



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**  
**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA**  
**CALIDAD DE SERVICIO EN LA BIBLIOTECA**  
**MUNICIPAL ABEL RAMOS PEREA DISTRITO DE**  
**SANTIAGO-CUSCO 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS**  
**GLOBALES**

**AUTOR:**  
**Bach. ANDRADE BELLIDO, YOVANA**

**LIMA – PERÚ**  
**2019**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dr. JUSTINIANO, AYBAR HUAMANI**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG**  
Presidente

---

**Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA**  
Secretario

---

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A mi Madre en el cielo, a Sergio y mis hijos, por su cariño, comprensión, paciencia y apoyo moral e incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente y por sobre todas las cosas a Dios y la Virgen, a las personas que siempre estuvieron apoyándome y motivándome para seguir adelante, A la Universidad Privada TELESUP por darnos la oportunidad de estudiar y superarnos profesionalmente.

A nuestro asesor de tesis. Al Dr. Justiniano Aybar Huamaní, por brindarnos su constante apoyo de Asesoramiento, incondicional y profesional.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis es de enfoque cuantitativo. Es una investigación básica que se ubica en el nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental: transversal: correlacional. La población estuvo conformada por 300 usuarios que hacen uso del servicio de la Biblioteca municipal Abel Ramos Perea del Distrito de Santiago-Cusco 2019, se utilizó un muestreo probabilístico de tipo aleatoria, es decir el tamaño muestra estuvo representado por 165 usuarios que hacen uso del servicio de la Biblioteca municipal Abel Ramos Perea del Distrito de Santiago-Cusco., se utilizó como instrumentos dos cuestionarios, con un nivel de significancia de 0.874 para la variable gestión administrativa y 0.877 para la variable calidad de servicios de acuerdo al Alpha de Cronbach.

Los resultados concluyeron según la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019, con una relación de  $Rho = 0,919$ , correlación positiva muy alta y una significancia de  $p = 0,000 < 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de  $153.241 > 3.8416$ , de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$  ( $p < 0.000$  menor que  $p < 0.05$ ).

**Palabras clave:** gestión administrativa, calidad de servicios.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and quality of service in the Municipal Library "Abel Ramos Perea", Santiago-Cusco-2019.

The methodology used to prepare this thesis is quantitative approach. It is a basic investigation that is located at the descriptive and correlational level. The research design is non-experimental: transversal: correlational. The population was made up of 300 users who use the service of the Abel Ramos Perea Municipal Library of the District of Santiago-Cusco 2019, a probabilistic random sampling was used, that is, the sample size was represented by 165 users who make use of the service of the Municipal Library Abel Ramos Perea of the District of Santiago-Cusco., two questionnaires were used as instruments, with a level of significance of 0.874 for the variable administrative management and 0.877 for the variable quality of services according to the Cronbach alpha.

The results concluded according to Spearman's correlation test that there is a significant relationship between administrative management and quality of service in the Municipal Library "Abel Ramos Perea", Santiago-Cusco-2019, with a ratio of  $Rho = 0.919$ , very positive correlation high and a significance of  $p = 0.000 < 0.05$ ,  $H_0$  was rejected, also according to the Chi square test a value of  $153.241 > 3.8416$  is evidenced, according to the probability of the value and degree of freedom, which was rejected  $H_0$  and  $H_1$  were accepted ( $p < 0.000$  less than  $p < 0.05$ ).

**Keywords:** administrative management, quality of services.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>ASESOR DE TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>JURADO EXAMINADOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>16</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	16
1.2. Formulación del problema .....	19
1.2.1. Problema general .....	19
1.2.2. Problemas específicos .....	19
1.3. Justificación del estudio .....	20
1.3.1. Justificación Teórica .....	20
1.3.2. Justificación Práctica .....	20
1.3.3. Justificación metodológica .....	21
1.3.4. Justificación social .....	21
1.4. Objetivos de la investigación .....	21
1.4.1. Objetivo general .....	21
1.4.2. Objetivos específicos .....	21
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>23</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	23
2.1.1. Antecedentes Nacionales .....	23
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	26
2.2. Bases teóricas .....	28
2.2.1. Gestión administrativa .....	28

2.2.2. Calidad de servicio.....	36
2.3. Definiciones de términos básicos.....	44
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>47</b>
3.1 Hipótesis de la investigación .....	47
3.1.1. Hipótesis general .....	47
3.1.2. Hipótesis específicas .....	47
3.2. Variable de estudio.....	47
3.2.1. Definición conceptual.....	47
3.2.2. Definición operacional.....	48
3.3 Tipo y Nivel de Investigación.....	49
3.3.1. Tipo de Investigación.....	49
3.3.2. Nivel de Investigación.....	49
3.4. Diseño de la investigación.....	50
3.5. Población y muestra del estudio.....	51
3.5.1. Población.....	51
3.5.2. Muestra.....	52
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	53
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	53
3.6.3. Validez y confiabilidad .....	56
3.7. Métodos y análisis de datos .....	60
3.8. Aspectos éticos .....	61
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>63</b>
4.1. Estadística descriptiva.....	63
4.1.1. Resultados de las dimensiones y variables calidad de servicios....	63
4.1.2. Resultados de las dimensiones y variable calidad de servicios.	68
4.2. Contrastación de las hipótesis según la correlación de Rho de Spearman.....	73
4.2.1. Hipótesis general.....	73
4.2.2. Hipótesis específica 1.....	75
4.2.3. Hipótesis específica 2.....	77
4.2.4. Hipótesis específica 3.....	79
4.2.5. Hipótesis específica 4.....	81

4.3. Contrastación de las hipótesis según el Chi Cuadrado. ....	82
4.3.1. Hipótesis general. ....	83
4.3.2. Hipótesis específica 1 .....	85
4.3.3. Hipótesis específica 2 .....	87
4.3.4. Hipótesis específica 3 .....	89
4.3.5. Hipótesis específica 4 .....	91
<b>V. DISCUSIONES .....</b>	<b>93</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>97</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>99</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>101</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>104</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	105
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	106
Anexo 3: Instrumento .....	108
Anexo 4: Validación de instrumentos .....	112
Anexo 5: Matriz de datos .....	122
Anexo 6. Propuesta de valor.....	130

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Ficha técnica 1: Cuestionario de variable gestión administrativa .....	54
Tabla 2.	Baremación de la variable de estudio gestión administrativa .....	55
Tabla 3.	Ficha técnica 2: Cuestionario de variable calidad de servicios.....	55
Tabla 4.	Baremación de la variable de estudio calidad de servicios .....	56
Tabla 5.	Proceso de validación de los instrumentos por juicios de expertos.....	57
Tabla 6.	Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento gestión administrativa .....	58
Tabla 7.	Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento calidad de servicios. ....	59
Tabla 8.	Lectura de la prueba estadística la correlación de Rho Spearman. ....	60
Tabla 9.	Distribución de probabilidades de la prueba estadística del Chi cuadrado. .	61
Tabla 10.	Frecuencia estadística de la variable gestión administrativa en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.....	63
Tabla 11.	Frecuencias estadísticas de la dimensión etapa de planificación en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.....	64
Tabla 12.	Frecuencia estadística de la dimensión etapa de organización en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.....	65
Tabla 13.	Frecuencia estadística de la dimensión etapa de dirección en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.....	66
Tabla 14.	Frecuencia estadística de la dimensión etapa de control en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019. ....	67
Tabla 15.	Frecuencia estadística de la variable calidad de servicios en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019. ....	68
Tabla 16.	Frecuencia estadística de la dimensión servicio de confiabilidad en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.....	69
Tabla 17.	Frecuencia estadística de la dimensión servicio de sensibilidad en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.....	70
Tabla 18.	Frecuencia estadística de la dimensión servicio de empatía en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.....	71
Tabla 19.	Prueba de normalidad de la variable y dimensiones para determinar el uso del procedo estadístico.....	72

Tabla 20. Correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019 .....	73
Tabla 21. Correlación de Spearman entre la etapa de planificación y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019. ....	75
Tabla 22. Correlación de Spearman entre la etapa de organización y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019. ....	77
Tabla 23. Correlación de Spearman entre la etapa de dirección y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019. ....	79
Tabla 24. Correlación de Spearman entre la etapa de control y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019. ....	81
Tabla 25. Tabla de contingencia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019. ....	83
Tabla 26. Tabla de contingencia entre la etapa de planificación y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019. ....	85
Tabla 27. Tabla de contingencia entre la etapa de organización y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019. ....	87
Tabla 28. Tabla de contingencia entre la etapa de dirección y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.....	89
Tabla 29. Tabla de contingencia entre la etapa de control y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019. ....	91

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Gestión administrativa en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.....	63
Figura 2. Etapa de planificación en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.....	64
Figura 3. Etapa de organización en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.....	65
Figura 4. Etapa de dirección en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.....	66
Figura 5. Etapa de control en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.....	67
Figura 6. Calidad de servicios en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.....	68
Figura 7. Servicio de confiabilidad en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.....	69
Figura 8. Servicio de sensibilidad en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.....	70
Figura 9. Servicio de empatía en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.....	71
Figura 10. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento. ....	74
Figura 11. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento. ....	76
Figura 12. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento. ....	78
Figura 13. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento. ....	80
Figura 14. Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento. ....	82

## INTRODUCCIÓN

La intención del presente trabajo de investigación es generar reflexión sobre el conocimiento de la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio en toda organización pública o privada, considerando su importancia como una buena función administrativa y efectiva para la realización de los objetivos institucionales y primordialmente brindando al usuario un servicio de calidad y así formar nuevos conocimientos en la persona y los usuarios.

Por lo tanto, el reto continuo es tener una gestión administrativa moderna para lo cual se debe conocer cómo se lleva a cabo la gestión y cómo se realiza la calidad de servicio en la institución, lo cual se puede obtener de la interacción del ciudadano o usuario que usa el servicio con la institución, y así conocer si las actividades de gestión han suministrado de forma inmediata y permanente su requerimiento, y si se ha dado a la satisfacción de sus necesidades del usuario o ciudadano, ya que la sociedad es el destino final y se debe llegar a satisfacer las necesidades públicas y lograr con ello el bien general.

El presente trabajo de investigación, está desarrollado y estructurado a través de los siguientes capítulos:

El primer capítulo, se presenta el planteamiento del problema, donde se detallada la situación problemática sobre las variables de estudio gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019, asimismo se detallado objetivo general y específico que determina el grado de influencia entre las dimensiones de la variable independiente y la variable dependiente.

El segundo capítulo, aborda el marco teórico, se citan los antecedentes de los autores de tesis nacionales e internaciones, mostrando las conclusiones de cada uno de ellos y los resultados de sus investigaciones. Así mismo, se cuenta con las bases teóricas de acuerdo a las variables de estudio según los autores utilizados.

El tercer capítulo, comprende el marco metodológico, donde se detallada las hipótesis de investigación, las variables de estudios según su operacionalización, asimismo se fundamenta el tipo y nivel de investigación de acuerdo a las teorías existentes, por otro lado, considera el diseño de investigación, población, muestra, instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad y análisis estadísticos.

El cuarto capítulo, se analiza los resultados, en este capítulo se ejecuta los resultados y el análisis estadístico en el que se determina que la Rotación de Personal y la Productividad del Personal influyen significativamente.

El capítulo cinco, se presenta el proceso de discusión de acuerdos a los resultados obtenidos, a fin de comparar con los antecedentes nacionales e internacionales de acuerdo a sus conclusiones.

El capítulo seis, trata sobre las conclusiones de la investigación de acuerdo a los objetivos generales y específicos planteados.

Asimismo, el capítulo siete, comprende las recomendaciones, según las conclusiones obtenidas. Finalmente se detalla las fuentes de informaciones y anexos.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La Primera Biblioteca del mundo, construida en el palacio real de Nínive, cerca de lo que hoy es Mosul, contaba con 22.000 tablillas de arcilla que revelaban todos los conocimientos de la época. Había tablillas de ciencia, religión, gramática e incluso de magia, Entre sus libros se encontraba el Poema de Gilgamesh, luego vendría la Biblioteca pública de Atenas, la Biblioteca de Alejandría era la primera que tuvo una cantidad masiva de obras. Fundada en el siglo II a.c. por Ptolomeo I, tenía la friolera de 900.000 manuscritos de todas las variedades.

En 1996 se abrió una versión moderna de la Biblioteca de Alejandría en Alejandría.

En América Latina Fundada el 9 de enero de 1777, la Biblioteca Nacional de Colombia fue la primera biblioteca pública en América Latina. Su primer fondo bibliográfico estuvo conformado por la colección que perteneció a los padres jesuitas, expulsados de los dominios de España por Carlos III en 1767. Hoy, gracias a la primera Ley de Depósito legal, promulgada en el país en 1834, es la casa de la producción intelectual de los colombianos, con más de 3.100.000 volúmenes en formatos impreso y digital.

En el Perú un mes después de haber proclamado la independencia del Perú, el 28 de agosto de 1821, el general don José de San Martín firmó el decreto de creación de la Biblioteca Nacional y el 17 de setiembre de 1822 se inauguró la Biblioteca Nacional del Perú con 11,256 volúmenes que procedían de la antigua biblioteca de los jesuitas y de donaciones particulares.

Actualmente. la sede principal de la Biblioteca Nacional se encuentra en la cuarta cuadra de la avenida Abancay, en el Centro de Lima, que a lo largo de su historia enfrentó duros momentos como el ingreso de las tropas realistas entre 1823 y 1824, ocasionando la pérdida de gran parte de la colección con la que contaba al momento de su inauguración. Otro momento duró que pasó fue el saqueo de libros cuando chilenos, durante la Guerra del Pacífico, ocuparon diversos edificios públicos. A fines de noviembre de 1883, Ricardo Palma fue

nombrado director de la Biblioteca Nacional, quien al informar que quedaban poco más de 700 libros, él mismo, casi en solitario y personalmente, realizó una campaña de recolección de libros de casa en casa, lo cual le llevó a ganarse el sobrenombre del "bibliotecario mendigo". En 1884 pidió la devolución del material sustraído a Chile, y después de un tiempo retornaron al país 10,000 libros, Un hecho trágico ocurrió el 10 de mayo de 1943: un incendio destruyó valiosísimo material de la Biblioteca. Las llamas consumieron 10,000 volúmenes empastados, 4 mil sin empastar y 40,000 manuscritos incluyendo grandes colecciones e incunables.

En 1986, durante la dirección de Juan Mejía Baca, se consigue el terreno para la futura nueva sede de la biblioteca, cuya construcción se inició en 1992, siendo concluida e inaugurada la nueva sede, distrito de San Borja, en 2006.

Héctor López Martínez ejercerá muy brevemente el cargo de director durante 1983, sin embargo, inicia el proceso para obtener la autonomía de la Biblioteca Nacional. Durante la gestión de Franklin Pease García Irigoyen, 1983-1986, se implementa un laboratorio de microfilmación con la cooperación internacional, se incrementa notablemente la colección de incunables y libros raros, además de organizarse administrativamente el Sistema Nacional de Bibliotecas. El 18 de agosto de 1986 asume la Dirección Juan Mejía Baca, librero y editor reconocido de entonces, con quien se logra la autonomía económica, administrativa y técnica de la Biblioteca, se publica la Colección Perú libros, en 12 pequeños tomos, y se inician los trabajos editoriales para la futura publicación de la Biblioteca Básica Peruana.

En 1991 se promueve la renovación de su organización e infraestructura, nombrándose una comisión presidida por su director, Pedro Gjurinovic, (1991-1992), tarea que luego será asumida por Martha Fernández (1992-2001). En esa década se fortaleció la organización, remodelando su local, renovando las colecciones, mejorando los servicios bibliotecarios y expandiendo notablemente el ámbito de influencia del Sistema Nacional de Bibliotecas. Se actualizó la Ley de Depósito Legal y se puso en funcionamiento la Agencia ISBN.

En el año 2001, Sinesio López Jiménez asume la dirección y se propone el objetivo de integrar a la Biblioteca Nacional en un mundo globalizado,

poniendo énfasis en la difusión de información y la conservación efectiva de su patrimonio bibliográfico-documental, además de impulsar la construcción de la nueva sede institucional del primer repositorio bibliográfico documental del país.

El desarrollo de las ciencias y la tecnología han provocado herramientas como la computadora y el internet; más, la falta de educación de usuarios, (imposición de la tecnología) se han convertido no sólo en una herramienta de trabajo en las diferentes disciplinas incluso en las mismas unidades de información (Bibliotecas) establecimientos educativos en general y la misma casa, sino también trae consigo un fenómeno que absorbe el tiempo, recursos económicos, la comprensión, el gusto y amor a la lectura, incluso el acercamiento al formato impreso que es el libro. En tal sentido, el facilismo, especialmente en los estudiantes que está a la orden del día, no es menos cierto que el arte de pensar, de conjugar con la comprensión y por tanto de responder con visión crítica y constructiva refleja la falta de interés y la pérdida de los valores, En ese entender es muy importante la implementación de Bibliotecas.

En el Distrito de Santiago de la Provincia y Departamento del Cusco se cuenta con una Biblioteca Municipal pública denominada “Abel Ramos Perea” creada en el año 1960 y entro en funcionamiento con 30 libros y 20 a más usuarios que concurrían a diario entre ellos estudiantes de secundaria y universitarios de esas épocas.

Hoy en día se muestra en la lectura e investigación costumbres y tradiciones el cual constituye todo un conjunto o un grupo social, comunidad o un pueblo, la cultura por la lectura es reconocida aprehendida y aprovechada socialmente en el Distrito de Santiago con el objetivo de buscar el desarrollo intelectual y de conocimiento de las personas y de esta forma conseguir el mejoramiento del nivel de vida promoviendo la cultura de información, investigación, educación fortaleciendo la lectura y el desarrollo de las capacidades de los usuarios que acuden a las biblioteca Pública Municipal “Abel Ramos Perea” del Distrito de Santiago, el cual alberga en su interior 4596 volúmenes de libros diversos en su mayoría donaciones por Organizaciones no Gubernamentales y Vecinos del Distrito, así como el Ministerio de Cultura, atendiendo cada día entre 70 a 80 usuarios que hacen uso y lectura.

Actualmente la Biblioteca pública Municipal del Distrito de Santiago muestra algunas limitaciones y el problema es múltiple con carencias a nivel de una administración adecuada por el personal que da el servicio así como la calidad de servicio a los usuarios que visitan a diario para hacer uso de la Biblioteca, considerando que cuenta con una adecuada infraestructura, mobiliario, diversidad de bibliografía, computadoras y tecnología para el uso de una adecuada administración y atención, la idea del estudio surge por el interés de conocer la gestión administrativa y la relación que tiene con la calidad de servicio en la biblioteca municipal Abel Ramos Perea del Distrito de Santiago de la Región Cusco, En el presente estudio se visualizaran problemas como la falta de implementación de una buena gestión administrativa y la óptima calidad de servicio a los usuarios que día a día concurren con el hábito de lectura a la biblioteca y se determinará con la investigación una gestión administrativa de la mano con la calidad de servicio para un buen funcionamiento de la Biblioteca.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1 ¿Cuál es la relación que existe entre la etapa de planificación y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019?

PE 2 ¿Cuál es la relación que existe entre la etapa de organización y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019?

PE 3 ¿Cuál es la relación que existe entre la etapa de dirección y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019?

PE 4 ¿Cuál es la relación que existe entre la etapa de control y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019?

### **1.3. Justificación del estudio**

La investigación propone mejorar la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la Biblioteca Municipal Abel Ramos Perea del Distrito de Santiago – Cusco 2019 y por ende a favor de los usuarios de las diferentes edades, adultos, jóvenes, niños y estudiantes de las diferentes Instituciones Educativas que hacen uso y concurren a diario y se pueda brindar un buen y adecuado servicio al público en general del Distrito de Santiago.

#### **1.3.1. Justificación Teórica**

Uno de los elementos de mayor importancia de estudio vinculado a la educación, y a las organizaciones que realizan una prestación de servicios que la incentivan, ya sea como respuesta a la presencia de una necesidad pública la cual se debe satisfacer con una buena Gestión administrativa y la calidad de servicio en todas las Organizaciones e Instituciones públicas y que se deben de implementar y garantizar una adecuada gestión administrativa y la buena calidad de servicio a los prestatarios o usuarios de dicho servicio.

El presente estudio teóricamente enlazara las relaciones humanas con motivación y desempeño en el lugar donde se labora, permitirá realizar cambios e innovación en el problema que se investiga y se sustenta en dos bases teóricas: por un lado, la Gestión Administrativa será óptima y con mayor organización y la Calidad de Servicio alcanzara su óptimo nivel de servicio al Usuario de la Biblioteca.

#### **1.3.2. Justificación Práctica**

Los resultados que se obtendrán en la investigación de la presente tesis serán de suma importancia porque identificaremos algunos aspectos que no permiten brindar un servicio de calidad y un buen sistema de gestión el cual estará orientado a igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente o Usuario tiene respecto al servicio, habrá mayor eficiencia de trabajo y compromiso de brindar un buen servicio y atención al usuario quien decidirá la buena o mala calidad en el servicio, teniendo en cuenta que el cliente que hace uso del servicio espera obtener respuesta y atención de calidad de servicio.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

En el presente estudio metodológicamente se determinará la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Biblioteca Municipal Abel Ramos Perea del Distrito de Santiago, se utilizará estrategias y técnicas como instrumentos, encuestas y cuestionarios para recoger información que ayudará a mejorar la gestión administrativa y brindar calidad de servicio al público usuario.

