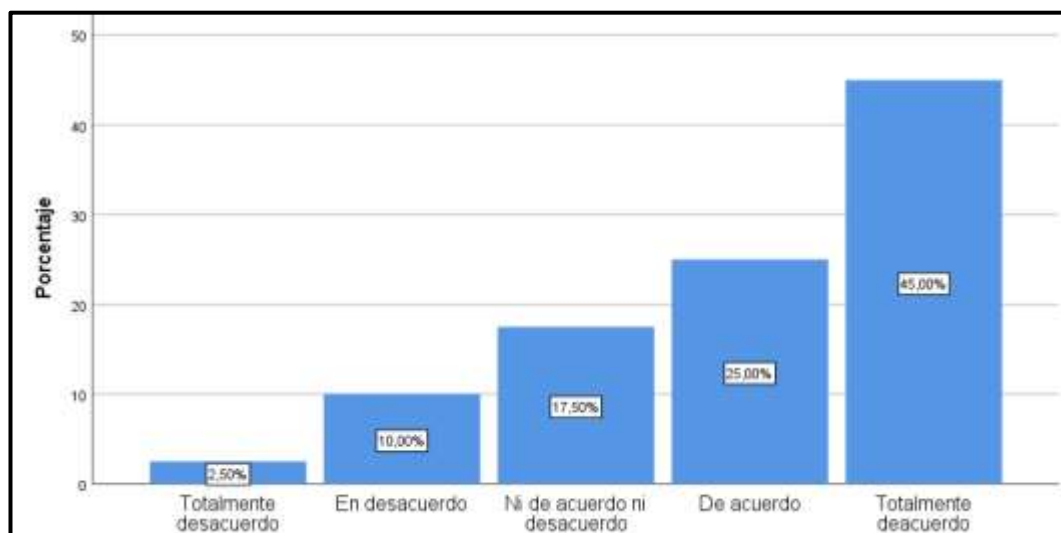


Figura 25. Registros civiles muestra interés en comunicarse adecuadamente.

Interpretación:

En la figura 25, se observa que 45.00% indica estar totalmente de acuerdo que registros civiles muestra interés en comunicarse adecuadamente, el 25.00% indica totalmente de acuerdo, el 17.50% considera indeciso y el 10.00% considera desacuerdo.

Tabla 26. Los colaboradores del área de registros civiles, le brindaron una atención rápida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	2	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	17,5	17,5	27,5
	De acuerdo	12	30,0	30,0	57,5
	Totalmente de acuerdo	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

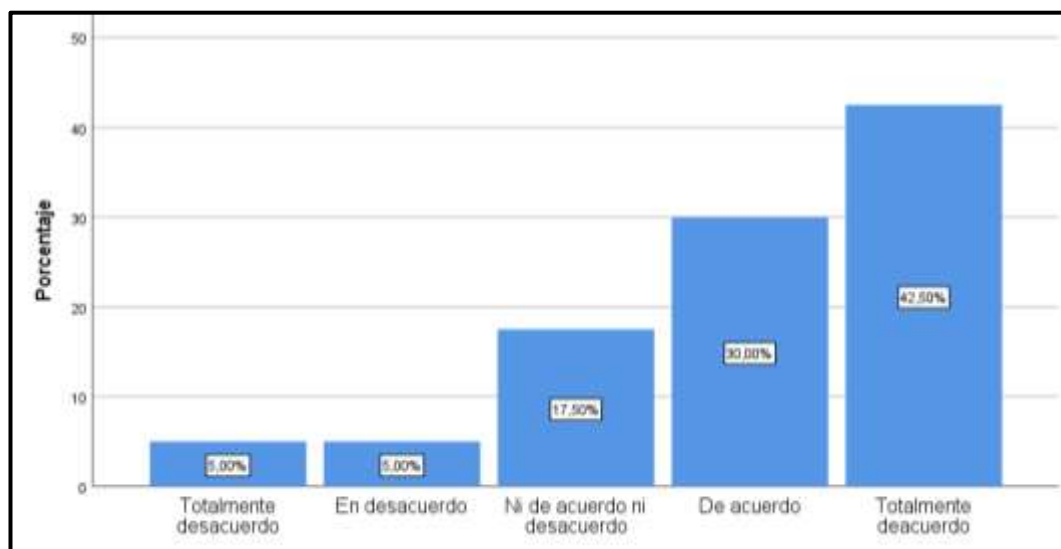


Figura 26. Registros civiles, le brindaron una atención rápida.

Interpretación:

En la figura 26, se observa que 42.50% indica estar totalmente de acuerdo que registros civiles, le brindaron una atención rápida, el 30.00% indica de acuerdo, el 17.50% considera indeciso y el 5.00% considera desacuerdo.

Tabla 27. El colaborador del área de registros civiles busca colaborar con usted en todo momento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	5	12,5	12,5	15,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	12,5	12,5	27,5
	De acuerdo	12	30,0	30,0	57,5
	Totalmente de acuerdo	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

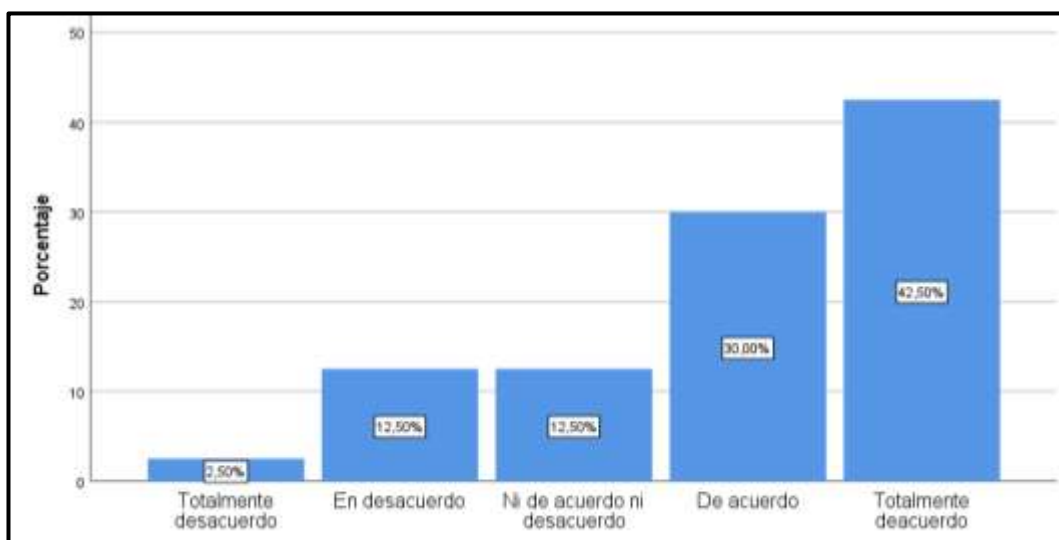


Figura 27. Registros civiles busca colaborar con usted en todo momento.

Interpretación:

En la figura 27, se observa que 42.50% indica estar totalmente de acuerdo que registros civiles busca colaborar con usted en todo momento, el 30.00% indica de acuerdo, el 12.50% considera indeciso y el 12.50% considera desacuerdo.

Tabla 28. Los colaboradores área de registros civiles están bien informados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	12,5	12,5	22,5
	De acuerdo	11	27,5	27,5	50,0
	Totalmente de acuerdo	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

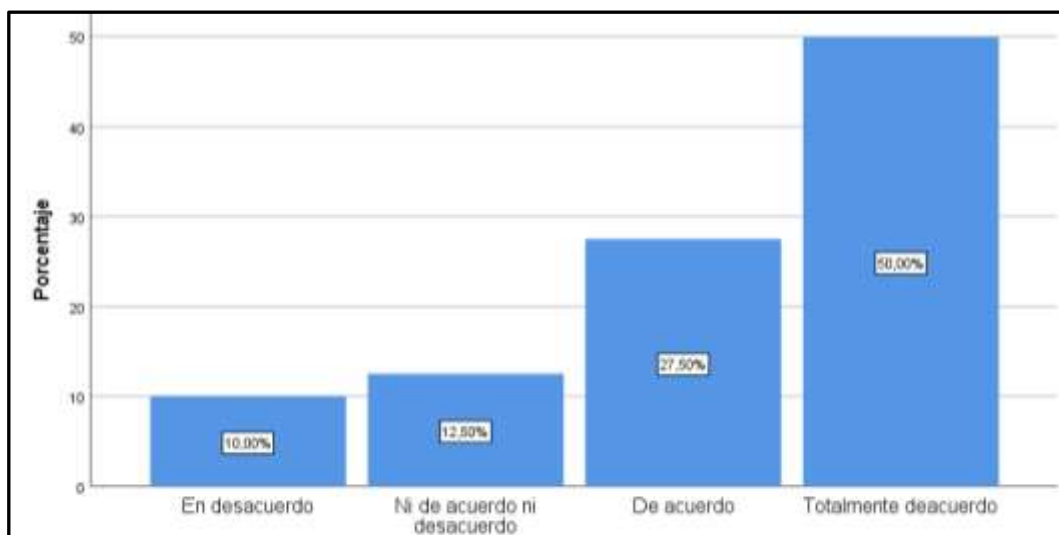


Figura 28. Área de registros civiles están bien informados.

Interpretación:

En la figura 28, se observa que 50.00% indica estar totalmente de acuerdo que área de registros civiles están bien informados, el 27.50% indica de acuerdo, el 12.50% considera indeciso y el 10.00% considera desacuerdo.

Tabla 29. El comportamiento de los colaboradores del área de registros civiles le inspiro confianza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	22,5	22,5	27,5
	De acuerdo	11	27,5	27,5	55,0
	Totalmente de acuerdo	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

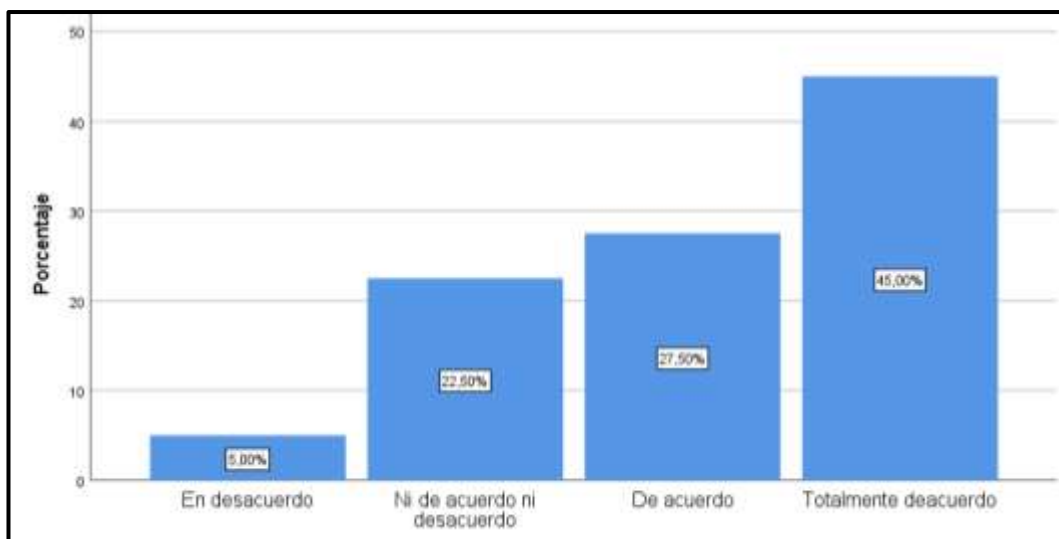


Figura 29. El comportamiento de los colaboradores del área de registros civiles le inspiro confianza.

Interpretación:

En la figura 29, se observa que 45.00% indica estar totalmente de acuerdo que el comportamiento de los colaboradores del área de registros civiles le inspire confianza, el 27.50% indica de acuerdo, el 22.50% considera indeciso y el 5.00% considera desacuerdo.

Tabla 30. Usted puede sentirse seguro con las transacciones realizadas por los colaboradores del área de registros civiles.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	20,0	20,0	22,5
	De acuerdo	12	30,0	30,0	52,5
	Totalmente de acuerdo	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

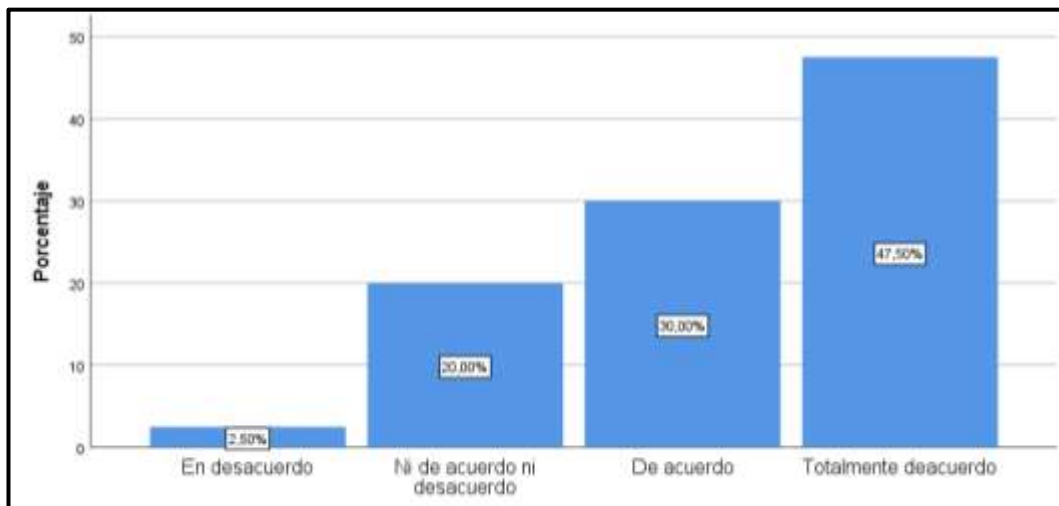


Figura 30. Puede sentirse seguro con las transacciones realizadas por los colaboradores.

Interpretación:

En la figura 30, se observa que 47.50% indica estar totalmente de acuerdo que puede sentirse seguro con las transacciones realizadas por los colaboradores, el 30.00% indica totalmente de acuerdo, el 20.00% considera indeciso y el 2.50% considera desacuerdo.

