

## Document Information

<b>Analyzed document</b>	Tesis - 2022- Contabilidad -Amparo Janibel Fernandez Ochavano-V1.pdf (D142935438)
<b>Submitted</b>	2022-08-15 14:54:00
<b>Submitted by</b>	Olmedo Pizango
<b>Submitter email</b>	olmedo_pizango@unu.edu.pe
<b>Similarity</b>	8%
<b>Analysis address</b>	olmedo_pizango.unu@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional de Ucayali / Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf</b> Document Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473) Submitted by: juan_palomino@unu.edu.pe Receiver: juan_palomino.unu@analysis.arkund.com		<b>17</b>
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional de Ucayali / Tesis Final - Mabel Vela.pdf</b> Document Tesis Final - Mabel Vela.pdf (D120112325) Submitted by: juan_palomino@unu.edu.pe Receiver: juan_palomino.unu@analysis.arkund.com		<b>1</b>
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional de Ucayali / Tesis Final - Henry Del Castillo Pinchi y Paolo Gómez Shavier.pdf</b> Document Tesis Final - Henry Del Castillo Pinchi y Paolo Gómez Shavier.pdf (D134788136) Submitted by: juan_palomino@unu.edu.pe Receiver: juan_palomino.unu@analysis.arkund.com		<b>1</b>
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional de Ucayali / Tesis Final - Andugar Kevin Soto Soto.pdf</b> Document Tesis Final - Andugar Kevin Soto Soto.pdf (D119466660) Submitted by: juan_palomino@unu.edu.pe Receiver: juan_palomino.unu@analysis.arkund.com		<b>1</b>
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional de Ucayali / Tesis Final - JUNIOR RIOS CHAVEZ Y PAULINA MISHEL RUBIO GONZALES.pdf</b> Document Tesis Final - JUNIOR RIOS CHAVEZ Y PAULINA MISHEL RUBIO GONZALES.pdf (D123021656) Submitted by: juan_palomino@unu.edu.pe Receiver: juan_palomino.unu@analysis.arkund.com		<b>1</b>
<b>SA</b>	<b>TESIS-GUERRERO ROBERTO-ANTIPLAGIO.docx</b> Document TESIS-GUERRERO ROBERTO-ANTIPLAGIO.docx (D141631757)		<b>1</b>
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional de Ucayali / Tesis Final - Daniel Lozano R 2021 ok.pdf</b> Document Tesis Final - Daniel Lozano R 2021 ok.pdf (D118466860) Submitted by: juan_palomino@unu.edu.pe Receiver: juan_palomino.unu@analysis.arkund.com		<b>1</b>

## Entire Document

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD TESIS

LA

INFORMACIÓN GERENCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA  
MUNICIPALIDAD DE AGUAYTIA EN EL AÑO 2022. PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE CONTADOR PÚBLICO TESISAS:

AMPARO JANIBEL FERNANDEZ OCHAVANO THALÍA MISHEL MEGO MARTÍNEZ PUCALLPA – PERÚ 2022

ii DEDICATORIA A

Jesucristo nuestro Salvador A todas nuestras familias que contribuyeron con su apoyo económico y moral

iii AGRADECIMIENTO A Jesucristo nuestro Salvador A nuestro asesor al Mg. Olmedo Pizango Isuiza

iv RESUMEN Objetivo: Determinar en qué medida la

información gerencial se relacionan con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022; siendo la información un instrumento esencial para una adecuada clima laboral que influya significativamente en los servicios que brindan los recursos humanos a los usuarios, asimismo, las ejecuciones de obras públicas; en ese sentido la información gerencial resulta clave en las actividades que realizan en la organización, por ello que resulta importante determinar en qué medida la organización se relaciona con la calidad del servicio, por otra parte en qué medida la administración se relaciona con la calidad del servicio y de que manera la tecnología de la información se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia. Metodología: en cuanto a la metodología adoptada en la presente investigación ha sido de tipo básica analítica, por ser una investigación objetiva, medible asociada al método deductivo, de nivel descriptivo no experimental, con instrumentos en el contexto social. Resultados: de acuerdo a los resultados obtenidos del análisis inferencial que el grado de significancia fue de  $0.036 > 0.05$ , por tal motivo se aceptará la hipótesis alternativa. Conclusión: se concluye que la información gerencial se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. Palabras clave: Información gerencial; Municipalidad; Calidad de servicio.

v ABSTRACT Objective: To determine to what extent management information is related to the quality of service in the Provincial Municipality of Aguaytia in the year 2022; information being an essential instrument for an adequate work environment that significantly influences the services provided by human resources to users, as well as the execution of public works; In this sense, management information is key in the activities carried out in the organization, which is why it is important to determine to what extent the organization is related to

the quality of the service, on the other hand, to what extent the administration is related to the quality of the service.

service and how information technology is related to the quality of service in the Provincial Municipality of Aguaytia.

Methodology: Regarding the methodology adopted in this research, it has been of the basic analytical type, as it is an objective, measurable investigation associated with the deductive method, of a non-experimental descriptive level, with instruments in the social context. Results: according to the results obtained from the inferential analysis that the degree of significance was  $0.036 > 0.05$ , for this reason the alternative hypothesis will be accepted. Conclusion: it is concluded that the managerial information is related to the quality of the service in the Provincial Municipality of Aguaytia in the year 2022. Keywords: Management information; Municipality; Quality of service.

vi INTRODUCCIÓN El estudio sobre la información gerencial y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia, mide la relación entre ambas variables de estudio, lo que denota que la información gerencial es un factor elementar en la actividad pública, el cual debe ser suministrado de manera estratégica a fin de que los recursos humanos en las distintas áreas articulen con la calidad de servicio. La calidad de servicio es uno de los propósitos de la gestión edil, sin embargo, existen una serie de dificultades en el proceso de atención a los usuarios y la efectiva prestación del servicio a través de obras a la comunidad.

La investigación sobre la información gerencial y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia, contiene la siguiente estructura: Capítulo I: El planteamiento del problema de investigación respecto la información gerencial y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia, la formulación del problema. Objetivos, justificación e importancia; viabilidad y limitaciones de la investigación. Capítulo II:

El marco teórico, a nivel internacional y nacional; bases teóricas de las variables y dimensiones de estudios, definiciones conceptuales. Capítulo III: Marco metodológico empleado en la investigación, tipo, enfoque, nivel; diseño y esquema de estudio, población y muestra; instrumentos empleados en la investigación sobre la información gerencial y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia.

Capítulo IV:

vii

Resultados de la investigación, análisis inferencial.

Conclusiones

Sugerencias

viii	ÍNDICE DEDICATORIA .....	ii	AGRADECIMIENTO .....	
	.....	iii	RESUMEN .....	iv
	ABSTRACT .....	v	INTRODUCCIÓN .....	
	.....	vi	ÍNDICE .....	
viii	ÍNDICE DE TABLAS .....	x	ÍNDICE DE FIGURAS .....	
	.....	xi	CAPÍTULO I .....	12
	1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	12	1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	
	12	1.2.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	
	14	1.2.1.	14	1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....
	14	1.2.2.		
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	14	1.3. OBJETIVOS .....	
	15	1.3.1.		
	OBJETIVO GENERAL .....	15	1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	
	15	1.4. HIPÓTESIS .....	15	1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL .....
	15	1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	16	1.5. VARIABLES .....
	16	1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	17	1.7. VIABILIDAD .....
	17	1.8.	19	1.8. LIMITACIONES .....
	20			
	CAPÍTULO II .....	21	2. MARCO TEÓRICO .....	
	21	2.1. ANTECEDENTES .....	21	
	21	2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	21	2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....
	24	2.2. BASES TEÓRICAS .....	28	2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....
	48	2.4.		
	BASES			
	O FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS .....			¡Error! Marcador no definido.
	ix	2.5. BASES		
	EPISTÉMICOS .....			¡Error! Marcador no definido.
	CAPÍTULO			
	III .....	50	3. MARCO METODOLÓGICO .....	
	50	3.1. TIPOS		
	Y NIVEL DE			
	INVESTIGACIÓN .....	51	3.2. DISEÑO Y	
	ESQUEMA DE			
	LA INVESTIGACIÓN .....	51	3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	52
	52	3.3.1.		
	POBLACIÓN .....	52	3.3.2. MUESTRA .....	
	52	3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	54	
	3.5.			
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	55	3.6.	
	TÉCNICAS DE RECOJO,			
	PROCEDIMIENTO			
	Y PRESENTACIÓN DE DATOS .....	55	CAPÍTULO	
	IV .....	58	4.	
	RESULTADOS .....	58		

CONCLUSIONES ..... 103 SUGERENCIAS  
 ..... 104 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS  
 ..... 105

x ÍNDICE DE TABLAS Tabla 1  
 Organización – I ..... Tabla 2  
 Organización –  
 II ..... Tabla 3 Organización – III ..... Tabla 4  
 Administración – I ..... Tabla 5 Administración –  
 II ..... Tabla 6  
 Administración – III ..... Tabla 7  
 Tecnología de la información – I ..... Tabla 8 Tecnología de la información –  
 II ..... Tabla 9 Tecnología de la información –  
 III ..... Tabla 10 Empatía – I ..... Tabla 11 Empatía –  
 II ..... Tabla 12 Empatía – III .....  
 Tabla 13 Capacidad de respuesta – I ..... Tabla 14 Capacidad de respuesta –  
 II ..... Tabla 15 Capacidad de respuesta – III ..... Tabla 16 Seguridad  
 – I ..... Tabla 17 Seguridad – II .....  
 Tabla 18  
 Seguridad –  
 III .....

xi ÍNDICE DE FIGURAS  
 Figura 1 Organización – I ..... Figura 2 Organización –  
 II ..... Figura 3 Organización – III ..... Figura  
 4  
 Administración – I ..... Figura 5 Administración –  
 II ..... Figura 6 Administración – III ..... Figura 7  
 Tecnología de la información – I ..... Figura 8 Tecnología de la información –  
 II ..... Figura 9 Tecnología de la información –  
 III ..... Figura 10 Empatía – I ..... Figura 11 Empatía –  
 II ..... Figura 12 Empatía –  
 III ..... Figura 13 Capacidad de respuesta – I .....  
 Figura 14 Capacidad de respuesta – II ..... Figura 15 Capacidad de respuesta –  
 III ..... Figura 16 Seguridad – I ..... Figura 17  
 Seguridad – II ..... Figura 18 Seguridad –  
 III .....

12 CAPÍTULO I 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1.1. DESCRIPCIÓN  
 DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La información gerencial resulta de importancia en la gestión gubernamental, que se ha fortalecido con el uso de las tecnologías de información y comunicación en el contexto mundial, en el que se vienen implementando y aplicando mediante el uso de nuevas tecnologías y herramientas de gestión que soportan a las organizaciones gubernamentales en la toma de decisiones. La globalización y los diversos elementos esenciales a ésta, como los sistemas de información gerencial, la apertura del cambio en los sistemas sociales y económicos, el entorno donde se despliegan los movimientos que día a día se vuelven más complejo, se ha situado la idea de la escala que tiene el sistema de información gerencial en la estrategia organizacional del sector público que guarda una estrecha relación con la calidad de servicio, que son los nuevos desafíos que afronta el gobierno electrónico en América latina. El país no es indiferente a las variaciones que se están llevando a cabo en el mundo y especialmente en América Latina, porque el uso de la información gerencial es una necesidad de las entidades gubernamentales, tal como ocurre con los gobiernos locales, que por los efectos del Covid-19, adoptaron estrategias para dar continuidad mediante tecnologías informáticas desde el uso remoto, en línea, semipresencial, potenciando las habilidades de sus recursos humanos.

13 En la actualidad los Sistemas de información Gerencial representa un instrumento que posibilita que la situación anterior cambie radicalmente porque se consigue superar muchos de aquellos aspectos en los que el sistema anterior era criticado. Así, ya es importante el número de organizaciones que ha comenzado a utilizar esta herramienta como canal para la difusión de la información financiera, en ese sentido el Estado también ha presentado una serie de iniciativas que orientan hacia la obligación de cumplir con normas vigentes hacia el proceso de transparencia en la información como un paso a l fortalecimiento del gobierno electrónico. Los sistemas de información gerencial son usualmente inexistentes, carecen de información administrativa, porque se trabaja en el día a día; entonces la ineficiencia e ineficacia en los sistemas de información gerencial en el sector gobierno es aun complejo que representa inconvenientes en la prestación de servicios de calidad, que es un problema álgido en las municipalidades frente a los usuarios que perciben una inadecuada atención en los servicios. La atención de la Municipalidad Provincial de Aguaytia, carece de un enfoque en los estándares de calidad en el rubro de los servicios a los usuarios. En consideración de lo antes expuesto, se ha identificado que, la Alta Dirección no ha dispuesto acciones orientadas a la estandarización de procedimientos que coadyuven a los servidores públicos a dar cumplimiento de manera oportuna a las actividades que le son asignadas, observándose exceso en los plazos de atención, generando el incumplimiento de la normativa interna y externa.

14 Por otro lado, se observa un débil compromiso por parte del personal administrativo de la municipalidad, quienes se encuentran insatisfechos desde el punto de vista de cliente interno, influyendo ello en su desenvolvimiento y desarrollo de sus funciones, lo que afecta directamente en la atención al usuario. Ello, como consecuencia que, la Alta Dirección no ejerce un adecuado liderazgo en materia de gestión de talento humano. Considerando que, el elemento principal de toda organización son los colaboradores que lo conforman. El desempeño de los mismos es el reflejo de las estrategias diseñadas e implementadas por los líderes. En consecuencia, el no tratar dichos aspectos podría afectar de manera trascendental el ejercicio de las actividades desarrolladas en la institución, así como la imagen de la entidad. De lo descrito se puede identificar que toma demasiado tiempo y altos costos para realizar el proceso de gestión en la municipalidad; lo que conllevaría al bajo nivel de satisfacción del usuario; por lo tanto, es necesario realizar un estudio a fin de encontrar posibles soluciones a la problemática que presenta la la gestión de la municipalidad en Aguaytia. 1.2.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 1.2.1. PROBLEMA GENERAL ¿Cómo la información gerencial se relaciona con la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022? 1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

15 - ¿Cómo la organización

se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022? - ¿Cómo la administración se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022? - ¿Cómo la tecnología de la información se relaciona con la calidad del servicio en la

Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022? 1.3. OBJETIVOS 1.3.1. OBJETIVO GENERAL Determinar en qué medida la información gerencial se relacionan con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS - Determinar en qué medida la organización se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. - Determinar en qué medida la administración se relaciona

con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. - Determinar en qué medida la tecnología de la información se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. 1.4. HIPÓTESIS 1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

16 La información gerencial se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. 1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS - La organización se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. - La administración se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. - La tecnología de la información se relaciona directamente con la calidad del servicio en la

Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. 1.5. VARIABLES VARIABLE 1: INFORMACIÓN GERENCIAL Definición conceptual "Conjunto de Componentes Interrelacionados que reúne, obtiene, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control de la organización". Según (Laudon K. y Laudon J., 2012). Dimensiones - Organización - Administración - Tecnología de la información VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN Definición conceptual