### **1.3.4. Justificación social**

El presente estudio se vio la necesidad de tomar acciones que beneficien a la gestión administrativa) de cómo administrar los recursos humanos de la Institución y proponer un cambio mejorando la calidad de servicio y atención a todo el público que hace uso de la Biblioteca Municipal que serán los directos beneficiados del cambio que se implementara.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1 Determinar la relación que existe entre la etapa de planificación y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

OE 2 Determinar la relación que existe entre la etapa de organización y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

OE 3 Determinar la relación que existe entre la etapa de dirección y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

OE 4 Determinar la relación que existe entre la etapa de control y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación.**

#### **2.1.1. Antecedentes Nacionales**

En el estudio desarrollado por Tipián Escobar, (2017). En su tesis titulada “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio a usuarios de la Dirección General de protección de Datos Personales del MINJUS 2017”, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. La tesis tuvo como objetivo establecer la relación existente entre la calidad de servicios a usuarios de la Dirección General de protección de Datos Personales del MINJUS y la gestión administrativa. Se llegó a los siguientes resultados: El nivel de gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la calidad de servicio a usuarios. Existe relación positiva y significativa entre el nivel de planear y la calidad de servicio a usuarios. La conclusión a la que se llegó que, si existe una relación positiva y significativa entre las dos variables y con los estudios realizados se logró eficiencia en la calidad de atención al ciudadano o usuario, con confianza, rápida y amable, de la misma manera en la gestión administrativa se logró que el personal trabajador de la Institución sea capacitado y se integren brindando una mejor atención al público en general satisfactoriamente, Finalmente en la investigación se desarrolló la estadística inferencial para probar las hipótesis y estimar parámetros. Las Pruebas fueron No Paramétricas, porque las variables de estudio son cualitativas y se utilizó Likert. Se empleó el Coeficiente de correlación de Spearman (Rho) para ver el grado de correlación que existe entre las 2 variables y porque usó Pruebas No Paramétricas. Y además, se aplicó el nivel de significancia, que según Hernández et al. (2014), es el nivel de la probabilidad de equivocarse y que lo fija el investigador en esta investigación se ha usado  $\alpha=0,05$ . (95% de seguridad y 5% de error), y donde la regla de decisión fue  $p < \alpha$ : se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) por lo que se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), y,  $p \geq \alpha$ : se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) por lo que se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Ocampo Guerrero, y Valencia Concha (2016). en su Tesis titulada “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario en la Red Asistencial

Es Salud Tumbes-2016”, la tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red Asistencial Es Salud de Tumbes, existe relación directa moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, La conclusión a la que se llegó que si existe relación directa moderada desde la perspectiva del trabajador o personal de dicha Red Asistencial, el personal de la Institución tienen que recibir capacitaciones para brindar calidad de servicio al público usuario que acude cada día y de esa forma promover políticas de optima atención y servicio. Utilizando el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ( $R=+0,559$ ) comprueba la existencia de una relación directa moderada entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016, La dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ( $R = +0,578$ ) desde la perspectiva del trabajador administrativo, La dimensión organización de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ( $R = +0,521$ ) desde la perspectiva del trabajador administrativo, La dimensión dirección de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ( $R = +0,510$ ), la dimensión control de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa baja con la Calidad de Servicio ( $R = +0,351$ ).

Esquivel Chañi, y Huamani Quispe (2016) en su Tesis titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del Distrito de San Sebastián - Cusco 2015” Universidad Andina del Cusco-Perú. En el trabajo de investigación se determinó el grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del Distrito de San Sebastián de la Región Cusco en el año 2015, en dicho trabajo se hace uso de un enfoque cuantitativo. En las conclusiones según los resultados de los encuestados demuestran tener una muy buena gestión administrativa y calidad de servicio, confirmando que si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del Distrito de San Sebastián de la Región Cusco en el año 2015, de igual forma se incide y se afirma que cuando se mejora la gestión administrativa mejora

también la calidad de servicio en todas sus dimensiones y siempre irán de la mano Al 95% de confiabilidad utilizando la prueba estadística Chi Cuadrado  $X^2 = 14.081$ , se puede afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián; dado que,  $p = 0.000 < 0.05$ . Así mismo el grado de relación encontrada mediante el coeficiente Spearman es del 34.8%, es decir que a medida que mejora la gestión administrativa también mejorará la calidad de servicio.

Para Peña Santillán (2018) en su tesis titulado “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos 2018”, Universidad Cesar Vallejo Huari- Ancash. La tesis mencionada tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio tomando en cuenta el punto de vista del usuario de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari, Ancash, se desarrolló un estudio correlacional no experimental, tomando como muestra a 328 usuarios de dicha municipalidad. La investigación que se realizó permitió llegar a la siguiente conclusión que, si existe una relación positiva alta y significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari, Ancash en el año 2016. Para ello obtuvo un p-valor  $< 0,05$  y Rho de Spearman igual a 0,805., la gestión administrativa va de la mano con la calidad de servicio y así quedan satisfechos el público en general a quienes se les presta servicios tomando en cuenta que la Institución se debe a dicho público.

Paredes Sánchez (2016) en su Tesis titulada la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario externo del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2015. En su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2015, se llegó a la siguiente conclusión de regular a deficiente en la gestión administrativa en el que no hay planificación ni control, de igual manera regular a deficiente en satisfacción del usuario, no hay confianza, trato ni atención, debiendo la institución implementar mejores procesos de atención a los usuarios, se validó las encuestas SERVQUAL como Guía, se considera 2 grados de libertad y con un nivel de significancia de 0,003 entonces se tiene que el valor  $2 \ 0,95 = 5,991 <$

9,173 , con nivel de significancia de 0,001 que indica que el valor encontrado se encuentra en la zona de rechazo, por lo que no se acepta la hipótesis nula aceptando la hipótesis afirmativa. Luego podemos concluir existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Se encontró en el estudio realizado por López Mosquera (2018) en su tesis titulado *“Calidad de Servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”*, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador. En el mencionado trabajo de investigación se hace un estudio de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil en el año 2018. El estudio tiene como objetivo determinar la relación existente entre calidad de servicio y satisfacción del cliente, para ello hace uso de un enfoque mixto. En la investigación se llega a ver los resultados y conclusiones con respecto a los clientes: existe una insatisfacción con las dimensiones de la calidad, dan una respuesta inmediata y empatía, así mismo se evidenció correlación positiva entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. En sus resultados cualitativos se diagnosticó falta de capacitación y motivación de parte de la empresa a todo el personal para la atención al público y comensales y así ofrezcan un servicio que satisfaga y sea muy bueno a los clientes que concurren a diario al Restaurante Rachy’s, se utilizó un instrumento de SERVQUAL con escala de LIKER Se pudo verificar la hipótesis con una correlación de Pearson ( $r=697^{**}$ ) indica que es una correlación positiva significativa, se pudo responder a la pregunta de investigación: si la calidad del servicio es alta, la satisfacción también va hacer alta o si es que la calidad del servicio es baja la satisfacción también va hacer baja. Y por último se realizó un análisis de frecuencia para conocer la percepción que tiene el cliente con el restaurante Rachy’s.

Por otro lado, Toral Tinitana y Zeta (2016) en su tesis titulado *“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja”* Universidad Nacional de Loja-Ecuador. En

el presente estudio realizado se encontró como objetivo determinar la relación directa entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de calidad de los servicios académicos, por ello se hizo una investigación correlacional descriptiva. Según sus resultados y conclusiones se menciona que la gestión administrativa se encuentra significativamente relacionada con la calidad de servicio, es decir que cuando los cuatro procesos de planificación, organización, dirección y control mejoran y son óptimos, también la calidad de servicio mejora y eleva la satisfacción de todo el público en general y ello se verá traducido en capacidad de una positiva respuesta, empatía, fiabilidad y tangibilidad del servicio, el estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva-correlacional, en razón que se aplicó el enfoque Deductivo – Inductivo – Subjetivo de la investigación; siguiendo la clasificación y las dimensiones de la escala SERVQUAL, en su variante el modelo SERVPERF; los resultados confirma la hipótesis, que la calidad del servicio está influida por la gestión administrativa, puesto que el índice de correlación de Spearman es mayor a 0.3 con una significancia  $<0.05$  y con un nivel de confianza del 5%.

Se encontró en el estudio realizado por Espinoza Fernández (2019) en su tesis titulada “La gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el hotel el Molino 2018” se encontró como objetivo determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la calidad de servicio al cliente en el hotel el molino, en sus resultados y conclusiones se encontró que los procesos administrativos son primordiales para la óptima realización de sus actividades diarias de trabajo y para cumplir con total satisfacción de los clientes, además, la aceptación que tienen los usuarios es positiva ya que supieron manifestar que su fidelidad es alta, se determinó que la gestión administrativa es muy importante ya que permite agilizar los procesos de manera eficiente a través de la organización dirección y control así como en la calidad de servicio a través del método servqual, se utilizó la escala de Likert de 5 grados, se identificó el grado de satisfacción de los huéspedes del hotel es significativamente alto, por tanto van de la mano la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Según Sabogal Acosta y Vargas Aguirre (2017) en su investigación de tesis “Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad nacional de Colombia” cuyo objetivo es implementar una

estrategia de gestión administrativa que fortalezca el programa de egresados de la universidad nacional de Colombia, en las conclusiones se pudo verificar que desde el ámbito humano y desde sus capacidades para la recepción, discusión, participación e integración colaborativa se demuestra que la gestión administrativa es un canal que permite alcanzar que permite diagnosticar, planear, ejecutar, controlar y evaluar para alcanzar las metas propuestas y llegar al mejoramiento de los egresados en la universidad de Colombia, se tuvo en cuenta una investigación mixta.

Se encontró en el estudio realizado por Lazo Cordero y Macas Moreno (2018) en su tesis de investigación “Propuestas de mejoras en gestión administrativa en la empresa modernmueble S.A. ciudad de Guayaquil” se encontró como objetivo mejorar la gestión administrativa en le empresa modernmueble S.A. con el fin de elaborar e implementar un manual de funciones y procedimientos para simplificar los procesos administrativos, llegaron a las conclusiones de que con el manual de funciones los empleados conocerán la constitución, procedimientos y políticas con la que cuenta la empresa, así como la estructura formal de la empresa, niveles jerárquicos para mayor entendimiento de los cargos asignados y con las estrategias que se realizó en el nuevo departamento de comercialización se incremente las ventas a un 30%.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión administrativa**

Según Chiavenato (2014), el origen es desde épocas remotas donde algunos principios elementales fueron usados para resolver problemas de la organización del trabajo, las ciudades o las personas. Los hitos prehistóricos de construcciones hechas durante la antigüedad de Egipto, Mesopotamia y Asiria son testimonios que en épocas remotas existieron personas que dirigían, capaces de planear y dirigir los esfuerzos de miles de trabajadores para construir monumentos que hasta el día de hoy se conservan, como las pirámides de Egipto, asimismo, los papiros egipcios (1300 a.C.) hablan de la importancia que tenía la administración y la organización de la burocracia pública en Egipto. En China, sugieren prácticas para la buena administración pública las parábolas de Confucio.

Señala este autor que la teoría de la administración científica fue el primer enfoque de la administración y su principal exponente fue Frederick W. Taylor (1856-1915) (Taylor, 1967), quien defendió el método científico para establecer la mejor forma de realizar cualquier actividad en la organización y recomendó la especialización y la división del trabajo, lo cual permanece hasta hoy como base para el diseño de puestos de trabajo en las organizaciones modernas. Sus ideas principales fueron: aplicar el método científico al trabajo de la persona y en cada cosa que el hombre usa en su trabajo, lograr la cooperación entre directivos y trabajadores, establecer una clara división del trabajo entre los trabajadores y la dirección, proporcionar una remuneración que premie los resultados obtenidos y estimule, vía incentivos monetarios, a la productividad. También, señala que la teoría general de la administración estudia a las organizaciones, especialmente a lo que hacen los gerentes; esta teoría destaca la importancia de crear una estructura organizativa que propicie la efectividad y eficiencia en las organizaciones. Los estudios más relevantes fueron de Fayol (1841- 1925) (Fayol, 1949) y del profesor alemán Max Weber (1864-1920) (Weber, 1947) que esbozaron los principios de la administración, la autoridad y la burocracia que hasta hoy están vigentes. Fayol, ingeniero y economista francés, padre de la estructura funcional de la empresa, elaboró 14 principios como división del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación del interés particular al interés general, remuneración, centralización, escalafón, orden, equidad, estabilidad en los puestos de trabajo, iniciativa y espíritu de equipo. Weber, sociólogo, filósofo, historiador, jurista alemán, esbozó los principios de la burocracia (teorías de estructuras de autoridad y relaciones basadas en un tipo ideal de la organización), la autoridad y la administración. Los elementos de la burocracia son división del trabajo, jerarquía de autoridad, selección formal, normas y reglamentos formales, impersonalidad en las relaciones y orientación profesional.

Según Anzola (2010) en el libro Administración de pequeñas empresas nos dice que, la Gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación,

organización, dirección y control. En otras palabras, haciendo un adecuado uso de la gestión administrativa se podrán lograr los objetivos de la empresa.

Según el Diccionario de la Administración Pública según Bacacorzo (1997), cita que es un “conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (p. 482). Por su parte Hellriegel, Jackson y Slocum (2009), indican que para que la gestión administrativa sea eficiente, el administrador requiere desarrollar

Habilidades básicas como el manejo personal, la comunicación y el trabajo en equipo, por lo que debe ejecutar eficientemente cuatro funciones básicas que son la planeación, la organización, la dirección y el control. Define el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española como gestión que es la acción y efecto de gestionar o es la acción y efecto de administrar, define a la administración que es la acción y efecto de administrar.

Menciona Chiavenato (2001) que la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos de la organización a fin de alcanzar objetivos con eficacia y eficiencia. Según Mochón et al. (2014), mencionan que la administración se fundamenta en coordinar y supervisar las actividades realizadas por las organizaciones a fin de lograr que éstas logren sus objetivos de manera eficaz y eficiente. Las funciones básicas de la administración son planear, organizar, dirigir y controlar, las cuales se encaminan a alcanzar los propósitos establecidos por la organización.

Para Chiavenato (2006), “la gestión administrativa agrupa acciones programadas dentro de las etapas administrativas: Planificación, organización dirección y control”.

Las tareas sobre las que se apoya la gestión administrativa contribuyen en una mejora de la organización. Es inevitable que la planificación se plasme en la organización, dirección y control, y, a su vez, sea retroalimentado. Se supera así posibles fallas detectadas en la organización.

Según a los conceptos anteriormente expuestos por los diferentes autores, se observa que refieren a la gestión administrativa como una base o

tema principal para la tesis de investigación que se realizara y se analizara si la gestión administrativa tiene relación con la calidad de servicios en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019. Cuya función es atender a los usuarios que hacen uso de la Biblioteca y lograr su objetivo de forma eficaz y eficiente y que tomando como base de primera variable a la gestión administrativa, que se tomara en cuenta cuatro dimensiones, señaladas por Mochón (2014), conforme se detalla a continuación:

### ***2.2.1.1. Dimensiones de la variable gestión administrativa***

#### ***2.2.1.1.1. Dimensión 1: planificación***

Mochón (2014), señalan que los directivos usan la planeación para determinar y elegir los objetivos de la organización, luego toman un conjunto de decisiones, acciones y asignación de recursos para ayudar a la organización a lograr los objetivos organizacionales todo lo cual constituye la estrategia, y seguidamente desarrollar los planes que describen cómo se podrán lograr los objetivos lo que conlleva a coordinar las acciones a tomar y decidir la asignación de los recursos para lograr los objetivos y efectuar las actividades seleccionadas.

Así mismo Mochón (2014), señalan que planear es establecer dónde la organización se encuentra en el presente, decidir dónde debería estar en el futuro considerando tomar medidas y mover recursos para hacer frente a las amenazas y oportunidades que pueda deparar, y además cómo debe moverse para lograr el objetivo planificado. En esa línea la importancia de la planeación está en cuatro puntos: primeramente, hacer que los directivos participen en la toma de decisiones específicamente en los objetivos y estrategias de la organización; también, la planeación es necesaria para dar una orientación y un propósito definido a la Organización; además, ayuda a que se coordine las decisiones de los directivos de los diferentes departamentos de la organización; por último, la planeación funciona como mecanismo de control de las actividades realizadas por los gerentes en la organización, sus indicadores determinar y coordinar.

Aplicando todo el concepto de este autor en la presente tesis se considera que planear es una dimensión muy trascendental de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal Abel Ramos Perea de la Municipalidad Distrital de

Santiago- Cusco 2019 el director responsable debe de plantear acciones y estrategias donde permitirán alcanzar los objetivos institucionales que se encuentra dentro del Plan Operativo Institucional (POI), así mismo que el Plan Estratégico Institucional (PEI).

### **Indicador de la dimensión gestión administrativa**

#### **1) Indicador: determinar**

Según Mochón (2014), determinar o tomar decisiones es todo un proceso desarrollado por etapas, iniciando con la identificación de un problema y finalizando con una solución o alternativas satisfactorias y determinantes.

#### **2) Indicador: coordinar**

Mochón (2014) indica que coordinar es un proceso que consiste en integrar las actividades y departamentos de una organización, facilitando el trabajo y los resultados hasta cumplir las metas, sincroniza acciones y adapta los medios a los fines.

##### *2.2.1.1.2. Dimensión 2: organización.*

Menciona Mochón (2014), que organizar consiste en dividir, ordenar, coordinar el quehacer y las relaciones de los recursos financieros, patrimoniales y otros que son indispensables para lograr los objetivos organizacionales, establecidos previamente en la etapa de planeación.

Indica Mochón (2014), que es una pieza clave gestionar eficientemente la estructura organizacional a fin de lograr que la organización logre los objetivos y conserve una posición competitiva en el mercado. En tal sentido, la estructura organizacional es un esquema organizativo que indica quién depende de quién mostrando una jerarquía formal de autoridad, cómo se dividen e integran las tareas, distribuye formalmente los cargos en una organización conociendo sus responsabilidades, propiciando la comunicación y facilitando el flujo de información entre ellos. Esta estructura está constituida por hombres, directivos y operativos, que usan instrumentos y medios concretos a fin de hacer realidad los fines de la organización. Elegir una estructura organizativa a implantar está

condicionada por la estrategia y debe ser coherente con los recursos humanos disponibles.

Manifiesta Mochón (2014), que en el diseño de la estructura organizativa se debe tener en cuenta los siguientes objetivos: propiciar la coordinación debido a que intervienen muchas personas que desarrollan diferentes tareas y toman decisiones en distintas áreas de la organización; facilitar el flujo y el proceso de la información, la cual es la materia prima para la toma de decisiones y debe llegar a los centros de decisión de la organización; flexibilidad y capacidad de adaptación a las nuevas demandas debido a que son vitales para la organización evitando la excesiva burocracia; y, satisfacción de sus miembros que son las personas que actúan y sustentan a la organización.

El organigrama, en base a lo referido por Mochón (2014), es la visualización de las características principales de una estructura organizacional, es decir, es la representación gráfica, y debe contener divisiones, departamentos o secciones con denominaciones específicas que componen la organización; niveles y posiciones de autoridad que indiquen las relaciones jerárquicas y las responsabilidades; que contenga el carácter funcional, la actividad desarrollada y la cadena de mando; los canales formales de comunicación; y, debe ser sencillo y de fácil comprensión. Los organigramas se clasifican: por su forma (horizontal y vertical), por su finalidad (informativo y analítico), por el contenido (funcional y estructural) y por la extensión (general, de detalle y de personal).

Aplicando esta definición en la investigación, la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea” del Distrito de Santiago-Cusco, cuenta con un jefe asignado quien se encarga de ejecutar las acciones necesarias para llevar una administración de la Biblioteca juntamente que el personal designado para la atención y son quienes tienen la responsabilidad de brindar el servicio a los usuarios que concurren día a día a hacer uso de la Biblioteca.

## **Indicadores de la dimensión organización**

### **1) Indicador: ejecutar**

Para Hernández es el proceso dinámico de convertir en realidad la acción que ha sido planeada preparada y organizada, es hacer que los miembros de la organización contribuyan a alcanzar los objetivos.

### **2) Indicador: ordenar**

Organizar: consiste en ordenar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos y otros que son necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa creando las condiciones para que las personas y las cosas trabajen de forma armoniosa y orientada a alcanzar los mejores resultados posibles.

#### *2.2.1.1.3. Dimensión 3: dirección.*

Como menciona Mochón (2014), dirigir es motivar al personal de la organización para que ejecuten sus labores con niveles altos de rendimiento. Además, la dirección debe liderar, alentar y comunicarse con el personal individualmente y en grupo.

Asimismo, Mochón (2014) precisó que la dirección considera un contacto próximo con los subordinados y empleados, ayudándoles a lograr los objetivos de la organización. Explican los autores, que para que un grupo humano sea una organización, debe estar liderado o dirigido por una persona que debe ser el líder, quien influye en los demás, inspira, motiva, dirige sus actividades y que se encarga de que alcancen sus metas.

Señalan los autores citados que para diferenciar a un gerente de un líder se han expuesto diferentes teorías, como las teorías de los rasgos que establecen que hay ciertos rasgos asociados con el liderazgo; las teorías del comportamiento que sostienen que deben analizarse los comportamientos específicos a fin de distinguir a los líderes eficaces de los que no lo son; las teorías de contingencia que promueven que las circunstancias pueden explicar que un gerente que es como un líder en una situación resulte inefectivo en otras situaciones.

Explica Mochón (2014), que la dirección considera un contacto próximo con los subordinados y empleados, ayudándoles a lograr los objetivos de la organización, que para que un grupo humano sea una organización, debe estar liderado o dirigido por una persona que debe ser el líder, quien influye en los demás, inspira, motiva, dirige sus actividades y que se encarga de que alcancen sus metas.

Señala el autor que para diferenciar a un gerente de un líder se han expuesto diferentes teorías, como las teorías de los rasgos que establecen que hay ciertos rasgos asociados con el liderazgo; las teorías del comportamiento que sostienen que deben analizarse los comportamientos específicos a fin de distinguir a los líderes eficaces de los que no lo son; las teorías de contingencia que promueven que las circunstancias pueden explicar que un gerente que es como un Líder en una situación resulte inefectivo en otras situaciones los resultados a conseguir; la no utilización del poder cuando debe utilizarse.

### **Indicadores de la dimensión dirección**

#### **1) Indicador: liderar**

Según Mochón (2014), Liderar es inspirar a través de la acción coherente, es encaminar desde el dialogo, capaces de asumir retos con resultados eficaces.

#### **2) Indicador 2: alentar**

Alentar es animar basado en el compromiso, entendimiento y comprensión a un grupo humano de la organización.

#### *2.2.1.1.4. Dimensión 4: control.*

Como señalan Mochón et al. (2014), toda organización requiere de un mecanismo sobre control a fin de que supervise su rendimiento, progreso e implementación de los cambios que continuamente se realicen.

Cabe mencionar que Mochón et al. (2014) manifiestan que esta función permite que la organización conozca si se están cumpliendo los planes a fin de que pueda haber mecanismos correctores oportunos a fin de lograr los objetivos deseados. Se debe realizar un proceso continuo de evaluación y comparación,

y si fuera el caso, de corrección del desempeño y de detección de errores que han causado el no lograr los resultados propuestos como objetivo.

Chiavenato (1999) consideró que:

El control tiene un carácter garantista en cuanto al logro de resultados planeados. Garantiza, entonces, al máximo posible el logro de los objetivos preestablecidos. Mediante el control se verifica la ejecución de actividades. El control permite monitorear la actividad administrativa a fin de enmendar errores y encaminarse a alcanzar un fin determinado de antemano. (p. 386)

### **Indicadores de la dimensión control**

#### **1) Indicador: evaluar**

Para Chiavenato (1999) evaluar es la apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial desarrollo futuro, es un proceso para para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de alguna persona.