Tabla 31. Los colaboradores del área de registros civiles fueron amables con usted.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	10,0	10,0	15,0
	De acuerdo	14	35,0	35,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

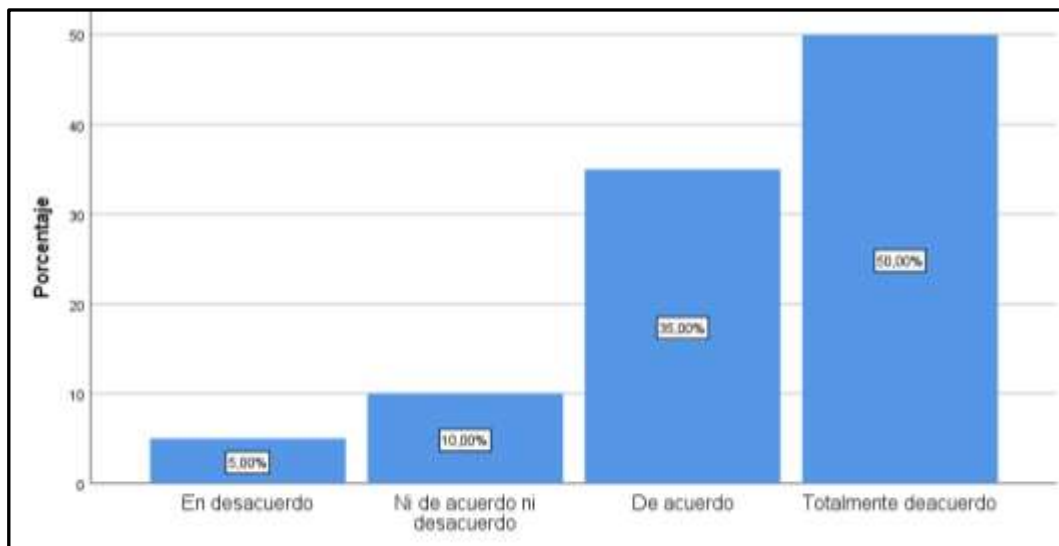


Figura 31. Los colaboradores del área de registros civiles fueron amables con usted.

Interpretación:

En la figura 31, se observa que 50.00% indica estar totalmente de acuerdo que los colaboradores del área de registros civiles fueron amables con usted, el 35.00% indica de acuerdo, el 10.00% considera ni de acuerdo ni desacuerdo y el 5.00% considera en desacuerdo.

Tabla 32. Los colaboradores conocen todas sus funciones como servidor del área de registros civiles.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	20,0	20,0	22,5
	De acuerdo	11	27,5	27,5	50,0
	Totalmente de acuerdo	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

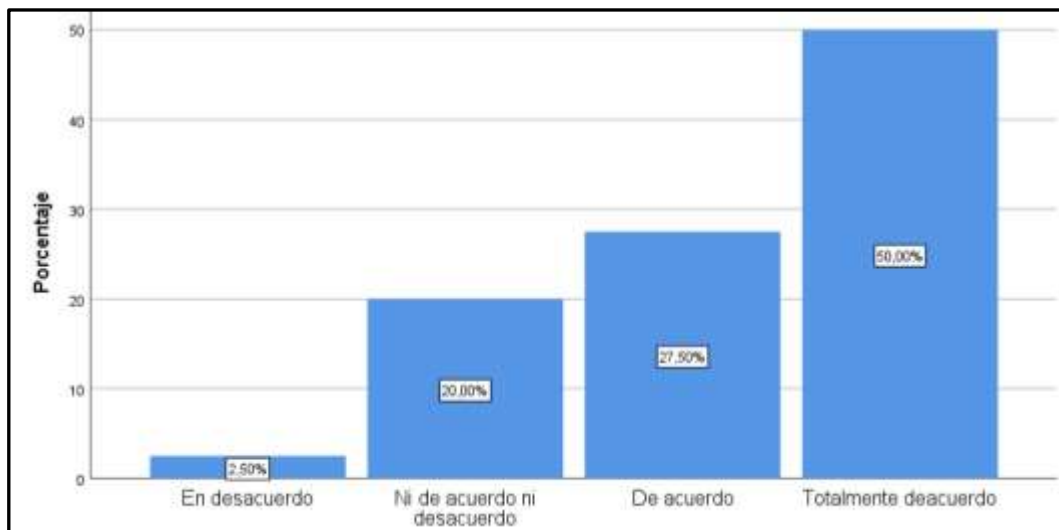


Figura 32. Los colaboradores conocen todas sus funciones como servidor del área.

Interpretación:

En la figura 32, se observa que 50.00% indica estar totalmente de acuerdo que los colaboradores conocen todas sus funciones como servidor del área, el 27.50% indica de acuerdo, el 20.00% considera ni de acuerdo ni desacuerdo y el 2.50% considera en desacuerdo.

Tabla 33. El área de registros civiles tiene horario de atención adecuados para todos sus clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	17,5	17,5	22,5
	De acuerdo	10	25,0	25,0	47,5
	Totalmente de acuerdo	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

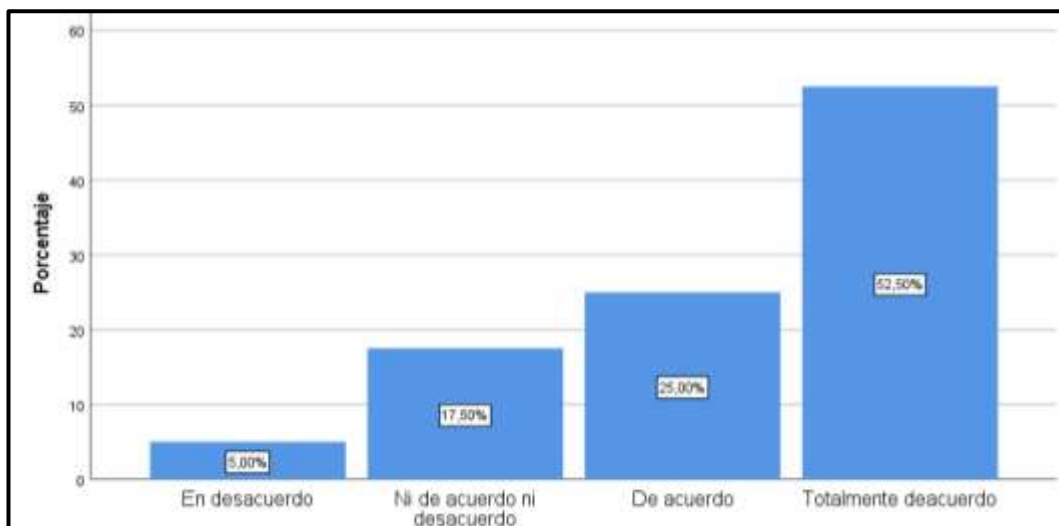


Figura 33. El área de registros civiles tiene horario de atención adecuados para todos sus clientes.

Interpretación:

En la figura 27, se observa que 52.50% indica estar totalmente de acuerdo que el área de registros civiles tiene horario de atención adecuados para todos sus clientes, el 25.00% indica de acuerdo, el 17.50% considera ni de acuerdo ni desacuerdo y el 5.00% considera en desacuerdo.

Tabla 34. La atención que brinda el área de registros civiles por los colaboradores es personalizada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	15,0	15,0	22,5
	De acuerdo	12	30,0	30,0	52,5
	Totalmente de acuerdo	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

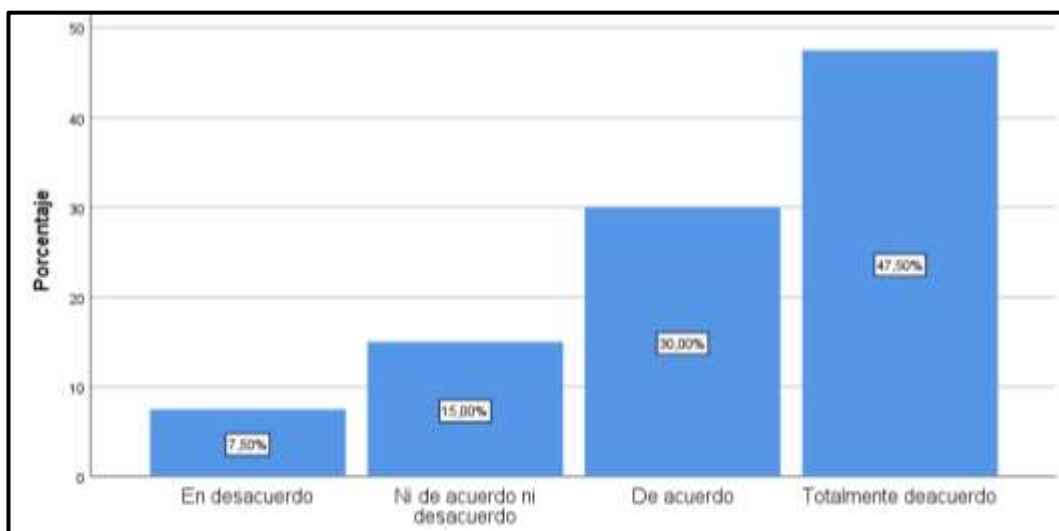


Figura 34. La atención que brinda el área de registros civiles por los colaboradores es personalizada.

Interpretación:

En la figura 34, se observa que 47.50% indica estar totalmente de acuerdo que la atención que brinda el área de registros civiles por los colaboradores es personalizada, el 30.00% indica de acuerdo, el 15.00% considera ni de acuerdo ni desacuerdo y el 7.50% considera en desacuerdo.

Tabla 35. Los colaboradores del área de registros civiles se preocupan por los intereses de sus clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	17,5	17,5	22,5
	De acuerdo	13	32,5	32,5	55,0
	Totalmente de acuerdo	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

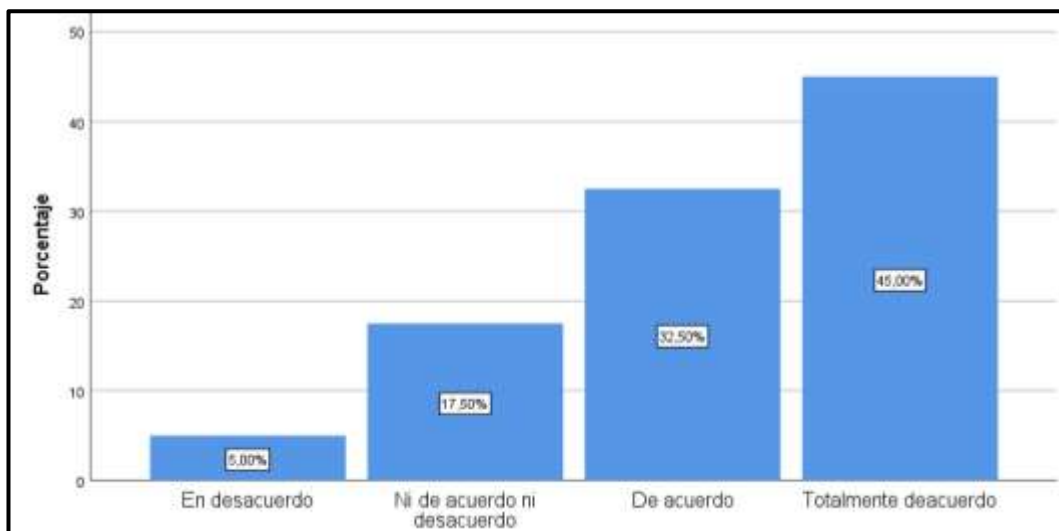


Figura 35. Los colaboradores del área de registros civiles se preocupan por los intereses de sus clientes bajo.

Interpretación:

En la figura 35, se observa que 45.00% indica estar totalmente de acuerdo que los colaboradores del área de registros civiles se preocupan por los intereses de sus clientes bajo, el 32.50% indica de acuerdo, el 17.50% considera ni de acuerdo ni desacuerdo y el 5.00% considera en desacuerdo.

Tabla 36. Los colaboradores del área de registros civiles entienden sus necesidades específicas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	20,0	20,0	22,5
	De acuerdo	11	27,5	27,5	50,0
	Totalmente de acuerdo	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

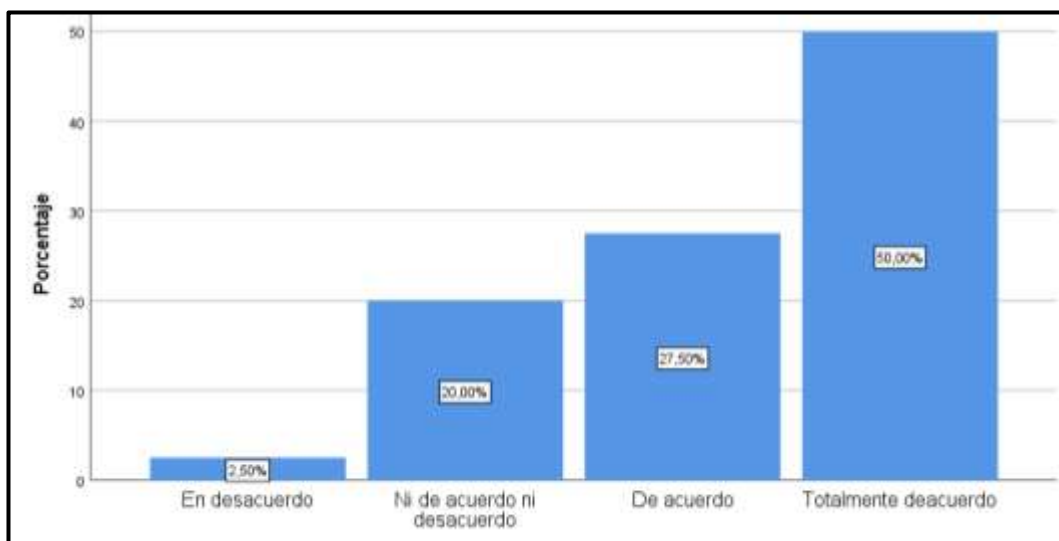


Figura 36. Los colaboradores del área de registros civiles entienden sus necesidades específicas.