17 Pizzo (2013); nos aclara que la calidad de servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas que tengan los clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente con dedicación y eficacia. Por consiguiente, se proporcionan mayores ingresos y menores costos para la empresa. Dimensiones - Empatía - Capacidad de respuesta - Seguridad 1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 1.6.1. IMPLICANCIAS PRÁCTICAS En la presente investigación se realiza la exploración a fin de encontrar el motivo, por qué se está realizando el estudio, que promueve al investigador; mediante el cual brindará aportes, discernimiento y soluciones a las deficiencias encontradas en el sistema de información gerencial y la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022, que servirá como guía para solucionar los inconvenientes encontrados e incrementar la satisfacción del usuario. 1.6.2. VALOR TEÓRICO Para el siguiente estudio se revisó y analizó diversas teorías y conceptos concernientes al sistema de información gerencial y

18 calidad del servicio, lo cual se aprovechará para futuras investigaciones debido a que brinda datos reales y concretos que han sido obtenidos en el transcurso de la investigación; además aporta para los directivos de la institución. El estudio entregará información relevante referente a aportes teóricos referente a las variables, debido a que la investigación constituye una poderosa herramienta de gestión, que podrá ser empleada e implementada en futuros estudios. 1.6.3. UTILIDAD METODOLÓGICA En el presente estudio la justificación metodológica ha sido desarrollada mediante el tipo básico, con diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, aplicando el método hipotético deductivo, que servirá para futuras investigaciones. Además, se aplicó un cuestionario usando la escala de Likert, en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. 1.6.4. Justificación social La justificación social de esta investigación se basa en que se brindará una solución a la municipalidad al ofrecer una mejor calidad de servicio logrando satisfacer a los usuarios mediante una propuesta como solución a estos fenómenos, así mismo contribuirá a la mejora de la organización y así dar un mejor servicio a la sociedad. IMPORTANCIA La presente investigación sirvió para ratificar la necesidad e importancia de una apropiada cultura del liderazgo del capital humano como elemento fundamental para lograr resultados eficientes y

19 óptimos enfocados en el logro de los objetivos, metas institucionales, y la satisfacción de las necesidades demandadas por los usuarios, sustentándose en los fundamentos teóricos que las ciencias administrativas, sociales y normativas vinculadas proveen a la gestión organizacional. Respecto a las variables, los sistemas de información gerencial y calidad de atención, existen fundamentos teóricos que ofrecen los conceptos esenciales enfocados a la relación que existe entre las organizaciones y sus colaboradores, y aquella dependencia entre ambas partes con la finalidad de funcionar y alcanzar el éxito, así como tener como objetivo final satisfacer las necesidades de los usuarios. Las propuestas desarrolladas se enfocaron en la mejora de la productividad del colaborador, así como en las estrategias a implementar por la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. El presente trabajo fue viable toda vez que se contó con acceso a la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022 en materia de información, así como a sus instalaciones administrativas y operativas, lo que permitió recabar y obtener información relevante y pertinente para el desarrollo del presente trabajo. 1.7. VIABILIDAD El presente estudio es viable, por la disposición de los recursos teóricos, financieros, humanos, materiales necesarios para su ejecución, se contó con las técnicas, instrumentos, herramientas, métodos, procedimientos, metodología y asesoría de expertos.

20 1.8. LIMITACIONES Se enumeran a continuación las principales limitaciones de la presente investigación: En relación con el ámbito de estudio, la presente investigación se limita a un servicio específico, en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022, por lo que la generalización de los resultados ha de realizarse con cautela. La perspectiva adoptada en el presente estudio ha sido de carácter cuantitativo, no realizándose una investigación cualitativa que podría añadir riqueza a los resultados obtenidos. El estudio realizado es de carácter transversal simple, dado que la información se ha recogido en un momento determinado y sobre una misma muestra. Esta limitación no permite conocer la evolución de las percepciones de los usuarios del servicio con el paso del tiempo, ofreciendo así una mayor información.

21 CAPÍTULO II 2. MARCO TEÓRICO 2.1. ANTECEDENTES 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES Alvear y Ronda (2020) en su tesis titulada "Sistemas de información para el control de gestión". Concluye: Los sistemas de control de gestión en nuestro país, se encuentran en una etapa de crecimiento temprano, principalmente en las empresas de tamaño mediano y pequeño. No existe un conocimiento por parte de los dueños de empresas Pymes de lo rentable que puede ser la realización de un proceso de creación de un sistema de gestión para su organización. En el ámbito correspondiente a las grandes empresas, estas se encuentran aún en un proceso de aprendizaje, respecto de las utilidades y potencialidades de una herramienta de gestión, debido principalmente a que el enfoque actual que se encuentra fuertemente arraigado en las personas y organizaciones, limita a las tecnologías de información sólo a la automatización de procesos y control de costos, no existiendo una generación de valor y búsqueda de la transformación constante de los procesos de negocios en esta búsqueda. López (2019) en su tesis titulada "Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy´s de la ciudad de Guayaquil publicado en la universidad católica de Santiago de Guayaquil". Concluye: que es importante contar con la evaluación de calidad de servicio donde se permitirá controlar las funciones de la empresa, como por ejemplo disminuir los errores comunes del servicio para así contar con grandes beneficios económicos, se logró identificar los factores importantes de la calidad del servicio, siendo: respuesta inmediata, trato personalizado, maquinarias y equipos modernos en el cual se permitió mostrar que existe un 70% de clientes, mientras que el 30% de clientes se encuentran insatisfechos con el servicio en vista a que sienten que no reciben un trato amable por parte del personal y perciben que labora con pocos empleados el cual afecta a que el servicio no sea rápido como ellos se lo esperan. La presente tesis nos ayuda a conocer la relación entre ambas variables tanto calidad del servicio como satisfacción del consumidor. Salazar & Cabrera (2019) realizó una investigación sobre "Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador" teniendo como objetivo determinar la calidad de servicio en los procesos de matrícula en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. Esta investigación trabajo con una metodología descriptiva con corte transversal así también es el resultado de un trabajo de campo, en donde se realizó un análisis de la información recolectada, a través de encuestas aplicadas a los estudiantes, mediante el modelo Servqual,

23 posteriormente, se comparan dichos aspectos encontrados y se determina la brecha existente entre percepciones y expectativas, determinando así la calidad de servicio. Los resultados muestran que la calidad de servicio es regular de acuerdo a la actitud de los clientes. Beltrán, A. (2019), en su trabajo de investigación titulado: Calidad en servicio al cliente, departamento clave en el negocio. Realizado en la ciudad de Cuautitlán Izcalli, estado de México. Concluyó en: El cumplimiento al cliente es importante desde un enfoque tan simple como lo dice claramente la frase: "Todo inicia y termina con nuestro cliente", nuestro proceso de venta se encarga de dar de información e influir en la decisión de compra, lo que hará que nuestra empresa se desarrolle. No se trata de ofrecer, lo fundamental es entregar en tiempo y forma lo que ofrecemos, debe de ser nuestro compromiso y nuestro enfoque, un cliente satisfecho se convertirá en una segunda oportunidad de hacer negocio. A través de la implementación de un Sistema de Calidad en nuestros procesos, ayudará eficazmente al Servicio al Cliente en la organización, que es un departamento clave en la lealtad de los clientes ya que tendremos una mejora sustancial en la reducción de quejas e incluso en la rapidez y consistencia para dar solución a los problemas que en un futuro puedan presentarse. Todo esto con el objetivo de exceder las expectativas de nuestros clientes, que como inicio se hará bajo un proceso que estandarice las situaciones que ocurren día a día, después se volverá un hábito, dando como resultado clientes satisfechos, que reciban lo que compraron con un servicio de calidad, siendo congruentes entre lo que implementamos y lo que hacemos, el negocio se desarrollará de manera natural, convirtiéndonos en la solución de los clientes. Ros (2019), tesis "Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual". Concluye: que, en la literatura concerniente a la calidad del servicio, satisfacción del usuario e intenciones de comportamiento hay un debate abierto sobre la influencia que ejercen la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en las intenciones de comportamiento. No está totalmente claro si ambos constructos actúan de forma independiente o de forma conjunta sobre las intenciones de comportamiento. En este último caso, tampoco está claro si la calidad del servicio ejerce una influencia sobre la satisfacción del usuario y ésta a su vez sobre las intenciones de comportamiento, o si es la satisfacción del usuario la que tiene un efecto sobre la calidad del servicio, que a su vez actúa sobre las intenciones de comportamiento. 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES Reaño (2021), en su tesis denominada "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019". Concluye: Se diagnosticó que el nivel de la variable calidad de servicio en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital

25 Regional Lambayeque es malo, ya que más de la mitad de encuestados la ubicaron en ese nivel. Se analizó que el nivel de la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque es regular, sin embargo, no dista mucho de la cantidad que considera el servicio como malo. Se validó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, obteniendo que sí existe una relación significativa entre ambas variables, resultando que la correlación Rho de Spearman es de 0.815 con significancia bilateral de 0.05. Cáceres y Mamani (2020), en su tesis denominada "Calidad de servicio y su relación en la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú – Agencia J.L.B. y Rivero - 2019", Conclusión: Al analizar las variables calidad de servicio y satisfacción al cliente, se establece un coeficiente de muy buena correlación de 0,954, por lo que existe una correlación positiva., del mismo modo al analizar la significancia, se observa que es de 0,00 menor a 0,05 lo que indica que la correlación establecida es cierta aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Concluyendo que la calidad de servicio contribuye significativamente en la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú- Agencia J.L.B. y Rivero, Arequipa. Gonzales y Huanca (2020), en su tesis denominada "La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano

26 Melgar, Arequipa 2018", arribando a la conclusión: Según lo encuestado a los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, la variable calidad de servicio está relacionada de manera positiva con la variable satisfacción de los consumidores representado este resultado como correlación positiva moderada, teniendo una relación de Rho SPEARMAN de 0.504 con un nivel de significancia de 0,000 esto significa que existe evidencia estadística para afirmar la relación entre ambas variables. Por ello el resultado fue bajo dado que una gran cantidad de consumidores no se sintieron muy satisfechos en varios puntos, afectando así no poder tener un número alto de correlación positiva, incluso muchos de ellos no percibieron un buen trato por parte de los meseros al igual que la limpieza y establecimiento factores que impidieron que se pueda obtener un resultado mejor sin embargo esto hubiera cambiado si los consumidores hubiesen recibido un mejor servicio y/o a calidad mayor hubiera sido la satisfacción. Troncos, Maldonado y Ortega (2020), en su tesis denominada "Calidad del servicio y satisfacción de cliente de la Empresa Transporte Cruz del Sur Cargo SAC Santa Anita 2018", arribando a la conclusión: Luego de haber culminado las pruebas estadísticas, se ha logrado el objetivo general en el sentido de que: Existe relación significativa entre la CS y SC en la empresa de transporte Cruz Del Sur cargo S. A. C. - Santa Anita 2018 ( $r= 0.854^{**}$ ;  $sig.=0.000$ )

27 Mirla (2019), en su trabajo de tesis que denominó: "Sistemas de información gerencial y la gestión administrativa de la Institución Educativa distrito de San Martín de Porres, 2018", donde llegó a las siguientes conclusiones: que un 94,1% de trabajadores mencionan que ocasionalmente o a veces hacen uso del sistema de información gerencial en la Institución Educativa Honores, lo cual repercute en el no cumplimiento de los objetivos establecidos en la institución, afectando la calidad del servicio. Rojas (2019), en su trabajo de tesis que denominó: "Sistemas de información gerencial y su influencia en la toma de decisiones del área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA SAC Tarapoto 2017", donde llegó a las siguientes conclusiones: Existe la evidencia suficiente para poder afirmar con un nivel de confianza del 95%, que los sistemas de información gerencial sí influyen positivamente en la toma de decisiones en el área de logística de la Empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, tal evidencia es sustentada con un índice de correlación entre dichas variables de 0.922, un coeficiente de determinación que indica que la toma de decisiones del área de logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C está explicado en un 85% por los sistemas de información gerencial de dicha empresa y una función de regresión lineal, que explica el cambio medio que le corresponde a la toma de decisiones en el área de logística, por cada unidad de cambio de la variable sistemas de información gerencial es de 0.8. Por tal razón

28 dicha empresa valora de forma positiva los sistemas de información gerencial, ya que se encuentra encaminada a alinear los sistemas de información gerencial con el resto de áreas de la empresa. 2.2. BASES TEÓRICAS 2.2.1. SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Gannon, (1989) define al sistema de información gerencial como: El conjunto de actividades para tomar los datos procesados y convertirlos en información significativa o reportes que los administradores pueden utilizar. Barrios, (2017) sostiene que el sistema de información gerencial "es un conjunto integrado y coordinado de personas y recursos materiales y procedimientos que captan y procedan datos para transformarla en información, que es almacenada en bases de datos para la toma de decisiones eficientes". Asimismo, O'Brien y Marakas (2006), señala que un sistema de información gerencial "puede ser cualquier combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicación y recursos de información que almacene, recupere, transforme y disemine información en una organización" (p.6). "Un sistema de Información es una colección de personas, procedimientos y equipos diseñado, construido, operado y mantenido para colecciones, registros, procesar, almacenar, recuperar y mostrar información" (Telchroew,1976) citado por Silva Hernández, 2009.

29 "Un sistema para convertir datos procedentes del exterior o del interior del mismo en información y para comunicar está en forma apropiada a los directivos de todos los niveles y de todas las funciones para facilitar la toma de decisiones efectivas y oportunas para la planeación, dirección y control de las actividades de los cuales ellos son responsables" (Lucey, 1987). Según Waterfield Ramsing, (1998) dice "un Sistema de información gerencial es una serie de procesos y acciones involucradas en captar datos en bruto, procesarlos en información utilizable y luego difundirla a los usuarios en la forma en que estos la requieran" (p. 12). Para definir el sistema de información, Laudon y Laudon (2012) refiere lo siguiente: Sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos (p.15). Los sistemas de información gerencial, suministran información de resultados sobre el comportamiento de la toma de decisiones estratégicas en la entidad a fin de que sea usado por los gerentes y empleados. Sistema de información

30 gerencial, es un acumulado de elementos interconectados que se han diseñado para suministrar información oportuna a las organizaciones; tanto en la eficiencia como en la eficacia; toma de decisiones y rentabilidad; lo comentado conlleva a mencionar que los sistemas de información ayudan estratégicamente con la mejora continua y cumplir con los objetivos planteados en la organización. Con el sistema de información gerencial, los gerentes y especialistas de la estructura obtendrán información, control, resultados de manera oportuna y efectiva considerando los recursos de la organización. Según lo desarrollado por el sistema de información gerencial en una organización es un: Conjunto sistematizado de contenidos y servicios, establecidos en tecnologías digitales y en red, que una organización instala a disposición de sus stakeholders (personas con intereses en la misma) internos y externos, a fin de proporcionar la producción y el consumo de conjuntos organizados y mejoras de datos, encaminados a convertirse en información de valor para el movimiento de la organización. (Cobarsi, 2013). Proceso para establecer el sistema de información gerencial El proceso para establecer un sistema de información gerencial consta de cuatro etapas: Planeación del Sistema de información gerencial; Diseño del Sistema de información gerencial; Implementación del Sistema información gerencial y