#### **2) Indicador: Monitorear**

Chiavenato (1999) indica que Monitoreo significa seguir acompañar, orientar y mantener el comportamiento de las personas dentro de determinados límites de variación.

### **2.2.2. Calidad de servicio**

La definición de calidad de servicio se vino actualizando acorde a los nuevos cambios en tecnología de los últimos años.

Para Dening (1989) la calidad de servicio implica satisfacer alguna necesidad de los clientes con un servicio dado, empero, ello implicará que la prestación del servicio que la empresa ofrezca debe de aplicar una reingeniería continua y ajustar sus servicios a la cultura e idiosincrasia de sus consumidores.

#### **A) Edad prehistoria (18000-3000 a.C.)**

Citan los autores que en esta etapa existieron los períodos de paleolítico y neolítico, donde se satisface la necesidad básica de alimento con la pesca, la

caza y usa herramienta de piedra tallada para desmembrar a los animales cazados, que luego con el fuego son comestibles, posteriormente los alimentos cultivados son almacenados, la cría del ganado produce leche y carne para la alimentación humana, existe indicios de organizaciones sociales y su estructura, por lo que se usa el servicio de miles de personas en la ejecución de proyectos de enorme alcance.

#### **B) Edad antigua (3000 a.C.-476)**

Vargas y Aldana (2007), mencionan que en la sociedad aparecen formas de satisfacer las necesidades de educación, seguridad, protección, cultura, como fundamento de la interrelación del servicio. Establecimiento de las relaciones humanas y mercados de trueque. Existen estructuras de calidad y servicio, estandarización de procesos, reglas para la toma de decisiones basadas en la orientación a procesos, uso de control escrito y testimonial, y, bases para la construcción de las celdas de trabajo.

#### **C) Edad media (477-1453)**

Señalan las autoras que nuevos esquemas de productividad y tecnología, hubo desarrollo del sector de la educación, del cliente a partir de la comercialización, aparición del sector del hotelería con prestación de servicios de alimentos, hubo desarrollo del sector transporte, en especial el marítimo y el terrestre.

#### **D) Edad moderna (1454-1789)**

Existen nuevas formas culturales, aluden Vargas y Aldana (2007), hubo desarrollo de la industria y el comercio, desarrollo de la cultura habiendo más bibliotecas, teatros y escuelas, hay conocimiento de nuevas ideas filosóficas sociales y políticas, crece las poblaciones urbanas, calidad en la comunicación masiva, existió desarrollo jurídico.

#### **E) Edad contemporánea (1790-1946)**

Refieren los autores que existió aumento de la productividad y por ende de la calidad, se desarrolló el sector de alimentos a partir de la investigación, en el de salud se consume productos saludables por su conservación, aparición de un imperio del entretenimiento y uso de controles estadísticos de procesos.

## **F) Edad actual (1947 – hasta nuestros días**

Vargas y Aldana (2007), dicen que se creó las normas ISO, aparición del concepto de desarrollo humano, desde la visión de las necesidades humanas con un enfoque integral, se desarrolló la tecnología y servicios de salud, se crearon círculos de calidad, gestión en calidad y servicio, mejora continua, servicios públicos.

Ahora, esta investigación se centra en los conceptos descritos por Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), en su libro “Marketing de Servicios”, porque enlaza la teoría con la práctica, dando ejemplos prácticos sobre la calidad de servicio, teniendo en cuenta que no es una fuente primaria, sino que ha tomado conceptos y ha tenido como base a distinguidos autores anteriores. Según lo mencionado por Zeithaml (2009), expresan que la calidad de servicio es un componente básico de las percepciones del usuario. Refieren Zeithaml (2009), que los investigadores de los servicios, a lo largo de los años, han explicado que los consumidores califican la calidad de los servicios en base a sus percepciones del resultado proporcionado, el proceso por el que se otorgó ese resultado y la calidad de los ambientes físicos donde se concedió el servicio.

Zeithaml (2009) comentan que las percepciones se consideran en relación con las expectativas del cliente, porque son dinámicas debido a que pueden cambiar con el tiempo, también de una cultura a otra, o, de una persona a otra. Inclusive lo que hoy se puede considerar como servicio de calidad mañana puede ser diferente, o las cosas que satisfacen hoy al cliente mañana no es lo mismo. Además, hay que tomar en cuenta que la calidad y la satisfacción al cliente se basan en las percepciones de los clientes sobre el servicio y no de criterios objetivos sobre el servicio. Los autores mencionados señalan que los periodistas en la prensa popular y los profesionales tienden a usar los términos de calidad y satisfacción de manera intercambiable, sin embargo los investigadores han sido más precisos sobre la medición de los dos conceptos y sobre sus significados produciendo un debate considerable, llegando a un consenso que los conceptos citados son fundamentalmente diferentes en función de sus causas profundas y de sus resultados, aunque tengan ciertas cosas en común. La satisfacción es un concepto más amplio que la calidad del servicio, y éste se enfoca de forma específica en dimensiones de servicio, por lo

tanto, en esta línea, la calidad del servicio percibida es un elemento de la satisfacción del cliente. Resumiendo, la calidad del servicio es una evaluación que muestra la percepción del cliente de la sensibilidad, seguridad, confiabilidad, empatía y tangibles; la satisfacción es más incluyente debido a que está influida no solamente por las percepciones de la calidad del servicio, sino también por la calidad del producto y además por el precio y asimismo, por factores situacionales y personales.

Por otro lado, Zeithaml (2009), señala que es importante reconocer que los clientes tendrán percepciones específicas de una transacción, de encuentros únicos, al igual que percepciones globales de una organización basadas en todas sus experiencias. En tal sentido, entender que todas las percepciones son complementarias y sirven para diagnosticar problemas en el servicio para luego poder realizar cambios de manera inmediata.

Aplicando el concepto de Vargas y Aldana en la presente tesis de investigación, se establecerá que la calidad de servicio que brindara la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea” del Distrito de Santiago-Cusco 2019 a los usuarios y público concurrente a dicha biblioteca serán un tema principal y muy importante para determinar las satisfacciones y percepciones de los usuarios o público en general que concurren a hacer uso de los ambientes para cumplir sus expectativas de un buen y óptimo servicio de recibir atención en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea” del Distrito de Santiago-Cusco 2019.

Dos autores especializados en la materia mencionan que la calidad de servicio es una “evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente sobre ciertas dimensiones específicas del servicio como la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y los tangibles” (Zeithaml, Bitner, 2002, p.93).

Por otro lado, Setò (2004) aduce que:

La calidad de servicio se transforma en unas de las variables denominadas como pieza clave para la competitividad de la organización, teniendo una idea fija de que, si desean mantenerse en un mercado competitivo como el que existe últimamente, deben brindar un servicio de alta calidad que es necesario para el cliente. (p. 15)

Según Vargas y Aldana (2006) precisa que:

La calidad de servicio es un objetivo que se obtiene con el tiempo, tomando como punto de inicio el liderazgo. Además, sugieren que toda organización debe involucrar a sus colaboradores, ya que van a ser ellos quienes personalmente darán el servicio a los clientes. Mostrar liderazgo en todo momento beneficiará a la empresa satisfaciendo las necesidades de sus clientes, ya que los autores resaltan que la calidad se gana a través de la gente (p. 44)

Por otro lado, los clientes cada vez son más exigentes, ya no solo basta ofrecer un bajo precio o un producto de calidad, también se debe brindar una buena atención en un entorno agradable, respuesta rápida a sus consultas, un servicio personalizado y rápido, de manera que, se tenga un cliente satisfecho y debido a esto recomiende a los demás, de no ser así es más seguro que el cliente no se exprese bien y más probable que no lo vuelva a visitar a la empresa proveedora del servicio. Por último, es importante tener en cuenta ciertas deficiencias para mejorar primordialmente cada una de ellas y obtener una ventaja competitiva (López, 2013, p. 7).

Según Cerna (2006) el servicio al cliente engloba las estrategias de la empresa para satisfacer, superando a los competidores, las necesidades y expectativas presentes en sus clientes.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) consideraron que el valor de la opinión del cliente es determinante para la continuidad de una empresa a largo tiempo. Los clientes se forman una opinión positiva cuando la empresa satisface todas sus necesidades y expectativas. Eso es tener calidad del servicio” (p. 50)

Por tanto, para satisfacer las expectativas del cliente es necesario disponer de información adecuada sobre tal cliente, se conocerá sus necesidades, los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido.

Cerna (2002) afirma que la “calidad del servicio, es un factor de competencia tanto a largo plazo como a corto y con enfoque expansivo.

Alcanzarla es una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla” (p. 40)

El concepto de calidad de servicio no precisa de definición exacta, bastante es saber que la determina el consumidor en base a la satisfacción de sus necesidades (Cobra, 2000, p. 141).

En la segunda variable Calidad de servicio según Zeithaml (2009), se tomará en cuenta cuatro dimensiones, conforme se detalla a continuación:

### ***2.2.2.2. Dimensiones de la variable calidad de servicios.***

#### ***2.2.2.2.1. Dimensión 1: confiabilidad***

Menciona Zeithaml (2009), que se define a la Confiabilidad como la capacidad de realizar el servicio prometido en forma precisa y segura. Declara Zeithaml (2009), que la confiabilidad ha mostrado en forma coherente ser la más importante con respecto a las percepciones de la calidad del servicio entre los clientes. También comenta que la confiabilidad significa, en su sentido más amplio, que la organización cumple sus promesas, por ejemplo, sobre la entrega, el solucionar un problema, suministrar un servicio y al fijar precios; en particular sus promesas sobre los atributos centrales del servicio y sobre los resultados del servicio. Cabe mencionar, que Zeithaml (2009), aclaran que todas las organizaciones deben estar conscientes de las expectativas del usuario o cliente respecto de la confiabilidad, porque si no proporcionan el servicio central que los usuarios piensan que están obteniendo, fracasan con sus clientes en la forma más inmediata.

Aplicando esta definición a la tesis de investigación, la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea” del Distrito de Santiago-Cusco, contara con personal con la habilidad de brindar el servicio adecuado a los usuarios de modo preciso y fiable que demuestren seguridad y mucha confianza al concurrir a diario a hacer uso del servicio de dicha Biblioteca.

## **Indicadores de la dimensión confiabilidad**

### **1) Indicador: fiabilidad**

Según Zeithaml (2009), Fiabilidad se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, es decir que se tiene que cumplir con la promesa de un buen servicio solución de problemas y fijación de precios.

### **2) Indicador: validez**

Según Aera Apa, Ncme (1999) Validez se refiere al grado que la evidencia empírica y la teoría apoyan la interpretación de las puntuaciones de los test relacionada con un uso específico.

#### *2.2.2.2. Dimensión 2: sensibilidad.*

Señala Zeithaml (2009), que la Sensibilidad es la aptitud de ayudar a los usuarios o público en general y proporcionar un servicio diligente. Zeithaml (2009), narran que esta dimensión resalta la prontitud y atención al tratar las inquietudes de los clientes o usuarios, por ejemplo, al tratar las solicitudes, quejas, problemas, preguntas del cliente. Asimismo, comenta Zeithaml (2009), que la sensibilidad se comunica al cliente por la cantidad de tiempo de espera para asistirlo, las respuestas a las preguntas o la atención a los problemas suscitados.

Indica Zeithaml (2009), que las organizaciones o empresas deben de ver el proceso de entrega del servicio, así como el manejo de solicitudes desde el punto de vista del cliente y no desde el punto de vista de la organización o empresa. Los estándares para la prontitud y velocidad que tiene la compañía sobre los requerimientos del proceso interno pueden ser diferentes de los requerimientos del cliente para la prontitud y velocidad. Sugiere que las empresas requieren departamentos de servicio al cliente bien dotado de personal.

De acuerdo a este concepto realizado por el autor se aplicará a la presente tesis de investigación que la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea” del Distrito de Santiago –Cusco contará con personal capacitado y comprometido con voluntad, profesionalismo y disposición para coadyuvar en el servicio que se

brindará al usuario y público en forma eficiente en la atención rápida al usuario que concurrirá a la Biblioteca.

### **Indicadores de la dimensión sensibilidad**

#### **1) Indicador: asistencia**

La asistencia es el servicio de apoyo o colaboración que se brinda a quien lo necesita.

#### **2) Indicador: atención**

Según Zeithaml (2009) la Atención es el trato individual, personalizado con cortesía y solución a la inquietud o problema que el cliente pueda manifestar.

##### *2.2.2.2.3. Dimensión 3: empatía*

Según lo citado por Zeithaml (2009) la Empatía precisa que es la atención personalizada que la institución u organización brinda a sus usuarios. Para Zeithaml (2009), la esencia de la empatía es transmitir que los clientes son especiales, únicos e importantes que se entiende sus necesidades, debido a que los clientes desean sentirse importantes y comprendidos para las organizaciones que les otorga servicio. Resalta que aun cuando las compañías más grandes tienen más recursos que las compañías chicas, éstas se perciben como más informadas sobre necesidades e inquietudes específicos de los clientes debido a que ofrecen los servicios de una manera más personalizada.

Aplicando esta definición a mi tesis de investigación, la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea” del Distrito de Santiago contara con personal bien capacitado para brindar una atención individualizada atendiendo de forma muy amable y de manera personalizada a los usuarios que concurrirán a hacer uso del servicio de la Biblioteca.

### **Indicadores de la dimensión empatía**

#### **1) Indicador: afinidad**

Es la habilidad de conectar con el cliente desde el punto de vista emocional, el comportamiento en determinadas circunstancias y detectar las necesidades de los clientes.

## 2) **Indicador: agrado**

El agrado para Latour y Peat (1979) es la satisfacción basada en la experiencia con el servicio recibido, la satisfacción se centra en evaluaciones post consumo.

### 2.3. **Definiciones de términos básicos.**

**Gestión.** Gestión se relaciona con “acción” en este caso se guiará a la consecución de objetivos, de tal modo, según Alguero (Alguero, 2006) gestión se refiere al desarrollo de funciones básicas de la administración, tales como: planear, organizar, dirigir y controlar.

**Gestión Administrativa.** Es el proceso por el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización o Empresa.

**Organización.** Es la configuración intencional que se hace de las diferentes tareas y responsabilidades, fijando su estructura de manera que se logre, los fines establecidos.

**Control.** Es el acto de registrar la medición de resultados de las actividades ejecutadas por personas y equipos en un tiempo y espacio determinado.

**Dirigir.** Acto de conducir y motivar grupos humanos hacia el logro de los objetivos y resultados con determinados recursos.

**Planificación.** Proceso racional y sistémico de prever, organizar y utilizar los recursos escasos para lograr objetivos y metas en un tiempo y espacio pre determinado.

**Objetivo.** Es el conjunto de fines o metas que se propone alcanzar en un trabajo, proyecto o estudio.

**Meta.** Fines hacia lo que se dirige la actividad.

**Estructura Organizacional.** Es el conjunto de todas las formas que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas.

**Rendimiento.** Refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue.

**Determinar.** Es la toma de decisión que tiene como consecuencia una resolución que deberá ser tomada en cuenta a partir del momento.

**Coordinar.** Se define al proceso de integración de todas las actividades y departamentos de una empresa u organización, facilitando el trabajo y sus resultados.

**Calidad.** Según el diccionario de la RAE (Diccionario de la Real Academia Española, 1992), calidad es un rasgo que es atribuido a entidades individuales o colectivas las cuales responden a criterios de idoneidad, lo cual hace que aporten resultados valorables en grado máximo.

**Empatía.** Se define como la atención individualizada cuidadosamente que la empresa proporciona a sus clientes. (Zeithalm & Bitner, 2012)

**Percepción.** Son las creencias de los consumidores relativas al servicio recibido (Camisón, Cruz, & González, 2006, p. 896).

**Calidad en el servicio al cliente.** La finalidad es captar nuevos clientes a fin de mantener su lealtad frente al servicio prestado, es decir poner en práctica de los niveles de servicios a fin de superar y sorprender a los clientes, brindándoles más de lo que ellos esperaban al momento de recibir el servicio, lo que permitirá lograr excelencia e imagen institucional. (Escudero, 2011).

**Prestación de Servicio.** La definición general es la relación de una prestación de servicios es la de una relación obligacional en la cual una persona que se denomina prestador, se compromete a desarrollar una prestación a favor de otra.

**Clientes insatisfechos.** Son aquellos clientes que han percibido un desempeño del personal de manera inadecuada por el servicio y productos brindado, es decir, han tenido una expectativa de manera negativa, son experiencias desagradables. (Duque, 2005)

**Clientes satisfechos.** Son clientes que han percibido el buen desempeño del personal en la empresa u organización por el servicio brindado o producto adquirido de acuerdo a sus expectativas. (Duque, 2005).

**Expectativa.** Circunstancia o experiencia del cliente o usuario que espera satisfacer por los servicios recibidos.

**Eficiencia:** Alcanzar los objetivos con menos recursos. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.15)

**Empatía.** El personal deber brindar a los clientes una atención individualizada y adecuada, valorar y ayudar a fin de mejorar el servicio brindado (Zeithaml & Bitner, 2002).

**Motivación:** es el nivel de satisfacción e insatisfacción en que se encuentra las necesidades del individuo. (Flórez, 2010, p. 56)

**Niveles de satisfacción.** Son niveles de satisfacción o insatisfacción que los clientes perciben después de haber recibido el servicio o producto brindado, es decir el cliente experimenta de manera práctica o teórica la calidad del servicio brindado a través de su satisfacción percibida. (Kotler, 2003).

**Sensibilidad.** La sensibilidad puede ser la propensión natural del ser humano a dejarse llevar por los afectos de la ternura y la compasión.

**Quejas:** permite afianzar la relación con el cliente, en las quejas el cliente muestra su insatisfacción de un bien o servicio. (Evans y Lindsay, 2015, p.107).

**Rendimiento percibido.** Los clientes califican el desempeño del personal al momento de recibir el servicio o producto brindado, es decir el rendimiento percibido de los usuarios. (Kotler, 2003)

**Satisfacción del cliente.** Son niveles de satisfacción que adquieren los clientes por el servicio o producto brindado, es decir, los clientes perciben la calidad de servicio que ofrecen de acuerdo a sus expectativas (Kotler, 2003).

**Servicio:** Un servicio es un conjunto de actividades que busca responder a las necesidades de un cliente.

**Habilidad.** Es la capacidad de escuchar a los clientes, capacidad de respuesta.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1 Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1 Existe relación significativa entre la etapa de planificación y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

HE 2 Existe relación significativa entre la etapa de organización y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

HE 3 Existe relación significativa entre la etapa de dirección y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

HE 4 Existe relación significativa entre la etapa de control y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

#### **3.2. Variable de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **3.2.1.1. Variable 1. Gestión administrativa**

Mochón (2014), La administración se basa en coordinar y supervisar las actividades de las entidades a fin de lograr que alcancen sus objetivos de manera eficaz y eficiente. Asimismo, indica que las funciones básicas de la administración son planear, organizar, dirigir y controlar, las cuales se dirigen a lograr los propósitos de la Biblioteca.

### **3.2.1.2. Variable 2. Calidad de servicios**

Según lo mencionado por Zeithaml (2009), en el libro Marketing de Servicios, expresan que la que la calidad de servicio es un componente básico de las percepciones del usuario que concurren a diario a la Biblioteca.

### **3.2.2. Definición operacional**

Refiere Hernández (2014), que la definición operacional es conjunto de operaciones y actividades que se realizan para medir una variable e interpretar los datos conseguidos. Además, hay que tener en cuenta que según Hernández et al. (2014), el escalamiento de Likert es un método que consiste en un conjunto de ítems que se presentan en forma de juicios o afirmaciones para medir la reacción de las personas.

#### **3.2.2.1. Variable 1. gestión administrativa**

La variable gestión administrativa fue medido mediante cuatro dimensiones, mediante la valoración de la escala de Likert, compuesto por 22 ítems, analizado de acuerdo a los criterios de claridad, pertinencia y relevancia, aplicado a los usuarios según el tamaño de la muestra a fin de comprobar los enunciados propuestos.

#### **3.2.2.2. Variable 2. calidad de servicios**

La variable calidad de servicios fue medido mediante tres dimensiones, mediante la valoración de la escala de Likert, compuesto por 19 ítems, analizado de acuerdo a los criterios de claridad, pertinencia y relevancia, aplicado a los usuarios según el tamaño de la muestra a fin de comprobar los enunciados propuestos.

### **3.3 Tipo y Nivel de Investigación**

#### **3.3.1. Tipo de Investigación.**

La investigación fue de tipo básica, porque lo que se observó los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos y orientarlos a la búsqueda de nuevos conocimientos, esta investigación no tiene objetivos prácticos específicos, sino tiene el propósito de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2015) precisa que:

Ya sea en una investigación básica o aplicada, un buen trabajo es aquel en el cual el equipo especialista ha puesto todo su desempeño en la búsqueda de conocimientos y soluciones, manteniendo siempre la objetividad y la mente abierta para tomar las decisiones adecuadas y propias de cada persona. (p. 125)

Esta investigación de acuerdo a las variables y según a su naturales y escala de medición es cuantitativa puesto que pretende estimar y medir magnitudes de problemas o fenómenos de la investigación básica, como sostiene Hernández (2014) La tesis de investigación será orientada en un contexto real del servicio brindado a los usuarios y público en general que hacen uso del servicio en la Biblioteca municipal “Abel Ramos Perea” 2019, en el Distrito de Santiago-Cusco 2019

#### **3.3.2. Nivel de Investigación.**

Para el proceso de investigación se utilizó los niveles descriptivos y correlacional.

Es de nivel descriptivo. Hernández Sampieri (2014), precisa que los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, perfil de las personas, población grupos procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (p. 92).

Es de nivel correlacional. Hernández Sampieri (2014) La presente investigación es correlacional. Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la

relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o concepto en particular. (p. 93).

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014: 4), el enfoque cuantitativo está basado en obras como las de Auguste Comte y Émile Durkheim. La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. Este enfoque comúnmente se asocia con prácticas y normas de las ciencias naturales y del positivismo.