Interpretación:

En la figura 36, se observa que 50.00% indica estar totalmente de acuerdo que los colaboradores del área de registros civiles entienden sus necesidades específicas, el 27.50% indica de acuerdo, el 20.83% considera ni de acuerdo ni desacuerdo y el 2.50% considera en desacuerdo.

5.1.2. Tablas Agrupadas por Variable y Dimensiones

Tabla 37. Gestión Administrativa (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2,5	2,5	2,5
	MEDIO	17	42,5	42,5	45,0
	ALTO	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

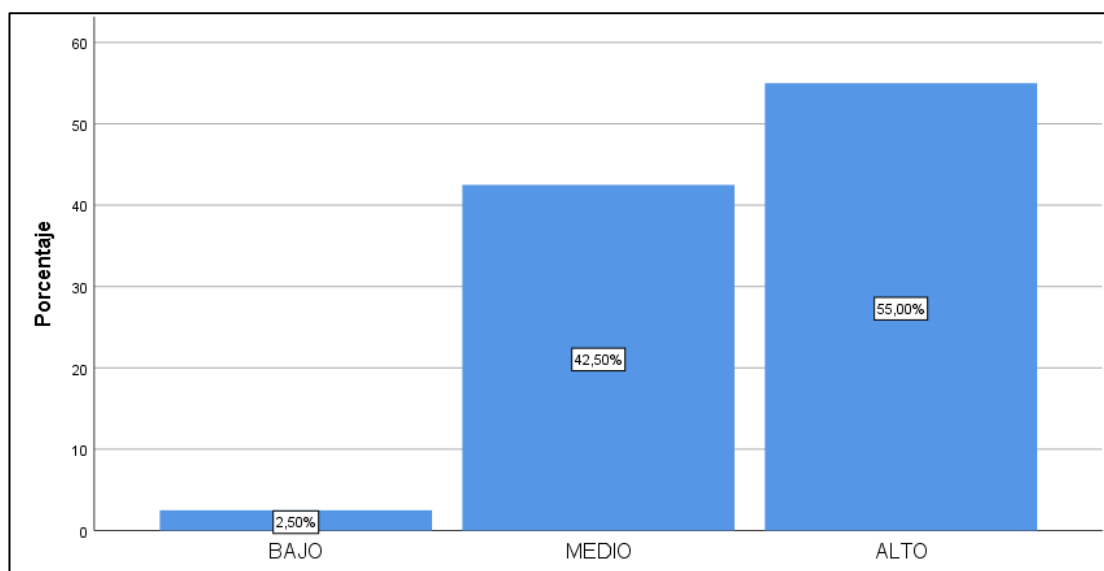


Figura 37: Gestión Administrativa (Agrupada)

Interpretación:

Según la tabla 37 y la figura N° 37, se observa que del 55% de las personas encuestadas tiene una percepción alta y el 42,50% tiene la percepción medio, mientras el 2,50% considera bajo.

Tabla 38. Calidad de Servicio (agrupada)

Calidad De Servicio (Agrupada)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2,5	2,5	2,5
	MEDIO	11	27,5	27,5	30,0
	ALTO	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

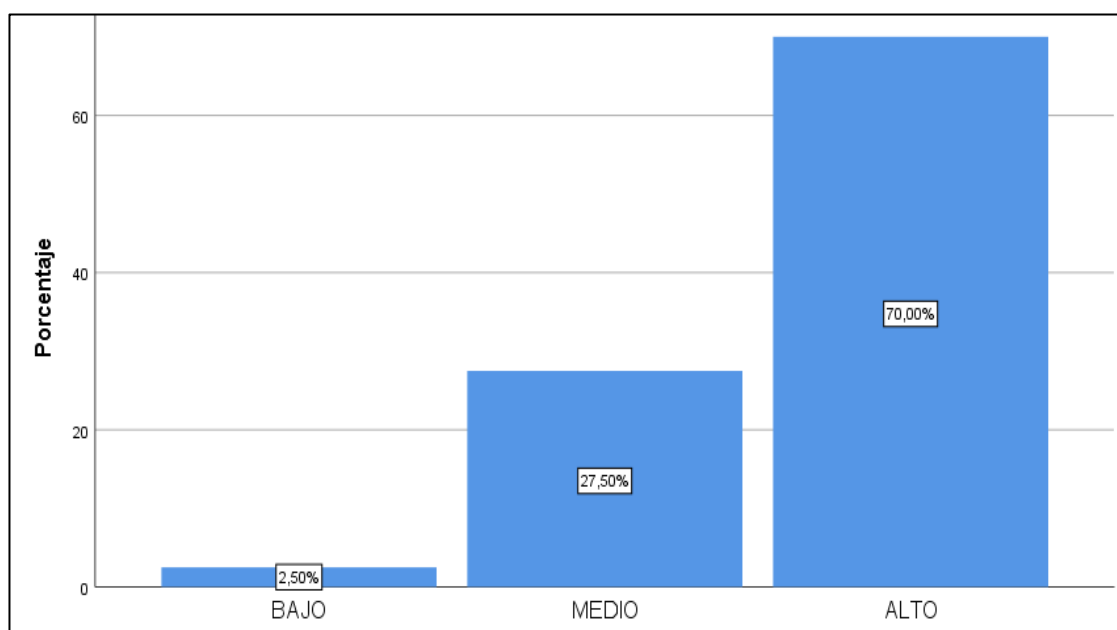


Figura 38: Calidad de servicio (Agrupada)

Interpretación:

Según la tabla 38 y la figura N° 38, se observa que del 70,00% de las personas encuestadas tiene una percepción alta de la calidad de servicio que ofrece la institución y el 27,50% tiene la percepción medio, mientras el 2,50% considera bajo.

Tabla 39. Planificación (agrupada)

Planificación (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	5,0	5,0	5,0
	MEDIO	17	42,5	42,5	47,5
	ALTO	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

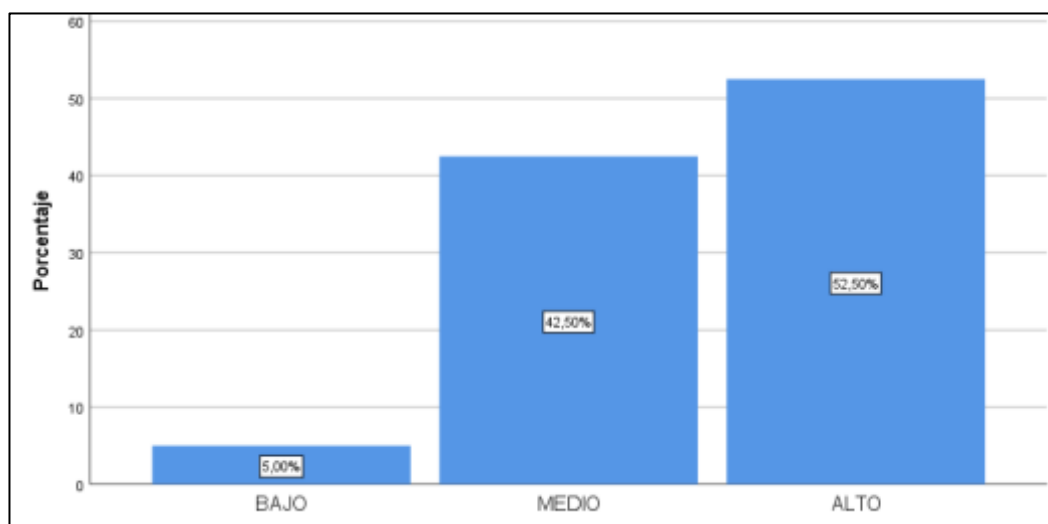


Figura 39: Planificación (Agrupada)

Interpretación:

Según la tabla 39 y la figura N° 39, se observa que del 55% de las personas encuestadas tiene una percepción alta con respecto a planificación y el 42,50% tiene la percepción medio, mientras el 2,50% considera bajo.

Tabla 40. Organización (agrupada)

Organización (Agrupada)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	7,5	7,5	7,5
	MEDIO	15	37,5	37,5	45,0
	ALTO	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

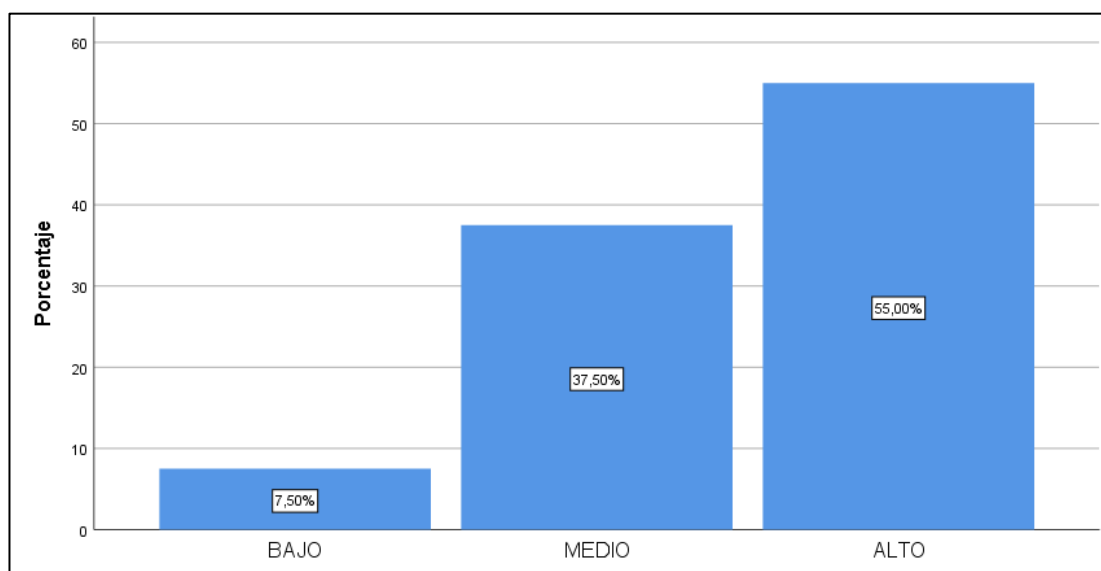


Figura 40: Organización (Agrupada)

Interpretación:

Según la tabla 40 y la figura N° 40, se observa que del 55% de las personas encuestadas tiene una percepción alta con respecto a Organización y el 37,50% tiene la percepción medio, mientras el 7,50% considera bajo.

Tabla 41. Dirección (agrupada)

Dirección (Agrupada)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2,5	2,5	2,5
	MEDIO	15	37,5	37,5	40,0
	ALTO	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

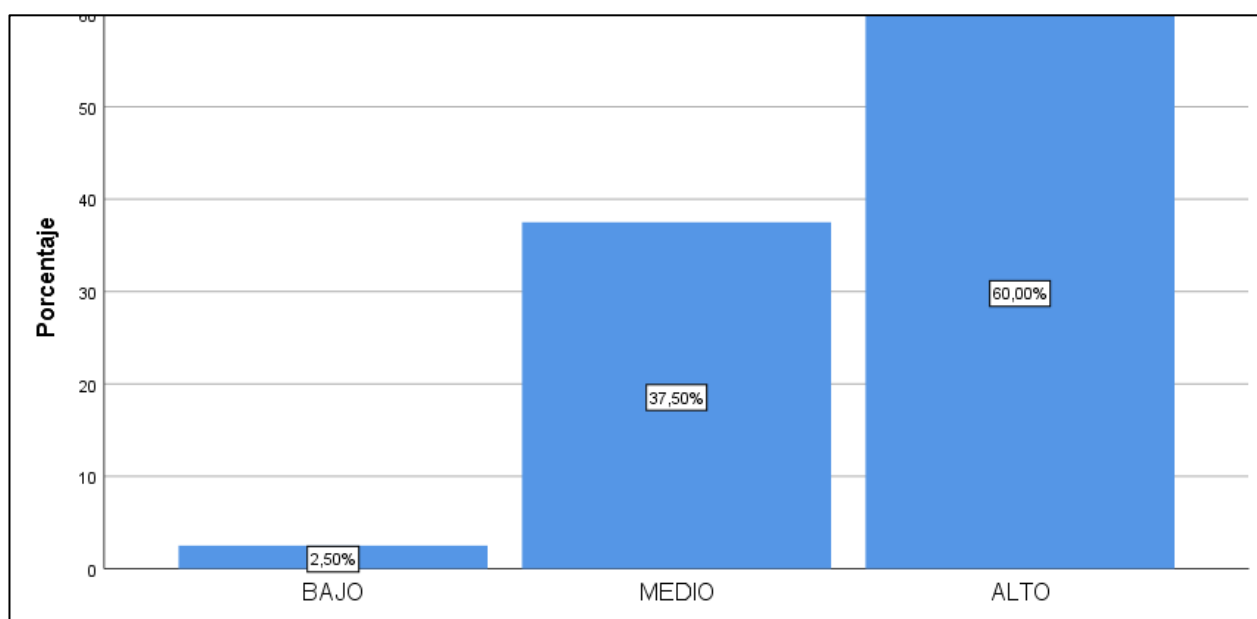


Figura 41: Dirección (Agrupada)

Interpretación:

Según la tabla 41 y la figura N° 41, se observa que del 60% de las personas encuestadas tiene una percepción alta con respecto a Dirección y el 37,50% tiene la percepción medio, mientras el 2,50% considera bajo.