31 Mejoramiento del Sistema información gerencial. Así tenemos la etapa de planeación es quizá la más importante del proceso. Por lo general, los factores que se mencionan para hacer que la planeación de un sistema de información gerencial sea una necesidad absoluta, son los períodos normalmente largos requeridos para adquirir un equipo de procesamiento de datos relacionado con el sistema de información gerencial e integrarlo a las operaciones de la organización, a la dificultad de contratar los operadores competentes de equipo y las principales cantidades de recursos financieros y administrativos requeridos, por lo general, para operar un Sistema de información gerencial. Actividades del sistema de información gerencial Laudon y Laudon (2012) nos indica que: Hay tres actividades en un sistema de información que producen los datos necesarios para que las organizaciones tomen decisiones, controlen las operaciones, analicen problemas y creen nuevos productos o servicios (p. 16). 2.2.2. CALIDAD DEL SERVICIO Según Giese y Cote (2019) se comprende que la calidad de servicio es la atención prestada conformada por personas para los consumidores y usuarios que quieran gozar del servicio es interpretarlo como y cuáles son las necesidades de nuestros clientes como es que lo percibe; una vez visto ello se deberá de trabajar en el enfoque que se quiera brindar y se tendría que estar organizada y en distribución racional para esto quede

32 como una satisfacción general ante el consumidor tanto interno como externo además implica como es que lo forma la organización el colaborador entra en un rol demasiado importante con la amabilidad con los compañeros y en general el equipo que son la primera impresión que se muestra para ofrecer nuestro producto y servicio. Según García (2018) la calidad del servicio es el acondicionamiento entre las necesidad del consumidor, a más adecuado más calidad, y menos adecuado menos calidad esto juega con el ambiente que brindan de la desigualdad que existen entre la probabilidad o deseo de los consumidores y su percepción de anhelar un servicio óptimo, además se ve la diferencia como es interpretada la necesidad y el deseo de cada persona ya que se observa de acuerdo a las percepciones y aparte según fue atendido con el servicio brindado además también ocurre en clientes que ven con las experiencias anteriormente vividos a partir de eso se dan dos grandes variables según el precio y la calidad ya que este último es perceptible y rentable para toda la compañía ya que si se ven incrementos en ganancias de la manera de atención en si a la organización entera ayudaría en el crecimiento rentable. Según Prieto y Tapia (2017) es el desarrollo mediante el cual se evidencia los distintos componentes que interactúan en el servicio a través de aportes del consumidor el cual no se rescata la calidad del servicio por una conclusión final y la

33 aceptación del consumidor a través de su interés, simpatía y trato por lo general los consumidores hablan que se sienten satisfechos con el producto ofrecido por los establecimientos de servicio mas no por la atención que ellos ofrecen como el trato menciona el autor que la calidad del servicio está mal enfocado ya que la calidad no es algo que se puede medir ni mucho menos algo que podemos palpar es más que eso es una gran beneficio para la organización también menciona que la calidad no es lujo ni mucho menos si el producto cuesta menos , la calidad es el resultado final por lo tanto no existe relación con alguien todos son consumidores y este se vuelve intangible y percedero para ello la empresa busca reflejarse con un triángulo de servicio que sea estratégica, sistemática y sobre todo con el personal que ofrece el producto o servicio ya que el servicio es perecible por lo tanto es un rol de cada empresa ponerlo en práctica y sobre todo capacitar más al personal con diferentes estrategias. Según Huentelicán (2017) es interpretada como un criterio diferente dependiendo de las expectativas y percepciones de los consumidores que ya experimentaron se busca que las percepciones del consumidor sean mayores a sus expectativas con esto sea creciente el nivel de satisfacción a cada uno de los consumidores y poder atraer a más ahora confunden mucho la relación de los precio con la calidad es perceptible con más elementos que intervienen es decir el consumidor quiere mantenerse siempre contento e importante con las el

34 camino con un la necesidad humana de autoestima pudiéndose llevar una gran experiencia en el ámbito del servicio también interviene mucho el factor humano de calidad en cuanto la atención mide el grado de respuesta en el primer contacto del consumidor. Pillco (2017); señala que la calidad de servicio es una estrategia administrativa específica y de diferenciación de la organización estudiada desde hace tiempo, que supone el cumplimiento efectivo de una serie de aspectos en la prestación del servicio, tales como fiabilidad, seguridad, competencia, agilidad, cortesía, credibilidad, etc. y que tal cumplimiento sea realmente percibido por los usuarios de los servicios. La calidad de un servicio desde el punto de vista de los usuarios puede ser definida como la diferencia que existe entre sus expectativas o deseos y sus preocupaciones del servicio, de allí viene la frase "la última palabra sobre calidad lo tienen los usuarios. Zeithaml (2016) definió la calidad del servicio como el proceso donde los clientes realizan un análisis comparativo de todos los servicios que se brindan. Si bien Sureshchandar, Rajendran y Anantharaman (2017) declararon que las organizaciones de prestación de servicios pueden obtener una ventaja competitiva exitosa sobre los competidores a través de una buena calidad de servicio. Según Olson (2015) en la economía global, la calidad se considera una palabra clave para la supervivencia de una

35 organización. La calidad del servicio es el servicio, la provisión, el soporte, el asesoramiento, el servicio postventa asociado con el servicio principal, de una manera la dimensión humana que es En cada momento del servicio. La Calidad del servicio es la capacidad de un servicio para cumplir con los beneficiarios (clientes) a raíz de una serie de medidas que caracterizan la forma en que el servicio se entrega a los usuarios, cuyas dimensiones son: Tangibilidad, confiabilidad, garantía, y empatía (Kotler, 2001 p. 41, mencionado por Alarcón R. ,2017, 23). Según Peña (2015) se describe tanto a la realidad como a la percepción, la coherencia de que realmente se tiene como enlace al servicio y satisfacción como el consumidor fundamentándose en sus expectativas del servicio que antes ya fue adquirido en otros establecimientos está relacionado con una demanda existente o posibles consumidores con las necesidad del cliente y la prestación correspondiente del servicio además con la adecuación necesaria de poder brinda y satisfacer las necesidad del consumidor se debe tener mucha atención con los productos que ofrece día a día las empresas incrementan mayor disposición de tecnología y con ello el personal para poder manejarlo con eso se debe identificar las necesidad y características de cada consumidor para poder medir ese gradando deseo que se espera obtener depende de toda percepción humana.

36 Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató.

La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas; Pillco (2017). Para Horovitz (2001); se define calidad del servicio como: [...] una cualidad que es perceptible y cuyo deber de conocerla recae en cada organización que atiende a clientes, la comprensión de la calidad de servicio implica un proceso, este lleva desde la planificación estratégica y concluye en la venta como fase final, posterior a ello, es propicia la recepción de las valoraciones en los clientes. Las marcas producen servicios y han de considerar que todo cliente percibe claramente en un servicio aquello que funciona bien, así como aquello que funciona mal, esto es posible a partir de su evaluación como cliente y lo hace constantemente, ya sea se lo pidan o no. Cuando se trata de la calidad de un servicio puede separar sus componentes pero a la vez puede juzgarlos en su integridad, lo que se impone o prevalece es el conjunto de la impresión, no

37 obstante, resulta muy frecuente ver que cuando un cliente valora la calidad del servicio no disocia sus elementos o componentes, juzga pero como un todo, en ese sentido, la calidad de servicios equivale a una correspondencia entre lo percibido de cada propiedad en un bien y/o servicio con las expectativas previamente que ya se tiene. Los especialistas valoran el rol crucial de los clientes por las manifiestas valoraciones, saben que como consumidores proporcionan un indicador confiable de la calidad de un servicio. La satisfacción era un antecedente de la calidad de servicio, el argumento se basaba en que a partir de las experiencias de satisfacción con varios encuentros de servicio se desarrolla y se va modificando una actitud global a largo plazo, lo cual indica que mediante la acumulación de evaluaciones específicas satisfacción con transacciones lleva a una evaluación global calidad percibida; otros definen en cambio, que la calidad de servicio es un antecedente de la satisfacción del cliente; Alén & Fraiz (2006). La naturaleza y características de un servicio Kotler (2013) considera que una empresa debe considerar las siguientes características especiales: La intangibilidad del servicio indica que no es posible ver, probar, tocar, escuchar u oler los servicios antes de que sean comprados. Los bienes físicos son producidos, luego almacenados, más tarde son vendidos y después consumidos, a diferencia de los servicios son vendidos primero, y producidos y consumidos al mismo

38 tiempo. La inseparabilidad del servicio significa que los servicios no pueden apartarse de sus proveedores, ya sea que los proveedores sean personas o máquinas. Si un empleado de servicio brinda el servicio, el empleado se convierte en una parte del servicio. Y los clientes no sólo adquieren y utilizan un servicio, sino que juegan un papel activo en su entrega. La coproducción del cliente hace que la interacción cliente- proveedor sea una característica especial del marketing de servicios. El proceso de formación de la calidad del servicio Una de las definiciones más aceptadas de la calidad del servicio es la que la considera el resultado de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios sobre un servicio específico (Parasuraman et al., 1988). En otras palabras, la calidad del servicio resulta de evaluar una serie de dimensiones de la calidad del servicio a través de las expectativas y/o de las percepciones de los usuarios. Ahora bien, estos determinantes varían en función del modelo de la calidad del servicio estudiado. Con carácter previo a la identificación de las dimensiones de la calidad del servicio, y de acuerdo con la definición de la calidad del servicio propuesta, se introducirán dos conceptos fundamentales para entender el proceso de evaluación de la calidad del servicio por parte de los usuarios: las expectativas y las percepciones. Una vez definidos ambos conceptos, se

39 presentarán los diferentes modelos de calidad del servicio más influyentes en la literatura. a) Las expectativas de los usuarios Las expectativas han sido interpretadas de forma distinta en la literatura de la calidad del servicio y de la satisfacción del usuario (Lee, Lee y Yoo, 2000; Jain y Gupta, 2004; Palacios, 2014). Las expectativas han sido interpretadas como predicciones de afectos (Oliver y Linda, 1981), predicciones de resultados (Yi, 1990), rendimiento previsto (Churchill y Surprenant, 1982), o creencia previa al juicio de un producto o servicio (Olson y Dover, 1979). En general, se puede afirmar que existen dos dimensiones principales en las definiciones de las expectativas: anticipación y referente de comparación. La primera está relacionada con lo que el consumidor cree que obtendrá de un producto o servicio expectativas predictivas, mientras que la segunda se refiere a lo que considera que debe obtener expectativas normativas (Zeithaml et al., 1993; Golder, Mitra y Moorman, 2012). Las expectativas predictivas son las más utilizadas en la literatura de la satisfacción, mientras que las expectativas normativas son comunes en el estudio de la calidad del servicio (Oliver, 1980; Day, 1984; Jain y Gupta, 2004; Moliner, 2004). Las expectativas normativas representan un nivel de comparación para el producto o servicio, es decir, el nivel de comparación actúa como un estándar que no depende 40 necesariamente de un producto o servicio específico. El nivel de comparación puede ser "la mejor alternativa disponible", que sería un producto o servicio existente, o el nivel de atributos "ideal o justo" con el que compararían el producto o servicio (Miller, 1977). b) Las percepciones de los usuarios La percepción se puede definir como el proceso a través del cual la gente ve el mundo a su alrededor (Schiffman y Kanuk, 2010). En términos académicos, la percepción se define como el modo que tiene cada persona de interpretar los estímulos mediante los sentidos, como un proceso en el que la persona selecciona, organiza e interpreta la información con la finalidad de darles significado (Schiffman y Kanuk, 2010). En la literatura de la calidad del servicio y de la satisfacción con el servicio, el rendimiento percibido<sup>5</sup>, resultado o performance está formado por las creencias, opiniones o juicios que los usuarios tienen sobre el servicio recibido (Parasuraman et al., 1988). Los usuarios tienen en cuenta lo atributos o características del producto o servicio adquirido, como la durabilidad, la funcionalidad o el trato recibido durante su entrega o prestación. Su evaluación se realiza desde la perspectiva subjetiva del usuario, por lo que el rendimiento percibido no tiene por qué coincidir con el rendimiento real. Los componentes de la percepción son las sensaciones y los

41 inputs internos. Las sensaciones se definen como una respuesta inmediata y directa a un estímulo simple (Schiffman y Kanuk, 2010), que proviene del medio externo y se lleva a cabo a través de los órganos sensoriales relacionados con los cinco sentidos. Los inputs internos, por su corto plazo, debido a que el proceso de percepción evoluciona con el tiempo, conforme se enriquecen sus experiencias o varían sus necesidades o motivaciones. La percepción sigue una serie de fases secuenciales que son la selección, la organización y la interpretación (Rivera et al., 2013). Objetivos de Calidad de Servicio La Calidad de servicio se está expandiendo y tiende a extenderse cada vez más. De hecho, observamos que los estándares se adaptan (ISO 9000 versión 2000) al facilitar la comprensión y la implementación de un enfoque de calidad de servicio. Objetivos económicos: Costos reducidos, Aumento del valor añadido. Disminución de la no calidad. Objetivos sobre problema del cliente: Dar a los clientes confianza y satisfacción, Retener a los clientes actuales y ganar de nuevo, Disminuir las quejas Objetivos estratégicos. |Para mejore la imagen de marca disminuyendo las malas referencias y aumentando la conciencia, Fortalece tu ventaja sobre la competencia, Objetivo desafío humano: Destacar el trabajo del personal y aumentar la motivación para un trabajo bien hecho. Mejorar las relaciones internas, menos trastornos y

42 más prevención. Mayor movilización a través de un trabajo bien hecho (Qureshi, 2016, p.51) Consecuencias de la calidad del servicio Los importantes beneficios que reporta a las organizaciones la prestación de servicios de calidad la ha convertido en un elemento clave. En la actualidad, el estudio de la calidad del servicio continúa despertando especial interés por parte de investigadores y de profesionales de cualquier sector de actividad debido a los importantes beneficios que reporta la prestación de un servicio de calidad (Zeithaml et al., 1996; Hu et al., 2009). Algunos investigadores han argumentado la existencia de una relación positiva entre calidad del servicio y competitividad de la empresa (Garvin, 1984; Fornell, 1992), donde mayores niveles de calidad en los servicios ofrecidos conducirían a una organización más competitiva. En esta línea, la calidad del servicio se ha relacionado con incrementos en el rendimiento, con mayores beneficios y con la disminución de costes empresariales (Shahin y Samea, 2010). Además, el estudio de la calidad del servicio ayudará a conocer los fallos en su prestación e implantar las medidas correctoras que les permitan mantener los niveles de eficiencia, rentabilidad y rendimiento en general, necesarios para sobrevivir en un mercado altamente competitivo (Seth et al., 2005).