### **3.4. Diseño de la investigación.**

No Experimental transversal, Hernández, Fernández y Baptista (2010), los autores señalan “es observar fenómenos tal como se dan en un contexto natural, para posteriormente analizarlos”. (p.149)

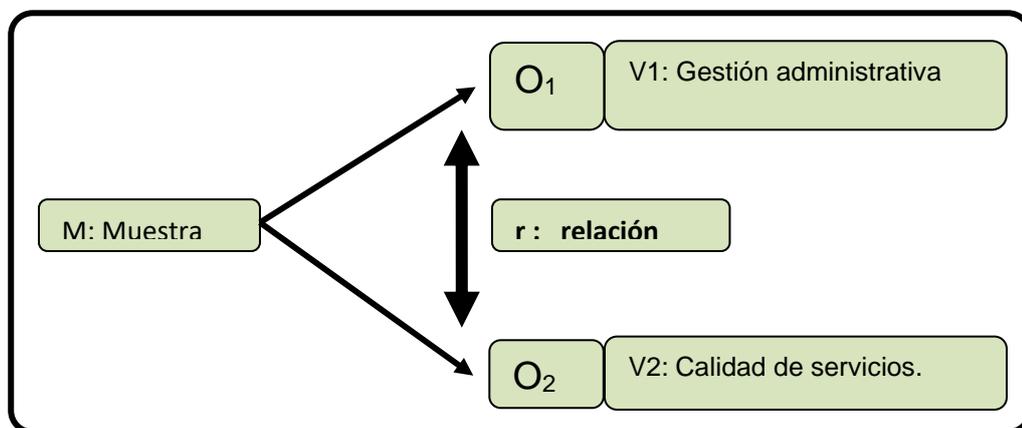
La Investigación es de tipo No Experimental, porque se trata de un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 124)

La “investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”

En la “presente investigación se midió y se evaluó determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019, en un momento determinado, para luego identificar e interpretar la relación de los resultados. Se utilizó un diseño no experimental, transversal y correlacional, porque no existirá manipulación activa de ninguna de las variables. El estudio de correlación tuvo como propósito determinar el grado de relación entre variables, detectando hasta qué punto las alteraciones

de una, dependen de la otra, ya sea en forma positiva o negativa, el cual da por resultado” un coeficiente de correlación.

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de investigación asumido:



Fuente: Elaboración propia.

**Dónde:**

**M** : Muestra de estudio

**X** : Gestión administrativa

**Y** : Calidad de servicios

**O<sub>1</sub>** : Evaluación de la gestión administrativa

**O<sub>2</sub>** : Evaluación de la calidad de servicios

**r** : La "r" hace mención a la posible relación entre ambas variables.

### 3.5. Población y muestra del estudio.

#### 3.5.1. Población.

Como describen Hernández (2014), la población es un conjunto de todos los casos que coinciden con determinadas descripciones. En la presente tesis de investigación se tendrá una población de usuarios que hacen uso del servicio de la Biblioteca municipal Abel Ramos Perea del Distrito de Santiago-Cusco 2019.

La población de la presente investigación estará constituida por 300 usuarios u prestatarios de servicio de la Biblioteca Municipal "Abel Ramos Perea" de Santiago de la Región Cusco en el año 2019.

### 3.5.2. Muestra

Como refieren Hernández et al. (2014), la muestra es un subconjunto de la población de donde se recolectan los datos que deben ser representativos de la población. En esta tesis de estudio la muestra se delimita y será representativa de la población. Se considerará como muestra a los usuarios que asisten a la Biblioteca Municipal "Abel Ramos Perea" de Santiago de Cusco durante un día, previamente se realizó una evaluación de qué día tuvo mayor concurrencia la biblioteca a fin de que los resultados se generalicen a la misma. El tipo de la muestra será probabilística, que según Hernández (2014) es un subconjunto de la población en el que los elementos tienen la misma posibilidad a ser elegidos.

La muestra ha sido calculada teniendo en cuenta la fórmula utilizada para poblaciones conocidas y se calcula mediante la siguiente expresión:

$$n = \frac{(z^2pqN)}{[\epsilon^2(N-1) + z^2pq]}$$

#### Dónde:

- Z:** Es el valor asociado a un nivel de confianza, ubicado en la tabla Normal Estándar para una probabilidad del 95% de confianza:  $z = 1.96$
- P:** Probabilidad del presente estudio es ( $p = 0.6$ )
- q:** Probabilidad de fracaso para el presente estudio ( $q = 0.4$ )
- $\epsilon$ : Es el máximo error permisible en todo trabajo de investigación ( $1\% \leq \epsilon \leq 10\%$ ).  $\epsilon = 0.05$ .
- n:** Tamaño óptimo de la muestra
- N:** Población

#### Reemplazando:

$$n = (1.96^2 * 0.6 * 0.4 * 300) / (0.05)^2(299) + (1.96^2 * 0.6 * 0.4)$$

$$n = 276.5952 / 1.6694$$

$$n = 165$$

$$n = 165 \text{ usuarios}$$

**Muestreo.** Muestreo probabilístico, es aquella cuyos elementos se seleccionan individualmente de la población objetivo de manera aleatoria (azar)

Por consiguiente, el tamaño de la muestra reunió un total de 165 usuarios que acuden a la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco por el servicio brindado.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario y es el que compila la información de la muestra de estudio, en tal sentido por técnica de investigación cumplió los parámetros establecidos para medir las variables de estudio la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

El cuestionario se elaboraría utilizando la escala Likert con las preguntas estructuradas y encaminadas a la población en el que contestaran con lápiz y papel.

Para la presente investigación el cuestionario fue una técnica de recolección de información para la investigación, una vez que se haya construido técnicamente la encuesta, se verifico con exactitud el problema que se está suscitando en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco.

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

Para Hernández, R. (2019) manifiesta, “en ciencias sociales, tal vez es el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario, ya que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Bourke, Kirby y Doran, 2016). Debe ser congruente con el planeamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013, p. 250)

**Tabla 1.***Ficha técnica 1: Cuestionario de variable gestión administrativa*

<b>Aspectos complementarios</b>	<b>Detalles</b>
<b>Objetivo:</b>	Determinar la gestión administrativa en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019
<b>Autor</b>	
<b>Tiempo:</b>	20 minutos
<b>Lugar:</b>	Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”
<b>Hora:</b>	De 9:00 – 10:00 a.m
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Niveles</b>	1 = Malo 2 = Regular 3 = Bueno
<b>Dimensiones:</b>	Número de dimensiones: 4 Dimensión 1: 6 ítems Dimensión 2: 6 ítems Dimensión 3: 5 ítems Dimensión 4: 5 ítems
<b>Escalas:</b>	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<b>Descripción:</b>	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems $22 \times 5 = 110$ Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems= $22 \times 1 = 22$ Rango = valor máximo – valor mínimo= $110 - 22 = 89$ La constante = Rango entre número de niveles = $89/3 = 29.67$
<b>Baremación: *</b>	Alto <81 – 110> Medio <51 - 80> Bajo <22 – 50 >

\*Baremo: Son escalas de valores que se establecen para clasificar los niveles y rangos

**Tabla 2.**  
*Baremación de la variable de estudio gestión administrativa*

No.	ESCALA	RANGOS - INTERVALO					NIVELES						
		ITE	MA	PTJ.M	MA	NG	PTJ. RA	INTERV	BAJO	MEDIO	ALTO		
M	MIN	X	IN	X	O								
<b>v1</b>	22	1	5	22	110	89	29.67	22	50.67	51.67	80.33	81.33	110.00
<b>d1</b>	6	1	5	6	30	25	8.33	6	13.33	14.33	21.67	22.67	30.00
<b>d2</b>	6	1	5	6	30	25	8.33	6	13.33	14.33	21.67	22.67	30.00
<b>d3</b>	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00
<b>d4</b>	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00

Fuente: Elaboración propia.

\*Baremo: Son escalas de valores que se establecen para clasificar los niveles y rangos de las variables y sus dimensiones con la finalidad de viabilizar la elaboración de tablas y figuras estadísticas cuando se procesa en el SPSS.

**Tabla 3.**  
*Ficha técnica 2: Cuestionario de variable calidad de servicios*

Aspectos complementarios	Detalles
<b>Objetivo:</b>	Determinar la calidad de servicios en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019
<b>Autor</b>	
<b>Tiempo:</b>	20 minutos
<b>Lugar:</b>	Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”
<b>Hora:</b>	De 9:00 – 10:00 a.m
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Niveles</b>	1 = Malo 2 = Regular 3 = Buen
<b>Dimensiones:</b>	Número de dimensiones: 4 Dimensión 1: 6 items Dimensión 2: 6 items Dimensión 3: 5 items
<b>Escalas:</b>	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces

	4. Casi siempre
	5. Siempre
<b>Descripción:</b>	Con el uso del software SPSS:
	Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems 19 x 5= 95
	Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems= 19 x 1= 19
	Rango = valor máximo – valor mínimo= 95 – 19 = 77
	La constante = Rango entre número de niveles = 77/3 = 25.67
<b>Baremación: *</b>	Alto <70 – 95>
	Medio <44 - 69>
	Bajo <19 – 43 >

\*Baremo: Son escalas de valores que se establecen para clasificar los niveles y rangos

**Tabla 4.**  
*Baremación de la variable de estudio calidad de servicios*

No.	ESCALA	RANGOS - INTERVALO					NIVELES						
		MA	PTJ.	.MA	NG	INTERV	BAJO	MEDIO	ALTO				
ITE	MIN	X	MIN	X	O								
<b>v1</b>	19	1	5	19	95	77	25.67	19	43.67	44.67	69.33	70.33	95.00
<b>d1</b>	6	1	5	6	30	25	8.33	6	13.33	14.33	21.67	22.67	30.00
<b>d2</b>	6	1	5	6	30	25	8.33	6	13.33	14.33	21.67	22.67	30.00
<b>d3</b>	7	1	5	7	35	29	9.67	7	15.67	16.67	25.33	26.33	35.00

Fuente: Elaboración propia.

\*Baremo: Son escalas de valores que se establecen para clasificar los niveles y rangos de las variables y sus dimensiones con la finalidad de viabilizar la elaboración de tablas y figuras estadísticas cuando se procesa en el SPSS.

### 3.6.3. Validez y confiabilidad

La fiabilidad y validez fue analizada mediante la información recopilada de 02 jueces expertos, docentes de la facultad de Administración de la Universidad TELESUP, con especializaciones en temas de administración, o administración o gestión de recursos humanos.

## Validez

La “validación de los instrumentos de la presente investigación se realizó en base al marco teórico de la categoría de “validez de contenido”, utilizando el procedimiento de 02 jueces de expertos calificados docentes de la Universidad de TELESUP con especializaciones en temas de docencia universitaria, quienes determinaron la adecuación de los ítems de los respectivos instrumentos, obteniendo puntajes de aprobación de acuerdo a la rúbrica y formato de validación de los Juicios de Expertos de la Universidad TELESUP

**Tabla 5.**

*Proceso de validación de los instrumentos por juicios de expertos*

Nº	Nombres y apellidos	Cargo	Resultado
1	Dr. Justiniano Aybar Huamaní	Asesor	Aplicada
2	Dra. Geovana Chirinos Dávalos	Asesora	Aplicada

Fuente: Elaboración propia.

## Confiabilidad

La confiabilidad del cuestionario fue validada en forma independiente a través del coeficiente de consistencia interna alpha de Cronbach. De acuerdo al valor obtenido del alpha de Cronbach de ser considerada aceptable entonces se podrá usar este instrumento para el presente trabajo”

La fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de varianzas de los ítems

**K**: Número de ítems

$S_T^2$ : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$  : Coeficiente de Alfa de Cronbach

**Tabla 6.***Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento gestión administrativa*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach basada		
en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,874	,871	22

Fuente: Base de datos

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	57,7636	193,169	,231	,874
Item 2	58,1091	184,305	,402	,871
Item 3	57,4909	184,898	,431	,870
Item 4	57,6182	186,164	,358	,872
Item 5	57,7091	177,976	,556	,866
Item 6	57,4909	186,983	,367	,872
Item 7	57,4909	182,556	,445	,869
Item 8	58,2364	184,206	,414	,870
Item 9	57,4727	184,897	,434	,870
Item 10	57,5636	176,186	,542	,866
Item 11	58,1091	180,610	,471	,869
Item 12	57,1273	185,526	,388	,871
Item 13	57,5091	190,678	,308	,873
Item 14	57,6182	185,908	,378	,871
Item 15	57,6182	178,920	,511	,867
Item 16	57,5091	179,117	,534	,866
Item 17	58,0364	183,877	,389	,871
Item 18	58,2182	183,172	,432	,870
Item 19	57,5455	182,664	,532	,867
Item 20	57,5818	168,464	,742	,858
Item 21	57,7091	178,269	,561	,865
Item 22	58,0182	178,445	,519	,867

**Tabla 7.***Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento calidad de servicios.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach		N de elementos
,877	,869	19

Fuente: Base de datos

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	49,3818	176,689	,016	,883
Item 2	49,7091	160,012	,506	,870
Item 3	49,7818	155,696	,631	,866
Item 4	49,0545	164,393	,412	,874
Item 5	49,1455	151,771	,652	,864
Item 6	49,1091	173,769	,095	,883
Item 7	49,1091	164,586	,360	,875
Item 8	49,8364	157,382	,605	,867
Item 9	49,0909	165,486	,387	,874
Item 10	49,1636	152,333	,639	,865
Item 11	49,7091	156,390	,574	,868
Item 12	48,6909	164,593	,379	,875
Item 13	49,8545	157,954	,605	,867
Item 14	49,0727	164,922	,397	,874
Item 15	49,1455	151,332	,665	,864
Item 16	49,8000	156,746	,598	,867
Item 17	49,0545	160,808	,532	,870
Item 18	49,0000	158,598	,503	,870
Item 19	49,6000	157,961	,522	,870

El valor del alpha de Cronbach de 0,874 y 0,877 se considerada aceptable entonces poder usar este instrumento para el presente trabajo.

### 3.7. Métodos y análisis de datos

El procesamiento de análisis de información se realizó considerando las siguientes acciones:

- Codificación
- Tabulación
- Escalas de medición
- Análisis e interpretación de datos
- Estadística descriptiva
- Estadística inferencial

El “análisis de datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 24.0 en español, el cual se tabuló y validó previamente el instrumento con el Alpha de Cronbach, utilizando el tamaño muestral, luego se elaboró las tablas y gráficos correspondientes en la presente investigación, dando respuesta a los objetivos planteados”

Asimismo, se utilizó la estadística rho de Spearman, lo que permitió determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019

El coeficiente rho de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00, donde:

**Tabla 8.**

*Lectura de la prueba estadística la correlación de Rho Spearman.*

<b>Valor</b>	<b>Lectura</b>
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0,71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0,71 a 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra, R. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.

Asimismo, para contrastar las hipótesis se utilizó la prueba Chi-Cuadrado, esta es una prueba no paramétrica y sirve para probar si dos variables cualitativas están relacionadas o son independientes.

Pasos para probar una hipótesis mediante la tabla Chi-Cuadrado:

- 1) Formular la hipótesis nula (H0): Que es el enunciado que se desea demostrar.
- 2) Formular la hipótesis alternante (H1): Representa el planteamiento alternativo a la hipótesis nula.

Formula del Chi cuadrado.

$$\chi^2 = \frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i}$$

**Tabla 9.**

*Distribución de probabilidades de la prueba estadística del Chi cuadrado.*

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9896	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0785	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418

### 3.8. Aspectos éticos

En la presente investigación se respetó la autoría intelectual de todos y cada una de las fuentes primarias y secundarias, trabajadores y público lector que hace uso de la Biblioteca Municipal Abel Ramos Perea del Distrito de Santiago-Cusco, las encuestas utilizadas han sido elaboradas comprensivas y didácticas para el recojo de información y poder medir la muestra, relacionando con todas las personas comprometidas en esta investigación (trabajadores y público en general).

En las entrevistas para la medición de la muestra se realizaron con mucha responsabilidad, precaución y confianza para no hacer sentir presión y obligación a

dar una respuesta afirmativa o negativa, si no la realidad existente de la investigación.

En la respectiva recolección y análisis de todos los datos durante la investigación se tomó en cuenta el profesionalismo, legalidad, confidencialidad y anonimato de la información requerida, respetando a los entrevistados (trabajadores y público en general)

Mencionar también que de acuerdo al código de ética profesional del Colegio de Licenciados de Administración del Perú con Resolución N° 028-2009-CLAD/CDN-D, del 14 de octubre de 2019, cuyo Preámbulo dice lo siguiente, son fines del presente Código de Ética, nombrar los principios que nos guie nuestra actitud, también nuestra Conducta como licenciados en administración para lograr altas objetivos en morales, Científicos y Técnicos, se resalta esta para no comprometer el honor y la probidad de los licenciados en administración, también cuidar la imagen del orden, cabe resaltar la no interpretación de que este código permite lo que no prohíbe o señala expresamente, en seguida citaremos alguno de los postulados más resaltantes:

Postulado N° I. Aplicación Universal del código, el presente código de Ética es aplicable a todo licenciado en administración por solo hecho de ser Licenciado de Administración.

Postulado N° II. Independencia de criterio, este punto debemos tener en cuenta cuando aplicamos cualquier juicio profesional como licenciado en Administración debemos someter criterio libre e imparcial.

Postulado N° V. Responsabilidad personal, el licenciado en administración siempre debe aceptar con responsabilidad por las actividades prestadas o por los trabajos realizados bajo su dirección.

## IV. RESULTADOS

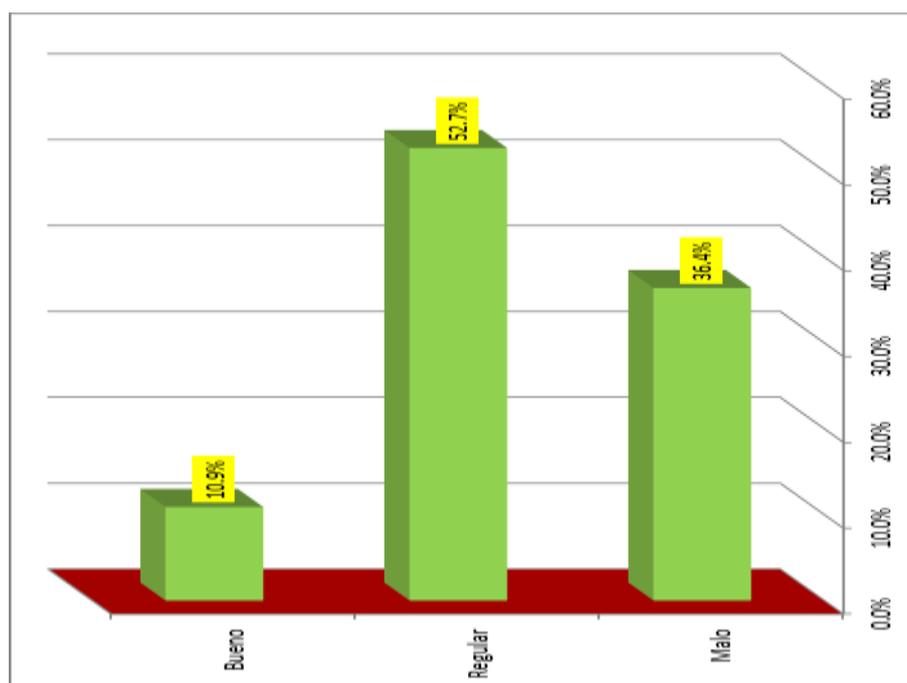
### 4.1. Estadística descriptiva

#### 4.1.1. Resultados de las dimensiones y variables calidad de servicios

**Tabla 10.**

*Frecuencia estadística de la variable gestión administrativa en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	60	36,4
Regular	87	52,7
Bueno	18	10,9
Total	165	100,0



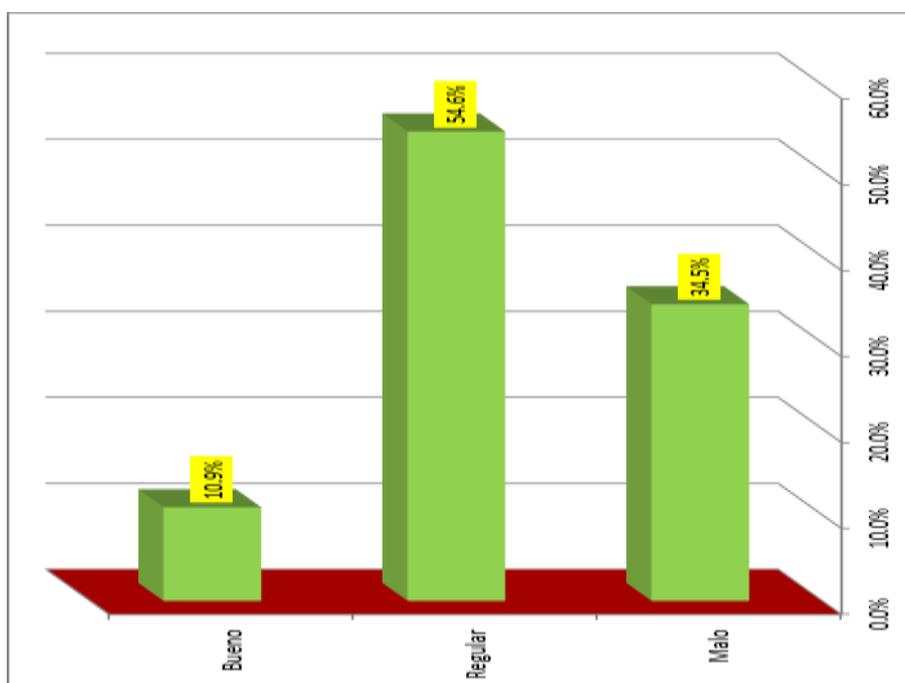
**Figura 1.** Gestión administrativa en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

Según la tabla 10 y figura 1, se evidencia que el 52.7% de los usuarios que acuden a la Biblioteca Municipal Abel Ramos Perea – Santiago - Cusco, consideran como regular la gestión administrativa, el 36.4% precisaron como malo y el 10.9% consideran como bueno.

**Tabla 11.**

*Frecuencias estadísticas de la dimensión etapa de planificación en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	57	34,5
Regular	90	54,6
Bueno	18	10,9
Total	165	100,0



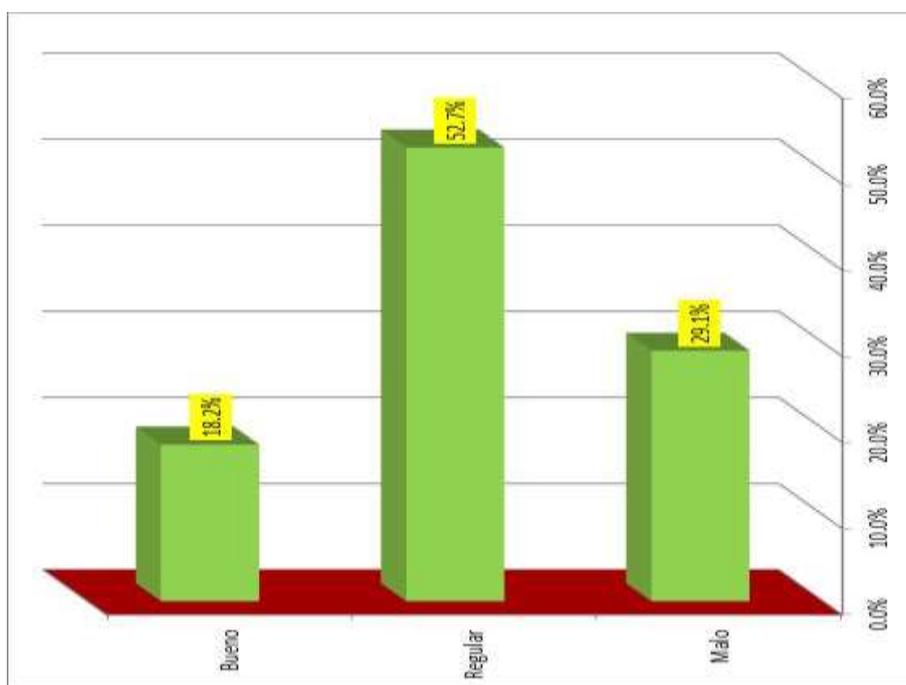
**Figura 2.** Etapa de planificación en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

Según la tabla 10 y figura 1, se evidencia que el 54.6% de los usuarios que acuden a la Biblioteca Municipal Abel Ramos Perea – Santiago - Cusco, consideran como regular la etapa de planificación, el 34.5% precisaron como malo y el 10.9% consideran como bueno.