Tabla 42. Control (agrupada)

Control (Agrupada)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2,5	2,5	2,5
	MEDIO	17	42,5	42,5	45,0
	ALTO	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

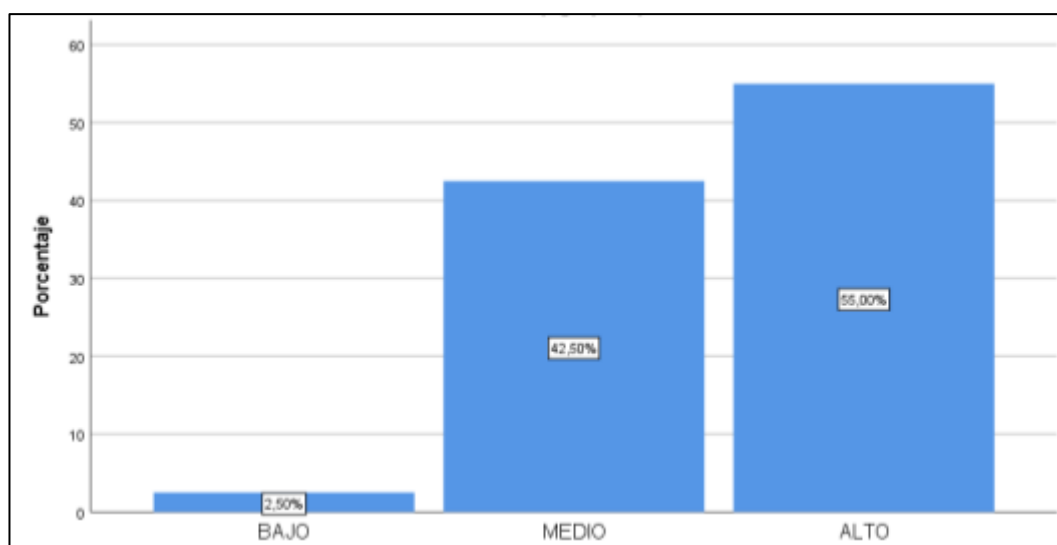


Figura 42: Control (Agrupada)

Interpretación:

Según la tabla 42 y la figura N° 42, se observa que del 55% de las personas encuestadas tiene una percepción alta con respecto a Control y el 42,50% tiene la percepción medio, mientras el 2,50% considera bajo.

Tabla 43. Tangibilidad (agrupada)

Tangibilidad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	10,0	10,0	10,0
	MEDIO	13	32,5	32,5	42,5
	ALTO	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

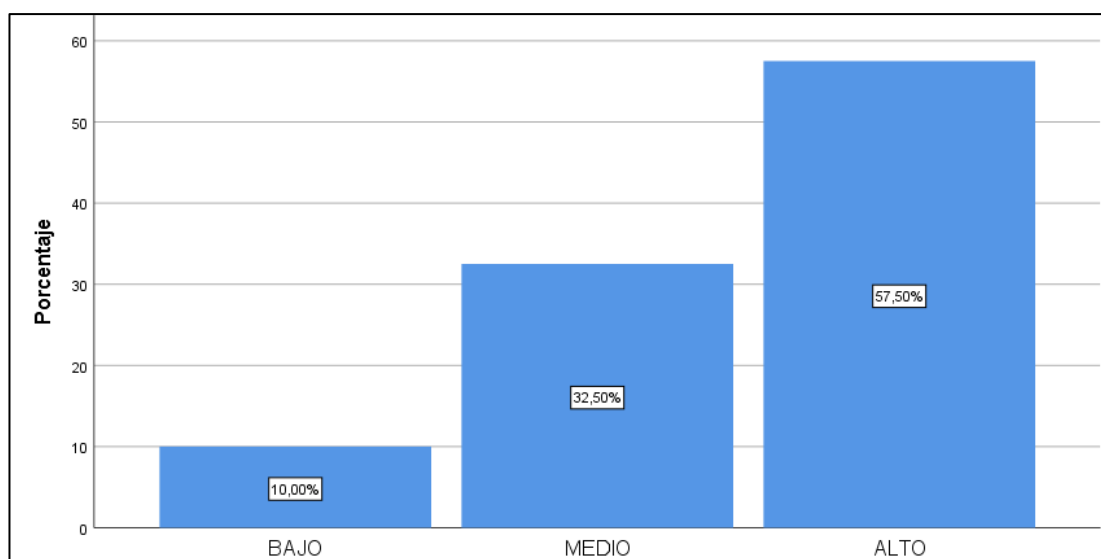


Figura 43: Tangibilidad (Agrupada)

Interpretación:

Según la tabla 43 y la figura N° 43, se observa que del 57.50% de las personas encuestadas tiene una percepción alta con respecto a Tangibilidad y el 32,50% tiene la percepción medio, mientras el 10,00% considera bajo.

Tabla 44. Fiabilidad (agrupada)

Fiabilidad (Agrupada)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	5,0	5,0	5,0
	MEDIO	10	25,0	25,0	30,0
	ALTO	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

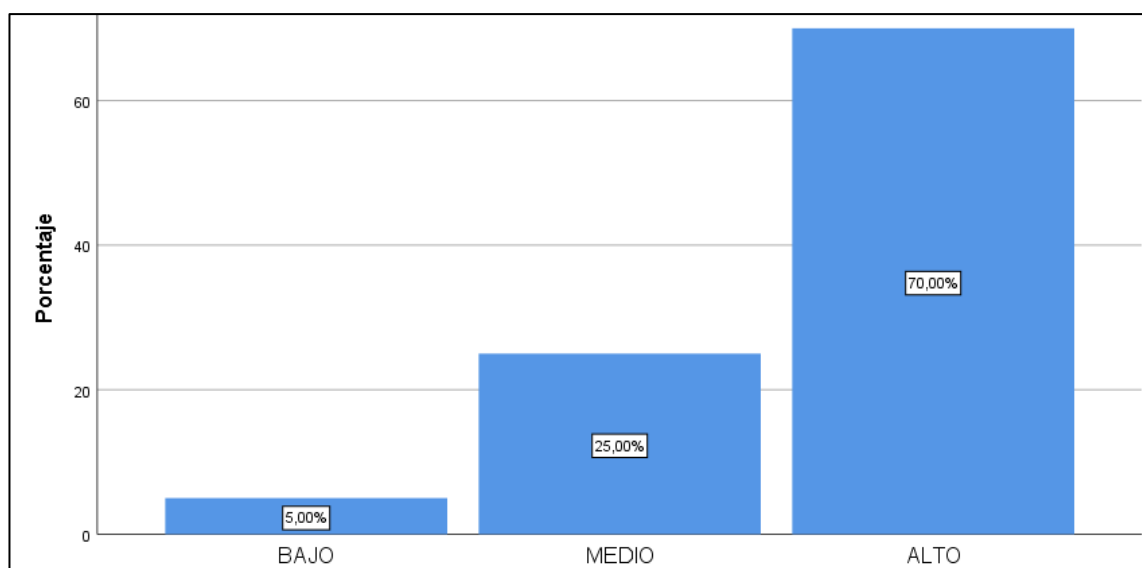


Figura 44: Fiabilidad (Agrupada)

Interpretación:

Según la tabla 44 y la figura N° 44, se observa que del 70% de las personas encuestadas tiene una percepción alta con respecto a Fiabilidad y el 25,00% tiene la percepción medio, mientras el 5,00% considera bajo.

Tabla 45. Capacidad de Respuesta (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	7,5	7,5	7,5
	MEDIO	8	20,0	20,0	27,5
	ALTO	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

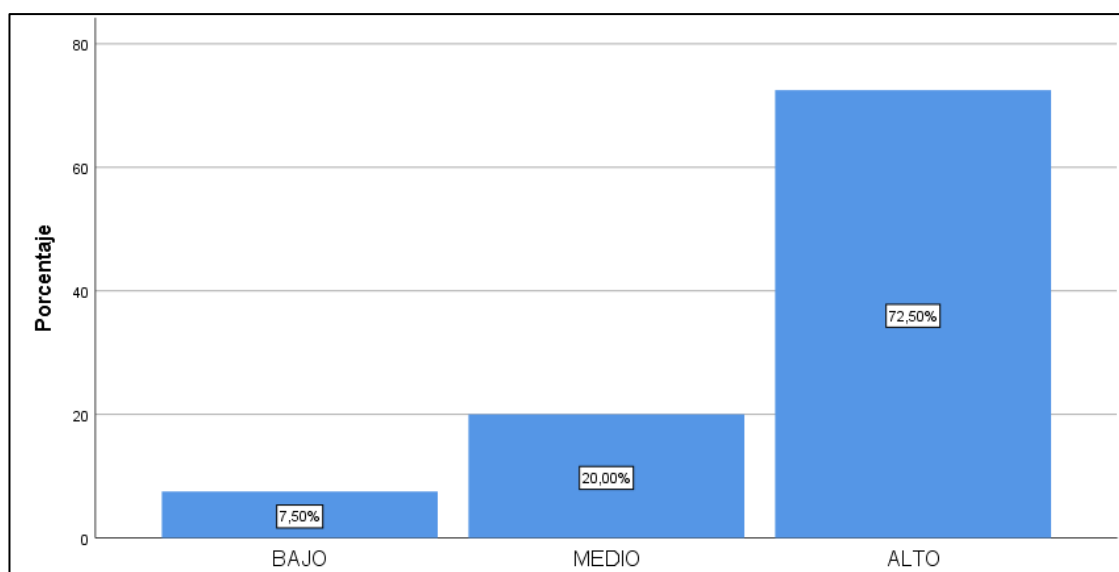


Figura 45: Capacidad de Respuesta (Agrupada)

Interpretación:

Según la tabla 3 y la figura N° 3, se observa que del 72,50% de las personas encuestadas tiene una percepción alta con respecto a Capacidad de respuesta y el 20,00% tiene la percepción medio, mientras el 7,50% considera bajo.

Tabla 46. Seguridad (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2,5	2,5	2,5
	MEDIO	9	22,5	22,5	25,0
	ALTO	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

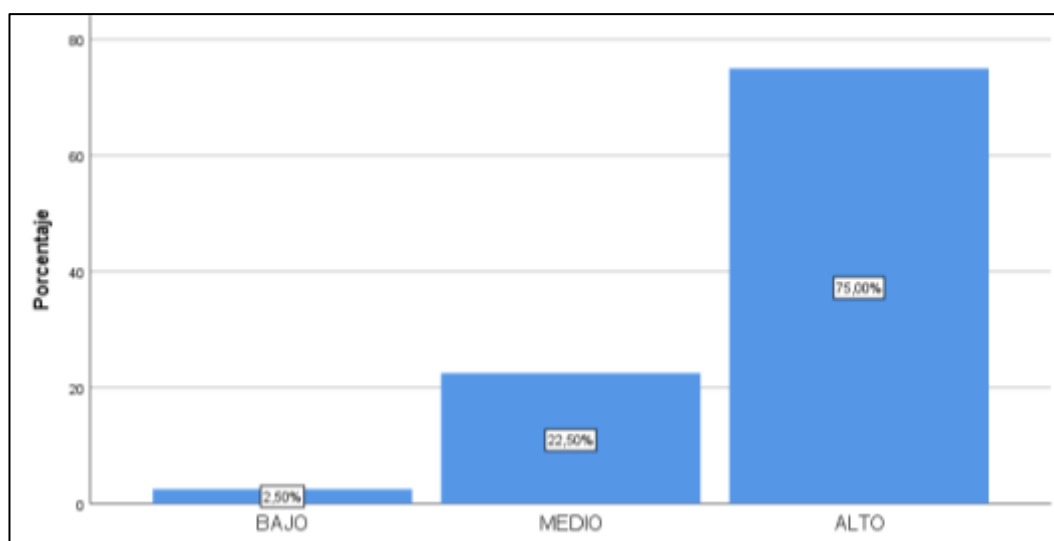


Figura 46: Seguridad (Agrupada)

Interpretación:

Según la tabla 3 y la figura N° 3, se observa que del 75% de las personas encuestadas tiene una percepción alta con respecto a Seguridad y el 22,50% tiene la percepción medio, mientras el 2,50% considera bajo.

Tabla 47. Gestión Administrativa (agrupada)

Empatía (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2,5	2,5	2,5
	MEDIO	7	17,5	17,5	20,0
	ALTO	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

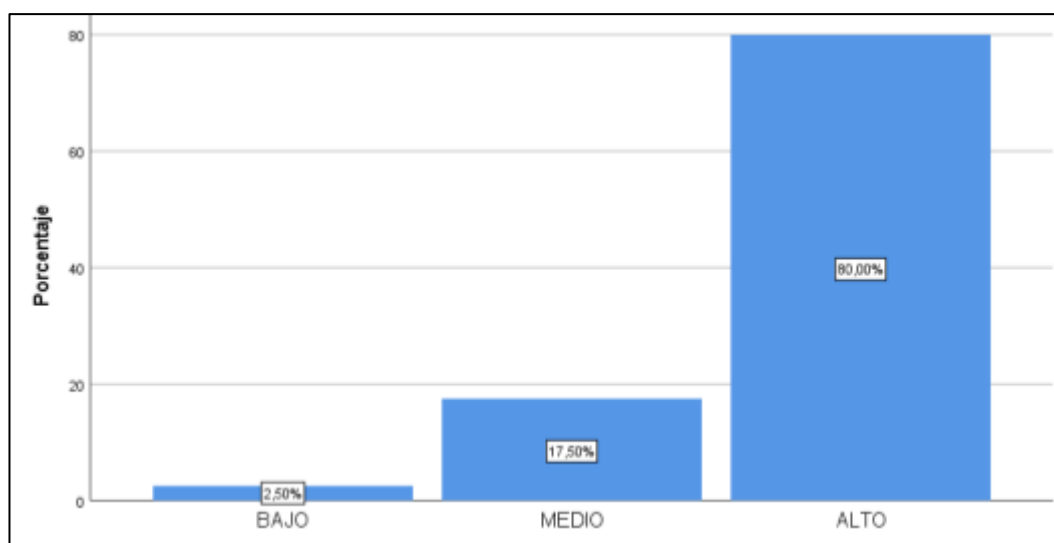


Figura 47: Empatía (Agrupada)

Interpretación:

Según la tabla 47 y la figura N° 47, se observa que del 80% de las personas encuestadas tiene una percepción alta con respecto a empatía y el 17,50% tiene la percepción medio, mientras el 2,50% considera bajo.