43 La calidad del servicio también tiene efectos positivos sobre las intenciones de comportamiento de los usuarios (Zeithaml et al., 1996; Carrillat, Jaramillo y Mulki, 2009)7. De hecho, la calidad del servicio mejora las relaciones con los usuarios, aumenta su lealtad hacia la organización, fomenta una comunicación informal positiva, y favorece la imagen corporativa (Zeithaml et al., 1996; Adil, Al Ghaswyneh y Albkour, 2013; Lee et al., 2014). Además, en aquellas organizaciones de ámbito social, un servicio de calidad tiene efectos positivos en la calidad de vida de las personas a las que se dirigen (Sánchez, 2008; Moliner et al., 2013; Martínez-Tur et al., 2015). Características de la calidad del servicio Según Berry, Bennet & Brown (2003), indican que el servicio cuenta con cuatro características: a) Intangibilidad: Todos los servicios son intangibles, es decir no se puede probar, tocar, ver u oler, en su mayoría están simbólicamente representadas por una tarjeta de crédito u otras cosas, que necesariamente no son el servicio en sí mismas. b) Heterogeneidad: Al tratarse de una acción, normalmente los servicios varían por ser desarrollado por los seres humanos, motivo por el cual, es difícil de generalizarlos debido a que por diversas razones ser puede suscitar un error. c) Inseparabilidad de producción y consumo: se refiere a que un servicio es consumido mientras se realiza la acción,

44 la cual puede ser positiva o negativa de acuerdo a los factores que puedan presentarse en ese momento. d) Caducidad: En general todo servicio debe ser usado mientras se encuentre disponible, que generalmente la mayoría no se pueden almacenar, razón por la cual este se pierde. Factores principales de la calidad de los servicios Según la investigación de Parasuraman, Zeithlam y Barry (1993), los factores principales la calidad de los servicios son: a) La capacidad del personal: Es un factor muy importante debido a que de ellos depende el servicio adecuado a los clientes considerando que tiene las habilidades y conocimientos necesarios de todos los servicios y productos de la empresa. b) La accesibilidad: Hoy en día el acceso a un servicio es cada vez más fácil, de acuerdo al lugar y las circunstancias que se requiera el cliente. c) La comunicación: Este factor es importante debido a que de ella depende la comprensión del servicio, condiciones que conlleva su aceptación con mayor precisión, en términos muy amigables para su entendimiento. d) La credibilidad: La empresa y sus colaboradores son confiables y quieren brindar su ayuda a los clientes. e) La cortesía y la amabilidad: El personal es amable, atento, cortés y respetuoso. Dimensiones de Calidad de servicio

45 Dimensión 1: Empatía Martínez (2017) Explica que la empatía ayuda a comprender el entorno que nos rodea y el poder desarrollarla ayuda a comprender el medio ambiente en donde se convive, además permite conectar con las personas de una mejor forma. En el ámbito laboral argumenta que ser empático ayuda a mejorar las relaciones interpersonales, sin embargo, es importante prestar atención al momento de ponerse en el lugar de otro para no contagiarse por el momento que atraviesa, sobre todo si se trata de emocionalidad negativa. Riveros, S (2013) Señala que es la perfecta relación de proponer a los compradores cuidado y atención individualizada. Se muestran en las siguientes características: • Responsabilidad con el cliente • Gentileza • Tacto con el cliente con respeto y apreciación • Disposición e intención para solucionar problemas Esta magnitud comprende el interés que los empleados tienen para con el cliente, de manera individualizada; así mismo el esmero que brinda la organización a sus compradores. Sánchez (2014) hace hincapié en que empatía es captar al otro sin fusionarse con él, conservando un espacio propio de identidad, lo que hace más notorio el concepto ya que vuelve a recalcar el hecho de que no se debe de perder uno mismo para poder entender al otro, sino únicamente lograr intentar y sentir como la otra persona está y dar un mejor trato o servicio, dar un mejor consejo y entender el porqué de las diferentes actitudes.

46 Dimensión 2: Capacidad de respuesta Duque (2005) la capacidad de respuesta es entendida como la disposición de ayudar a los clientes y prestarles un servicio rápido; se refiere a la actitud que se demuestra; también hacen parte de esto el cumplimiento a tiempo de los compromisos acordados, así como la accesibilidad de parte de la organización para con el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograr. Se entiende por tal la disposición de atender de manera rápida y eficaz. Y es que los consumidores son cada vez más exigentes en este sentido. Zeithalm, Berry, & Parasuraman (1993) consiste en la "Rapidez conforme a la ocurrencia y puesta a disposición los recursos necesarios" Enrique, (2007) la formación de sectores indicados hacia los procesos económicos, acrecienta la capacidad de respuesta de la empresa y asegura los pilares para diferenciar los productos y crear más valor para los clientes, independientemente de la forma de ingreso al mercado, ya sea a través de acuerdos de licencia, la subsidiaria propia, la franquicia y hasta la alianza estratégica, con la alternativa de recurrir a la adquisición, a la fusión y a la exportación en condiciones de viabilidad y factibilidad. Estos procesos tienen la cualidad de que permiten un óptimo manejo de las acciones en el grado en que asignan recursos,

47 los tratan y los transforman en resultados, con la consecuente racionalización de esfuerzos, optimización de resultados y mejora de la capacidad de respuesta, factores críticos para lograr economías de escala y de alcance. Además, se puede entender que la "capacidad de respuesta es la disposición de orientar a los clientes y de brindarles un servicio rápido" Dimensión 3: Seguridad Quispe (2015) el término seguridad realza algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, entonces, puede considerarse como una certeza. Duque (2005) seguridad implica además credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad esto significa que no sólo es muy importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización empresarial debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor y mejor satisfacción. AITECO (2016) seguridad son los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza definida. Gonzales (2015) por otro lado "La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente". En consecuencia, se hace referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad: las prevenciones que se han tomado en cuenta en caso de complicaciones, las acciones que se realizarán en

48 caso de desastre y fundamentalmente, de qué forma se trabajará para brindar equilibrio y tranquilidad en dicho entorno. Tiene los siguientes indicadores: • Credibilidad • Sistema de seguridad • Seguridad en las operaciones • Confianza en el personal Dimensión 4: Fiabilidad capacidad con lo que cuenta el personal para ofrecer un buen servicio de forma honesta. Los que prestan los servicios prueban ser aptos para cumplir las promesas hechas y si con esas promesas cumplidas el cliente quiere retornar.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES 2.3.1. Administración: Acumulado de funciones que se efectúan para gestionar (gobernar, organizar una economía). Forma de componer las organizaciones o fracciones de ellas. Las funciones son planear, organizar, dirigir y control la utilización de los recursos para alcanzar objetivos planteados (Chiavenato, 2006) 2.3.2. Adaptabilidad: Se refiere a la capacidad de anticipar y transformar una estructura, un dispositivo o una organización para que pueda sobrevivir a las catástrofes (Organización Internacional para las Migraciones, 2014, pág. 18) 2.3.3. Autoconducción:

49 Correspondiente a habilidades de manejo y expresión adecuada de emociones, impulsos y conductas, automotivación y automonitoreo de logros personales (Romagnoli, Mena, & Valdés, 2007, pág. 4) 2.3.4. Confianza: Es un nivel determinado de la probabilidad subjetiva con la que un agente evalúa lo que otro agente o grupo de agentes realizará en una acción concreta, anteriormente a que pueda vigilar dicha acción, y en un contexto en el que afecte su propia acción. (Freund, 2014, pág. 10) 2.3.5. Eficiencia: Cuando se logran los objetivos planificados en la organización, utilizando el menor costo posible y en el mínimo tiempo, sin gastar recursos y con el máximo nivel de calidad factible (Ganga, Cassinelli, Piñones, y Quiroz, 2014). 2.3.6. Eficacia: Capacidad de alcanzar el efecto que se espera. Además, contenido de una empresa para lograr los objetivos trazados, obtener los resultados deseables, realizando las cosas correctamente (Rojas, Jaimes, y Valencia, 2017) 2.3.7. Datos: Son salidas de elementos en bruto que constituyen los sucesos que ocurren en las entidades o en el ambiente físico antes de ordenarlos y descifrarlos de una manera que las personas puedan entender y usar (Laudon & Laudon, 2016). 2.3.8. Habilidades interpersonales: 50 Se refiere a las habilidades sociales como la capacidad para establecer y mantener relaciones sanas y gratificantes, prevención y manejo de conflictos, comunicación, negociación, participación activa en grupos, entre otras. (Romagnoli, Mena, & Valdés, 2007). 2.3.9. Hardware: Son todos los elementos físicos que integran una computadora o sistema de cómputo. (Oz, 2008). 2.3.10. Sistemas: Es un componente principal que acompañan para obtener una meta común, o varias, que, al admitir entradas, deberán procesarlas y producir las salidas de una forma organizada (Oz, 2008) 2.3.11. Información: Por información nos referimos al conjunto integral de datos con un específico significado (Chiavenato, 2007). 2.3.12. Software empresarial: Conjunto de patrones compuestos para aplicaciones tales como venta y comercialización, contabilidad, administración de materiales, producción, mantenimiento, talento humano, los cuales proporciona que varias ocupaciones y procesos de transacciones manejen los datos (Laudon y Laudon, 2016).

### CAPÍTULO III 3. MARCO METODOLÓGICO

51 3.1. TIPOS Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN Hernández. R. (2010), define

el tipo de estudio No Experimental, es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, el tipo de estudio, aunque el método científico es uno, existen diversas. En ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo.

El presente trabajo, será el tipo No Experimental, cuyo objeto de estudio se orienta analizar la relación que existe entre los sistemas de información gerencial y la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022. 3.2. DISEÑO Y

ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN La presente investigación es de diseño descriptivo correlacional, porque permite medir, evaluar o recolectar datos sobre las variables, dimensiones o componentes cuyo propósito es explicar el índice y el grado de correlación entre dos o más conceptos, así lo indica Hernández C., Fernández C., y Baptista P. (2006), para este caso las variables: Sistema de información gerencial y calidad del servicio. En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de investigación asumido: Dónde: M: Trabajadores de la Municipalidad Aguaytia 2022 O 1 : Variable Sistema de información gerencial

52 O 2 : Variable Calidad del servicio

r: Relación entre ambas variables 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 3.3.1. POBLACIÓN "La población es el conjunto de todos los

casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (Hernández, et al, 2014). La población se encuentra compuesta por 634 entre trabajadores de la Municipalidad Aguaytia 2022. 3.3.2. MUESTRA Hernández (2010), la muestra está constituida por un subconjunto de la población, una muestra es adecuada cuando está compuesta por número de elementos suficientes para garantizar la existencia de las mismas características del Universo. Para calcular la muestra de 634 colaboradores, se utiliza por separado la siguiente formula: Donde:  $n$  = tamaño de muestra.  $Z$  = Puntuación. (1,96)  $N$  = tamaño de la población. (634)  $e$  = margen de error. (0,05)  $p$  = nivel de confianza. (0,95)

53 Siendo el total de la muestra de 240 colaboradores El muestreo utilizado para la presente investigación es muestreo probabilístico, debido a que no se cuenta con listados de trabajadores de las instituciones que se eligió; por lo que no se puede utilizar el método al azar, sino que por cuota dicha técnica permite que se apliquen el número de instrumentos asignados a la institución de acuerdo con la muestra obtenida.

54 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES VARIABLE Definición Conceptual Definición Operacional DIMENSIÓN INDICADORES Ítems ESCALA INFORMACION GERENCIAL "Conjunto de Componentes Interrelacionados que reúne, obtiene, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control de la organización". Según (Laudon K. y Laudon J., 2012). Para medir el Instrumentos de calidad de servicio en donde se Consideran lo siguiente: 3 Dimensiones, 10 Indicadores, y 20 Ítems Organización \*Nivel de toma de decisiones estratégicas \*Nivel de puesta en práctica de los programas y planes de la dirección \*Nivel de supervisión de actividades cotidianas en la institución 1 al 6 Ordinal \*Nivel de implementación de procesos Administración \*Nivel de cumplimiento de objetivos \*Nivel de utilización de recursos \*Nivel de innovación de servicios 7 al 13 \*Nivel de conocimiento sobre tecnología Tecnología \*Nivel de uso de hardware \*Nivel de uso de software 14 al 20 CALIDAD ATENCION "Fisher & Navarro (1994), definen primero el servicio como el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofertan o que se suministran en relación con las ventas. Como un tipo de bien económico; constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios. Para medir el Instrumento de satisfacción del usuario en donde se Consideran lo siguiente: 4 Dimensiones, 12 Indicadores, y 18 Ítems \*Atención individualizada Empatía \*Horarios de atención 1 al 5 \*Preocupación de interés del usuario \*Información oportuna Ordinal Capacidad de respuesta \*Servicio rápido 6 al 9 \*Disposición de ayuda Seguridad \* Comportamiento de confianza \*Conocimiento de procesos 10 al 13 \*Personal cortés \* Cumplimiento de ofrecimiento Fiabilidad \* Desempeño de buen servicio \*No caer en el error 14 al 18

55 3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Para investigar sobre las variables de la presente investigación se utilizaron los siguientes recursos. Para la recopilación de la información se utilizará como instrumento el Cuestionario que consta de 20 ítems para la variable sistemas de información gerencial y 18 ítem para la variable calidad del servicio.

### 3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCEDIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS Técnica

Según Carrasco (2014) indica

que "

la encuesta es una técnica para investigación social por excelencia debido a su utilidad, versatilidad y sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtienen". (Pág. 65) Instrumento Hernández (2010), señalan que "los instrumentos están referidos al aspecto que se entiende como el procedimiento o forma particular de obtener datos o información". (Pág. 217) Estas deben ser respaldados mediante la aplicación de 2 cuestionarios como instrumentos de recolección de datos: Cuestionarios aplicados a los trabajadores en la Municipalidad Aguaytia 2022; para evaluar la variable 1: Sistemas de información gerencial y para evaluar la Variable 2: calidad del servicio. Elección de Técnica e Instrumento Variable Técnica Instrumento Variable 1: Sistemas de información gerencial Encuesta Cuestionario 1 Variable 2: Calidad del servicio Encuesta Cuestionario 2

56 Validez Va a ser efectuada por medio de la evaluación realizada por 3 jueces, quienes revisaran el contenido de los instrumentos a fin de evidenciar objetividad en función a los objetivos y teorías, podrán dar su visto bueno para que luego los instrumentos sean aplicados con el fin de recabar la información pertinente para la investigación. Confiabilidad La confiabilidad de Alfa de Cronbach es un coeficiente de equivalencia por tanto no tiene en cuenta ciertas fuentes de error como el error temporal, y por ello no puede tomarse como reemplazo de un coeficiente de estabilidad. Resultados de la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach. Instrumento N° ítems Alfa de Cronbach Sistemas de información gerencial 20 0,900 Calidad del servicio 18 0,899 "Sistemas de información gerencial" de  $\alpha=0,900$  (altamente confiable) y para el instrumento: "Calidad del usuario" de  $\alpha=0,899$  (altamente confiable) Procesamiento de los datos Para el análisis de los datos se aplicará los métodos estadísticos, utilizado el software estadístico SPSS – 23 y la hoja de cálculo EXCEL, sistema que permitirá, definir una base de datos, determinar el promedio, desviación típica, varianza y coeficiente de variación. Asimismo, con la estadística descriptiva se ha podido determinar la contrastación de la hipótesis, utilizado el software estadístico SPSS v 23 correlación de coeficiente de Pearson.

57 Presentación de datos Para la presentación de los datos que se obtendrá, se emplearán los Gráficos, que son formas visibles de presentar los datos. Permiten que en forma simple y rápida se observen las características de los datos o las variables.

58 CAPÍTULO IV 4. RESULTADOS 4.1. Dimensión: Organización ¿Esta Ud. de acuerdo en el nivel de decisiones estratégicas que se toman en

la institución?

Tabla 1. Organización

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Válidos	Casi nunca	2	,8	,8	A
veces	3	1,3	1,3	2,1	Casi siempre	10	4,2	4,2	6,3
					Siempre	225	93,8	93,8	100,0
Total	240	100,0	100,0						

Nota: Dimensión correspondiente a la variable información gerencial Fuente: Elaboración propia

Figura 1

59 Análisis:

Para  
analizar los resultados  
se

tomó una muestra  
de 240 colaboradores

quienes respondieron a la pregunta ¿Esta Ud. de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución? El 93.8% de los colaboradores respondieron que siempre están de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución. El 4.2% de los colaboradores respondieron que casi siempre están de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución. El 1.3% de los colaboradores respondieron que a veces están de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución. Finalmente, el 0.8% de los colaboradores respondieron que casi nunca están de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución.

60 4.2. Dimensión: Organización ¿Se utiliza la tecnología informática en la institución para ayudar a tomar decisiones estratégicas?