**Tabla 12.**

*Frecuencia estadística de la dimensión etapa de organización en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	48	29,1
Regular	87	52,7
Bueno	30	18,2
Total	165	100,0



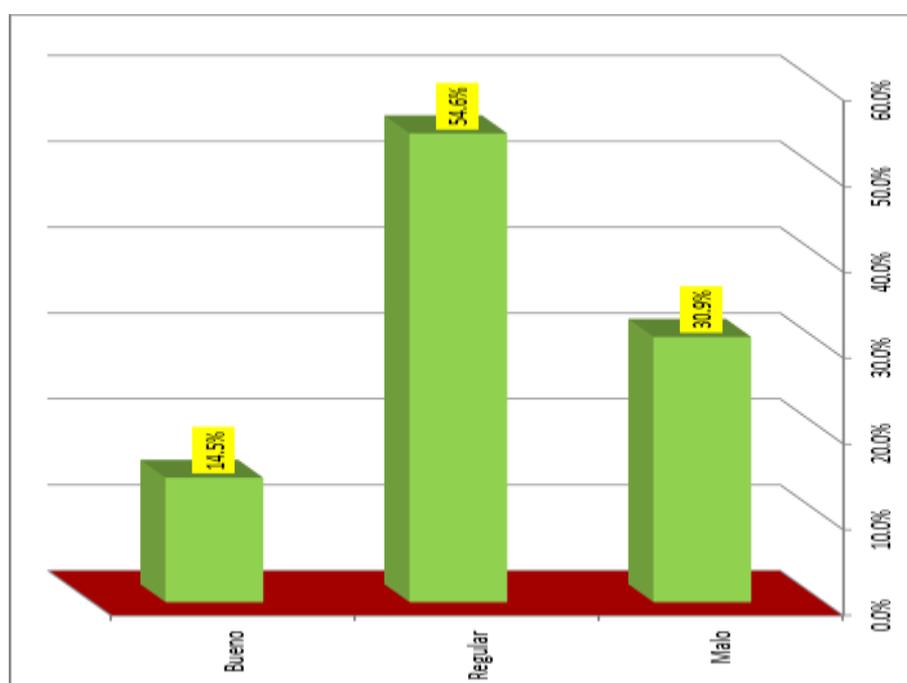
**Figura 3.** etapa de organización en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

Según la tabla 10 y figura 1, se evidencia que el 52.7% de los usuarios que acuden a la Biblioteca Municipal Abel Ramos Perea – Santiago - Cusco, consideran como regular la etapa de organización, el 29.1% precisaron como malo y el 18.2% consideran como bueno.

**Tabla 13.**

*Frecuencia estadística de la dimensión etapa de dirección en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	51	30,9
Regular	90	54,6
Bueno	24	14,5
Total	165	100,0



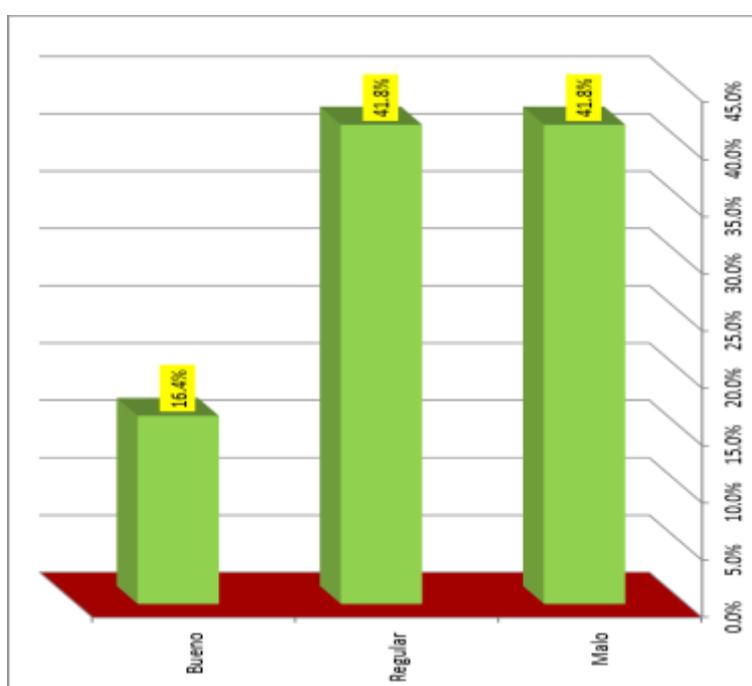
**Figura 4.** Etapa de dirección en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

Según la tabla 10 y figura 1, se evidencia que el 54.6% de los usuarios que acuden a la Biblioteca Municipal Abel Ramos Perea – Santiago - Cusco, consideran como regular la etapa de dirección, el 30.9% precisaron como malo y el 14.5% consideran como bueno.

**Tabla 14.**

*Frecuencia estadística de la dimensión etapa de control en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	69	41,8
Regular	69	41,8
Bueno	27	16,4
Total	165	100,0



**Figura 5.** etapa de control en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

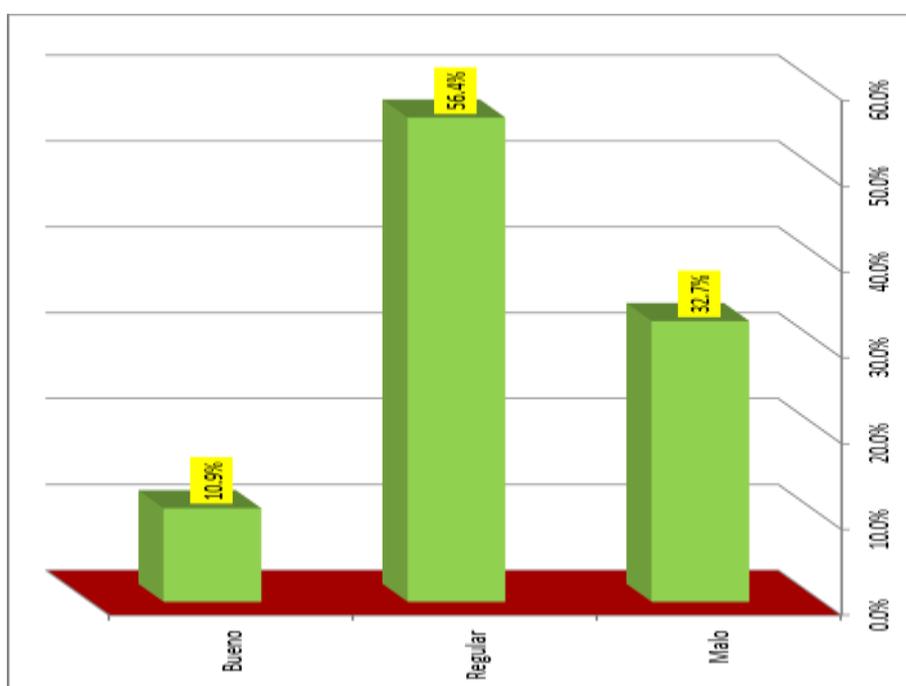
Según la tabla 10 y figura 1, se evidencia que el 41.8% de los usuarios que acuden a la Biblioteca Municipal Abel Ramos Perea – Santiago - Cusco, consideran como regular la etapa de control, el 41.8% precisaron como malo y el 16.4% consideran como bueno.

#### 4.1.2. Resultados de las dimensiones y variable calidad de servicios.

**Tabla 15.**

*Frecuencia estadística de la variable calidad de servicios en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	54	32,7
Regular	93	56,4
Bueno	18	10,9
Total	165	100,0



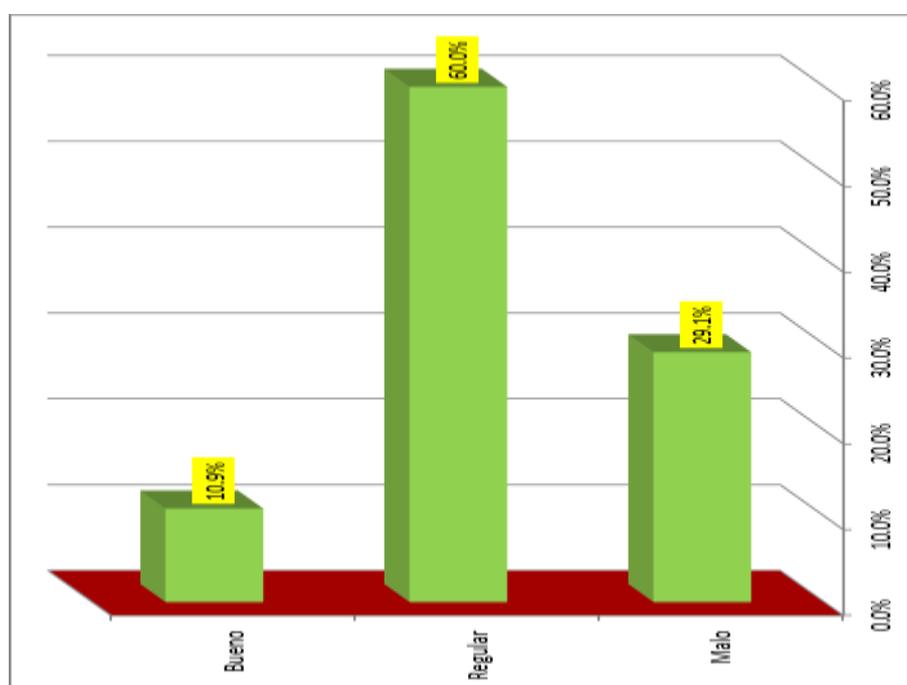
**Figura 6.** Calidad de servicios en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019

Según la tabla 10 y figura 1, se evidencia que el 56.4% de los usuarios que acuden a la Biblioteca Municipal Abel Ramos Perea – Santiago - Cusco, consideran como regular la calidad de servicios, el 32.7% precisaron como malo y el 10.9% consideran como bueno.

**Tabla 16.**

*Frecuencia estadística de la dimensión servicio de confiabilidad en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	48	29,1
Regular	99	60,0
Bueno	18	10,9
Total	165	100,0



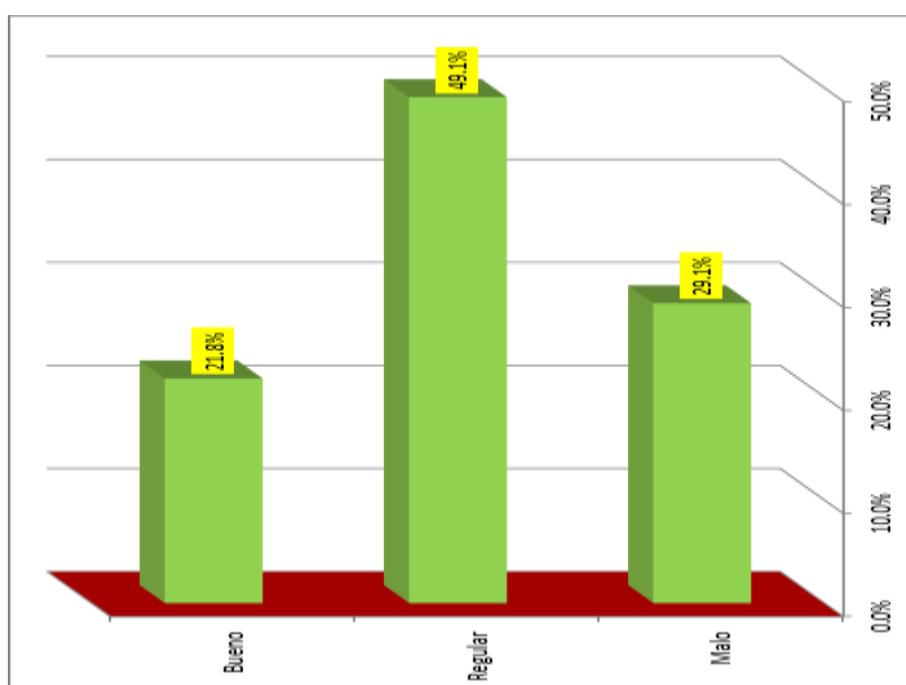
**Figura 7.** Servicio de confiabilidad en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019

Según la tabla 10 y figura 1, se evidencia que el 60% de los usuarios que acuden a la Biblioteca Municipal Abel Ramos Perea – Santiago - Cusco, consideran como regular el servicio de confiabilidad, el 29.1% precisaron como malo y el 10.9% consideran como bueno.

**Tabla 17.**

*Frecuencia estadística de la dimensión servicio de sensibilidad en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	48	29,1
Regular	81	49,1
Bueno	36	21,8
Total	165	100,0



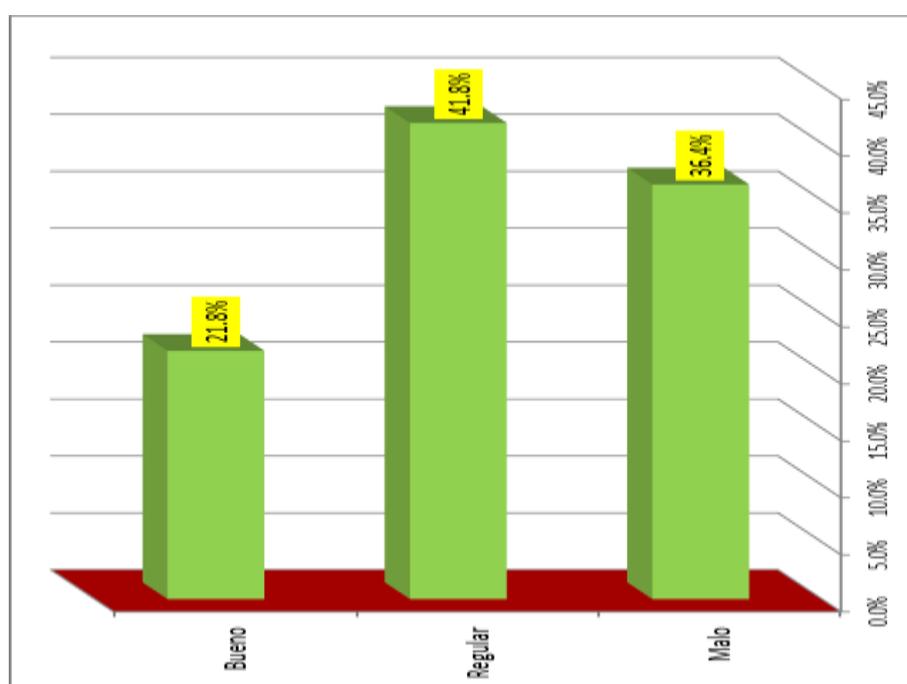
**Figura 8.** Servicio de sensibilidad en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019

Según la tabla 10 y figura 1, se evidencia que el 49.1% de los usuarios que acuden a la Biblioteca Municipal Abel Ramos Perea – Santiago - Cusco, consideran como regular el servicio de sensibilidad, el 29.1% precisaron como malo y el 21.8% consideran como bueno.

**Tabla 18.**

*Frecuencia estadística de la dimensión servicio de empatía en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	60	36,4
Regular	69	41,8
Bueno	36	21,8
Total	165	100,0



**Figura 9.** Servicio de empatía en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019

Según la tabla 10 y figura 1, se evidencia que el 41.8% de los usuarios que acuden a la Biblioteca Municipal Abel Ramos Perea – Santiago - Cusco, consideran como regular el servicio de empatía, el 36.4% precisaron como malo y el 21.8% consideran como bueno.

## Prueba de normalidad

Se Utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov ( $n > 165$ ) demostrar si la muestra tiene una distribución normal y asimismo determinar el tipo de proceso estadístico a utilizar.

### Tabla 19.

*Prueba de normalidad de la variable y dimensiones para determinar el uso del procedo estadístico.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Etapa de planificación administrativa	,150	165	,004
Etapa de organización administrativa	,125	165	,031
Etapa de dirección administrativa	,125	165	,031
Etapa de control administrativa	,107	165	,175
Gestión administrativa en la Biblioteca Municipal	,133	165	,017
Servicio de confiabilidad	,143	165	,007
Servicio de sensibilidad	,124	165	,033
Servicio de empatía	,112	165	,081
Calidad de servicios en la Biblioteca Municipal	,137	165	,011

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se determinó mediante la prueba de normalidad que las variables de estudio no cumplen una distribución normal, es decir, que ambas variables son no paramétricas, concluyendo que el proceso de prueba de hipótesis se realizó mediante la Rho de Spearman.

## 4.2. Contrastación de las hipótesis según la correlación de Rho de Spearman.

### 4.2.1. Hipótesis general.

#### a) Prueba de hipótesis general.

Hi. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019

Ho. No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019

#### b) Nivel de decisión

Sig. > 0.05; Significancia negativa (Hipótesis nula)

Sig. < 0.05; Significancia positiva (Hipótesis nula)

#### c) Estadístico

Proceso no paramétrico (Rho de Spearman)

#### d) Cálculos

### Tabla 20.

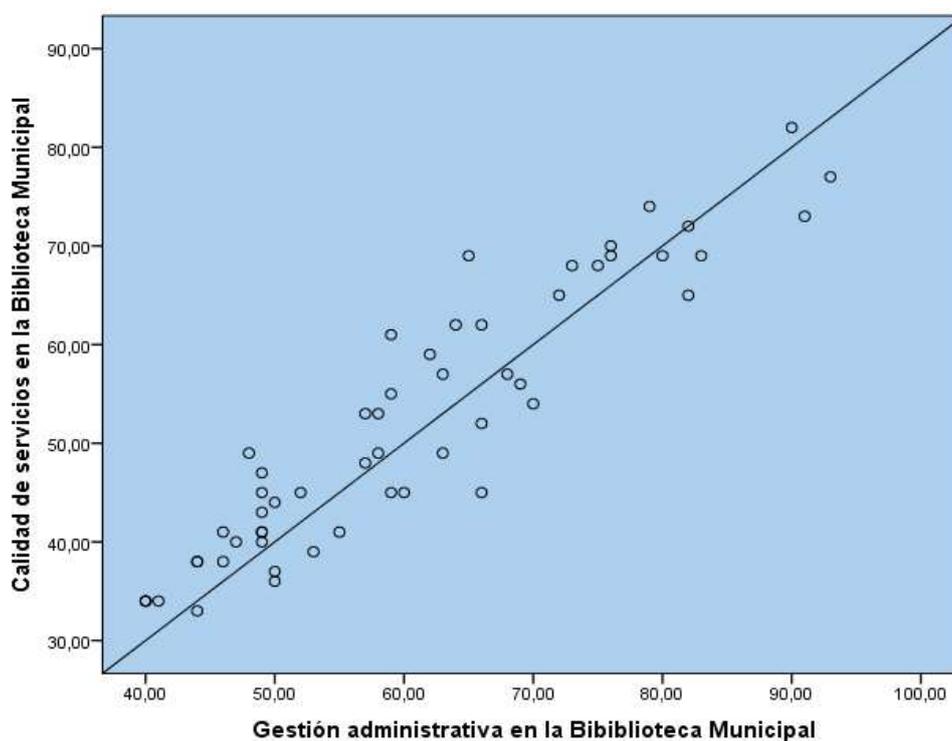
*Correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019*

			Gestión administrativa en la Biblioteca Municipal	Calidad de servicios en la Biblioteca Municipal
Rho de Spearman	Gestión administrativa en la Biblioteca Municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,919**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	165	165
	Calidad de servicios en la Biblioteca Municipal	Coeficiente de correlación	,919**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	165	165

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

## Interpretación

Se determinó estadísticamente una relación de  $Rho = 0,919$ , correlación positiva muy alta y una significancia de  $p = 0,000 < 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , concluyendo que ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.



**Figura 10.** Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento.

#### 4.2.2. Hipótesis específica 1.

##### a) Prueba de hipótesis

Hi. Existe relación significativa entre la etapa de planificación y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

Ho. No existe relación significativa entre la etapa de planificación y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

##### b) Nivel de decisión.

Sig. > 0.05; Significancia negativa (Hipótesis nula)

Sig. < 0.05; Significancia positiva (Hipótesis nula)

##### c) Estadístico.

Proceso no paramétrico (Rho de Spearman)

##### d) Cálculos.

#### Tabla 21.

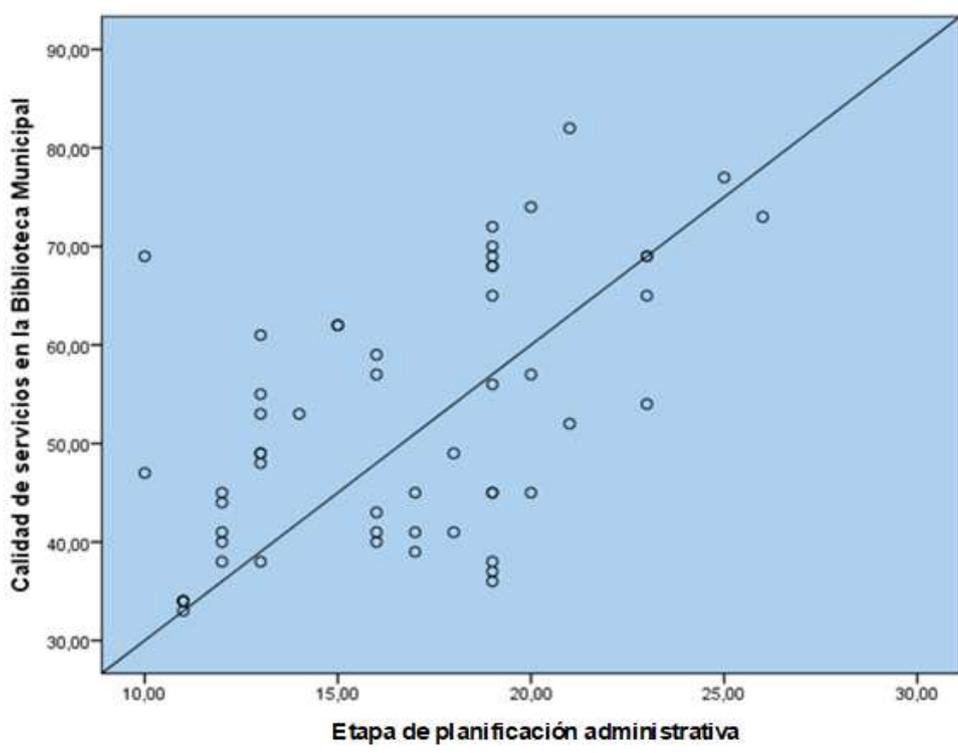
*Correlación de Spearman entre la etapa de planificación y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.*

			Etapa de planificación administrativa	Calidad de servicios en la Biblioteca Municipal
Rho de Spearman	Etapa de planificación administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	165	165
	Calidad de servicios en la Biblioteca Municipal	Coeficiente de correlación	,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	165	165

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

## Interpretación

Se determinó estadísticamente una relación de  $Rho = 0,554$ , correlación positiva moderada y una significancia de  $p = 0,000 < 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , concluyendo que ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe relación significativa entre la etapa de planificación y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.