5.2. Interpretación de los resultados.

Tabla 48. Tabla cruzada Gestión Administrativa (Agrupada)*Calidad de Servicio (Agrupada)

GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)	BAJO	Recuento	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
			0	1	0	1
		% dentro de GESTION ADMINISTRATIVA(Agrupada)	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	0,0%	9,1%	0,0%	2,5%
		% del total	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
	MEDIO	Recuento	1	10	6	17
		% dentro de GESTION ADMINISTRATIVA(Agrupada)	5,9%	58,8%	35,3%	100,0%
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	100,0%	90,9%	21,4%	42,5%
		% del total	2,5%	25,0%	15,0%	42,5%
	ALTO	Recuento	0	0	22	22
		% dentro de GESTION ADMINISTRATIVA(Agrupada)	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	0,0%	0,0%	78,6%	55,0%
		% del total	0,0%	0,0%	55,0%	55,0%
Total		Recuento	1	11	28	40

% dentro de GESTION ADMINISTRATIVA(Agrupada)	2,5%	27,5%	70,0%	100,0%
% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% del total	2,5%	27,5%	70,0%	100,0%

Fuente: encuesta spss26, noviembre 2020

Elaboración: propia.

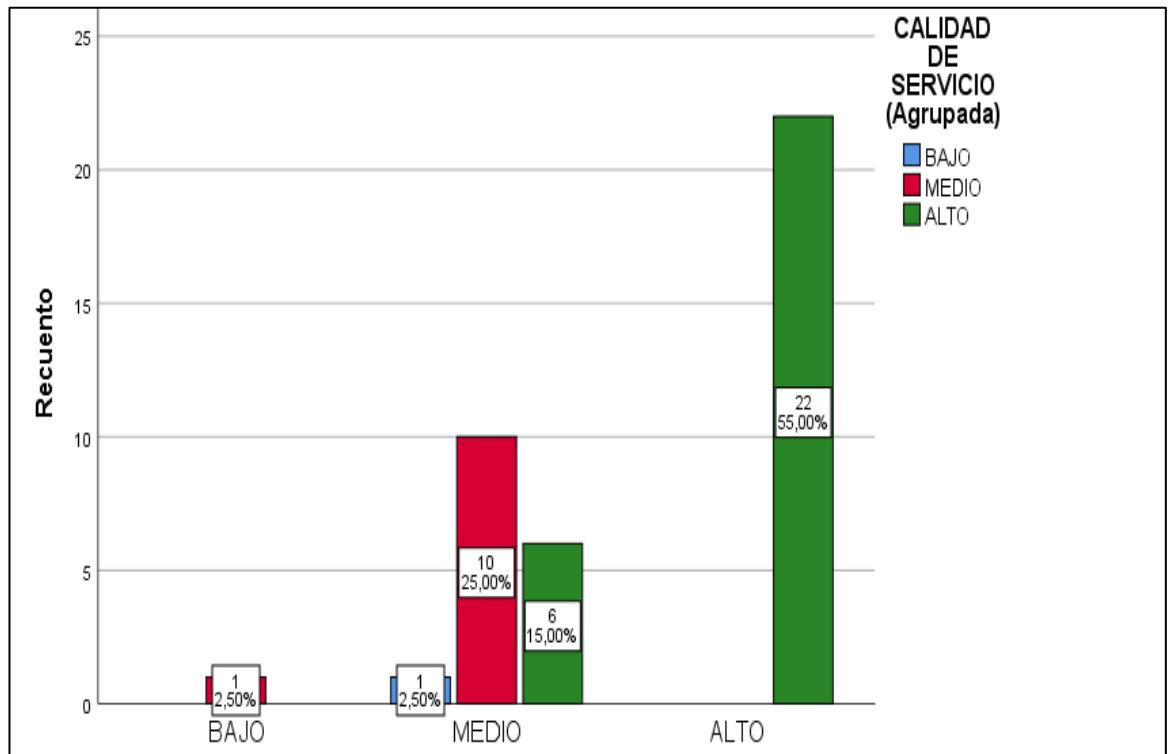


Figura 48: Gestión administrativa y calidad de servicio (Cruzada)

Interpretación:

planificación.

Según la tabla 48 y la figura N° 48, de un total de 40 encuestados, la cual significa el 100% de las personas, 28 personas que representan el 70.00% consideran que la planificación es alta en la calidad de servicio, 11 personas que representan el 27.5% consideran que la planificación es medio en la calidad de servicio y 1 persona que representan el 2.5% consideran que la planificación es baja con respecto a la calidad de servicio.

De la tabla 48 se observa lo siguiente: de un total de 1 personas que consideran a la Gestión administrativa BAJO, entre las cuales 0 personas consideran en nivel bajo, 1 nivel medio y 0 nivel alto con respecto a la calidad

de servicio. Su representación en porcentaje es el 00,0% considera que la Gestión administrativa es bajo, el 100,0% del total de casos de la muestra consideran que la Gestión administrativa es medio y el 0,0% denotan como alto la Gestión administrativa en relación a la calidad de servicio respectivamente. Asimismo, de un total de 17 personas en el nivel medio de la gestión administrativa de las cuales 6 personas considero un nivel alto con respecto a la calidad de servicio, representando un 35,3%. Entre las 10 personas considero un nivel medio con respecto a la calidad de servicio, representando un 58,8%. Entre 1 personas considero un nivel alto con respecto a la calidad de servicio representando un 5,9%. Asimismo, de un total de 22 personas en el nivel alto de la gestión administrativa de las cuales 22 personas considero un nivel alto con respecto a la calidad de servicio, representando un 100,0%. Entre las 0 personas considero un nivel medio con respecto a la calidad de servicio, representando un 0,0%. Entre 0 personas considero un nivel alto con respecto a la calidad de servicio representando un 0,0%.

Asimismo, se observa lo siguiente, con respecto al 100% del NIVEL BAJO de la Calidad de servicio, los resultados muestran en su totalidad el 100% considero Medio con respecto a la gestión administrativa. A su vez, se observa en la Tabla que el 100% del NIVEL MEDIO, el 9,1% considero bajo y el 90.9% considero Medio con respecto a la gestión administrativa respectivamente. Finalmente, se observa en la Tabla que el 100% del NIVEL ALTO, el 21,4% considero medio y el 78.6% considero Alto con respecto a la gestión administrativa respectivamente.

Tabla 49. Tabla cruzada PLANIFICACION(Agrupada)*CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)

		CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
PLANIFICACION (Agrupada)	BAJO	Recuento	0	2	0	2
		% dentro de PLANIFICACION(Agrupada)	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	0,0%	18,2%	0,0%	5,0%
		% del total	0,0%	5,0%	0,0%	5,0%
	MEDIO	Recuento	1	9	7	17
		% dentro de PLANIFICACION(Agrupada)	5,9%	52,9%	41,2%	100,0%
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	100,0%	81,8%	25,0%	42,5%
		% del total	2,5%	22,5%	17,5%	42,5%
	ALTO	Recuento	0	0	21	21
		% dentro de PLANIFICACION(Agrupada)	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	0,0%	0,0%	75,0%	52,5%
		% del total	0,0%	0,0%	52,5%	52,5%
Total	Recuento	1	11	28	40	
	% dentro de PLANIFICACION(Agrupada)	2,5%	27,5%	70,0%	100,0%	
	% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	2,5%	27,5%	70,0%	100,0%	

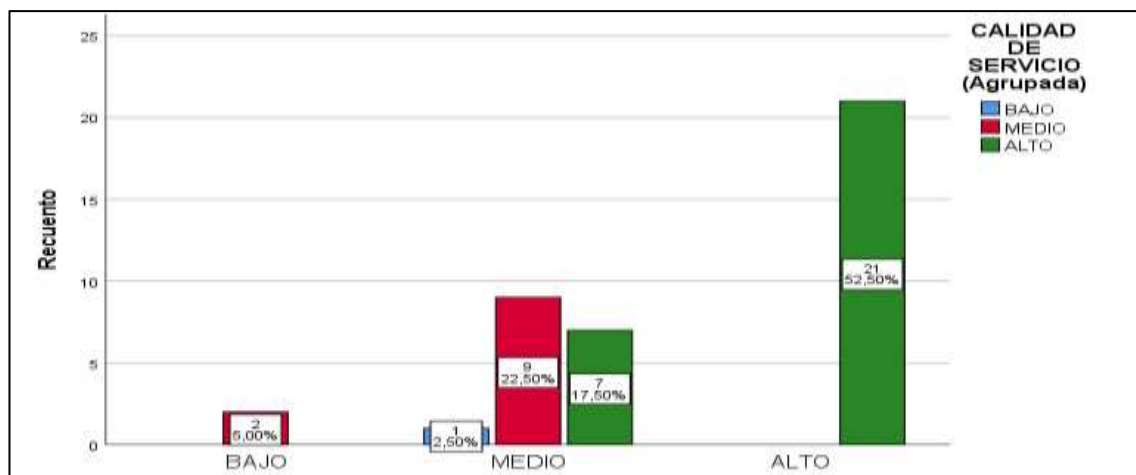


Figura 49: Planificación y calidad de servicio (Cruzada)

Interpretación:

Según la tabla 49 y la figura N° 49, de un total de 40 encuestados, la cual significa el 100% de las personas, 28 personas que representan el 70.00% consideran que la planificación es alta en la calidad de servicio, 11 personas que representan el 27.5% consideran que la planificación es medio en la calidad de servicio y 1 persona que representan el 2.5% consideran que la planificación es baja con respecto a la calidad de servicio.

De la tabla 49 se observa lo siguiente: de un total de 2 personas que consideran a la planificación BAJO, entre las cuales 0 personas consideran en nivel bajo, 2 nivel medio y 0 nivel alto con respecto a la calidad de servicio. Su representación en porcentaje es el 00,0% considera que la planificación es bajo, el 100,0% del total de casos de la muestra consideran que la planificación es medio y el 0,0% denotan como alto la planificación en relación a la calidad de servicio respectivamente. Asimismo, de un total de 17 personas en el nivel medio de la planificación de las cuales 7 personas considero un nivel alto con respecto a la calidad de servicio, representando un 41,2%. Entre las 9 personas considero un nivel medio con respecto a la calidad de servicio, representando un 52,9%. Entre 1 personas considero un nivel alto con respecto a la calidad de servicio representando un 5,9%. Asimismo, de un total de 21 personas en el nivel alto de la planificación de las cuales 21 personas considero un nivel alto con respecto a la calidad de servicio, representando un 100,0%. Entre las 0 personas considero un nivel medio con respecto a la calidad de servicio, representando un 0,0%. Entre 0 personas considero un nivel alto con respecto a la calidad de servicio representando un 0,0%.

Asimismo, se observa lo siguiente, con respecto al 100% del NIVEL BAJO de la Calidad de servicio, los resultados muestran en su totalidad el 100% considero Medio con respecto a la planificación. A su vez, se observa en la Tabla que el 100% del NIVEL MEDIO de la Calidad de servicio, el 18,2% considero bajo y el 81.8% considero Medio con respecto a la planificación respectivamente. Finalmente, se observa en la Tabla que el 100% del NIVEL ALTO, el 21,4% considero medio y el 00,0% considero Alto con respecto a la planificación respectivamente.

Tabla 50. Tabla cruzada ORGANIZACION(Agrupada)*CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)

ORGANIZACIÓN	BAJO	Recuento	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
(Agrupada)			1	2	0	3
		% dentro de ORGANIZACION(Agrupada)	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	100,0%	18,2%	0,0%	7,5%
		% del total	2,5%	5,0%	0,0%	7,5%
	MEDIO	Recuento	0	8	7	15
		% dentro de ORGANIZACION(Agrupada)	0,0%	53,3%	46,7%	100,0%
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	0,0%	72,7%	25,0%	37,5%
		% del total	0,0%	20,0%	17,5%	37,5%
	ALTO	Recuento	0	1	21	22
		% dentro de ORGANIZACION(Agrupada)	0,0%	4,5%	95,5%	100,0%
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	0,0%	9,1%	75,0%	55,0%
		% del total	0,0%	2,5%	52,5%	55,0%
Total		Recuento	1	11	28	40
		% dentro de ORGANIZACION(Agrupada)	2,5%	27,5%	70,0%	100,0%
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	2,5%	27,5%	70,0%	100,0%

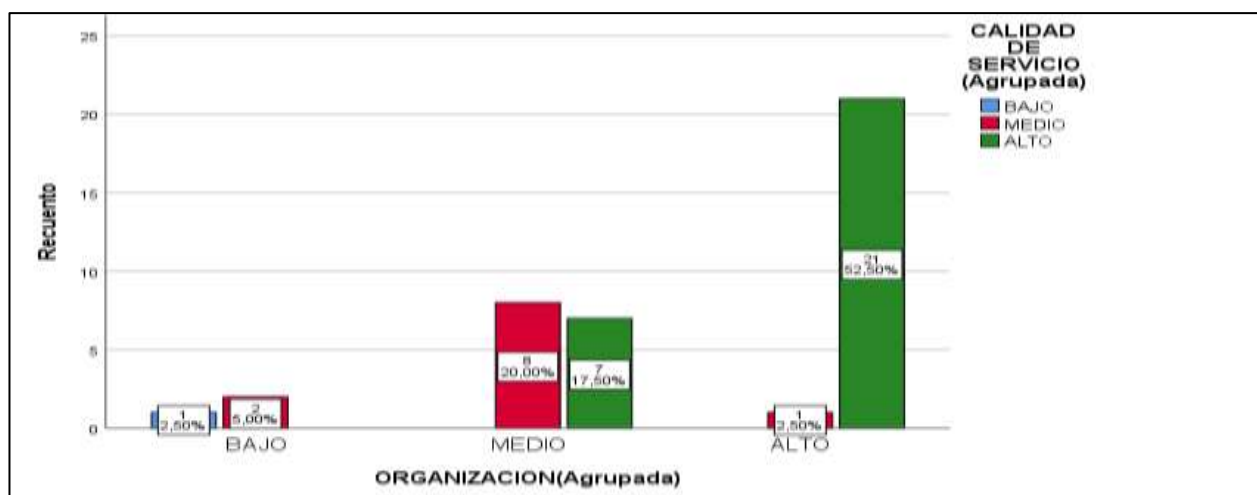


Figura 50: Organización y calidad de servicio (Cruzada)

Interpretación:

Según la tabla 50 y la figura N° 50, de un total de 40 encuestados, la cual significa el 100% de las personas, 28 personas que representan el 70,00% consideran que la Organización es alta en la calidad de servicio, 11 personas que representan el 27,5% consideran que la Organización es medio en la calidad de servicio y 1 persona que representan el 2,5% consideran que la Organización es baja con respecto a la calidad de servicio.