Tabla 2. Organización

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Válidos	Nunca	1	2	3	4				
8	3,3	3,3	5,4	Casi siempre	177	73,8	73,8	79,2	Siempre	50	20,8	20,8	100,0

Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable información gerencial Fuente: Elaboración propia  
Figura 2

61 Análisis:

Para  
analizar los resultados  
se

tomó una muestra  
de 240 colaboradores

quienes respondieron a la pregunta ¿Se utiliza la tecnología informática en la institución para ayudar a tomar decisiones estratégicas? El 20.8% de los colaboradores respondieron que siempre están de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución. El 73.8% de los colaboradores respondieron que casi siempre están de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución. El 3.3% de los colaboradores respondieron que a veces están de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución. El 1.7% de los colaboradores respondieron que casi nunca están de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución.

62 Finalmente, el 0.4% de los colaboradores respondieron que nunca están de acuerdo con el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución. 4.3. Dimensión: Organización ¿Considera Ud. que es necesario tener en cuenta el nivel de la práctica de los programas y planes de la alta dirección?

Tabla 3. Organización

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Válidos	Nunca	1	2	3	4				
16	6,7	6,7	10,8	Casi siempre	159	66,3	66,3	77,1	Siempre	55	22,9	22,9	100,0

Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable información gerencial Fuente: Elaboración propia  
Figura 3

63 Análisis:

Para  
analizar los resultados  
se

tomó una muestra  
de 240 colaboradores

quienes respondieron a la pregunta ¿Considera Ud. que es necesario tener en cuenta el nivel de la práctica de los programas y planes de la alta dirección? El 22.9% de los colaboradores respondieron que siempre es necesario tener en cuenta el nivel de la práctica de los programas y planes de la alta dirección. El 66.3% de los colaboradores respondieron que casi siempre es necesario tener en cuenta el nivel de la práctica de los programas y planes de la alta dirección. El 6.7% de los colaboradores respondieron que a veces es necesario tener en cuenta el nivel de la práctica de los programas y planes de la alta dirección. El 3.3% de los colaboradores respondieron que casi nunca es necesario tener en cuenta el nivel de la práctica de los programas y planes de la alta dirección. Finalmente, el 0.8% de los colaboradores respondieron que nunca es necesario tener en cuenta el nivel de la práctica de los programas y planes de la alta dirección.

64 cuenta el nivel de la práctica de los programas y planes de la alta dirección. 4.4. Dimensión: Administración ¿Esta Ud. de acuerdo que se deben tener en cuenta un adecuado nivel para implementar los procesos establecidos en

la institución?

Tabla 4. Administración

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Válidos	Nunca	Casi nunca	A veces
3	1,3	1,3	1,3	1,3	5	2,1	2,1
9	3,8	3,8	7,1	7,1	15	6,3	6,3
15	6,3	6,3	13,3	13,3	208	86,7	86,7
208	86,7	86,7	100,0	100,0			

Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable información gerencial Fuente: Elaboración propia

65  
Figura 4 Análisis:

Para

analizar los resultados

se

tomó una muestra

de 240 colaboradores

quienes respondieron a la pregunta ¿Esta Ud. de acuerdo que se deben tener en cuenta un adecuado nivel para implementar los procesos establecidos en la institución? El 86.7% de los colaboradores respondieron que siempre se deben tener en cuenta un adecuado nivel para implementar los procesos establecidos en la institución. El 6.3% de los colaboradores respondieron que casi siempre se deben tener en cuenta un adecuado nivel para implementar los procesos establecidos en la institución. El 3.8% de los colaboradores respondieron que a veces se deben tener en cuenta un adecuado nivel para implementar los procesos establecidos

66 en la institución. El 2.1% de los colaboradores respondieron que casi nunca se deben tener en cuenta un adecuado nivel para implementar los procesos establecidos en la institución. Finalmente, el 1.3% de los colaboradores respondieron que nunca se deben tener en cuenta un adecuado nivel para implementar los procesos establecidos en la institución. 4.5. Dimensión: Administración ¿En qué nivel forma parte usted de la implementación de los procesos de la institución?

Tabla 5. Administración

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Válidos	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
2	,8	,8	,8	,8	4	1,7	1,7	2,5	2,5
4	1,7	1,7	2,5	2,5	8	3,3	3,3	8,3	8,3
8	3,3	3,3	8,3	8,3	220	91,7	91,7	100,0	100,0

Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable información gerencial Fuente: Elaboración propia

67  
Figura 5 Análisis:

Para

analizar los resultados

se

tomó una muestra

de 240 colaboradores

quienes respondieron a la pregunta ¿En qué nivel forma parte usted de la implementación de los procesos de la institución? El 91.7% de los colaboradores respondieron que están en un nivel muy alto. El 3.3% de los colaboradores respondieron que están en un nivel alto. El 2.5% de los colaboradores respondieron que están en un nivel medio. El 1.7% de los colaboradores respondieron que están en un nivel bajo. Finalmente, el 0.8% de los colaboradores respondieron que están en un nivel muy bajo.

68 4.6. Dimensión: Administración ¿Con qué frecuencia se supervisan las actividades cotidianas de la institución?

Tabla 6. Administración

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Válidos	Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre
4	1,7	1,7	1,7	1,7	5	2,1	2,1	3,8
13	5,4	5,4	9,2	9,2	201	83,8	83,8	92,9
201	83,8	83,8	92,9	92,9	17	7,1	7,1	100,0

Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable información gerencial Fuente: Elaboración propia

69  
Figura 6 Análisis:

Para

analizar los resultados

se

tomó una muestra

de 240 colaboradores

quienes respondieron a la pregunta ¿Con qué frecuencia se supervisan las actividades cotidianas de la institución?

El 7.1% de los colaboradores respondieron que siempre se supervisan las actividades cotidianas de la institución. El 83.8% de los colaboradores respondieron que casi siempre se supervisan las actividades cotidianas de la institución. El 5.4% de los colaboradores respondieron que a veces se supervisan las actividades cotidianas de la institución. El 2.1% de los colaboradores respondieron que casi nunca se supervisan las actividades cotidianas de la institución.

70 Finalmente, el 1.7% de los colaboradores respondieron que nunca se supervisan las actividades cotidianas de la institución. 4.7. Dimensión:

Tecnología de la información ¿En qué nivel usa las tecnologías de información para innovar en la institución?

Tabla 7 Tecnología de la información

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Válidos
Muy bajo 10	4,2	4,2	4,2	Bajo 11 4,6 4,6 8,8
Medio 24	10,0	10,0	18,8	Alto 25 10,4 10,4 29,2
Muy alto 170	70,8	70,8	100,0	Total 240 100,0 100,0

71 Nota: Dimensión correspondiente a la variable información gerencial Fuente: Elaboración propia Figura 7 Análisis: Para

analizar los resultados se

tomó una muestra de 240 colaboradores

quienes respondieron a la pregunta ¿En qué nivel usa las tecnologías de información para innovar en la institución? El 70.8% de los colaboradores respondieron que están en un nivel muy alto. El 10.4% de los colaboradores respondieron que están en un nivel alto. El 10.0% de los colaboradores respondieron que están en un nivel medio. El 4.6% de los colaboradores respondieron que están en un nivel bajo. Finalmente, el 4.2% de los colaboradores respondieron que están en un nivel muy bajo.

72 4.8. Dimensión: Tecnología de la información ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted respecto a las tecnologías de información y comunicación?

Tabla 8 Tecnología de la información

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Válidos
Bajo 2	,8	,8	,8	Medio 12 5,0 5,0 5,8
Alto 191	79,6	79,6	85,4	Muy alto 35 14,6 14,6 100,0

73 Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable información gerencial Fuente: Elaboración propia Figura 8 Análisis:

Para analizar los resultados se

tomó una muestra de 240 colaboradores

quienes respondieron a la pregunta ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted respecto a las tecnologías de información y comunicación? El 14.6% de los colaboradores respondieron que están en un nivel muy alto. El 79.6% de los colaboradores respondieron que están en un nivel alto. El 5.0% de los colaboradores respondieron que están en un nivel medio. Finalmente, el 0.8% de los colaboradores respondieron que están en un nivel bajo.

74 4.9. Dimensión: Tecnología de la información ¿En qué nivel usas las tecnologías de información y comunicación en la institución?

Tabla 9 Tecnología de la información

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Válidos
Muy bajo 1	,4	,4	,4	Bajo 3 1,3 1,3 1,7
Medio 4	1,7	3,3	3,3	Alto 5 2,1 2,1 5,4
Muy alto 227	94,6	94,6	100,0	Total 240 100,0 100,0

75 Nota: Dimensión correspondiente a la variable información gerencial Fuente: Elaboración propia Figura 9 Análisis:

Para analizar los resultados se

tomó una muestra

de 240 colaboradores

quienes respondieron a la pregunta ¿En qué nivel usas las tecnologías de información y comunicación en la institución? El 94.6% de los colaboradores respondieron que están en un nivel muy alto. El 2.1% de los colaboradores respondieron que están en un nivel alto. El 1.7% de los colaboradores respondieron que están en un nivel medio. El 1.3% de los colaboradores respondieron que están en un nivel bajo.

76 Finalmente, el 0.4% de los colaboradores respondieron que están en un nivel muy bajo. 4.10. Dimensión: Empatía ¿La Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención individualizada?

Tabla 10. Empatía

66%

**MATCHING BLOCK 1/24**

SA

Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 9 3,8 3,8 3,8 Casi nunca 12 5,0 5,0 8,8 77 A veces 15 6,3 6,3 15,0 Casi siempre 20 8,3 8,3 23,3 Siempre 184 76,7 76,7 100,0 Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 10 Análisis: Para analizar los resultados se tomó una muestra

de 240 colaboradores

quienes respondieron a la pregunta ¿La Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención individualizada?

17%

**MATCHING BLOCK 2/24**

SA

Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

El 76.7% de los colaboradores respondieron que siempre la Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención individualizada. El 8.3% de los colaboradores respondieron que casi siempre la Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención individualizada. El 6.3% de los colaboradores respondieron que a veces la Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención individualizada. El 5.0% de los colaboradores respondieron que casi nunca la

Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención individualizada. Finalmente, el 3.8% de los colaboradores respondieron que nunca la Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención individualizada. 4.11.

Dimensión: Empatía ¿La Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios?

Tabla 11. Empatía

66%

**MATCHING BLOCK 3/24**

SA

Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 6 2,5 2,5 2,5 Casi nunca 10 4,2 4,2 6,7 79 A veces 18 7,5 7,5 14,2 Casi siempre 163 67,9 67,9 82,1 Siempre 43 17,9 17,9 100,0 Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 11 Análisis: Para analizar los resultados se tomó una muestra

de 240 colaboradores

quienes respondieron a la pregunta ¿La Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios?

21%

**MATCHING BLOCK 4/24**

SA

Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

El 17.9% de los colaboradores respondieron que siempre la Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. El 67.9% de los colaboradores respondieron que casi siempre la Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. El 7.5% de los colaboradores respondieron que a veces la Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. El 4.2% de los colaboradores respondieron que

casi nunca la Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. Finalmente, el 2.5% de los colaboradores respondieron que nunca la Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. 4.12. Dimensión: Empatía ¿La Unidad de Municipalidad de Aguaytia tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?

**66%**

**MATCHING BLOCK 5/24**

**SA**

Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 3 1,3 1,3 1,3 Casi nunca 5 2,1 2,1 3,3 A veces 7 2,9 2,9 6,3 Casi siempre 13 5,4 5,4 11,7 Siempre 212 88,3 88,3 100,0 Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 12 Análisis: Para analizar los resultados se tomó una muestra

de 240 colaboradores

quienes respondieron a la pregunta ¿La Municipalidad de Aguaytia tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes? El 88.3% de los colaboradores respondieron que

siempre la Municipalidad de Aguaytia tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes. El 5.4% de los colaboradores respondieron que casi siempre la Municipalidad de Aguaytia tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes. El 2.9% de los colaboradores respondieron que a veces la Municipalidad de Aguaytia tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes. El 2.1% de los colaboradores respondieron que casi nunca la Municipalidad de Aguaytia tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes. Finalmente, el 1.3% de los colaboradores respondieron que nunca la Municipalidad de Aguaytia tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes. 4.13. Dimensión: Capacidad de respuesta ¿Los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán?

**76%**

**MATCHING BLOCK 6/24**

**SA**

Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

Tabla 13. Capacidad de respuesta 83 Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Casi nunca 2 ,8 ,8 A veces 3 1,3 1,3 2,1 Casi siempre 229 95,4 95,4 97,5 Siempre 6 2,5 2,5 100,0 Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 13 Análisis: Para

analizar los resultados

se

tomó una muestra

de 240 colaboradores

quienes respondieron a la pregunta ¿Los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán?

**34%**

**MATCHING BLOCK 7/24**

**SA**

Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

El 2.5% de los colaboradores 84 respondieron que siempre los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán. El 95.4% de los colaboradores respondieron que casi siempre los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán. El 1.3% de los colaboradores respondieron que a veces los

trabajadores comunican en que tiempo le atenderán. Finalmente, el 0.8% de los colaboradores respondieron que casi nunca los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán. 4.14. Dimensión: Capacidad de respuesta ¿Los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos?

**75%**

**MATCHING BLOCK 8/24**

**SA**

Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

Tabla 14. Capacidad de respuesta 85 Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 4 1,7 1,7 1,7 Casi nunca 5 2,1 2,1 3,8 A veces 16 6,7 6,7 10,4 Casi siempre 18 7,5 7,5 17,9 Siempre 197 82,1 82,1 100,0 Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 14 Análisis: Para

analizar los resultados

se

tomó una muestra

de 240 colaboradores

quienes respondieron a la pregunta ¿Los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos?

34%

**MATCHING BLOCK 9/24**

SA

Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

El 82.1% de los colaboradores 86 respondieron que siempre los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos. El 7.5% de los colaboradores respondieron que casi siempre los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos. El 6.7% de los colaboradores respondieron que a veces los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos. El 2.1% de los colaboradores respondieron que casi nunca los

trabajadores atienden en forma rápida los pedidos. Finalmente, el 1.7% de los colaboradores respondieron que nunca los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos. 4.15. Dimensión: Capacidad de respuesta ¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?

75%

**MATCHING BLOCK 10/24**

SA

Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

Tabla 15. 87 Capacidad de respuesta Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 8 3,3 3,3 3,3 Casi nunca 16 6,7 6,7 10,0 A veces 19 7,9 7,9 17,9 Casi siempre 174 72,5 72,5 90,4 Siempre 23 9,6 9,6 100,0 Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 15 Análisis: Para

analizar los resultados

se

tomó una muestra

de 240 colaboradores

quienes respondieron a la pregunta ¿Los trabajadores

88 siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios? El 9.6% de los colaboradores respondieron que siempre los

trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios. El 72.5% de los colaboradores respondieron que casi

siempre los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios. El 7.9% de los colaboradores respondieron

que a veces los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios. El 6.7% de los colaboradores respondieron

que casi nunca los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios. Finalmente, el 3.3% de los

colaboradores respondieron que nunca los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios. 4.16.

Dimensión: Seguridad

89 ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia transmiten confianza a sus usuarios?