**Figura 11.** Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento.

### 4.2.3. Hipótesis específica 2.

#### a) Prueba de hipótesis

Hi. Existe relación significativa entre la etapa de organización y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

Ho. No existe relación significativa entre la etapa de organización y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

#### b) Nivel de decisión.

Sig. > 0.05; Significancia negativa (Hipótesis nula)

Sig. < 0.05; Significancia positiva (Hipótesis nula)

#### c) Estadístico.

Proceso no paramétrico (Rho de Spearman)

#### d) Cálculos.

**Tabla 22.**

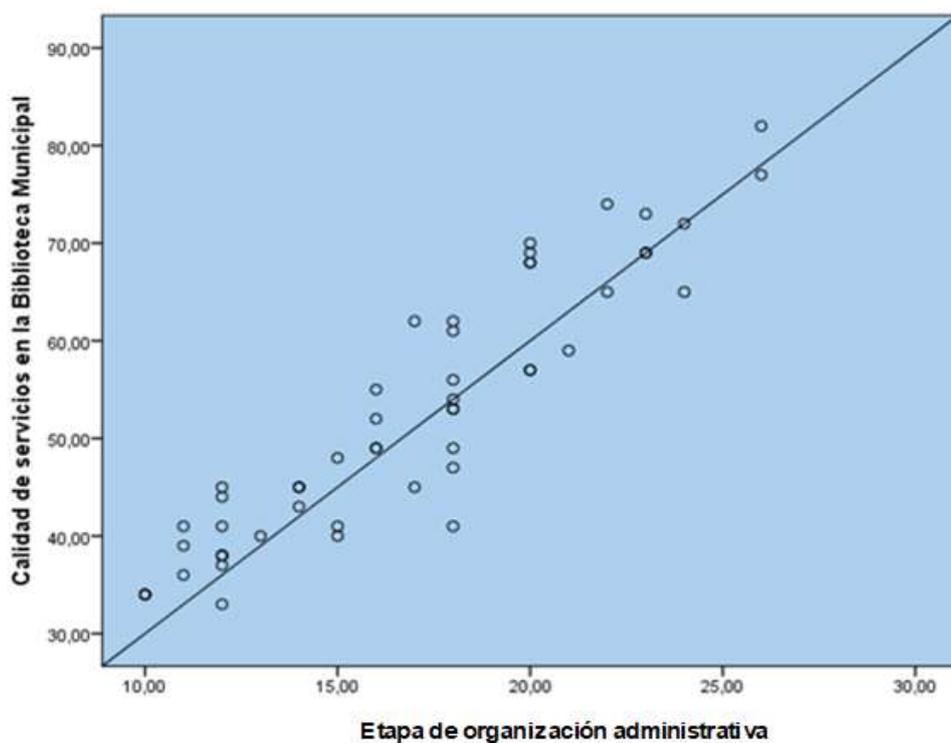
*Correlación de Spearman entre la etapa de organización y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.*

			etapa de organización administrativa	Calidad de servicios en la Biblioteca Municipal
Rho de Spearman	etapa de organización administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,932**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	165	165
	Calidad de servicios en la Biblioteca Municipal	Coeficiente de correlación	,932**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	165	165

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

## Interpretación

Se determinó estadísticamente una relación de  $Rho = 0,932$ , correlación positiva muy alta y una significancia de  $p = 0,000 < 0.05$  se rechazó la  $H_0$ , concluyendo que ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe relación significativa entre la etapa de organización y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.



**Figura 12.** Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento.

#### 4.2.4. Hipótesis específica 3

##### a) Prueba de hipótesis

Hi. Existe relación significativa entre la etapa de dirección y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

Ho. No existe relación significativa entre la etapa de dirección y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

##### b) Nivel de decisión.

Sig. > 0.05; Significancia negativa (Hipótesis nula)

Sig. < 0.05; Significancia positiva (Hipótesis nula)

##### c) Estadístico.

Proceso no paramétrico (Rho de Spearman)

##### d) Cálculos.

#### Tabla 23.

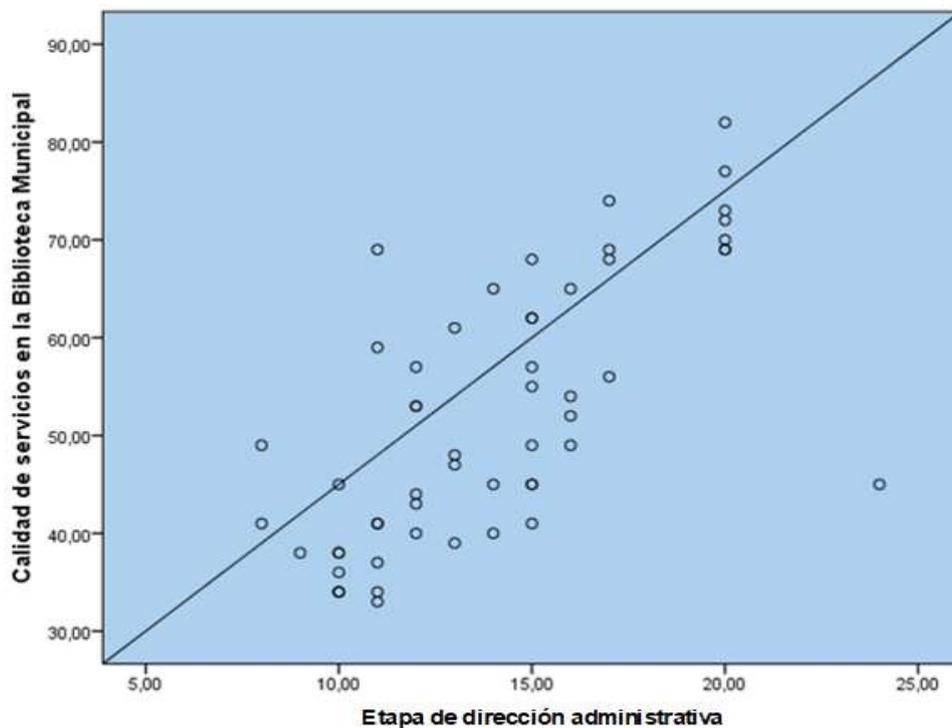
*Correlación de Spearman entre la etapa de dirección y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.*

			etapa de dirección administrativa	Calidad de servicios en la Biblioteca Municipal
Rho de Spearman	Etapa de dirección administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,734**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	165	165
	Calidad de servicios en la Biblioteca Municipal	Coefficiente de correlación	,734**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	165	165	

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

## Interpretación

Se determinó estadísticamente una relación de  $Rho = 0,734$ , correlación positiva alta y una significancia de  $p = 0,000 < 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , concluyendo que ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe relación significativa entre la etapa de dirección y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.



**Figura 13.** Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento.

#### 4.2.5. Hipótesis específica 4

##### a) Prueba de hipótesis

Hi. Existe relación significativa entre la etapa de control y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

Ho. No existe relación significativa entre la etapa de control y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

##### b) Nivel de decisión.

Sig. > 0.05; Significancia negativa (Hipótesis nula)

Sig. < 0.05; Significancia positiva (Hipótesis nula)

##### c) Estadístico.

Proceso no paramétrico (Rho de Spearman)

##### d) Cálculos.

#### Tabla 24.

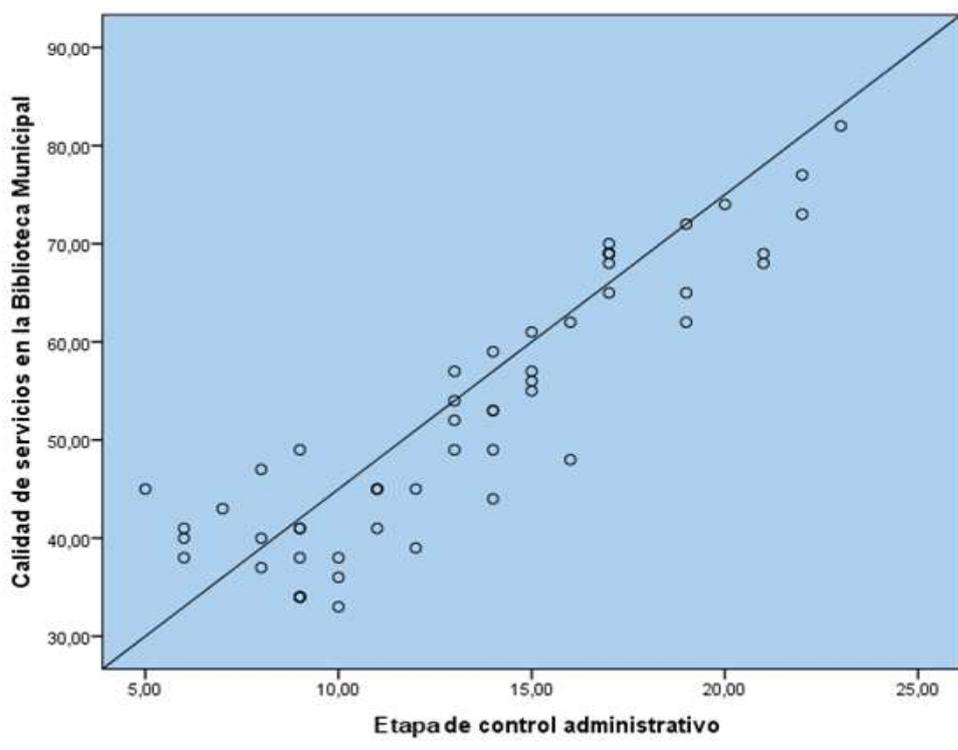
*Correlación de Spearman entre la etapa de control y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.*

			etapa de control administrativa	Calidad de servicios en la Biblioteca Municipal
Rho de Spearman	etapa de control administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,877**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	165	165
	Calidad de servicios en la Biblioteca Municipal	Coefficiente de correlación	,877**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	165	165

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

## Interpretación

Se determinó estadísticamente una relación de  $Rho = 0,877$ , correlación positiva alta y una significancia de  $p = 0,000 < 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , concluyendo que ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, determinando que existe relación significativa entre la etapa de control y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal "Abel Ramos Perea", Santiago-Cusco-2019.



**Figura 14.** Gráfico de regresión simple de la tendencia de correlación entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento.

### 4.3. Contratación de las hipótesis según el Chi Cuadrado.

El estadístico apropiado para la contratación de las hipótesis es el Chi cuadrado, pues los datos se encuentran medidos en una escala nominal y más del 20% de las frecuencias esperadas de cada tabla son menores a cinco por lo que las celdas de la tabla con frecuencias observadas se combinan, formando posteriormente una tabla 2x2. Es decir, 2 filas y 2 columnas, considerando los niveles de probabilidad de valores y grado de libertad (nivel de significancia  $p < 0,05$ )

### 4.3.1. Hipótesis general.

- Hi. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.
- Ho. No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

**Tabla 25.**

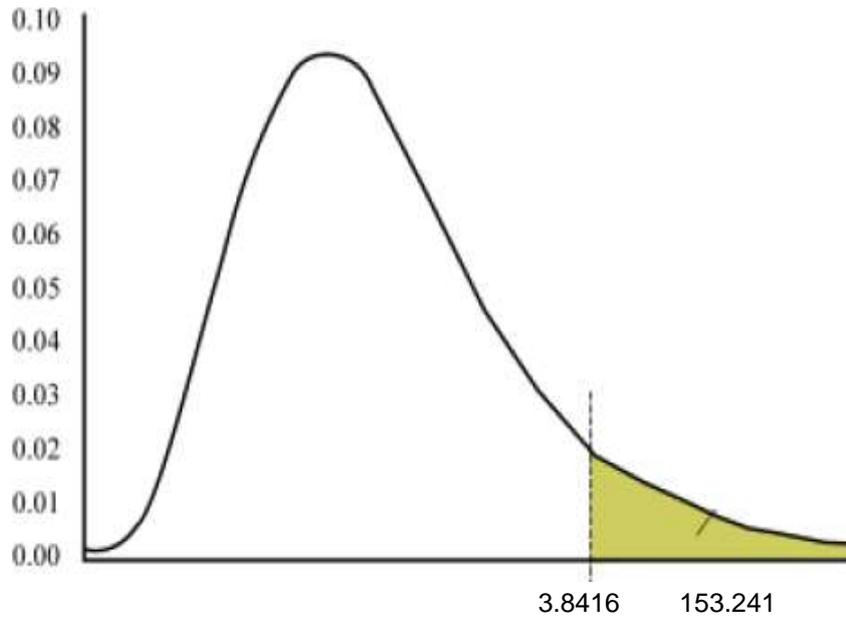
*Tabla de contingencia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.*

Gestión administrativa en la Biblioteca Municipal		Calidad de servicios en la Biblioteca Municipal			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	f	48	12	0	60
	%	29,1%	7,3%	0,0%	36,4%
Regular	f	6	75	6	87
	%	3,6%	45,5%	3,6%	52,7%
Bueno	f	0	6	12	18
	%	0,0%	3,6%	7,3%	10,9%
Total	f	54	93	18	165
	%	32,7%	56,4%	10,9%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	153,241 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	137,629	4	,000
Asociación lineal por lineal	98,164	1	,000
N de casos válidos	165		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,96.

**Decisión estadística:** Rechazar hipótesis nula (Ho) si el valor calculado es de  $\chi^2$  es mayor o igual a 3.8416. Datos que  $153.241 > 3.8416$ , se rechaza Ho.



**Conclusión:** De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos, se evidencia un nivel de significancia de ,000 menor que  $p < 0,05$ , es decir se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dicha hipótesis ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS versión 24, para lo cual se adjunta las evidencias del caso conformado por la tabla de contingencia y el resultado de la prueba estadística de Chi Cuadrado, concluyendo que existe la relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

### 4.3.2. Hipótesis específica 1

Hi. Existe relación significativa entre la etapa de planificación y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

Ho. No existe relación significativa entre la etapa de planificación y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

**Tabla 26.**

*Tabla de contingencia entre la etapa de planificación y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.*

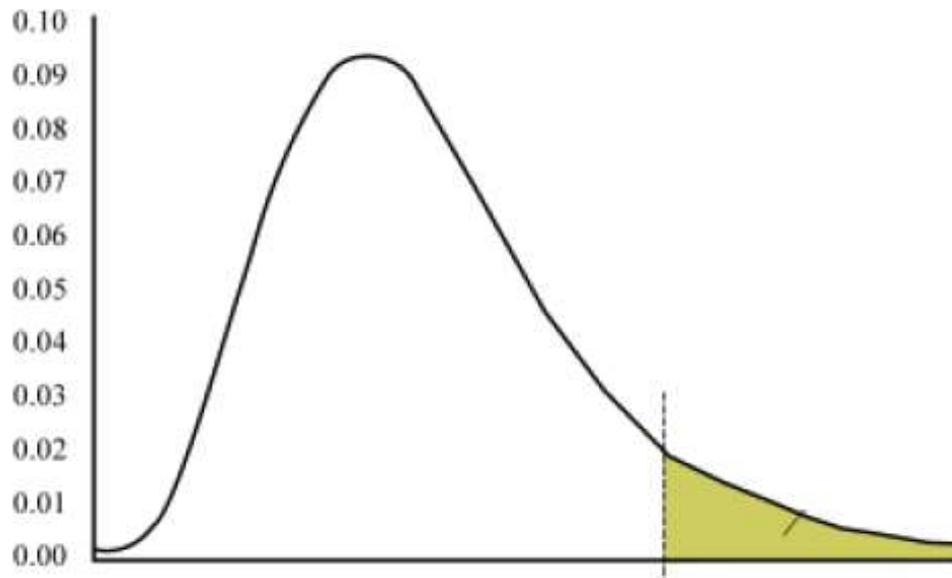
Etapa de planificación administrativo		Calidad de servicios en la Biblioteca Municipal			Total
		Malo	Regular	Bueno	
		f	27	30	
Malo	%	16,4%	18,2%	0,0%	34,5%
	f	27	51	12	90
Regular	%	16,4%	30,9%	7,3%	54,5%
	f	0	12	6	18
Bueno	%	0,0%	7,3%	3,6%	10,9%
	f	54	93	18	165
Total	%	32,7%	56,4%	10,9%	100,0%

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,310 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	33,953	4	,000
Asociación lineal por lineal	23,312	1	,000
N de casos válidos	165		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,96.

**Decisión estadística:** Rechazar hipótesis nula (Ho) si el valor calculado es de  $\chi^2$  es mayor o igual a 3.8416. Datos que  $25.310 > 3.8416$ , se rechaza Ho.



**Conclusión:** De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos, se evidencia un nivel de significancia de ,000 menor que  $p < 0,05$ , es decir se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dicha hipótesis ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS versión 24, para lo cual se adjunta las evidencias del caso conformado por la tabla de contingencia y el resultado de la prueba estadística de Chi Cuadrado, concluyendo que existe relación significativa entre la etapa de planificación y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

### 4.3.3. Hipótesis específica 2

- Hi. Existe relación significativa entre la etapa de organización y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.
- Ho. No existe relación significativa entre la etapa de organización y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

**Tabla 27.**

*Tabla de contingencia entre la etapa de organización y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.*

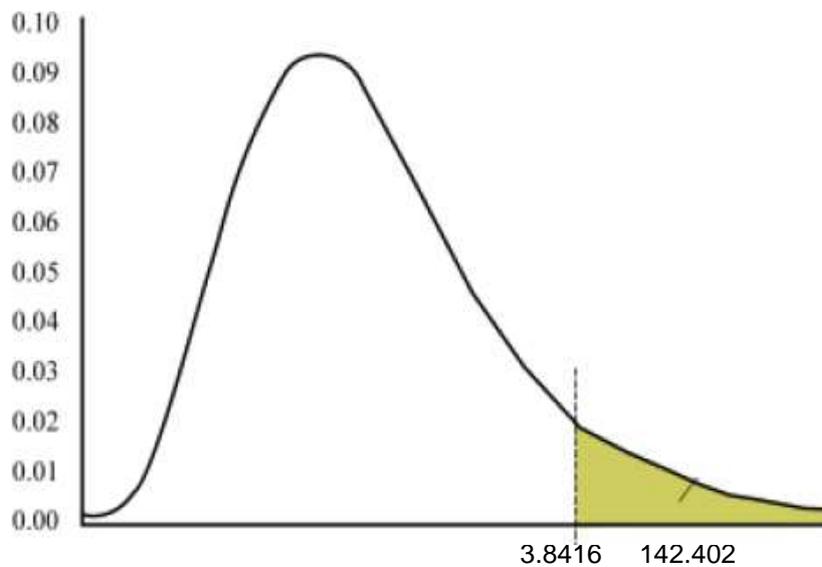
Etapa de organización administrativo		Calidad de servicios en la Biblioteca Municipal			Total
		Malo	Regular	Bueno	
		f	42	6	
Malo	%	25,5%	3,6%	0,0%	29,1%
	f	12	72	3	87
Regular	%	7,3%	43,6%	1,8%	52,7%
	f	0	15	15	30
Bueno	%	0,0%	9,1%	9,1%	18,2%
	f	54	93	18	165
Total	%	32,7%	56,4%	10,9%	100,0%

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	142,402 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	134,277	4	,000
Asociación lineal por lineal	94,711	1	,000
N de casos válidos	165		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,27.

**Decisión estadística:** Rechazar hipótesis nula (Ho) si el valor calculado es de  $\chi^2$  es mayor o igual a 3.8416. Datos que  $142.402 > 3.8416$ , se rechaza Ho.



**Conclusión:** De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos, se evidencia un nivel de significancia de ,000 menor que  $p < 0,05$ , es decir se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dicha hipótesis ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS versión 24, para lo cual se adjunta las evidencias del caso conformado por la tabla de contingencia N° 13 y el resultado de la prueba estadística de Chi Cuadrado, concluyendo que existe relación entre el proceso de organización y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

#### 4.3.4. Hipótesis específica 3

Hi. Existe relación significativa entre la etapa de dirección y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

Ho. No existe relación significativa entre la etapa de dirección y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

**Tabla 28.**

*Tabla de contingencia entre la etapa de dirección y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.*

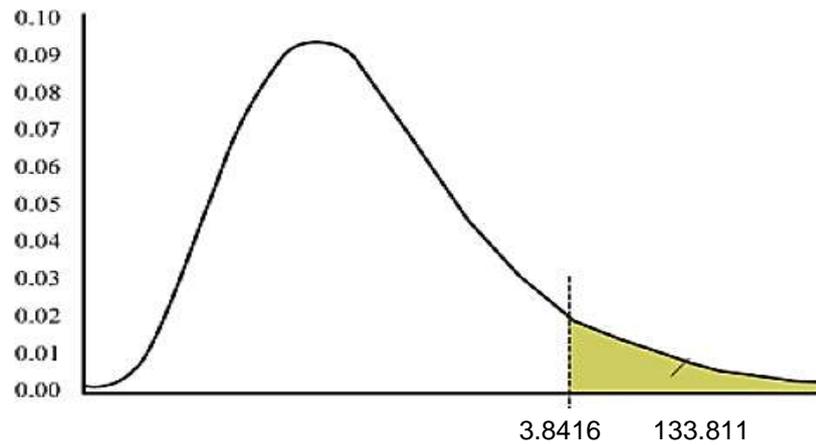
Etapa de dirección administrativa		Calidad de servicios en la Biblioteca Municipal			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	f	39	12	0	51
	%	23,6%	7,3%	0,0%	30,9%
Regular	f	15	72	3	90
	%	9,1%	43,6%	1,8%	54,5%
Bueno	f	0	9	15	24
	%	0,0%	5,5%	9,1%	14,5%
Total	f	54	93	18	165
	%	32,7%	56,4%	10,9%	100,0%

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	133,811 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	113,337	4	,000
Asociación lineal por lineal	83,838	1	,000
N de casos válidos	165		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,62.