De la tabla 50 se observa lo siguiente: de un total de 2 personas que consideran a la Organización BAJO, entre las cuales 1 personas consideran en nivel bajo, 2 nivel medio y 0 nivel alto con respecto a la calidad de servicio. Su representación en porcentaje es el 33,3% considera que la Organización es bajo, el 66,7% del total de casos de la muestra consideran que la Organización es medio y el 0,0% denotan como alto la Organización en relación a la calidad de servicio respectivamente. Asimismo, de un total de 17 personas en el nivel medio de la Organización de las cuales 7 personas considero un nivel alto con respecto a la calidad de servicio, representando un 41,2%. Entre las 9 personas considero un nivel medio con respecto a la calidad de servicio, representando un 52,9%. Entre 1 personas considero un nivel alto con respecto a la calidad de servicio representando un 5,9%. Asimismo, de un total de 21 personas en el nivel alto de la Organización de las cuales 21 personas considero un nivel alto con respecto a la calidad de servicio, representando un 100,0%. Entre las 0 personas considero un nivel medio con respecto a la calidad de servicio, representando un 0,0%. Entre 0 personas

considero un nivel alto con respecto a la calidad de servicio representando un 0,0%.

Asimismo, se observa lo siguiente, con respecto al 100% del NIVEL BAJO de la Calidad de servicio, los resultados muestran en su totalidad el 100% considero Medio con respecto a la Organización. A su vez, se observa en la Tabla que el 100% del NIVEL MEDIO de la Calidad de servicio, el 18,2% considero bajo y el 81.8% considero Medio con respecto a la Organización respectivamente. Finalmente, se observa en la Tabla que el 100% del NIVEL ALTO, el 21,4% considero medio y el 00,0% considero Alto con respecto a la Organización respectivamente.

Tabla 51. Tabla cruzada DIRECCION(Agrupada)*CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)

DIRECCION (Agrupada)	BAJO	Recuento	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
		% dentro de DIRECCION(Agrupada)	0	1	0	1
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
	MEDIO	Recuento	1	9	5	15
		% dentro de DIRECCION(Agrupada)	6,7%	60,0%	33,3%	100,0%
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	100,0%	81,8%	17,9%	37,5%
		% del total	2,5%	22,5%	12,5%	37,5%
	ALTO	Recuento	0	1	23	24
		% dentro de DIRECCION(Agrupada)	0,0%	4,2%	95,8%	100,0%
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	0,0%	9,1%	82,1%	60,0%
		% del total	0,0%	2,5%	57,5%	60,0%
Total		Recuento	1	11	28	40
		% dentro de DIRECCION(Agrupada)	2,5%	27,5%	70,0%	100,0%

% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% del total	2,5%	27,5%	70,0%	100,0%

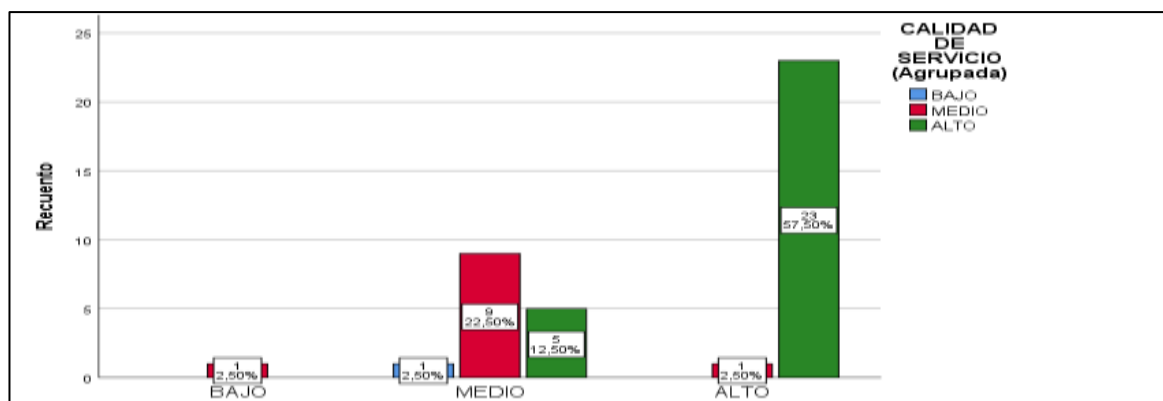


Figura 51: Dirección y calidad de servicio (Cruzada)

Interpretación:

Según la tabla 51 y la figura N° 51, de un total de 40 encuestados, la cual significa el 100% de las personas, 28 personas que representan el 70.00% consideran que la Dirección es alta en la calidad de servicio, 11 personas que representan el 27.5% consideran que la Dirección es medio en la calidad de servicio y 1 persona que representan el 2.5% consideran que la Dirección es baja con respecto a la calidad de servicio.

De la tabla 51 se observa lo siguiente: de un total de 1 personas que consideran a la Dirección BAJO, entre las cuales 0 personas consideran en nivel bajo, 1 nivel medio y 0 nivel alto con respecto a la calidad de servicio. Su representación en porcentaje es el 00,0% considera que la Dirección es bajo, el 9,1% del total de casos de la muestra consideran que la Dirección es medio y el 0,0% denotan como alto la Dirección en relación a la calidad de servicio respectivamente. Asimismo, de un total de 15 personas en el nivel MEDIO de la Dirección de las cuales 5 personas considero un nivel alto con respecto a la calidad de servicio, representando un 33,3%. Entre las 9 personas considero un nivel medio con respecto a la calidad de servicio, representando un 60,0%. Entre 1 personas considerado un nivel bajo con respecto a la calidad de servicio representando un 6,7%. Asimismo, de un total de 24 personas en el nivel ALTO de la Dirección de las cuales 23 personas considero un nivel alto con respecto a la calidad de servicio, representando un 95,8%. Entre las 1

personas considero un nivel medio con respecto a la calidad de servicio, representando un 4,2%. Entre 0 personas considero un nivel alto con respecto a la calidad de servicio representando un 0,0%.

Asimismo, se observa lo siguiente, con respecto al 100% del NIVEL BAJO de la Calidad de servicio, los resultados muestran en su totalidad el 6,7% considero Medio con respecto a la Dirección. A su vez, se observa en la Tabla que el 100% del NIVEL MEDIO de la Calidad de servicio, el 9,1% considero bajo, el 81,8% y el 9,1% considera alto con respecto a la Dirección respectivamente. Finalmente, se observa en la Tabla que el 100% del NIVEL ALTO el 00,0% considero alto, el 17,9% considero medio y el 82,1% considero Alto con respecto a la Dirección respectivamente.

Tabla 52. Tabla cruzada CONTROL (Agrupada)*CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)

			CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
CONTROL (Agrupada)	BAJO	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de CONTROL (Agrupada)	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	100,0%	0,0%	0,0%	2,5%
		% del total	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%
	MEDIO	Recuento	0	11	6	17
		% dentro de CONTROL (Agrupada)	0,0%	64,7%	35,3%	100,0%
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	0,0%	100,0%	21,4%	42,5%
		% del total	0,0%	27,5%	15,0%	42,5%
	ALTO	Recuento	0	0	22	22
		% dentro de CONTROL (Agrupada)	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	0,0%	0,0%	78,6%	55,0%
		% del total	0,0%	0,0%	55,0%	55,0%
Total	Recuento	1	11	28	40	
	% dentro de CONTROL (Agrupada)	2,5%	27,5%	70,0%	100,0%	

% dentro de CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% del total	2,5%	27,5%	70,0%	100,0%

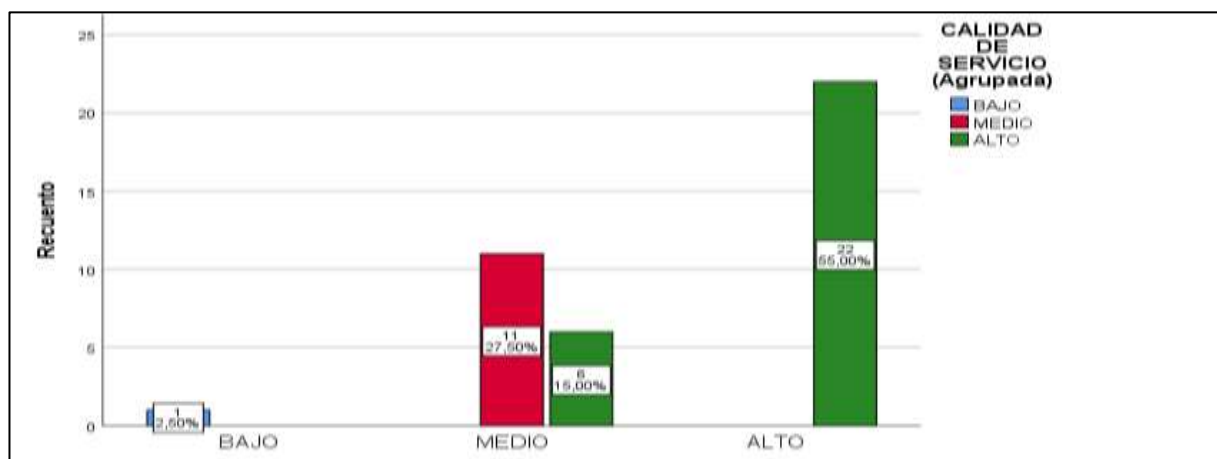


Figura 52: Control y calidad de servicio (Cruzada)

Interpretación:

Según la tabla 52 y la figura N° 52, de un total de 40 encuestados, la cual significa el 100% de las personas, 28 personas que representan el 70,00% consideran que el control es alta en la calidad de servicio, 11 personas que representan el 27,5% consideran que la Dirección es medio en la calidad de servicio y 1 persona que representan el 2,5% consideran que el control es baja con respecto a la calidad de servicio.

De la tabla 52 se observa lo siguiente: de un total de 1 personas que consideran al Control BAJO, entre las cuales 1 personas consideran en nivel bajo, 0 nivel medio y 0 nivel alto con respecto a la calidad de servicio. Su representación en porcentaje es el 100,0% considera que el control es bajo, el 0,0% del total de casos de la muestra consideran que la control es medio y el 0,0% denotan como alto la control en relación a la calidad de servicio respectivamente. Asimismo, de un total de 17 personas en el nivel MEDIO del control de las cuales 6 personas considero un nivel alto con respecto a la calidad de servicio, representando un 35,3%. Entre 11 personas considero un nivel medio con respecto a la calidad de servicio, representando un 64,7%. Finalmente 0 personas considerado un nivel bajo con respecto a la calidad de servicio representando un 0,0%. Asimismo, de un total de 24 personas en el nivel ALTO del control de las cuales 22 personas considero un nivel alto con

respecto a la calidad de servicio, representando un 100,0%. Entre las 0 personas considero un nivel medio con respecto a la calidad de servicio, representando un 0,0%. Entre 0 personas considero un nivel alto con respecto a la calidad de servicio representando un 0,0%.

Asimismo, se observa lo siguiente, con respecto al 100% del NIVEL BAJO de la Calidad de servicio, los resultados muestran en su totalidad el 100,0% considero bajo con respecto al control. A su vez, se observa en la Tabla que el 100% del NIVEL MEDIO de la Calidad de servicio, el 100,0% considero medio con respecto al control. Finalmente, se observa en la Tabla que el 100% del NIVEL ALTO el 21,4% considero medio y el 78,6% considero Alto con respecto al control respectivamente.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis de los Resultados

6.1.1. Prueba de Normalidad

Gestión administrativa y Calidad de servicio

Tabla 53 *Prueba de Normalidad de Gestión administrativa y Calidad de servicio*

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION ADMINISTRATIVA(Agrupada)	,354	40	,000	,694	40	,000
CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	,432	40	,000	,617	40	,000

Interpretación:

La tabla muestra los resultados de la prueba de normalidad con el estadístico Shapiro-Wilk ya que disponemos de solo 40 casos para evaluar. Para la variable Gestión administrativa con un P-valor (Sig.) de 0,000. Para la segunda variable el estadístico toma el valor de 0,000 siendo menores a 0,05.

Por lo que se determina que los datos de ambas variables no son normales, o no derivan una distribución normal, lo cual se puede determinar que debemos realizar la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

6.1.2. Prueba de Hipótesis

Prueba de hipótesis general

Hipótesis Nula (H0):

No existe una relación directa entre gestión administrativa y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo

Hipótesis Alternativa (H1):

Existe una relación directa entre gestión administrativa y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo.

Criterio: Regla de decisión

P valor > 0,05: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa

P valor < 0,05: Se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula

Tabla 54 Prueba de correlación de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

			Correlaciones	
			GESTION ADMINISTRATIVA(Agrupada)	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 40	,728** ,000 40
	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,728** ,000 40	1,000 . 40

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

Interpretación

Gestión Administrativa, se relaciona directamente la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, según la correlación de Rho de Spearman representa un valor de ,728** contrastando una buena correlación positiva muy fuerte entre las variables, evidenciándose que el nivel de significancia es menor a 0,05 (sig.=0,000) Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: Existe una relación directa entre gestión administrativa y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 1.

Hipótesis Nula (H0):

No existe una relación directa entre la planificación y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo.

Hipótesis Alternativa (H1):

Existe una relación directa entre la planificación y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo.

Criterio: Regla de decisión

P valor > 0,05: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa

P valor < 0,05: Se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula

Tabla N 55 Correlación de la variable planificación y calidad de servicio.

			Correlaciones	
			PLANIFICACION	CALIDAD DE
			(Agrupada)	SERVICIO
				(Agrupada)
Rho de Spearman	PLANIFICACION (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,706**
		N	40	40
	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,706**	1,000
		N	40	40

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

Interpretación

Planificación, se relaciona con la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo., según la correlación de Rho de Spearman evidencia un valor de ,706** contrastando una buena correlación positiva muy fuerte entre las

variables, mostrándose que el nivel de significancia es menor a 0,05 (sig.=0,000) Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: existe una relación directa entre la planificación y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo. y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis Nula (H0):

No existe una relación Directa entre la organización y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo.