Tabla 16. Seguridad

66%

**MATCHING BLOCK 11/24**

SA

Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 3 1,3 1,3 1,3 Casi nunca 4 1,7 1,7 2,9 A veces 8 3,3 3,3 6,3 Casi siempre 15 6,3 6,3 12,5 Siempre 210 87,5 87,5 100,0 Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 16 Análisis: 90 Para analizar los resultados se tomó una muestra

de 240 colaboradores

quienes respondieron a la pregunta ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia transmiten

confianza a sus usuarios? El 87.5% de los colaboradores respondieron que siempre el comportamiento de los

trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia transmiten confianza a sus usuarios. El 6.3% de los colaboradores

respondieron que casi siempre el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia transmiten

confianza a sus usuarios. El 3.3% de los colaboradores respondieron que a veces el comportamiento de los trabajadores

de la Municipalidad de Aguaytia transmiten confianza a sus usuarios. El 1.7% de los colaboradores respondieron que casi

nunca el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia transmiten confianza a sus usuarios.

Finalmente, el 1.3% de los colaboradores respondieron que nunca el comportamiento de los trabajadores de la

Municipalidad de Aguaytia transmiten confianza a sus usuarios. 4.17. Dimensión: Seguridad ¿Los usuarios se sienten

seguros en sus trámites en la Municipalidad de Aguaytia?

91

Tabla 17. Seguridad

66%

**MATCHING BLOCK 12/24**

SA Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 11 4,6 4,6 4,6 Casi nunca 10 4,2 4,2 8,8 A veces 15 6,3 6,3 15,0 Casi siempre 180 75,0 75,0 90,0 Siempre 24 10,0 10,0 100,0 Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 17 Análisis: Para analizar los resultados se tomó una muestra

de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿Los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad de Aguaytia? El 10.0% de los colaboradores respondieron que siempre los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad de Aguaytia. El 75.0% de los colaboradores respondieron que casi siempre los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad de Aguaytia. El 6.3% de los colaboradores respondieron que a veces los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad de Aguaytia. El 4.2% de los colaboradores respondieron que casi nunca los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad de Aguaytia. Finalmente, el 4.6% de los colaboradores respondieron que nunca los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad de Aguaytia. 93 4.18. Dimensión: Seguridad ¿Los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia son siempre amables con los usuarios? Tabla 18. Seguridad

66%

**MATCHING BLOCK 13/24**

SA Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 1 4 4 4 Casi nunca 4 1,7 1,7 2,1 A veces 5 2,1 2,1 4,2 Casi siempre 7 2,9 2,9 7,1 Siempre 223 92,9 92,9 100,0 Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 18 94 Análisis: Para analizar los resultados se tomó una muestra

de 240 colaboradores quienes respondieron a la pregunta ¿Los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia son siempre amables con los usuarios? El 92.9% de los colaboradores respondieron que siempre los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia son siempre amables con los usuarios. El 2.9% de los colaboradores respondieron que casi siempre los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia son siempre amables con los usuarios. El 2.1% de los colaboradores respondieron que a veces los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia son siempre amables con los usuarios. El 1.7% de los colaboradores respondieron que casi nunca los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia son siempre amables con los usuarios. 95 Finalmente, el 0.4% de los colaboradores respondieron que nunca los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia son siempre amables con los usuarios. ANÁLISIS INFERENCIAL PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL H1: La información gerencial se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. H0: La información gerencial no se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. Tabla de contingencia INFORMACIÓN GERENCIAL \* CALIDAD DE ATENCIÓN CALIDAD DE ATENCIÓN Total Casi siempre Siempre INFORMACIÓN GERENCIAL Casi siempre

77%

**MATCHING BLOCK 14/24**

SA Tesis Final - Mabel Vela.pdf (D120112325)

Recuento 75 36 111 Frecuencia esperada 67,1 43,9 111,0 % del total 31,3% 15,0% 46,3% Siempre Recuento 70 59 129 Frecuencia esperada 77,9 51,1 129,0 % del total 29,2% 24,6% 53,8% 96 Total Recuento 145 95 240 Frecuencia esperada 145,0 95,0 240,0 % del total 60,4% 39,6% 100,0% Pruebas de chi-cuadrado Valor gl Sig. asintótica (bilateral) Sig. exacta (bilateral) Sig. exacta (unilateral) Chi-cuadrado de Pearson 4,416 a 1 ,036 Corrección por continuidad b 3,877 1 ,049 Razón de verosimilitudes 4,445 1 ,035 Estadístico exacto de Fisher ,047 ,024 Asociación lineal por lineal 4,397 1 ,036 N de casos válidos 240 INTERPRETACIÓN En el análisis el grado de significancia fue de 0.036 > 0.05, por tal motivo se aceptará la hipótesis alternativa, es decir que la

información gerencial se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el

76%

**MATCHING BLOCK 15/24**

SA

Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

año 2022. GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA 97 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA I H1: La organización se relaciona directamente con

la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. H0: La organización no se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. Tabla de contingencia ORGANIZACIÓN \* CALIDAD DE ATENCIÓN CALIDAD DE ATENCIÓN

76%

**MATCHING BLOCK 16/24**

SA

Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

Total A veces Casi siempre Siempre ORGANIZACIÓN A veces Recuento 1 2 1 4 Frecuencia esperada ,0 2,4 1,6 4,0 % del total 0,4% 0,8% 0,4% 1,7% Casi siempre Recuento 0 102 58 160 Frecuencia esperada ,7 96,0 63,3 160,0 % del total 0,0% 42,5% 24,2% 66,7% Siempre Recuento 0 40 36 76 Frecuencia esperada ,3 45,6 30,1 76,0 98 % del total 0,0% 16,7% 15,0% 31,7% Total Recuento 1 144 95 240 Frecuencia esperada 1,0 144,0 95,0 240,0 % del total 0,4% 60,0% 39,6% 100,0% Pruebas de chi-cuadrado Valor gl Sig. asintótica (bilateral) Chi-cuadrado de Pearson 61,957 a 4 ,000 Razón de verosimilitudes 11,149 4 ,025 Asociación lineal por lineal 4,207 1 ,040 N de casos válidos 240 INTERPRETACIÓN En el análisis el grado de significancia fue de 0.000 > 0.05, por tal motivo se aceptará la hipótesis alternativa, es decir que la

organización se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

100%

**MATCHING BLOCK 20/24**

SA

Tesis Final - Andugar Kevin Soto Soto.pdf (D119466660)

GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA 99 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA II H1: La

administración se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. H0: La administración no se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. Tabla de contingencia ADMINISTRACIÓN \* CALIDAD DE ATENCIÓN CALIDAD DE ATENCIÓN

76%

**MATCHING BLOCK 17/24**

SA

Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

Total A veces Casi siempre Siempre ADMINISTRACIÓN A veces Recuento 0 3 9 12 Frecuencia esperada ,1 7,2 4,8 12,0 % del total 0,0% 1,3% 3,8% 5,0% Casi siempre Recuento 1 35 20 56 Frecuencia esperada ,2 33,6 22,2 56,0 % del total 0,4% 14,6% 8,3% 23,3% Siempre Recuento 0 106 66 172 Frecuencia esperada ,7 103,2 68,1 172,0 100 % del total 0,0% 44,2% 27,5% 71,7% Total Recuento 1 144 95 240 Frecuencia esperada 1,0 144,0 95,0 240,0 % del total 0,4% 60,0% 39,6% 100,0% Pruebas de chi-cuadrado Valor gl Sig. asintótica (bilateral) Chi-cuadrado de Pearson 9,948 a 4 ,041 Razón de verosimilitudes 9,477 4 ,050 Asociación lineal por lineal 1,677 1 ,195 N de casos válidos 240 INTERPRETACIÓN En el análisis el grado de significancia fue de 0.041 > 0.05, por tal motivo se aceptará la hipótesis alternativa, es decir que la

administración se relaciona directamente con la calidad del servicio en

68%

**MATCHING BLOCK 18/24**

SA

Tesis Final - Henry Del Castillo Pinchi y Paol ... (D134788136)

la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA 101 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA III H1: La

tecnología de la información se relaciona directamente con la calidad del servicio en la

Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. H0: La tecnología de la información no se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. Tabla de contingencia  
 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN \* CALIDAD DE ATENCIÓN CALIDAD DE ATENCIÓN Total A veces Casi siempre Siempre  
 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

70%

**MATCHING BLOCK 19/24**

SA Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

A veces Recuento 2 8 6 16 Frecuencia esperada ,2 9,5 6,3 16,0 % del total 0,8% 3,3% 2,5% 6,7% Casi siempre Recuento 0 37 24 61 Frecuencia esperada ,8 36,3 23,9 61,0 % del total 0,0% 15,4% 10,0% 25,4% Siempre Recuento 1 98 64 163 102 Frecuencia esperada 2,0 97,1 63,8 163,0 % del total 0,4% 40,8% 26,7% 67,9% Total Recuento 3 143 94 240 Frecuencia esperada 3,0 143,0 94,0 240,0 % del total 1,3% 59,6% 39,2% 100,0% Pruebas de chi-cuadrado Valor gl Sig. asintótica (bilateral) Chi-cuadrado de Pearson 17,769 a 4 ,001 Razón de verosimilitudes 8,080 4 ,089 Asociación lineal por lineal ,458 1 ,499 N de casos válidos 240 INTERPRETACIÓN En el análisis el grado de significancia fue de 0.001 &gt; 0.05, por tal motivo se aceptará la hipótesis alternativa, es decir que la tecnología de la información se relaciona directamente con

la calidad

del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA  
 103 CONCLUSIONES - La información gerencial en la organización se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. De los resultados el 93,8% de la muestra encuestada manifiesta que siempre la información gerencial en la organización se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia, el 0,8% manifiesta casi nunca. - La información gerencial en la administración se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. De los resultados el 86,7% de la muestra encuestada manifiesta que siempre la información gerencial en la administración se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia, el 1,3% manifiesta casi nunca. - La tecnología de la información se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. De los resultados el 70,8% de la muestra encuestada manifiesta que siempre la tecnología de la información se relaciona directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia, el 4,2% manifiesta casi nunca.

104 SUGERENCIAS - La información gerencial debe ser un factor clave en la organización porque está relacionada directamente con la calidad del servicio que permite optimizar la gestión en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. - La información gerencial en la administración debe ser parte del proceso para el cumplimiento de las actividades administrativas al estar relacionada directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. - La tecnología de la información es un instrumento fundamental para el adecuado desempeño de la función pública, que debe ser potenciada al estar relacionada directamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022.

105 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Alén, M., & Fraiz, J. (2006). Evaluación de la relación existente entre la calidad de servicio, la satisfacción y las intenciones de comportamiento en el ámbito del turismo termal. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*. Alcaraz, A., & Martínez, Y. (2012). Calidad en el servicio. *Revista Panorama Administrativo*, 11, 60. Alvear y Ronda (2020) en su tesis titulada "Sistemas de información para el control de gestión". Universidad de Chile. Araujo, R., Clemenza, C., Fuenmayor, R., & Altuve, E. (2010). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de los programas sociales en salud. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 16(1), 80-91. Bastardo, N. (2014). Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. Artículos y ensayos. Barrios, E. (2017). La contabilidad y los sistemas de información contable en las organizaciones. Argentina: Ediciones UNPAedita. Bernal, C. (2016). Metodología de la Investigación. Pearson Educación. Beltrán, A. (2019), en su trabajo de investigación titulado: Calidad en servicio al cliente, departamento clave en el negocio. Realizado en la ciudad de Cuautitlán Izcalli, estado de México. Cáceres y Mamani (2020), en su tesis denominada "Calidad de servicio y su relación en la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú – Agencia J.L.B. Cáceres, E. (2014). Análisis y diseño de sistemas de información. Argentina.

83%

**MATCHING BLOCK 22/24**

SA TESIS-GUERRERO ROBERTO-ANTIPLAGIO.docx (D141631757)

Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Lima, Perú: San Marcos. Cobarsi, J. (2013).

Sistemas de información en la empresa. Barcelona: Editorial UOC.

**100%****MATCHING BLOCK 21/24****SA**Tesis Final - JUNIOR RIOS CHAVEZ Y PAULINA MIS ...  
(D123021656)

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones. México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V

106 Duque (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar – Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Eduardo. (2019). Aulapc. Educativa, (2019). Partesdel.com.

Fisher, L. & Navarro (1994). Introducción a la investigación de Mercado 3RA Edición. México: McGraw-Hill Interamericana.

García, T. Á. (27 de 12 de 2018). La calidad de servicio para la conquista del cliente. Garvin, D. A. (1984). What does "product quality" really mean. Sloan Management Review, 1, 25-48. Gannon (1994) Administración por resultados. Compañía Editorial Continental. S.A. de C.V., Primera Edición, México D.F., 1994, pp.685. Ganga, F., Cassinelli, A., Piñones, M., & Quiroz, J. (2014). El concepto de eficiencia organizativa: Una aproximación a lo universitario. Revista Lider, 126-150 Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. Academy of Marketing Science. Gonzales y Huanca (2020), en su tesis denominada "La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018". Universidad Técnica del Perú. Graciela, & Guillermo. (2019). Tecnología informática. Obtenido de <https://tecnologiainformatica.com> Hernández, N. (2013). Tecnologías de información para los negocios en la era del conocimiento. México: Editorial Digital. Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. Cuarta Edición. Editorial McGraw Hill. México. Pág. 121. Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Quinta Edición. Editorial McGraw Hill. México. Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. 5a ed. Editorial McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. 2010. México.

**65%****MATCHING BLOCK 24/24****SA**Tesis Final - Miguel Astucuri Pariachi ARREGLA ...  
(D135757824)

Hernández, R; & Mendoza, C. (2018) Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A:

México D.F.

107 Horovitz, J. (2001). La calidad del servicio: la conquista del cliente. McGraw Hill. Huentelicán, C. (2017). Aplicación de modelo servqual y teoría psicológica de colas para la mejora de la calidad del servicio del casino de la universidad austral de chile, sede puerto montt. Puerto Montt. Ingeni@, T.-P. (2015). Cursos achegados polo profesorado de Galicia. Kendall, K., & Kendall, J. (2005). Análisis y diseño de sistemas. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V Kotler, P.; Armstrong, G. (2013). Fundamentos de marketing. México: Pearson Educación Khan y Fasih (2016) Dirección de mercadotecnia: Análisis, planeación, implementación y control. Magister en Administración – Tiempo Parcial 29, ESAN. Martínez, I. (2017). Qué es empatía y 5 beneficios profesionales/personales. Martínez-Tur, V., Peiró, J. M., & Ramos, J. (2001). Calidad de servicio y satisfacción del cliente. Madrid: Síntesis. Mirla (2019), en su trabajo de tesis que denominó: "Sistemas de información gerencial y la gestión administrativa de la Institución Educativa distrito de San Martin de Porres, 2018". Universidad Peruana de las Américas. Perú. Lapiedra, R., Devece, C., & Guiral, J. (2011). Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa. España: Sapiencia UJI. Laudon, K., & Laudon, J. (2016). Sistemas de información gerencial. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Laudon, K. y Laudon, J. (2012). Sistemas de Información Gerencial. (12ª. ed.) México: PEARSON EDUCATION. López, D. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachys de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. O`Brien, J., & Marakas, G. (2006). Sistemas de información gerencial. México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A de C.V. Oz, E. (2008). Administración de los sistemas de información. México: Cengage Learning Editores S.A. de C.V. Palacios, J. L. (2010). Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración

108 del servicio. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 19(3), 127-142. Peña, A. (2015). "Evaluación de la calidad del servicio que ofrece la empresa comercial RC a sus clientes -sucursal Chiclayo". Chiclayo. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35-48 Pillco, J. (2017). Sistema de gestión y la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de "Pillco Marca". Huánuco. Pizzo (2013). Plan de mejoramiento en la calidad del servicio del cliente inmediato y simple. Prieto, R., & Tapia, F. (2017). "Análisis de la calidad del servicio brindado en la empresa UNIMAQ S.A. Provincia de Arequipa, 2017". Arequipa. Quispe (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas. Perú. Real Academia Española. (2014). Gestión. Reaño (2021), en su tesis denominada "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019". Universidad Señor de Sipán – Perú. Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*. Rojas (2019), en su trabajo de tesis que denominó: "Sistemas de información gerencial y su influencia en la toma de decisiones del área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA SAC Tarapoto 2017". Universidad César Vallejo. Perú. Ros (2019), tesis "Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual". Universidad Católica San Antonio – Murcia. España. Rivera, J., Arellano, R., & Molero, V. M. (2013). Conducta del consumidor: Estrategias y políticas aplicadas al marketing (3rd ed.). Madrid: ESIC. Sánchez, R. M. (2008). La calidad de servicio desde un enfoque psicosocial: Estructura, diferencias individuales y análisis multinivel. Tesis Doctoral. Valencia: Universidad de Valencia.