**Decisión estadística:** Rechazar hipótesis nula (Ho) si el valor calculado es de  $\chi^2$  es mayor o igual a 3.8416. Datos que  $133.811 > 3.8416$ , se rechaza Ho.



**Conclusión:** De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos, se evidencia un nivel de significancia de ,000 menor que  $p < 0,05$ , es decir se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dicha hipótesis ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS versión 24, para lo cual se adjunta las evidencias del caso conformado por la tabla de contingencia y el resultado de la prueba estadística de Chi Cuadrado, concluyendo que existe relación significativa la etapa de dirección y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

#### 4.3.5. Hipótesis específica 4

- Hi. Existe relación significativa entre la etapa de control y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.
- Ho. No existe relación significativa entre la etapa de control y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

**Tabla 29.**

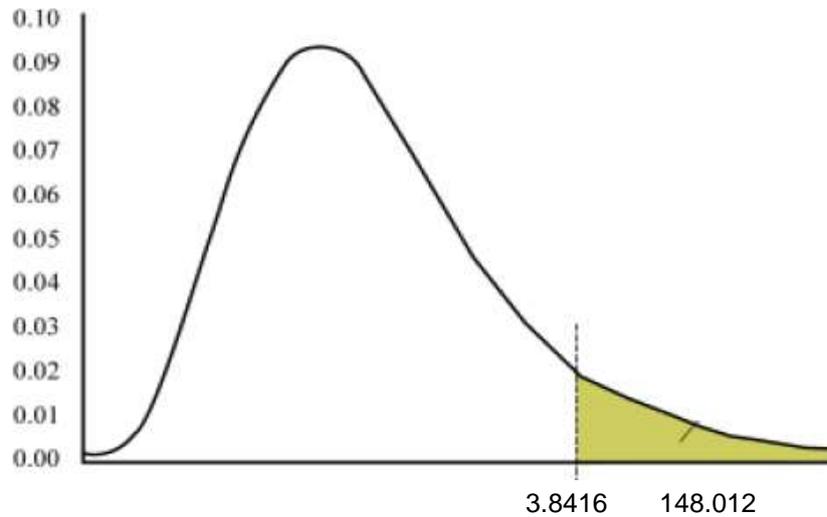
*Tabla de contingencia entre la etapa de control y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.*

Etapa de control administrativa		Calidad de servicios en la Biblioteca Municipal			Total
		Malo	Regular	Bueno	
		f	51	18	
Malo	%	30,9%	10,9%	0,0%	41,8%
	f	3	63	3	69
Regular	%	1,8%	38,2%	1,8%	41,8%
	f	0	12	15	27
Bueno	%	0,0%	7,3%	9,1%	16,4%
	f	54	93	18	165
Total	%	32,7%	56,4%	10,9%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	148,012 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	141,643	4	,000
Asociación lineal por lineal	96,813	1	,000
N de casos válidos	165		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,95.

**Decisión estadística:** Rechazar hipótesis nula (Ho) si el valor calculado es de  $\chi^2$  es mayor o igual a 3.8416. Datos que  $148.012 > 3.8416$ , se rechaza Ho.



**Conclusión:** De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos, se evidencia un nivel de significancia de ,000 menor que  $p < 0,05$ , es decir se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dicha hipótesis ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS versión 24, para lo cual se adjunta las evidencias del caso conformado por la tabla de contingencia y el resultado de la prueba estadística de Chi Cuadrado, concluyendo que existe relación significativa entre la etapa de control y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.

## V. DISCUSIONES

Los resultados estadísticos obtenidos generan una serie de observaciones y análisis sobre las variables de estudio, para poder realizar los procedimientos estadísticos se obtuvo una significancia de 0.853 para la variable gestión administrativa y 0.874 para la variable proyectos de inversión pública de acuerdo al alpha de Cronbach, proceso considerable de acuerdo a los niveles de fiabilidad, teniendo como tamaño muestral de 55 trabajadores y funcionarios de la Municipalidad distrital de Santiago, Cusco, quienes fueron parte del proceso de la investigación científica de acuerdo a la variable y dimensiones de estudio a fin de presentar datos fiables y confiables de acuerdo a los procedimientos, técnicas y métodos considerandos durante el proceso de la investigación científica.

De acuerdo a los resultados obtenidos, frente a la hipótesis general, según la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019, con una relación de  $Rho = 0,919$ , correlación positiva muy alta y una significancia de  $p = 0,000 < 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de  $153.241 > 3.8416$ , de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$  ( $p < 0.000$  menor que  $p < 0.05$ ). Algo semejante ocurre con la investigación de Tipián Escobar, (2017). En su tesis titulada “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio a usuarios de la Dirección General de protección de Datos Personales del MINJUS 2017”, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú, el cual llegó a los siguientes resultados: El nivel de gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la calidad de servicio a usuarios. Existe relación positiva y significativa entre el nivel de planear y la calidad de servicio a usuarios. La conclusión a la que se llegó que, si existe una relación positiva y significativa entre las dos variables y con los estudios realizados se logró eficiencia en la calidad de atención al ciudadano o usuario, con confianza, rápida y amable, de la misma manera en la gestión administrativa se logró que el personal trabajador de la Institución sea capacitado y se integren brindando una mejor atención al público en general satisfactoriamente.

Frente a la hipótesis específica 1. Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre la etapa de planificación y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019, con una relación de  $Rho = 0,554$ , correlación positiva moderada y una significancia de  $p = 0,000 < 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de  $25.310 > 3.8416$ , de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$  ( $p < 0.000$  menor que  $p < 0.05$ ). Así mismo, vemos en su tesis de Ocampo Guerrero, y Valencia Concha (2016). en su Tesis titulada “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario en la Red Asistencial. Es Salud Tumbes-2016”, el cual concluye que, si existe relación directa moderada desde la perspectiva del trabajador o personal de dicha Red Asistencial, el personal de la Institución tiene que recibir capacitaciones para brindar calidad de servicio al público usuario que acude cada día y de esa forma promover políticas de optima atención y servicio.

De acuerdo a la hipótesis específica 2. Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre la etapa de organización y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019, con una relación de  $Rho = 0,932$ , correlación positiva muy alta y una significancia de  $p = 0,000 < 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de  $142.402 > 3.8416$ , de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$  ( $p < 0.000$  menor que  $p < 0.05$ ). Así mismo, Esquivel Chañi, y Huamani Quispe (2016) en su Tesis titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del Distrito de San Sebastián - Cusco 2015” Universidad Andina del Cusco-Perú. Concluye que los resultados de los encuestados demuestran tener una muy buena gestión administrativa y calidad de servicio, confirmando que si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del Distrito de San Sebastián de la Región Cusco en el año 2015, de igual forma se incide y se afirma que cuando se mejora la gestión administrativa mejora también la calidad de servicio en todas sus dimensiones y siempre irán de la mano.

De acuerdo a la hipótesis específica 3. Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre la etapa de dirección y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019, con una relación de  $Rho = 0,734$ , correlación positiva alta y una significancia de  $p = 0,000 < 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de  $133.811 > 3.8416$ , de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$  ( $p < 0.000$  menor que  $p < 0.05$ ). Así también Peña Santillán (2018) en su tesis titulado “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos 2018”, Universidad Cesar Vallejo Huari-Ancash, concluyó que, si existe una relación positiva alta y significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari, Ancash en el año 2016. Para ello obtuvo un p-valor  $< 0,05$  y Rho de Spearman igual a  $0,805$ ., la gestión administrativa va de la mano con la calidad de servicio y así quedan satisfechos el público en general a quienes se les presta servicios tomando en cuenta que la Institución se debe a dicho público.

De acuerdo a la hipótesis específica 4. Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre la etapa de control y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019, con una relación de  $Rho = 0,877$ , correlación positiva alta y una significancia de  $p = 0,000 < 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de  $148.012 > 3.8416$ , de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$  ( $p < 0.000$  menor que  $p < 0.05$ ). Del mismo modo, en su tesis Toral Tinitna y Zeta (2016) en su tesis titulado “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja” Universidad Nacional de Loja-Ecuador. Concluye que la gestión administrativa se encuentra significativamente relacionada con la calidad de servicio, es decir que cuando las cuatro etapas de planificación, organización, dirección y control mejoran y son óptimos, también la calidad de servicio mejora y eleva la satisfacción de todo el público en general y ello se verá traducido en capacidad de una positiva respuesta, empatía, fiabilidad y tangibilidad del servicio. Resaltamos que en dicha investigación también se afirma que acorde a los resultados que se obtuvieron se

demonstró que los procesos de control y dirección son los que más influyen en la calidad de servicio.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos, se llegaron a las siguientes conclusiones:

**Primera:** Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019, con una relación de  $Rho = 0,919$ , correlación positiva muy alta y una significancia de  $p = 0,000 < 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de  $153.241 > 3.8416$ , de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$  ( $p < 0.000$  menor que  $p < 0.05$ ).

**Segunda:** Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre la etapa de planificación y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019, con una relación de  $Rho = 0,554$ , correlación positiva moderada y una significancia de  $p = 0,000 < 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de  $25.310 > 3.8416$ , de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$  ( $p < 0.000$  menor que  $p < 0.05$ ).

**Tercera:** Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre la etapa de organización y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019, con una relación de  $Rho = 0,932$ , correlación positiva muy alta y una significancia de  $p = 0,000 < 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de  $142.402 > 3.8416$ , de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$  ( $p < 0.000$  menor que  $p < 0.05$ ).

**Cuarta:** Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre la etapa de dirección y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019, con una relación de  $Rho = 0,734$ , correlación positiva alta y una significancia de  $p = 0,000 < 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de  $133.811 > 3.8416$ , de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$  ( $p < 0.000$  menor que  $p < 0.05$ ).

**Quinta:** Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe relación significativa entre la etapa de control y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019, con una relación de  $Rho = 0,877$ , correlación positiva alta y una significancia de  $p = 0,000 < 0.05$ , se rechazó la  $H_0$ , asimismo de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado se evidencia un valor de  $148.012 > 3.8416$ , de acuerdo a la probabilidad del valor y grado de libertad, lo cual se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$  ( $p < 0.000$  menor que  $p < 0.05$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones obtenidas en la presente investigación de la tesis Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea” del Distrito de Santiago- Cusco se recomienda lo siguiente:

- Primera:** Recomendamos desarrollar una gestión administrativa que permita planificar, organizar, direccionar y controlar el plan operacional e institucional de la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco, considerando la visión, misión, objetivos y metas establecidas, buscando la participación de los trabajadores para poder desarrollar en forma conjunta y conocer las debilidades y amenazas, a fin de fortalecer y proponer una planificación que mejore la imagen institucional y el desempeño de los trabajadores de forma satisfactoria.
- Segunda:** Sugerimos al personal administrativo de la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco, que se desarrolle un sistema de información para alcanzar una gestión administrativa orientada a resultados, lo que impactaría en un mejor servicio de calidad hacia los usuarios. Para ello, se sugiere que solicite mayor presupuesto y el apoyo técnico en la organización.
- Tercera:** Sugerimos al personal administrativo de la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco, diseñar una estructura organizacional de acuerdo a la capacidad de funciones y profesionalismo, asimismo que los trabajadores puedan conocer y colaborar de forma conjunta en la elaboración de normas funcionales, considerando que la coordinación entre áreas, lo que permitirá lograr y comprobar las actividades y alcanzar los objetivos planeados, agrupar las actividades en una estructura lógica, instruir a los trabajadores para que realicen los cargos y tareas, conceder los recursos necesarios y coordinar los esfuerzos.

**Cuarta:** Recomendamos al personal administrativo de la biblioteca realizar de manera constante capacitaciones al personal que brinda el servicio, a fin de mostrar conocimiento adquirido y así poder brindar un servicio con eficiencia y eficacia a los usuarios que acuden a la biblioteca, asimismo crear boletines de preguntas de manera frecuente sobre el nivel de guía u orientación que reciben los usuarios en cuanto a la confiabilidad, sensibilidad y el servicio de empatía.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anzola Rojas (2010). Administración de pequeñas empresas (3a. ed.). Distrito Federal: McGraw-Hill Interamericana
- Aera APA Magniet (1999) Artículos académicos conceptos
- Bacacorzo Gustavo (1997) Tratado de derecho administrativo 2da edición –Lima gaceta jurídica
- Cobra (2000, p. 141) conceptos de calidad de servicio
- Chiavenato, I. (2006) Introducción a la teoría general de la Administración (7ma. ed.) Mexico Mc Graw Hill.
- Deming W. E, (1989). Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis. Madrid: Ediciones Diaz de Santos, S.A., p.139.
- Dolors Setò Pamies (2004) ESIC editorial bussines y economics de la calidad de servicio.
- Esquivel Chañi, N. and Huamani Quispe, D. (2016). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del Distrito de San Sebastián - Cusco 2015. Universidad Andina del Cusco
- Espinoza Fernández O. J. (2019) La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al cliente en el hotel el Molino periodo 2018, de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador
- Frederick W. Taylor (1856-1915) (Taylor, 1967) Principios de la administración científica (11 edición) México Herrero hermanos s.a.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (cuarta edición). México: McGraw-Hill.
- Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) perspectiva general de la administración-desarrollo de las competencias gerenciales
- Henry Fayol (1841- 1925) (Fayol, 1949) Administración Industrial general (duodécima edición)
- Humberto Serna Gómez (2006) Conceptos básicos de servicio al cliente
- Kotler (2003) Marketing Management 11 th edition
- Latour S. A. y Peat N.C. (1979) Comparación del desempeño de calidad y servicio.

- López Mosquera, D. (2018). Calidad de Servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
- Lazo Cordero K. A. y P. R. (2018) Propuestas de Mejoras en Gestión administrativa en la empresa MODERMUEBLE S.A. Ciudad de Guayaquil
- Martha Elena Vargas Quiñones y Quiñones Aldana Luz Ángela (2007) Calidad y Servicio conceptos y herramientas I edición ISBN
- Max Weber (1864-1920) (Weber, 1947) Principios de la Administración la autoridad y la burocracia (teorías de estructuras de autoridad y relaciones basadas en un tipo ideal de la organización)
- Mochón, F., Mochón, M. y Sáez, M. (2014). Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos (Primera ed.). México D.F., México: Alfaomega Grupo Editor.
- Ocampo Guerrero y Valencia Concha (2016) Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario en la Red Asistencial Es Salud Tumbes-2016.
- Paredes Sánchez (2015) Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario externo del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2015.
- Peña Santillán, M. (2018). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari, Ancash. Universidad Cesar Vallejo
- RAE Diccionario de la Real Academia Española, (1992)
- Sabogal Acosta C. I. y Vargas Aguirre J. (2017) Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia.
- Santana Mañay, S. (2016). La planificación estratégica y la Gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato.
- TAYLOR, F. W. (1911). Principios de la Administración Científica. Buenos Aires: Editorial Ateneo.
- Tipián Escobar, S. (2017). Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio a usuarios de la Dirección General de protección de Datos Personales del MINJUS. Universidad Cesar Vallejo.
- Toral Tinitna, R. and Zeta Vite, A. (2016). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. Universidad Nacional de Loja

Zeithaml, Berry, Parasuraman A. (1993) the nature and determinants of customer expectations of services, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12

Zeithaml (2009) *Marketing de servicios*, editorial Mc Graw-Hill Interamericana México

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación de Problemas	Objetivos de la Investigación	Hipótesis de la Investigación	Variables de la Investigación	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la etapa de planificación y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la etapa de organización y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la etapa de dirección y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la etapa de control y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la etapa de planificación y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la etapa de organización y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la etapa de dirección y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la etapa de control y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre la etapa de planificación y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.</p> <p>Existe relación significativa entre la etapa de organización y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.</p> <p>Existe relación significativa entre la etapa de dirección y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.</p> <p>Existe relación significativa entre la etapa de control y la calidad de servicio en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Gestión administrativa</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Etapa de planificación</p> <p>Etapa de organización</p> <p>Etapa de dirección</p> <p>Etapa de control</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Calidad de servicios</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Servicio de confiabilidad</p> <p>Servicio de sensibilidad</p> <p>Servicio de empatía</p>	<p><b>Tipo.</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Nivel.</b></p> <p>Descriptivo</p> <p>Correlacional</p> <p><b>Método</b></p> <p>Cuantitativo: Hipotético deductivo</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental, transversal, correlacional</p> <p><b>Población.</b></p> <p>300 usuarios que hacen uso del servicio de la Biblioteca municipal Abel Ramos Perea del Distrito de Santiago-Cusco</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Probabilístico de tipo aleatoria: 165 usuarios</p> <p><b>Análisis estadístico</b></p> <p>Alfa de cronbach</p> <p>Estadística descriptiva</p> <p>Prueba de normalidad</p> <p>Estadística inferencial</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escalas y valores
Gestión administrativa	Planificación	Determinar	En la Biblioteca Municipal se establece un plan para una buena atención al usuario	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5  Malo (22 – 50) Regular (51 – 80) Bueno (81 – 110)
			Se determina un plan operativo de gestión en la biblioteca Municipal	
			Es determinante realizar una capacitación al personal que labora en la Biblioteca	
		Coordinar	Se coordina entre las Autoridades del Distrito para fomentar una cultura de lectura	
			Se realiza coordinaciones de gestión para buena implementación de la Biblioteca	
			La Institución coordina programas de capacitación al personal administrativo, asimismo se coordina entre las Autoridades del Distrito (Municipalidad, Policía Nacional, Sub prefectura e Instituciones Educativas para fomentar una cultura de lectura	
	Organización	Ejecutar	Se cumple con los planes de trabajo en la Biblioteca Municipal	Malo (6 – 13) Regular (14 – 21) Bueno (22 – 30)
			El personal está dispuesto a ejecutar las acciones necesarias para una óptima organización	
			El desempeño del trabajador de la Biblioteca es optima	
		Ordenar	Se ordena el plan de cambio para la atención en la Biblioteca Municipal	
			La clasificación y ordenamiento de la bibliografía es de fácil acceso de los usuarios	
			La reglamentación interna es favorable para la buena atención al usuario	
	Dirección	Liderar	La administración de la Biblioteca cumple con los horarios establecidos	Malo (5 – 11) Regular (12 – 18) Bueno (19 – 25)
			Se observa cortesía y buena atención al público general en la biblioteca	
			Se direcciona a los usuarios al uso adecuado de la biblioteca	
		Alentar	Considera usted que es importante la lectura en su vida profesional	
			Usted demuestra compromiso para alentar y motivar al público que concurre a la Biblioteca	
	Control	Evaluar	El usuario evalúa la atención del personal administrativo	Malo (5 – 11) Regular (12 – 18) Bueno (19 – 25)
			El jefe de la Biblioteca realiza visitas inopinadas para el control	
La bibliografía presenta normas de buen uso de la sala de lectura				
Monitorear		El jefe monitorea la necesidad de libros actualizados		
		Distingue usted el buen trato en la biblioteca Municipal		

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escalas y valores
Calidad de servicios	Servicio de confiabilidad	Fiabilidad	La atención le da confianza a usted al hacer uso del servicio	Nunca 1
			Los trabajadores le transmiten confiabilidad al hacer uso de la Biblioteca	Casi nunca 2
			Encuentra confianza al concurrir a la Biblioteca	A veces 3
		Validez	Como se siente al recibir el trato del personal de la Biblioteca	Casi siempre 4
			El personal que le atiende en la Biblioteca demuestra profesionalismo y buen trato	Siempre 5
			Hay criterio para desempeñar el trabajo en la Biblioteca	Malo (19 – 43) Regular (44 – 69) Bueno (70 – 95)
	Servicio de sensibilidad	Asistencia	Los trabajadores se muestran atentos con los usuarios	Malo (6 – 13)
			Los trabajadores cumplen con valores humanos	Regular (14 – 21)
			El personal de la Biblioteca soluciona inquietudes y dudas respecto a la Bibliografía	Bueno (22 – 30)
		Atención	Usted percibe que le muestran atención a la hora de hacer uso de la Biblioteca	Malo (10 – 22)
			El personal administrativo demuestra profesionalismo en su trabajo	Regular (23 – 36)
			Recibe orientación para el mejor desempeño y atención	Bueno (37 – 50)
	Servicio de empatía	Afinidad	Percibe buen trato con el personal de la Biblioteca	Malo (7 – 15)
			Siente apoyo con la búsqueda de información	Regular (16 – 25)
			Cree que existe empatía entre usted y el personal de la Biblioteca	Bueno (26 – 35)
Agrado		Le gusta frecuentar la Biblioteca		
		La biblioteca es acogedora para fomentar la lectura		
		La Biblioteca satisface sus necesidades culturales y profesionales		
		El personal ofrece una atención personalizada a sus usuarios		

### Anexo 3: Instrumento

#### CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El cuestionario que a continuación se presenta es tiene como objetivo principal obtener información sobre la gestión administrativa en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

#### Escala de Likert.

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

#### DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN

N°	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	En la Biblioteca Municipal se establece un plan para una buena atención al usuario					
2	Se determina un plan operativo de gestión en la biblioteca Municipal					
3	Es determinante realizar una capacitación al personal que labora en la Biblioteca					
4	Se coordina entre las Autoridades del Distrito para fomentar una cultura de lectura					
5	Se realiza coordinaciones de gestión para buena implementación de la Biblioteca					
6	La Institución coordina programas de capacitación al personal administrativo, asimismo se coordina entre las Autoridades del Distrito (Municipalidad, Policía Nacional, Sub prefectura e Instituciones Educativas para fomentar una cultura de lectura					

**DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN**

ITEMS		1	2	3	4	5
7	Se cumple con los planes de trabajo en la Biblioteca Municipal					
8	El personal está dispuesto a ejecutar las acciones necesarias para una óptima organización					
9	El desempeño del trabajador de la Biblioteca es optima					
10	Se ordena el plan de cambio para la atención en la Biblioteca Municipal					
11	La clasificación y ordenamiento de la bibliografía es de fácil acceso de los usuarios					
12	La reglamentación interna es favorable para la buena atención al usuario					

**DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN**

ITEMS		1	2	3	4	5
13	La administración de la Biblioteca cumple con los horarios establecidos					
14	Se observa cortesía y buena atención al público general en la biblioteca					
15	Se direcciona a los usuarios al uso adecuado de la biblioteca					
16	Considera usted que es importante la lectura en su vida profesional					
17	Usted demuestra compromiso para alentar y motivar al público que concurre a la Biblioteca					

**DIMENSIÓN 4: CONTROL**

ITEMS		1	2	3	4	5
18	El usuario evalúa la atención del personal administrativo					
19	El jefe de la Biblioteca realiza visitas inopinadas para el control					
20	La bibliografía presenta normas de buen uso de la sala de lectura					
21	El jefe monitorea la necesidad de libros actualizados					
22	Distingue usted el buen trato en la biblioteca Municipal					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...**

## CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIOS

El cuestionario que a continuación se presenta es tiene como objetivo principal obtener información sobre la calidad de servicios en la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”, Santiago-Cusco-2019

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

### Escala de Likert.

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

### DIMENSION 1: CONFIABILIDAD

N°	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	La atención le da confianza a usted al hacer uso del servicio					
2	Los trabajadores le transmiten confiabilidad al hacer uso de la Biblioteca					
3	Encuentra confianza al concurrir a la Biblioteca					
4	Como se siente al recibir el trato del personal de la Biblioteca					
5	El personal que le atiende en la Biblioteca demuestra profesionalismo y buen trato					
6	Hay criterio para desempeñar el trabajo en la Biblioteca					

### DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD

	ITEMS	1	2	3	4	5
7	Los trabajadores se muestran atentos con los usuarios					
8	Los trabajadores cumplen con valores humanos					
9	El personal de la Biblioteca soluciona inquietudes y dudas respecto a la Bibliografía					
10	Usted percibe que le muestran atención a la hora de hacer uso de la Biblioteca					
11	El personal administrativo demuestra profesionalismo en su trabajo					
12	Recibe orientación para el mejor desempeño y atención					

**DIMENSIÓN 3: EMPATÍA**

<b>ITEMS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Percibe buen trato con el personal de la Biblioteca					
14	Siente apoyo con la búsqueda de información					
15	Cree que existe empatía entre usted y el personal de la Biblioteca					
16	Le gusta frecuentar la Biblioteca					
17	La biblioteca es acogedora para fomentar la lectura					
18	La Biblioteca satisface sus necesidades culturales y profesionales					
19	El personal ofrece una atención personalizada a sus usuarios					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...**

## Anexo 4: Validación de instrumentos



### CARTA DE PRESENTACIÓN

**Dr. (a): Giovanna Chirinos Castelu**

Presente

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Es grato comunicame con usted para saludarlo (a) y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Taller de tesis para Licenciamiento en Administración aula 303 de la sede de 28 de Julio; requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré ser Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio en la Biblioteca Municipal "Abel Ramos Perea", Distrito de Santiago- Cusco 2019** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema.