Hipótesis Alterna (H1):

Existe una relación directa entre la organización y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo.

Criterio: Regla de decisión

P valor > 0,05: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

P valor < 0,05: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Tabla N 56. Correlación de la variable organización y calidad de servicio.

			Correlaciones	
			ORGANIZACION (Agrupada)	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 40	,665** ,000 40
	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,665** ,000 40	1,000 . 40

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

Interpretación

La organización, se relaciona con la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, según la correlación de Rho de Spearman representa un valor de ,665** contrastando una buena correlación positiva muy fuerte entre las

variables, evidenciándose que el nivel de significancia es menor a 0,05 (sig.=0,000) Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación directa entre la organización y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 3.

Hipótesis Nula (H0):

No existe una relación Directa entre la dirección y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo.

Hipótesis Alterna (H1):

Existe una relación directa entre la dirección y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo.

Criterio: Regla de decisión

P valor > 0,05: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

P valor < 0,05: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Tabla N 57. Correlación entre dirección y Calidad de servicio.

			Correlaciones	
			DIRECCION (Agrupada)	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
Rho de Spearman	DIRECCION (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 40	,697** ,000 40
	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,697** ,000 40	1,000 . 40

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

Interpretación

Dirección, se relaciona con la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, según la correlación de Rho de Spearman representa un valor de ,697** representando una buena correlación positiva muy fuerte entre las

variables, evidenciándose que el nivel de significancia es menor a 0,05 (sig.=0,000) Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación directa entre la dirección y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 4.

Hipótesis Nula (H0):

No existe una relación Directa entre el control y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo.

Hipótesis Alterna (H1):

Existe una relación directa entre el control y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo.

Criterio: Regla de decisión

P valor > 0,05: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

P valor < 0,05: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Tabla N 58. Relación entre control y Calidad de servicio.

			Correlaciones	
			CONTROL	CALIDAD DE
			(Agrupada)	SERVICIO
			(Agrupada)	(Agrupada)
Rho de	CONTROL	Coefficiente de correlación	1,000	,743**
Spearman	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	CALIDAD DE	Coefficiente de correlación	,743**	1,000
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	,000	.
	(Agrupada)	N	40	40

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

Interpretación

Control, se relaciona con la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, según la correlación de Rho de Spearman representa un valor de ,743**

representando una buena correlación positiva muy fuerte entre las variables, evidenciándose que el nivel de significancia es menor a 0,05 (sig.=0,000) Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación directa entre control y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo y se rechaza la hipótesis nula.

6.2. Comparación resultados con antecedentes

Como el **objetivo general** la presente investigación es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020. A través del recojo de información de campo, en la interpretación de la prueba de correlación de Rho Spearman se aprecia que existe una relación directa entre las variables, demostrando que el nivel de significancia es alto porque se encuentra un nivel = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,728, es decir entre la gestión administrativa y la calidad de servicios. Por lo tanto, la relación es calificada como positiva muy fuerte, propiciando de esta manera aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la nula, la presente investigación coincide con los resultados del antecedente de Basantes (2014), según su investigación “Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato” concluye que la mayoría de clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato considera que el servicio recibido fue regular, y, la atención brindada no es la adecuada.

De acuerdo al **primer objetivo específico**, determinar la relación que existe entre la planificación en la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020, como se ha observado en los resultados encontrados, a través de la aplicación de la prueba de correlación de Rho Spearman se aprecia que existe relación entre ambas variables, dado que el nivel de

significancia es alto porque se encuentra un nivel = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,706, es decir entre la planificación y la calidad de servicios. En tanto la correlación es evaluada como positiva muy fuerte, demostrándose de esta manera la admisión de la hipótesis alterna y el rechazo de la nula. Asimismo, concuerda el resultado con la investigación de Vega (2019), según su tesis “Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda la gerencia regional de educación La Libertad, Trujillo 2019”, se concluyó que la gestión administrativa en la calidad del servicio que brinda la Gerencia Regional de Educación La Libertad Trujillo – 2019 es regular, debido a una mala planificación, no solo en el Área de Registros Civiles; en todas las áreas de la municipalidad existen departamentos que entrapan los documentos de los usuarios retardando su trámite.

En relación al **segundo objetivo específico**, determinar la relación que existe entre la organización en la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020. Como se ha demostrado en nuestros resultados, a través de la evaluación de la prueba de correlación de Rho Spearman se aprecia que existe una relación entre ambas variables, dado que el nivel de significancia es alto porque se encuentra un nivel = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,665, es decir entre organización y calidad de servicio. Por lo tanto la correlación es calificada como positiva muy fuerte, permitiendo de esta manera aceptar la hipótesis alterna de investigación y rechazar la nula. Concuerda con la investigación de Ocampos (2016), donde se corroboró la existencia de una relación significativa entre las variables, por medio del coeficiente de correlación de Pearson obtenido ($R=+0,559$). Como se sabe la gestión pública en varias entidades es conocida por su lento proceso de gestión y mala atención al usuario, es por ello que se busca mejorar la satisfacción de los usuarios a través de una buena gestión administrativa para los procesos que ejecute, una buena.

En relación al **tercer objetivo específico**, determinar la relación que existe entre la dirección en la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020. Como se ha contrastado en nuestros hallazgos, a través de la evaluación de la prueba de correlación de Rho Spearman se aprecia que las variables están relacionadas, dado que el nivel de significancia es alto porque se encuentra un nivel = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,697, es decir entre la dirección y la calidad de servicio. En tanto la correlación es calificada como positiva muy fuerte, concluyendo de esta manera aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula. Asimismo, concuerda la investigación de Calero (2015), donde se concluyó que hay relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, ya que un 62% de los colaboradores afirmaron que se lleva a cabo una planificación de sus labores, asimismo, el 62% opina que sí hay liderazgo (véase la tabla N° 9, 10, 11 y 12).

En relación al **cuarto objetivo específico**, determinar la relación que existe entre el control en la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020. Como se ha contrastado en nuestros resultados, a través de la evaluación de la prueba de correlación de Rho Spearman se aprecia que las variables están relacionadas, dado que el nivel de significancia es alto porque se encuentra un nivel = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,743, es decir entre el control y la calidad de servicio. En tanto la correlación es calificada como positiva muy fuerte, concluyendo de esta manera aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula. Asimismo, concuerda con la investigación de Obregón (2019), la conclusión fue que existe una correlación directa, fuerte entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019. Por ello, el cumplimiento de las normas establecidas por las instituciones estatales en cuanto a gestión administrativa y calidad de servicio beneficia al usuario, por lo cual se debe minorizar los errores provocados por la falta de data.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Primera

Se determinó que existe una relación directa positiva muy fuerte de 0,728 entre la gestión administrativa y la calidad de servicios. Los hallazgos evaluados permiten concluir que la institución Municipalidad Distrital de Laredo, a medida que realiza una buena gestión administrativa en base a las importantes dimensiones como: planificación, organización dirección y control, la calidad de servicio se hace notar.

Segunda

Se determinó una relación positiva muy fuerte de 0,706 entre la planificación y la calidad de servicio. Estos hallazgos obedecen a la buena planificación en la institución de la Municipalidad distrital de Laredo y se da un efecto positivo en la calidad de servicio.

Tercera

Se determinó que existe una relación positiva muy fuerte de 0,665 entre la organización y la calidad de servicio. Estos hallazgos permiten concluir que el personal bien organizado en su institución, va a brindar una buena calidad de servicio.

Cuarta

Se determinó que existe una relación directa positiva muy fuerte de 0,697 entre la dirección y la calidad de servicio. Estos resultados obtenidos presentan que la institución Municipalidad Distrital de Laredo identifica que al tener una buena dirección el efecto es que van a tener una buena calidad de servicio.

Quinta

Se determinó que existe una relación directa positiva muy fuerte de 0,743 entre el control y la calidad de servicio. Los hallazgos obtenidos indican que la institución Municipalidad Distrital de Laredo se muestra que al tener un buen control el efecto es tener una buena calidad de servicio.

RECOMENDACIONES

Se debe seguir considerando la buena gestión administrativa en aras de presentar una buena calidad de servicio a su público usuario, el personal debe seguir laborando motivado, ya que, así demuestran su vocación al cual día día se dedican con mucho esmero.

Se debe continuar brindando un buen servicio, a través de un trabajo bien planificado de cada área, demostrando trabajo en equipo para solucionar cualquier barrera que se les presenta. Eso permitirá que los colaboradores demuestren identidad por su jurisdicción.

Siempre se debe demostrar la filosofía institucional lo que es una gran organización, esto implica que sus colaboradores demuestren estar atentos a cualquier atención, teniendo la base y el conocimiento en mejoras para la misma identidad

Se debe poner mucho hincapié en su direccionamiento como institución, ya que eso, es el soporte institucional que motiva a los colaboradores a seguir cumpliendo con el objetivo institucional.

Se debe ir mejorando cada procesos y procedimiento como parte del control que toda institución debe tener con la finalidad de demostrar la buena productividad de sus colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, W. (2014). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación*. Perú: Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.
- Adalberto, Z. B. (2007). *Planificación estratégica, presupuesto y control*. Caracas: Publicaciones UCAB.
- Allccahuaman, M. I. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha Andahuaylas 2015. *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha Andahuaylas 2015*. Universidad Nacional Jose Maria Arguedas, Andahuaylas.
- Aniorte, N. (09 de Octubre de 2013). *Aniorte*. Obtenido de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.html
- Basantes, S. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7318/1/149%20o.e..pdf>
- Berry, L, B. (1989). *Calidad de Servicio : una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Díaz de Santos S. A.
- Betancourt Y, M. (16 de Agosto de 2016). "La evaluación de la calidad de servicio ". Obtenido de contribuciones a la economía: <http://www.eumed.net/ce/2010a/>
- Bowen, C. & Vaca, T. (2015). *Diseño de un plan de gestión administrativa y financiera para la empresa Lubripernos de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil.
- Bravo, F., y Beraun, T. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba - Período 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_53e2d957a3f5bda5f3610035cd3bbf60/Details

Calero, J. (2015). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial. Huaral, 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Campos, S., y Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en Mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FE CYT%201136%20TESIS.pdf>

Castillo, R., Cárdenas, M. y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina*, 4(2), 898-913. Recuperado de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/130/108/>

Cavada, G. (2019). Universo, muestra, tamaño muestral y análisis estadístico. Recuperado de: https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/01/bioestadistica_investigacion_gcavada.pdf

Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (8va ed.). México: McGraw-Hill.

CONCYTEC. (2019). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*. Recuperado de: https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Defensoría del Pueblo. (04 de octubre de 2019). Mala atención a pacientes es el principal problema por lo que coloca a establecimientos

médicos como las instituciones con más quejas. Recuperado de <https://www.defensoria.gob.pe/mala-atencion-a-pacientes-es-el-principal-problema-por-lo-que-coloca-a-establecimientos-medicos-como-las-instituciones-con-mas-quejas/>

El Universo. (26 de abril de 2018). Atención al cliente con falencias en Ecuador. Recuperado de <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/04/26/nota/6731814/atencion-cliente-falencias-ecuador/>

Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W. & Andrade, C. (abril-junio, 2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169.

Flores, T. (2015). *Plan estratégico para mejorar la calidad del servicio en el proceso de identificación humana del Registro Civil identificación y cedula de Los Ríos* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7635/1/TUBMDEGE001-2015.pdf>

Guadalupe, A., Iglesias, A. y Gonzáles, R. (2020). Diagnóstico de la calidad de los servicios públicos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Municipales de Chimborazo, Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(1), 1-30. Recuperado de <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2446/2491>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Ivancev J, L. P. (1996). *Gestión Calidad y Competitividad*. España: Cargraphics.

J., E., & W.Lindsay. (2000). *Administración y control de la calidad*. Washington.

Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. México: Pearson educación .

Kurtz, D. L. (2012). *Marketing contemporáneo*. Arkansas: Cengage Learning Editor.

La Nación. (26 de abril de 2021). Precandidata colorada constata irregularidades administrativas en la comuna lambareña. Recuperado de <https://cdn-www.lanacionpy.arcpublishing.com/politica/2021/04/26/precandidat-a-colorada-constata-irregularidades-administrativas-en-la-comuna-lambarena/>

Luna, A. (2008). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Patria.

Mejía, M. C. (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes Coordinación*. México: María Carmen Lira Mejía.

Mendoza, L. (2017). Reunión de trabajo sobre organización y gestión administrativa para el desarrollo rural. Perú: Bib. Orton IICA / CATIE.

Millán, C., Córdoba, S., y Ávila, L. (2009). *Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://es.slideshare.net/gerenciaproy/gestin-administrativa-para-el-mejoramiento-de-la-calidad-educativa-en-las-instituciones-distrita>

Morales, L., Pachacama, V., & Gómez, F. (2017). *Didáctica de la estadística descriptiva*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14209/1/Did%C3%A1ctica%20de%20la%20estad%C3%ADstica%20descriptiva.pdf>

Obregón, C. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019* (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43122/Quispe_OC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ocampos, L. y Valencia, S. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-TUMBES, 2016*

(Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, J. (2010). *Administración y gestión de la calidad del servicio educativo a partir de la perspectiva de las prácticas de liderazgo y el ejercicio de los derechos humanos en la Escuela Normal Mixta Pedro Nuño* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://www.cervantesvirtual.com/downloadPdf/administracion-y-gestion-educativa-desde-la-perspectiva-de-las-practicas-de-liderazgo-y-el-ejercicio-de-los-derechos-humanos-en-la-escuela-normal-mixta-pedro-nuno/>

Rendón, M., Villasis, M., y Miranda, M. (2016). *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407. Recuperado de <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/230/387>

Ríos Culqui, J. E. (2018). Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018. "*Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018*". Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.

Riveros, P. E. (2007). *Sistema de Gestión*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2010). Metodología de la Investigación. *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill, Mexico.

Sampieri, R. H., Collado, C. H., & Lucio, P. B. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Sánchez, H., Reyes C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Recuperado de: <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Sandhusen, R. (2002). *Mercadotecnia*. México: Continental.