109 Sánchez, R. M. (2008). La calidad de servicio desde un enfoque psicosocial: Estructura, diferencias individuales y análisis multinivel. Tesis Doctoral. Valencia: Universidad de Valencia. Silva, Y. (2005). Calidad de los servicios privados de salud. *Revista de Ciencias Sociales*, 11(1), 167-177 Schiffman, L., & Kanuk, L. (2010). Comportamiento del consumidor (10ª ed.). México: Pearson Educación. Troncos, Maldonado y Ortega (2020), en su tesis denominada "Calidad del servicio y satisfacción de cliente de la Empresa Transporte Cruz del Sur Cargo SAC Santa Anita 2018". Universidad Privada de las Américas. Perú. Waterfield, Ch. y Ramsing, N. (1998). Sistemas de información gerencial para instituciones de micro finanzas: Guía práctica. Washington: CGAP/World Bank. Grupo consultivo para la población más pobre. Vallejo, L. (2016). Gestión del talento humano. Ecuador: ESPOCH Zeithaml y Parasuraman (2016) La calidad cuenta en los servicios también, *Business Horizons*, 28 (3), 44. Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of services. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Zeithaml, V. B. (2009). Marketing de servicios. México: Mc Graw Hill. Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46. Zeithaml, V.; Berry, L. & Parasuraman, A. (1988). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human resource management*, 30(3), 335-364.

#### 110 ANEXOS

111 Anexo N° 01 Matriz de consistencia Título: La información gerencial y la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA OBJETIVOS HIPOTESIS VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ¿En qué medida los sistemas de información gerencial se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022? Determinar en qué medida los sistemas de información gerencial se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022. Los sistemas de información gerencial se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022. VARIABLE 1 SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL ? DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN Nivel de toma de decisiones estratégicas Nivel de puesta en práctica de los programas y planes de la dirección Nivel de supervisión de actividades cotidianas en la institución ? DIMENSIÓN ADMINISTRACION Nivel de implementación de procesos Nivel de cumplimiento de objetivos Nivel de utilización de recursos Nivel innovación de servicio ? DIMENSIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Nivel de conocimiento sobre tecnológica Nivel de uso de Hardware Nivel de uso de Software VARIABLE 2 CALIDAD DEL SERVICIO ? DIMENSIÓN EMPATIA Atención individualizada Horarios de atención Preocupación de intereses del Usuario ? DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA Información oportuna Servicio rápido Disposición de ayuda ? DIMENSIÓN SEGURIDAD Comportamiento de confianza Conocimiento de procesos Personal cortés ? DIMENSIÓN FIABILIDAD Cumplimiento de ofrecimiento Desempeño de buen servicio No caer en el error TIPO DE INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA – NO EXPERIMENTAL. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Correlacional POBLACIÓN Está constituida por 634 entre trabajadores en la Municipalidad Aguaytia 2022. MUESTRA Se determinó la muestra utilizando el muestreo Probabilístico. Siendo la muestra de 240 entre trabajadores en la Municipalidad Aguaytia 2022. SOFTWARE PARA PROCESAR DATOS: SPSS v23. Fuentes Técnicas Herramientas Primaria Encuesta Cuestionario Secundaria Análisis documental Resumen de autores a) ¿En qué medida la organización se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022? b) ¿En qué medida la administración gerencial se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022? c) ¿En qué medida la tecnología de la información se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022? a) Determinar en qué medida la organización se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022. b) Determinar en qué medida la administración se relaciona

con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022. c) Determinar en qué medida la tecnología de la información se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022. a) La organización se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022. b) La administración se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022. c) La tecnología de la información se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la

Municipalidad Aguaytia 2022.

112 ANEXO 2: Instrumentos INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS CUESTIONARIO SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Instrucciones: Lea con detenimiento y proceda a marcar con un aspa en los recuadros en blanco la alternativa que mejor se relacione con su realidad. Dónde: Nunca = 1, Casi nunca =2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. DIMENSION: ORGANIZACIÓN 1 2 3 4 5 1 ¿Cómo califica usted el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la institución? 2 ¿Se utiliza la tecnología informática en la institución para ayudar a tomar decisiones estratégicas? 3 ¿En qué nivel se pone en práctica los programas y planes de la alta dirección? DIMENSION: ADMINISTRACIÓN 1 2 3 4 5 4 ¿En qué nivel se implementan los procesos establecidos en la institución? 5 ¿En qué nivel forma parte usted de la implementación de los procesos de la institución? 6 ¿Con qué frecuencia se supervisan las actividades cotidianas de la institución? DIMENSION: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN 1 2 3 4 5 7 ¿En qué nivel usa las tecnologías de información para innovar en la institución? 8 ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted respecto a las tecnologías de información y comunicación? 9 ¿En qué nivel usas las tecnologías de información y comunicación en la institución?

113 CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO Instrucciones: Lea con detenimiento y proceda a marcar con un aspa en los recuadros en blanco la alternativa que mejor se relacione con su realidad. Dónde: Nunca = 1, Casi nunca =2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. DIMENSION: EMPATIA 1 2 3 4 5 10 ¿La Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención individualizada? 11 ¿La Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios? 12 ¿La Municipalidad de Aguaytia tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes? DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA 1 2 3 4 5 13 ¿Los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán? 14 ¿Los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos? 15 ¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios? DIMENSION: SEGURIDAD 1 2 3 4 5 16 ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia transmiten confianza a sus usuarios? 17 ¿Los usuarios se sienten seguros en sus trámites de la Municipalidad de Aguaytia? 18 ¿Los trabajadores de la Municipalidad de Aguaytia son siempre amables con los usuarios?

## Hit and source - focused comparison, Side by Side

<b>Submitted text</b>	As student entered the text in the submitted document.
<b>Matching text</b>	As the text appears in the source.

1/24

SUBMITTED TEXT

71 WORDS

66% MATCHING TEXT

71 WORDS

Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 9 3,8 3,8 3,8 Casi nunca 12 5,0 5,0 8,8 77 A veces 15 6,3 6,3 15,0 Casi siempre 20 8,3 8,3 23,3 Siempre 184 76,7 76,7 100,0 Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 10 Análisis: Para analizar los resultados se tomó una muestra

Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 3 2,7 2,7 2,7 Rara A veces 12 10,9 10,9 19,1 Casi siempre 69 62,7 62,7 81,8 Siempre 20 18,2 18,2 100,0 Total 110 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable Programa de aprendizaje – servicio. Fuente: Elaboración propia Figura 10 57 Análisis: Para el se utilizó una muestra

SA Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

**2/24****SUBMITTED TEXT**

74 WORDS

**17% MATCHING TEXT**

74 WORDS

El 76.7% de los colaboradores respondieron que siempre la Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención individualizada. El 8.3% de los colaboradores respondieron que casi siempre la Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención 78 individualizada. El 6.3% de los colaboradores respondieron que a veces la Municipalidad de Aguaytia brinda a sus usuarios una atención individualizada. El 5.0% de los colaboradores respondieron que casi nunca la

El 16.4% de los estudiantes matriculados respondieron que siempre la UNU ayuda a atenuar las limitaciones culturales. El 75.5% de los estudiantes matriculados respondieron que casi siempre la UNU ayuda a atenuar las culturales. El 6.4% de los estudiantes matriculados respondieron que a veces la UNU ayuda a atenuar las limitaciones culturales. El 1.8% de los estudiantes matriculados respondieron que nunca la

**SA** Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)**3/24****SUBMITTED TEXT**

71 WORDS

**66% MATCHING TEXT**

71 WORDS

Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 6 2,5 2,5 2,5 Casi nunca 10 4,2 4,2 6,7 7,9 A veces 18 7,5 7,5 14,2 Casi siempre 163 67,9 67,9 82,1 Siempre 43 17,9 17,9 100,0 Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 11 Análisis: Para analizar los resultados se tomó una muestra

Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 3 2,7 2,7 2,7 Rara A veces 12 10,9 10,9 19,1 Casi siempre 69 62,7 62,7 81,8 Siempre 20 18,2 18,2 100,0 Total 110 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable Programa de aprendizaje – servicio. Fuente: Elaboración propia Figura 10 57 Análisis: Para el se utilizó una muestra

**SA** Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)**4/24****SUBMITTED TEXT**

77 WORDS

**21% MATCHING TEXT**

77 WORDS

El 17.9% de los colaboradores respondieron que siempre la Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. El 67.9% de los colaboradores respondieron que casi siempre la Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo 80 convenientes para todos sus usuarios. El 7.5% de los colaboradores respondieron que a veces la Municipalidad de Aguaytia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. El 4.2% de los colaboradores respondieron que

El 65.5% de los estudiantes matriculados respondieron que siempre la UNU tiene atenuantes de las limitaciones económicas con sus alumnos. El 20.9% de los estudiantes matriculados respondieron que casi siempre la UNU tiene atenuantes de limitaciones económicas con sus alumnos. El 10.0% de los estudiantes matriculados respondieron que a veces la UNU tiene atenuantes de las limitaciones económicas con sus alumnos. El 1.8% de los estudiantes matriculados respondieron que

**SA** Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

**5/24****SUBMITTED TEXT**

68 WORDS

**66% MATCHING TEXT**

68 WORDS

Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 3 1,3 1,3 1,3 Casi nunca 5 2,1 2,1 3,3 A veces 7 2,9 2,9 6,3 Casi siempre 13 5,4 5,4 11,7 Siempre 212 88,3 88,3 100,0 Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 12 Análisis: Para analizar los resultados se tomó una muestra

Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 3 2,7 2,7 2,7 Rara vez 6 5,5 5,5 8,2 A veces 12 10,9 10,9 19,1 Casi siempre 69 62,7 62,7 81,8 Siempre 20 18,2 18,2 100,0 Total 110 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable Programa de aprendizaje – servicio. Fuente: Elaboración propia Figura 10 57 Análisis: Para el se utilizó una muestra

**SA** Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)**6/24****SUBMITTED TEXT**

67 WORDS

**76% MATCHING TEXT**

67 WORDS

Tabla 13. Capacidad de respuesta 83 Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Casi nunca 2 ,8 ,8 A veces 3 1,3 1,3 2,1 Casi siempre 229 95,4 95,4 97,5 Siempre 6 2,5 2,5 100,0 Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 13 Análisis: Para

Tabla 4. Capacidad de respuesta a la Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 3 2,7 2,7 2,7 Rara vez 5 4,5 4,5 7,3 veces 8 7,3 7,3 14,5 Casi siempre 31 28,2 28,2 42,7 Siempre 63 57,3 57,3 100,0 Total 110 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable Programa de aprendizaje – servicio. Fuente: Elaboración propia Figura 4 Para

**SA** Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)**7/24****SUBMITTED TEXT**

48 WORDS

**34% MATCHING TEXT**

48 WORDS

El 2.5% de los colaboradores 84 respondieron que siempre los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán. El 95.4% de los colaboradores respondieron que casi siempre los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán. El 1.3% de los colaboradores respondieron que a veces los

El 6.4% de los estudiantes respondieron que siempre los contenidos científicos que se imparten actualmente son útiles. El 90.9% de los estudiantes matriculados respondieron que casi siempre los contenidos científicos que se imparten actualmente son útiles. El 2.7% de los estudiantes matriculados respondieron que a veces los

**SA** Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

**8/24****SUBMITTED TEXT**

70 WORDS

**75% MATCHING TEXT**

70 WORDS

Tabla 14. Capacidad de respuesta 85 Frecuencia  
 Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado  
 Válidos Nunca 4 1,7 1,7 1,7 Casi nunca 5 2,1 2,1 3,8 A  
 veces 16 6,7 6,7 10,4 Casi siempre 18 7,5 7,5 17,9 Siempre  
 197 82,1 82,1 100,0 Total 240 100,0 100,0 Nota:  
 Dimensión correspondiente a la variable calidad de  
 atención Fuente: Elaboración propia Figura 14 Análisis:  
 Para

Tabla 4. Capacidad de respuesta a la Frecuencia  
 Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado  
 Válidos Nunca 3 2,7 2,7 2,7 Rara vez 5 4,5 4,5 7,3 A veces  
 8 7,3 7,3 14,5 Casi siempre 31 28,2 28,2 42,7 Siempre 63  
 57,3 57,3 100,0 Total 110 100,0 100,0 Nota: Dimensión  
 correspondiente a la variable Programa de aprendizaje –  
 servicio. Fuente: Elaboración propia Figura 4 Para

**SA** Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)**9/24****SUBMITTED TEXT**

65 WORDS

**34% MATCHING TEXT**

65 WORDS

El 82.1% de los colaboradores 86 respondieron que  
 siempre los trabajadores atienden en forma rápida los  
 pedidos. El 7.5% de los colaboradores respondieron que  
 casi siempre los trabajadores atienden en forma rápida  
 los pedidos. El 6.7% de los colaboradores respondieron  
 que a veces los trabajadores atienden en forma rápida los  
 pedidos. El 2.1% de los colaboradores respondieron que  
 casi nunca los

El 91.8% de los estudiantes respondieron que siempre los  
 métodos de evaluación son los adecuados. El 4.5% de los  
 estudiantes matriculados respondieron que casi siempre  
 los métodos de evaluación son los adecuados. El 1.8% de  
 los estudiantes matriculados respondieron que a veces  
 los métodos de evaluación son los adecuados. El 1.8% de  
 los estudiantes matriculados respondieron que nunca los

**SA** Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)**10/24****SUBMITTED TEXT**

70 WORDS

**75% MATCHING TEXT**

70 WORDS

Tabla 15. 87 Capacidad de respuesta Frecuencia  
 Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado  
 Válidos Nunca 8 3,3 3,3 3,3 Casi nunca 16 6,7 6,7 10,0 A  
 veces 19 7,9 7,9 17,9 Casi siempre 174 72,5 72,5 90,4  
 Siempre 23 9,6 9,6 100,0 Total 240 100,0 100,0 Nota:  
 Dimensión correspondiente a la variable calidad de  
 atención Fuente: Elaboración propia Figura 15 Análisis:  
 Para

Tabla 4. Capacidad de respuesta a la Frecuencia  
 Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado  
 Válidos Nunca 3 2,7 2,7 2,7 Rara vez 5 4,5 4,5 7,3 A veces  
 8 7,3 7,3 14,5 Casi siempre 31 28,2 28,2 42,7 Siempre 63  
 57,3 57,3 100,0 Total 110 100,0 100,0 Nota: Dimensión  
 correspondiente a la variable Programa de aprendizaje –  
 servicio. Fuente: Elaboración propia Figura 4 Para