- Sandoval., L. M. (2006). *Nuevos Fundamentos de Mercadotecnia*. Trillas.
- Sanguesa, S. M. (2006). *Teoría y Práctica de la Calidad*. España: Paraninfo.
- Silva, C. (2018). La gestión administrativa de la Cooperativa Ecuador Ejecutivo y sus efectos en su desarrollo organizacional en la ciudad de Riobamba en el periodo 2015-2016. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba.
- Sosa, P. (2015). *Administración por calidad*. México: Editorial Limusa S.A. de C.V.
- Stanton, E. y. (2000). *Fundamentos de Marketing*. México: McGraw Hill.
- Vega, J. (2019). *Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda la gerencia regional de educación, La Libertad, Trujillo 2019* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43671/Vega_AJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villegas, Y. (26 de abril de 2021). Influencia de los gobiernos locales y regionales. Recuperado de <https://agenciaorbita.org/2021/04/26/influencia-de-los-gobiernos-locales-y-regionales/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 33.

Matriz de consistencia

Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Diseño metodológico
Gestión Administrativa	Problema principal Y ¿Cuál es la relación que existe entre la en el Área de gestión en el Área de gestión Registros Civiles La Municipalidad Distrital de Laredo, 2020	Objetivo Principal Determinar la relación directa entre la que existe entre la administrativa y la gestión administrativa y la y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, de Laredo, 2020.	Existe una relación entre la planificación y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020. Hipótesis específicas Existe una relación entre la planificación y la calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020. Existe una relación entre la organización y la calidad de servicios	Gestión administrativa Calidad de servicio	Planificación Organización Dirección Control Tangibilidad Fiabilidad Capacidad respuesta Seguridad Empatía	Personal Profesional Interpersonal Integridad Reactivo Optimización de Oportuno Confianza Tangible	Tipo: Básica Diseño: Descriptivo- correlacional Instrumento: Cuestionario Técnica: Encuesta

organización y la calidad de servicios que brinda el área de calidad de servicios que brinda el área de registros civiles en la que brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020.

Municipalidad Distrital de Laredo, 2020.

de Laredo, 2020?

Existe una relación

Determinar la relación directa entre la

¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad que existe entre la dirección y la calidad de servicios que dirección y la calidad de servicios que brinda el área de de servicios que brinda el área de registros civiles en la brinda el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020.

Municipalidad Distrital de Laredo, 2020.

de Laredo, 2020?

Existe una relación

Determinar la relación directa entre control y

¿Cuál es la relación que existe entre el la calidad de servicios que existe entre el control y la calidad de que brinda el área de control y la calidad de servicios que brinda registros civiles en la servicios que brinda el área de registros Municipalidad Distrital el área de registros civiles en la de Laredo, 2020.

civiles en la Municipalidad Distrital

Municipalidad Distrital de Laredo, 2020.

de Laredo, 2020?

Fuente: Autoría propia.

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variable

Tabla 34.

Matriz de operacionalización de variable

Título	Definición Teórica	Definición Operativa	Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento/Escala
Gestión Administrativa Y Calidad del Servicio en el Área de Registros Civiles En La Municipalidad Distrital de Laredo, 2020	Chiavenato (2012), afirma que la gestión administrativa es el grupo de actividades por medio de las que los directivos ejecutan sus acciones mediante el obediencia de las etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.	Se realizó el trabajo de campo mediante el instrumento del cuestionario, luego de haber sido validado y tener una alta confiabilidad. Asimismo, cuenta con el rigor científico.	Gestión administrativa	Planificación Organización Dirección	Personal Profesional Interpersonal	Instrumento: Cuestionario Escala: Likert Totalmente desacuerdo=1; En desacuerdo=2; Indeciso=3; De acuerdo =4; Totalmente de acuerdo=5
	Riveros (2007), revela que calidad, las empresas deben mejorar el talento humano. Así mismo, se puede establecer que el talento humano se perfecciona solamente		Calidad de servicio	Control Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Integridad Reactivo Optimización Oportuno Confianza Tangible	Técnica: Encuesta

optimizando el nivel de conocimientos de las personas y buscando la mejor actitud en el desempeño de las funciones.

Fuente: Autoría propia.

Anexo 3: Instrumento de Medición

ENCUESTA ACERCA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL AREA DE REGISTROS CIVILES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO

Indicación: Califique las percepciones y marque con una (x) de acuerdo a las preguntas planteadas:

- Totalmente en desacuerdo** = 1
En desacuerdo = 2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 3
De acuerdo = 4
Totalmente de acuerdo = 5

N°	VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planificación		1	2	3	4	5
01	El área de registros civiles participa directamente en la elaboración del diagnóstico situacional de la Municipalidad.					
02	El área de registro civiles participa directamente en la planificación de los objetivos institucionales.					
03	El área de registro civiles realiza la programación de actividades generales necesarias.					
04	El área de registro civiles a través de las comisiones permanentes asignadas, identifica las necesidades de la Municipalidad.					
Dimensión 2: Organización		1	2	3	4	5
05	La estructura organizacional de la Municipalidad ayuda a mejorar la eficiencia de las comisiones permanentes.					
06	El área de registro civiles delega funciones administrativas a los colaboradores de acuerdo a su especialización.					
07	El área de registro civiles aplica las normas para regular el desempeño de los colaboradores de manera efectiva.					
08	El área de registro civiles realiza jornadas de capacitación para los colaboradores.					
Dimensión 3: Dirección		1	2	3	4	5

09	El área de registro civiles asume que los Colaboradores de la municipalidad toman con responsabilidad las tareas encomendadas.					
10	El área de registro civiles supervisa el desarrollo de las funciones de los colaboradores en forma permanente.					
11	Los Colaboradores cumplen con las actividades encomendadas.					
12	Los jefes de comisiones ejercen un adecuado liderazgo en su área.					
Dimensión 4: control		1	2	3	4	5
13	El área de registro civiles realiza el control previo para mejorar la gestión institucional.					
14	El área de registro civiles supervisa el desarrollo de las funciones de los colaboradores de forma permanente.					
15	El área de registro civiles supervisa las actividades de las comisiones para mejorar el desempeño institucional.					
16	El área de registro civiles monitorea el cumplimiento silábico de los cursos asignados a los colaboradores.					
Nº	VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO	ESCALA				
	Dimensión 1: Tangibilidad	1	2	3	4	5
17	El área de registros civiles cuenta con equipamiento de aspecto moderno.					
18	Las instalaciones físicas del área de registros civiles son visualmente atractivas.					
19	Los colaboradores del área de registros civiles están bien vestidos y con apariencia pulcra.					
20	El área de registros civiles de la Municipalidad brinda elementos materiales como (brochure, folletos) que son visualmente atractivos.					
	Dimensión 2: Fiabilidad	1	2	3	4	5
21	Cuando el colaborador del área de registros civiles promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
22	Cuando se tuvo problemas en el servicio el colaborador del área de registros civiles mostro interés en solucionarlo.					
23	El colaborador del área de registros civiles realizo bien el servicio cuando lo atendió por primera vez.					
24	El área de registros civiles cumple sus servicios en el plazo prometido.					
	Dimensión 3: Capacidad de Respuesta	1	2	3	4	5

25	El colaborador del área de registros civiles muestra interés en comunicarse adecuadamente.					
26	Los colaboradores del área de registros civiles, le brindaron una atención rápida.					
27	El colaborador del área de registros civiles busca colaborar con usted en todo momento.					
28	Los colaboradores área de registros civiles están bien informados.					
	Dimensión 4: Seguridad	1	2	3	4	5
29	El comportamiento de los colaboradores del área de registros civiles le inspiró confianza.					
30	Usted puede sentirse seguro con las transacciones realizadas por los colaboradores del área de registros civiles.					
31	Los colaboradores del área de registros civiles fueron amables con usted.					
32	Los colaboradores conocen todas sus funciones como servidor del área de registros civiles.					
	Dimensión 5: Empatía	1	2	3	4	5
33	El área de registros civiles tiene horario de atención adecuados para todos sus clientes.					
34	La atención que brinda el área de registros civiles por los colaboradores es personalizada.					
35	Los colaboradores del área de registros civiles se preocupan por los intereses de sus clientes.					
36	Los colaboradores del área de registros civiles entienden sus necesidades específicas.					

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: “LA GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL AREA DE REGISTROS CIVILES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO 2020”

Nombre del Experto: Dr. Robert Alexander Jara Miranda

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintaxica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

OBSERVACIONES GENERALES

EL INSTRUMENTO REVISADO CUMPLE LOS ASPECTOS BÁSICOS DE VALIDACIÓN, LAS PREGUNTAS FORMULADAS ESTÁN ORIENTADAS A LAS DIMENSIONES Y A LA VEZ RELACIONADAS CON LAS VARIABLES.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'R. Jara Miranda', with a horizontal line underneath.

Nombre: Dr. Robert Alexander Jara Miranda

No. DNI: 42312593

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: “LA GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL AREA DE REGISTROS CIVILES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO 2020”

Nombre del Experto: Ms. Luis Alberto Fuentes Mantilla

IV. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintaxica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

OBSERVACIONES GENERALES

EL INSTRUMENTO REVISADO CUMPLE LOS ASPECTOS BÁSICOS DE VALIDACIÓN, LAS PREGUNTAS FORMULADAS ESTÁN ORIENTADAS A LAS DIMENSIONES Y A LA VEZ RELACIONADAS CON LAS VARIABLES.



Nombre: Ms. Luis Alberto Fuentes Mantilla

No. DNI: 17924261

Anexo 5: Base de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdida	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	2	considera que l	(1,00 Total	Negativo	4	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
2	P2	Númérico	8	2	Las actividades	(1,00 Total	Negativo	4	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
3	P3	Númérico	8	2	Considera que	(1,00 Total	Negativo	4	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
4	P4	Númérico	8	2	Los supervisar	(1,00 Total	Negativo	4	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
5	P5	Númérico	8	2	Cumple con las	(1,00 Total	Negativo	4	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
6	P6	Númérico	8	2	La clara defici	(1,00 Total	Negativo	4	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
7	P7	Númérico	8	2	Se siente comp	(1,00 Total	Negativo	4	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
8	P8	Númérico	8	2	considerarse lo	(1,00 Total	Negativo	4	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
9	P9	Númérico	8	2	Cumple con las	(1,00 Total	Negativo	4	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
10	P10	Númérico	8	2	Una relación ar	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
11	P11	Númérico	8	2	La formación	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
12	P12	Númérico	8	2	En trabajos de	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
13	P13	Númérico	8	2	Hay motivación	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
14	P14	Númérico	8	2	Considera que	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
15	P15	Númérico	8	2	Considera que	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
16	P16	Númérico	8	2	Considera que l	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
17	P17	Númérico	8	2	Creo que la co	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
18	P18	Númérico	8	2	La orientación	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
19	P19	Númérico	8	2	Considera que	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
20	P20	Númérico	8	2	Considera que	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
21	P21	Númérico	8	2	Considera que	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
22	P22	Númérico	8	2	Considera que l	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
23	P23	Númérico	8	2	Considera que l	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
24	P24	Númérico	8	2	Considera que l	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdida	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	P25	Númérico	8	2	Considera que	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
26	P26	Númérico	8	2	Considera que l	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
27	P27	Númérico	8	2	Considera que l	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
28	P28	Númérico	8	2	Considera que l	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
29	P29	Númérico	8	2	Considera que l	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
30	P30	Númérico	8	2	Considera que l	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
31	P31	Númérico	8	2	Considera que l	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
32	P32	Númérico	8	2	Considera que l	(1,00 Total	Negativo	5	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
33	V1D1	Númérico	8	2		(1,00 bajo)	Negativo	4	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
34	V1D2	Númérico	8	2		(1,00 bajo)	Negativo	4	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
35	V1D3	Númérico	8	2		(1,00 bajo)	Negativo	4	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
36	V2D1	Númérico	8	2		(1,00 bajo)	Negativo	4	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
37	V2D2	Númérico	8	2		(1,00 bajo)	Negativo	4	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
38	V2D3	Númérico	8	2		(1,00 bajo)	Negativo	4	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
39	V2D4	Númérico	8	2		(1,00 bajo)	Negativo	4	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
40	V1	Númérico	8	2		(1,00 bajo)	Negativo	4	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
41	V2	Númérico	8	2		(1,00 bajo)	Negativo	4	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
42	AUTOREALIZ	Númérico	5	0	AUTOREALIZ	(1, BAJO)	Negativo	16	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
43	INVOLUCRAM	Númérico	5	0	INVOLUCRAM	(1, BAJO)	Negativo	24	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
44	RELACION	Númérico	5	0	RELACIONES	(1, BAJO)	Negativo	21	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
45	EFICIENCIA	Númérico	5	0	EFICIENCIA	(1, BAJO)	Negativo	12	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
46	EFICACIA	Númérico	5	0	EFICACIA	(1, BAJO)	Negativo	10	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
47	ECONOMIA	Númérico	5	0	ECONOMIA	(1, BAJO)	Negativo	10	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
48	CALIDAD	Númérico	5	0	CALIDAD	(1, BAJO)	Negativo	10	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
49	CLIMAORGAN	Númérico	5	0	CLIMA ORGAN	(1, BAJO)	Negativo	21	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada
50	DESEMPEÑO	Númérico	5	0	DESEMPEÑO	(1, BAJO)	Negativo	19	■ Derecha	▲ Ordinal	↳ Entrada

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
1	5.00	4.00	5.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	2.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00	
2	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00
3	5.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00
4	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
5	4.00	5.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00
6	5.00	4.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00
7	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
8	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
9	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	5.00	4.00	3.00	3.00
10	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
11	5.00	2.00	5.00	3.00	4.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00
12	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00
13	5.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00
14	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	3.00	5.00	2.00	4.00	4.00	2.00
15	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
16	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00
17	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
18	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00
19	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00
20	4.00	5.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00
21	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
22	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

Anexo 6: Informe del Turnitin al 28% de similitud se excluye referencias bibliográficas

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE REGISTROS CIVILES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	6%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
4	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	2%
6	es.scribd.com Fuente de Internet	2%
7	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%