**SA** Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)

11/24	SUBMITTED TEXT	71 WORDS	66% MATCHING TEXT	71 WORDS
	<p>Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 3 1,3 1,3 1,3 Casi nunca 4 1,7 1,7 2,9 A veces 8 3,3 3,3 6,3 Casi siempre 15 6,3 6,3 12,5 Siempre 210 87,5 87,5 100,0 Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 16 Análisis: 90 Para analizar los resultados se tomó una muestra</p>			<p>Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 3 2,7 2,7 2,7 Rara vez 6 5,5 5,5 8,2 A veces 12 10,9 10,9 19,1 Casi siempre 69 62,7 62,7 81,8 Siempre 20 18,2 18,2 100,0 Total 110 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable Programa de aprendizaje – servicio. Fuente: Elaboración propia Figura 10 Para el se utilizó una muestra</p>
	<p><b>SA</b> Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)</p>			

12/24	SUBMITTED TEXT	67 WORDS	66% MATCHING TEXT	67 WORDS
	<p>Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 11 4,6 4,6 4,6 Casi nunca 10 4,2 4,2 8,8 A veces 15 6,3 6,3 15,0 Casi siempre 180 75,0 75,0 90,0 Siempre 24 10,0 10,0 100,0 Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 17 Análisis: Para analizar los resultados se tomó una muestra</p>			<p>Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 3 2,7 2,7 2,7 Rara vez 6 5,5 5,5 8,2 A veces 12 10,9 10,9 19,1 Casi siempre 69 62,7 62,7 81,8 Siempre 20 18,2 18,2 100,0 Total 110 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable Programa de aprendizaje – servicio. Fuente: Elaboración propia Figura 10 57 Análisis: Para el se utilizó una muestra</p>
	<p><b>SA</b> Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)</p>			

13/24	SUBMITTED TEXT	71 WORDS	66% MATCHING TEXT	71 WORDS
	<p>Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 1 ,4 ,4 ,4 Casi nunca 4 1,7 1,7 2,1 A veces 5 2,1 2,1 4,2 Casi siempre 7 2,9 2,9 7,1 Siempre 223 92,9 92,9 100,0 Total 240 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 18 94 Análisis: Para analizar los resultados se tomó una muestra</p>			<p>Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido Porcentaje acumulado Válidos Nunca 3 2,7 2,7 2,7 Rara vez 6 5,5 5,5 8,2 A veces 12 10,9 10,9 19,1 Casi siempre 69 62,7 62,7 81,8 Siempre 20 18,2 18,2 100,0 Total 110 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable Programa de aprendizaje – servicio. Fuente: Elaboración propia Figura 10 57 Análisis: Para el se utilizó una muestra</p>
	<p><b>SA</b> Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)</p>			

14/24	SUBMITTED TEXT	156 WORDS	77% MATCHING TEXT	156 WORDS
	<p>Recuento 75 36 111 Frecuencia esperada 67,1 43,9 111,0 % del total 31,3% 15,0% 46,3% Siempre Recuento 70 59 129 Frecuencia esperada 77,9 51,1 129,0 % del total 29,2% 24,6% 53,8% 96 Total Recuento 145 95 240 Frecuencia esperada 145,0 95,0 240,0 % del total 60,4% 39,6% 100,0% Pruebas de chi-cuadrado Valor gl Sig. asintótica (bilateral) Sig. exacta (bilateral) Sig. exacta (unilateral) Chi-cuadrado de Pearson 4,416 a 1 ,036 Corrección por continuidad b 3,877 1 ,049 Razón de verosimilitudes 4,445 1 ,035 Estadístico exacto de Fisher ,047 ,024 Asociación lineal por lineal 4,397 1 ,036 N de casos válidos 240 INTERPRETACIÓN En el análisis el grado de significancia fue de 0.036 &gt; 0.05, por tal motivo se aceptará la hipótesis alternativa, es decir que la</p>		<p>Recuento 5 13 18 Frecuencia esperada 2,4 15,6 18,0 % del Totalmente de acuerdo Recuento 7 65 72 Frecuencia esperada 9,6 62,4 72,0 % del total 7,8% 72,2% 80,0% Total Recuento 12 78 90 Frecuencia esperada 12,0 78,0 90,0 % del total 13,3% 86,7% 100,0% Pruebas de chi-cuadrado Valor gl Sig. asintótica (bilateral) Sig. exacta (bilateral) Sig. exacta (unilateral) Chi-cuadrado de Pearson 4,063 a 1 ,044 Corrección por continuidad b 2,650 1 ,104 Razón de verosimilitudes 3,484 1 ,062 Estadístico exacto de Fisher ,058 ,058 Asociación lineal por lineal 4,017 1 ,045 N de casos válidos 90 Para el análisis inferencia de obtuvo un valor de significancia de 0.044 menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir que la</p>	
	SA Tesis Final - Mabel Vela.pdf (D120112325)			

15/24	SUBMITTED TEXT	40 WORDS	76% MATCHING TEXT	40 WORDS
	<p>año 2022. GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA 97 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA I H1: La organización se relaciona directamente con</p>		<p>año 2021. GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA 122 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2 H1: La intencionalidad didáctica se relaciona significativamente con</p>	
	SA Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)			

16/24	SUBMITTED TEXT	156 WORDS	76% MATCHING TEXT	156 WORDS
	<p>Total A veces Casi siempre Siempre ORGANIZACIÓN A veces Recuento 1 2 1 4 Frecuencia esperada ,0 2,4 1,6 4,0 % del total 0,4% 0,8% 0,4% 1,7% Casi siempre Recuento 0 102 58 160 Frecuencia esperada ,7 96,0 63,3 160,0 % del total 0,0% 42,5% 24,2% 66,7% Siempre Recuento 0 40 36 76 Frecuencia esperada ,3 45,6 30,1 76,0 98 % del total 0,0% 16,7% 15,0% 31,7% Total Recuento 1 144 95 240 Frecuencia esperada 1,0 144,0 95,0 240,0 % del total 0,4% 60,0% 39,6% 100,0% Pruebas de chi-cuadrado Valor gl Sig. asintótica (bilateral) Chi-cuadrado de Pearson 61,957 a 4 ,000 Razón de verosimilitudes 11,149 4 ,025 Asociación lineal por lineal 4,207 1 ,040 N de casos válidos 240 INTERPRETACIÓN En el análisis el grado de significancia fue de 0.000 &gt; 0.05, por tal motivo se aceptará la hipótesis alternativa, es decir que la</p>		<p>Total A veces Casi siempre Siempre Intencionalidad solidaria A veces Recuento 0 4 0 4 Frecuencia esperada ,3 1,6 2,1 4,0 % del total 0,0% 3,6% 0,0% 3,6% Casi siempre Recuento 2 9 26 37 Frecuencia esperada 2,7 14,5 19,8 37,0 % del total 1,8% 8,2% 23,6% 33,6% Siempre Recuento 6 30 33 69 Frecuencia esperada 5,0 27,0 37,0 69,0 % del total 5,5% 27,3% 30,0% 62,7% Total Recuento 8 43 59 110 Frecuencia esperada 8,0 43,0 59,0 110,0 % del total 7,3% 39,1% 53,6% 100,0% Pruebas de chi-cuadrado Valor gl Sig. asintótica (bilateral) Chi-cuadrado de Pearson 11,349 a 4 ,023 Razón de verosimilitudes 12,793 4 ,012 Asociación lineal por lineal ,715 1 ,398 N de casos válidos 110 121 INTERPRETACIÓN El valor de de la general es de 0.023 &gt; 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa se rechaza la hipótesis nula, es decir que la</p>	
	SA Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)			

17/24	SUBMITTED TEXT	157 WORDS	76% MATCHING TEXT	157 WORDS
	<p>Total A veces Casi siempre Siempre ADMINISTRACIÓN A veces Recuento 0 3 9 12 Frecuencia esperada ,1 7,2 4,8 12,0 % del total 0,0% 1,3% 3,8% 5,0% Casi siempre Recuento 1 35 20 56 Frecuencia esperada ,2 33,6 22,2 56,0 % del total 0,4% 14,6% 8,3% 23,3% Siempre Recuento 0 106 66 172 Frecuencia esperada ,7 103,2 68,1 172,0 100 % del total 0,0% 44,2% 27,5% 71,7% Total Recuento 1 144 95 240 Frecuencia esperada 1,0 144,0 95,0 240,0 % del total 0,4% 60,0% 39,6% 100,0% Pruebas de chi-cuadrado Valor gl Sig. asintótica (bilateral) Chi-cuadrado de Pearson 9,948 a 4 ,041 Razón de verosimilitudes 9,477 4 ,050 Asociación lineal por lineal 1,677 1 ,195 N de casos válidos 240 INTERPRETACIÓN En el análisis el grado de significancia fue de 0.041 &gt; 0.05, por tal motivo se aceptará la hipótesis alternativa, es decir que la</p>		<p>Total A veces Casi siempre Siempre Intencionalidad solidaria A veces Recuento 0 4 0 4 Frecuencia esperada ,3 1,6 2,1 4,0 % del total 0,0% 3,6% 0,0% 3,6% Casi siempre Recuento 2 9 26 37 Frecuencia esperada 2,7 14,5 19,8 37,0 % del total 1,8% 8,2% 23,6% 33,6% Siempre Recuento 6 30 33 69 Frecuencia esperada 5,0 27,0 37,0 69,0 % del total 5,5% 27,3% 30,0% 62,7% Total Recuento 8 43 59 110 Frecuencia esperada 8,0 43,0 59,0 110,0 % del total 7,3% 39,1% 53,6% 100,0% Pruebas de chi-cuadrado Valor gl Sig. asintótica (bilateral) Chi-cuadrado de Pearson 11,349 a 4 ,023 Razón de verosimilitudes 12,793 4 ,012 Asociación lineal por lineal ,715 1 ,398 N de casos válidos 110 121 INTERPRETACIÓN El valor de de la general es de 0.023 &gt; 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa se rechaza la hipótesis nula, es decir que la</p>	
	<p><b>SA</b> Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)</p>			

18/24	SUBMITTED TEXT	39 WORDS	68% MATCHING TEXT	39 WORDS
	<p>la Municipalidad Provincial de Aguaytia en el año 2022. GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA 101 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA III H1: La</p>		<p>la municipalidad en el Distrital Yarinacocha, 2021. GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA 78 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA III H1: La</p>	
	<p><b>SA</b> Tesis Final - Henry Del Castillo Pinchi y Paolo Gómez Shavier.pdf (D134788136)</p>			

19/24	SUBMITTED TEXT	157 WORDS	70% MATCHING TEXT	157 WORDS
	<p>A veces Recuento 2 8 6 16 Frecuencia esperada ,2 9,5 6,3 16,0 % del total 0,8% 3,3% 2,5% 6,7% Casi siempre Recuento 0 37 24 61 Frecuencia esperada ,8 36,3 23,9 61,0 % del total 0,0% 15,4% 10,0% 25,4% Siempre Recuento 1 98 64 163 102 Frecuencia esperada 2,0 97,1 63,8 163,0 % del total 0,4% 40,8% 26,7% 67,9% Total Recuento 3 143 94 240 Frecuencia esperada 3,0 143,0 94,0 240,0 % del total 1,3% 59,6% 39,2% 100,0% Pruebas de chi-cuadrado Valor gl Sig. asintótica (bilateral) Chi-cuadrado de Pearson 17,769 a 4 ,001 Razón de verosimilitudes 8,080 4 ,089 Asociación lineal por lineal ,458 1 ,499 N de casos válidos 240 INTERPRETACIÓN En el análisis el grado de significancia fue de 0.001 &gt; 0.05, por tal motivo se aceptará la hipótesis alternativa, es decir que la tecnología de la información se relaciona directamente con</p>		<p>A veces Recuento 0 1 2 0 3 Frecuencia esperada ,0 ,2 1,9 ,9 3,0 % del total 0,0% 0,9% 1,8% 0,0% 2,7% Casi siempre Recuento 0 4 13 15 32 Frecuencia esperada ,3 2,3 19,8 9,6 32,0 % del total 0,0% 3,6% 11,8% 13,6% 29,1% Siempre Recuento 1 3 53 18 75 Frecuencia esperada ,7 5,5 46,4 22,5 75,0 % del total 0,9% 2,7% 48,2% 16,4% 68,2% Total Recuento 1 8 68 33 110 Frecuencia esperada 1,0 8,0 68,0 33,0 110,0 % del total 0,9% 7,3% 61,8% 30,0% 100,0% Pruebas de chi-cuadrado Valor gl Sig. asintótica (bilateral) Chi-cuadrado de Pearson 13,699 a 6 ,033 Razón de verosimilitudes 13,479 6 ,036 Asociación lineal por lineal ,098 1 ,755 N de casos válidos 110 123 INTERPRETACIÓN El valor de de la hipótesis general es de 0.033 &gt; 0.05 por lo se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula, es que la intencionalidad didáctica se relaciona significativamente con</p>	
	<p><b>SA</b> Tesis Final - Félix Navarro Janampa (2).pdf (D114922473)</p>			

<b>20/24</b>	<b>SUBMITTED TEXT</b>	33 WORDS	<b>100% MATCHING TEXT</b>	33 WORDS
<p>GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA 99 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA II H1: La</p> <p><b>SA</b> Tesis Final - Andugar Kevin Soto Soto.pdf (D119466660)</p>		<p>GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA 88 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA II H1: La</p>		
<b>21/24</b>	<b>SUBMITTED TEXT</b>	16 WORDS	<b>100% MATCHING TEXT</b>	16 WORDS
<p>Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw Hill Interamericana.</p> <p><b>SA</b> Tesis Final - JUNIOR RIOS CHAVEZ Y PAULINA MISHEL RUBIO GONZALES.pdf (D123021656)</p>		<p>Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: McGraw-Hill Interamericana, 2004,</p>		
<b>22/24</b>	<b>SUBMITTED TEXT</b>	16 WORDS	<b>83% MATCHING TEXT</b>	16 WORDS
<p>Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Lima, Perú: San Marcos. Cobarsi, J. (2013).</p> <p><b>SA</b> TESIS-GUERRERO ROBERTO-ANTIPLAGIO.docx (D141631757)</p>				
<b>23/24</b>	<b>SUBMITTED TEXT</b>	83 WORDS	<b>29% MATCHING TEXT</b>	83 WORDS
<p>con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022. c) Determinar en qué medida la tecnología de la información se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022. a) La organización se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022. b) La administración se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Aguaytia 2022. c) La tecnología de la información se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la</p> <p><b>SA</b> Tesis Final - Daniel Lozano R 2021 ok.pdf (D118466860)</p>		<p>con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020. 1.4. HIPÓTESIS 1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL Uso la Tecnología de la Información y Comunicación con la Calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, se relaciona significativamente. 1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS - Las técnicas de la Tic con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, se relaciona significativamente. - El aspecto social, ético y moral con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, se relaciona significativamente. - La Gestión con la calidad de servicio en la</p>		
<b>24/24</b>	<b>SUBMITTED TEXT</b>	21 WORDS	<b>65% MATCHING TEXT</b>	21 WORDS
<p>Hernández, R; &amp; Mendoza, C. (2018) Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A:</p> <p><b>SA</b> Tesis Final - Miguel Astucuri Pariachi ARREGLADO.pdf (D135757824)</p>		<p>Hernández Sampieri, R., &amp; Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa , cualitativa y mixta. Mexico: McGraw-HILL INTERAMRICANA EDITORES, S.A.</p>		