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Bachiller: Yovana Andrade Bellido  
DNI. 40372859



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. (a): Justiniano Aybar Huamani

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para saludarlo (a) y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Taller de tesis para Licenciamiento en Administración aula 303 de la sede de 28 de Julio; requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré ser Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio en la Biblioteca Municipal "Abel Ramos Perea", Distrito de Santiago- Cusco 2019** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema.

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Bachiller: Yovana Andrade Bellido  
DNI. 40372859

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
"VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA"**



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEAR</b>							
1	En la Biblioteca Municipal se establece un plan para una buena atención al usuario	/		/		/		
2	Se determina un plan operativo de gestión en la biblioteca Municipal	/		/		/		
3	Es determinante realizar una capacitación al personal que labora en la Biblioteca	/		/		/		
4	Se coordina entre las Autoridades del Distrito para fomentar una cultura de lectura	/		/		/		
5	Se realiza coordinaciones de gestión para buena implementación de la Biblioteca	/		/		/		
6	La Institución coordina programas de capacitación al personal administrativo Se coordina entre las Autoridades del Distrito (Municipalidad, Policía Nacional, Sub prefectura e Instituciones Educativas para fomentar una cultura de lectura	/		/				
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZAR</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se cumple con los planes de trabajo en la Biblioteca Municipal	/		/		/		
8	El personal está dispuesto a ejecutar las acciones necesarias para una óptima organización	/		/		/		
9	El desempeño del trabajador de la Biblioteca es optima	/		/		/		
10	Se ordena el plan de cambio para la atención en la Biblioteca Municipal	/		/		/		
11	la clasificación y ordenamiento de la bibliografía es de fácil acceso de los usuarios	/		/		/		
12	La reglamentación interna es favorable para la buena atención al usuario	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3 .-DIRIGIR</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La administración de la Biblioteca cumple con los horarios establecidos	/		/		/		
14	Se observa cortesía y buena atención al público general en la biblioteca	/		/		/		
15	Se direcciona a los usuarios al uso adecuado de la biblioteca	/		/		/		
16	Considera usted que es importante la lectura en su vida profesional	/		/		/		
17	Usted demuestra compromiso para alentar y motivar al público que concurre a la Biblioteca	/		/		/		

DIMENSION 4.- CONTROL							
18	El usuario evalúa la atención del personal administrativo	/		/		/	
19	El jefe de la Biblioteca realiza visitas inopinadas para el control	/		/		/	
20	La bibliografía presenta normas de buen uso de la sala de lectura	/		/		/	
21	El jefe monitorea la necesidad de libros actualizados	/		/		/	
22	Distingue usted el buen trato en la biblioteca Municipal	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NO HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Giovanna Chirinos Castelo DNI: 07971242

Especialidad del validador: Metodóloga .....  
 ...12 de Octubre del 2019

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
"VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO"**



Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD</b>							
1	La atención le da confianza a usted al hacer uso del servicio en la Biblioteca?	/		/		/		
2	Los trabajadores le transmiten confiabilidad al hacer uso de la Biblioteca?	/		/		/		
3	Encuentra confianza y tranquilidad al concurrir a la Biblioteca?	/		/		/		
4	Como se siente al recibir el trato del personal de la Biblioteca?	/		/		/		
5	El personal que le atiende en la Biblioteca demuestra profesionalismo y buen trato?	/		/		/		
6	Hay criterio para desempeñar el trabajo en la Biblioteca?	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los trabajadores se muestran atentos con los usuarios?	/		/		/		
8	Los trabajadores cumplen con valores humanos?	/		/		/		
9	El personal de la Biblioteca solucionan inquietudes y dudas respecto a la bibliografía?	/		/		/		
10	Usted percibe que le muestran atención a la hora de hacer uso de la biblioteca?	/		/		/		
11	El personal administrativo demuestra profesionalismo en su trabajo?	/		/		/		
12	Recibe orientación para el mejor desempeño y atención?	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3.- EMPATÍA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Percibe buen trato con el personal de la Biblioteca	/		/		/		
14	Siente apoyo con la búsqueda de información	/		/		/		
15	Cree que existe empatía entre usted y el personal de la Biblioteca	/		/		/		
16	Le gusta frecuentar la Biblioteca	/		/		/		
17	La biblioteca es acogedora para fomentar la lectura	/		/		/		
18	La Biblioteca satisface sus necesidades culturales y profesionales	/		/		/		
19	El personal ofrecen una atención personalizada a sus usuarios	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/ Mg): Giovanna Chirinos Castel    DNI: 07971242

Especialidad del validador: Metodologa

..... 12 de Octubre del 2019.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
"VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA"**



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEAR</b>							
1	En la Biblioteca Municipal se establece un plan para una buena atención al usuario	/		/		/		
2	Se determina un plan operativo de gestión en la biblioteca Municipal	/		/		/		
3	Es determinante realizar una capacitación al personal que labora en la Biblioteca	/		/		/		
4	Se coordina entre las Autoridades del Distrito para fomentar una cultura de lectura	/		/		/		
5	Se realiza coordinaciones de gestión para buena implementación de la Biblioteca	/		/		/		
6	La Institución coordina programas de capacitación al personal administrativo Se coordina entre las Autoridades del Distrito (Municipalidad, Policía Nacional, Sub prefectura e Instituciones Educativas para fomentar una cultura de lectura	/		/				
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZAR</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Se cumple con los planes de trabajo en la Biblioteca Municipal	/		/		/		
8	El personal está dispuesto a ejecutar las acciones necesarias para una óptima organización	/		/		/		
9	El desempeño del trabajador de la Biblioteca es optima	/		/		/		
10	Se ordena el plan de cambio para la atención en la Biblioteca Municipal	/		/		/		
11	la clasificación y ordenamiento de la bibliografía es de fácil acceso de los usuarios	/		/		/		
12	La reglamentación interna es favorable para la buena atención al usuario	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3 .-DIRIGIR</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La administración de la Biblioteca cumple con los horarios establecidos	/		/		/		
14	Se observa cortesía y buena atención al público general en la biblioteca	/		/		/		
15	Se direcciona a los usuarios al uso adecuado de la biblioteca	/		/		/		
16	Considera usted que es importante la lectura en su vida profesional	/		/		/		
17	Usted demuestra compromiso para alentar y motivar al público que concurre a la Biblioteca	/		/		/		

18	El usuario evalúa la atención del personal administrativo	/		/		/	
19	El jefe de la Biblioteca realiza visitas inopinadas para el control	/		/		/	
20	La bibliografía presenta normas de buen uso de la sala de lectura	/		/		/	
21	El jefe monitorea la necesidad de libros actualizados	/		/		/	
22	Distingue usted el buen trato en la biblioteca Municipal	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Justiniano Aybar Huamani      DNI: 088 22479

Especialidad del validador: Metodologo y Temático

....12 de Octubre del 2019

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




 Catedrático Dr. Justiniano AYBAR HUAMANI  
 METODÓLOGO Y TEMÁTICO DE TELEVISIÓN

Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
"VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO"**



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD</b>								
1	La atención le da confianza a usted al hacer uso del servicio en la Biblioteca?	/		/		/		
2	Los trabajadores le transmiten confiabilidad al hacer uso de la Biblioteca?	/		/		/		
3	Encuentra confianza y tranquilidad al concurrir a la Biblioteca?	/		/		/		
4	Como se siente al recibir el trato del personal de la Biblioteca?	/		/		/		
5	El personal que le atiende en la Biblioteca demuestra profesionalismo y buen trato?	/		/		/		
6	Hay criterio para desempeñar el trabajo en la Biblioteca?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los trabajadores se muestran atentos con los usuarios?	/		/		/		
8	Los trabajadores cumplen con valores humanos?	/		/		/		
9	El personal de la Biblioteca solucionan inquietudes y dudas respecto a la bibliografía?	/		/		/		
10	Usted percibe que le muestran atención a la hora de hacer uso de la biblioteca?	/		/		/		
11	El personal administrativo demuestra profesionalismo en su trabajo?	/		/		/		
12	Recibe orientación para el mejor desempeño y atención?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3.- EMPATÍA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Percibe buen trato con el personal de la Biblioteca	/		/		/		
14	Siente apoyo con la búsqueda de información	/		/		/		
15	Cree que existe empatía entre usted y el personal de la Biblioteca	/		/		/		
16	Le gusta frecuentar la Biblioteca	/		/		/		
17	La biblioteca es acogedora para fomentar la lectura	/		/		/		
18	La Biblioteca satisface sus necesidades culturales y profesionales	/		/		/		
19	El personal ofrecen una atención personalizada a sus usuarios	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Justiniano Aybar Huamani    DNI: 08822479

Especialidad del validador: Metodología y Temática

... de Octubre del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Catedrático De Justiniano AYBAR HUAMANI  
Especialista EN METODOLOGÍA Y TEMÁTICA DE TESIS

Firma del Experto Informante

Anexo 5: Matriz de datos

## VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA

ITEMS	PLANIFICACION						ORGANIZACIÓN						DIRECCION					CONTROL									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	3	14	15	16	17	18	19	20	21	22					
1	3	1	2	1	1	3	11	3	1	2	1	1	4	12	1	4	3	2	1	11	1	2	2	2	3	10	44
2	2	2	4	5	5	5	23	5	2	4	5	2	5	23	5	5	1	4	2	17	2	4	5	4	2	17	80
3	3	4	4	3	4	3	21	3	4	5	5	4	5	26	3	3	5	5	4	20	4	5	5	5	4	23	90
4	4	1	3	4	3	4	19	3	1	3	1	1	3	12	3	4	2	1	1	11	1	3	1	2	1	8	50
5	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	9	40
6	2	3	2	1	3	2	13	4	3	2	4	3	2	18	3	2	2	2	3	12	3	2	4	2	3	14	57
7	3	3	4	3	2	3	18	2	1	4	2	1	1	11	4	3	2	1	1	11	1	4	2	1	1	9	49
8	2	2	1	4	2	2	13	2	3	1	2	2	2	12	2	2	2	1	3	10	3	1	2	1	2	9	44
9	3	1	4	3	3	3	17	3	1	4	3	1	5	17	1	3	3	2	1	10	1	1	1	1	1	5	49
10	4	2	4	4	3	4	21	3	2	4	1	2	4	16	3	4	3	4	2	16	2	4	1	4	2	13	66
11	3	4	3	3	3	3	19	3	4	3	3	4	3	20	3	3	4	5	5	20	4	3	3	3	4	17	76
12	4	1	3	4	3	4	19	3	1	1	2	1	3	11	3	2	1	3	1	10	1	3	2	3	1	10	50
13	2	3	5	2	1	2	15	1	2	5	5	2	2	17	5	2	1	5	2	15	2	5	5	5	2	19	66
14	2	3	4	2	3	2	16	3	3	4	3	3	5	21	3	2	2	1	3	11	3	4	3	1	3	14	62
15	3	1	4	3	2	3	16	2	1	4	1	1	4	13	4	3	2	4	1	14	1	2	1	1	1	6	49
16	2	2	4	1	1	2	12	2	2	4	1	1	2	12	2	2	2	4	2	12	2	4	2	4	2	14	50
17	1	2	4	2	2	2	13	2	2	4	2	2	2	16	3	2	4	4	2	15	2	4	2	4	2	14	58
18	3	4	3	3	3	3	19	3	5	3	3	5	5	24	3	5	4	3	5	20	5	3	5	1	5	19	82
19	4	1	3	4	3	4	19	3	1	3	3	1	3	14	3	4	4	3	1	15	1	3	3	3	1	11	59
20	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	9	40
21	2	3	2	1	4	2	14	4	3	2	4	3	2	18	3	2	2	2	3	12	3	2	4	2	3	14	58
22	3	5	4	3	5	3	23	5	1	4	5	5	4	24	3	3	5	4	1	16	1	4	5	4	5	19	82
23	4	2	5	5	4	5	25	4	3	5	4	5	5	26	3	5	4	5	3	20	3	5	4	5	5	22	93
24	3	4	3	3	3	3	19	3	4	3	3	4	3	20	3	3	4	3	4	17	4	3	3	3	4	17	73
25	4	1	3	4	3	4	19	3	1	3	1	1	3	12	3	1	1	3	1	9	1	2	1	1	1	6	46
26	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	9	40
27	2	3	2	3	1	2	13	1	4	2	4	3	2	16	5	2	2	2	4	15	4	2	4	2	3	15	59
28	3	1	4	3	4	3	18	3	1	4	3	1	4	16	3	3	5	4	1	16	1	4	3	4	1	13	63
29	4	2	5	1	3	4	19	3	2	5	4	2	4	20	3	3	2	5	2	15	2	5	4	5	5	21	75
30	3	4	3	3	3	3	19	3	4	3	3	4	3	20	3	3	5	5	4	20	4	3	3	3	4	17	76
31	4	1	3	5	5	5	23	5	1	3	5	1	3	18	3	5	4	3	1	16	1	3	5	3	1	13	70
32	2	2	4	2	1	2	13	1	2	4	1	5	2	15	2	2	2	4	3	13	2	4	1	4	5	16	57
33	2	3	2	2	5	2	16	5	3	2	5	3	2	20	3	2	2	2	3	12	3	2	5	2	3	15	63
34	3	1	1	3	1	3	12	2	1	4	2	1	4	14	4	3	2	4	1	14	1	4	2	4	1	12	52
35	2	2	2	1	5	1	13	5	2	2	5	2	2	18	2	1	1	2	2	8	2	2	1	2	2	9	48
36	4	1	5	3	3	3	19	3	1	5	3	1	5	18	3	3	5	5	1	17	1	5	3	5	1	15	69
37	2	2	4	5	5	5	23	5	2	4	5	2	5	23	3	5	5	5	2	20	2	4	5	4	2	17	83
38	3	5	3	3	3	3	20	3	4	3	3	4	5	22	3	3	4	3	4	17	4	3	5	3	5	20	79
39	4	1	3	4	4	4	20	3	1	3	3	1	3	14	3	4	4	3	1	15	1	3	3	3	1	11	60
40	2	2	2	5	2	2	15	2	5	2	5	2	2	18	4	2	2	2	5	15	5	2	5	2	2	16	64

41	2	3	2	2	1	2	12	1	3	2	1	3	2	12	3	1	2	2	3	11	3	2	1	2	3	11	46
42	3	1	4	3	2	3	16	2	1	4	2	1	4	14	2	3	2	4	1	12	1	2	2	1	1	7	49
43	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	44
44	2	2	1	2	1	2	10	3	4	2	5	4	5	23	1	2	2	2	4	11	4	2	5	5	5	21	65
45	3	1	2	3	3	4	16	3	1	2	3	1	5	15	3	4	5	2	1	15	1	2	3	2	1	9	55
46	2	4	2	2	5	5	20	5	2	2	5	2	4	20	3	5	3	2	2	15	2	2	5	2	2	13	68
47	3	5	4	3	3	1	19	5	4	3	3	4	3	22	3	1	3	3	4	14	4	3	3	3	4	17	72
48	4	1	3	4	3	4	19	3	1	3	1	1	3	12	5	4	5	5	5	24	1	3	3	3	1	11	66
49	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	3	2	2	2	11	2	2	1	2	2	9	41
50	2	3	1	2	3	2	13	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	59
51	3	5	1	3	2	3	17	5	1	1	2	5	4	18	4	1	1	1	1	8	1	1	2	1	1	6	49
52	2	2	3	4	2	4	17	2	2	1	2	1	3	11	2	4	2	3	2	13	2	3	2	3	2	12	53
53	2	2	2	1	1	4	12	4	1	2	2	2	4	15	3	4	1	1	3	12	1	2	2	1	2	8	47
54	3	4	4	5	5	5	26	5	4	3	4	4	3	23	4	3	5	3	5	20	5	3	5	5	4	22	91
55	1	1	3	1	3	1	10	3	1	3	5	1	5	18	3	1	5	1	3	13	1	3	1	2	1	8	49
56	3	1	2	1	1	3	11	3	1	2	1	1	4	12	1	4	3	2	1	11	1	2	2	2	3	10	44
57	2	2	4	5	5	5	23	5	2	4	5	2	5	23	5	5	1	4	2	17	2	4	5	4	2	17	80
58	3	4	4	3	4	3	21	3	4	5	5	4	5	26	3	3	5	5	4	20	4	5	5	5	4	23	90
59	4	1	3	4	3	4	19	3	1	3	1	1	3	12	3	4	2	1	1	11	1	3	1	2	1	8	50
60	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	9	40
61	2	3	2	1	3	2	13	4	3	2	4	3	2	18	3	2	2	2	3	12	3	2	4	2	3	14	57
62	3	3	4	3	2	3	18	2	1	4	2	1	1	11	4	3	2	1	1	11	1	4	2	1	1	9	49
63	2	2	1	4	2	2	13	2	3	1	2	2	2	12	2	2	2	1	3	10	3	1	2	1	2	9	44
64	3	1	4	3	3	3	17	3	1	4	3	1	5	17	1	3	3	2	1	10	1	1	1	1	1	5	49
65	4	2	4	4	3	4	21	3	2	4	1	2	4	16	3	4	3	4	2	16	2	4	1	4	2	13	66
66	3	4	3	3	3	3	19	3	4	3	3	4	3	20	3	3	4	5	5	20	4	3	3	3	4	17	76
67	4	1	3	4	3	4	19	3	1	1	2	1	3	11	3	2	1	3	1	10	1	3	2	3	1	10	50
68	2	3	5	2	1	2	15	1	2	5	5	2	2	17	5	2	1	5	2	15	2	5	5	5	2	19	66
69	2	3	4	2	3	2	16	3	3	4	3	3	5	21	3	2	2	1	3	11	3	4	3	1	3	14	62
70	3	1	4	3	2	3	16	2	1	4	1	1	4	13	4	3	2	4	1	14	1	2	1	1	1	6	49
71	2	2	4	1	1	2	12	2	2	4	1	1	2	12	2	2	2	4	2	12	2	4	2	4	2	14	50
72	1	2	4	2	2	2	13	2	2	4	2	2	4	16	3	2	4	4	2	15	2	4	2	4	2	14	58
73	3	4	3	3	3	3	19	3	5	3	3	5	5	24	3	5	4	3	5	20	5	3	5	1	5	19	82
74	4	1	3	4	3	4	19	3	1	3	3	1	3	14	3	4	4	3	1	15	1	3	3	3	1	11	59
75	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	9	40
76	2	3	2	1	4	2	14	4	3	2	4	3	2	18	3	2	2	2	3	12	3	2	4	2	3	14	58
77	3	5	4	3	5	3	23	5	1	4	5	5	4	24	3	3	5	4	1	16	1	4	5	4	5	19	82
78	4	2	5	5	4	5	25	4	3	5	4	5	5	26	3	5	4	5	3	20	3	5	4	5	5	22	93
79	3	4	3	3	3	3	19	3	4	3	3	4	3	20	3	3	4	3	4	17	4	3	3	3	4	17	73
80	4	1	3	4	3	4	19	3	1	3	1	1	3	12	3	1	1	3	1	9	1	2	1	1	1	6	46
81	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	9	40
82	2	3	2	3	1	2	13	1	4	2	4	3	2	16	5	2	2	2	4	15	4	2	4	2	3	15	59

83	3	1	4	3	4	3	18	3	1	4	3	1	4	16	3	3	5	4	1	16	1	4	3	4	1	13	63
84	4	2	5	1	3	4	19	3	2	5	4	2	4	20	3	3	2	5	2	15	2	5	4	5	5	21	75
85	3	4	3	3	3	3	19	3	4	3	3	4	3	20	3	3	5	5	4	20	4	3	3	3	4	17	76
86	4	1	3	5	5	5	23	5	1	3	5	1	3	18	3	5	4	3	1	16	1	3	5	3	1	13	70
87	2	2	4	2	1	2	13	1	2	4	1	5	2	15	2	2	2	4	3	13	2	4	1	4	5	16	57
88	2	3	2	2	5	2	16	5	3	2	5	3	2	20	3	2	2	2	3	12	3	2	5	2	3	15	63
89	3	1	1	3	1	3	12	2	1	4	2	1	4	14	4	3	2	4	1	14	1	4	2	4	1	12	52
90	2	2	2	1	5	1	13	5	2	2	5	2	2	18	2	1	1	2	2	8	2	2	1	2	2	9	48
91	4	1	5	3	3	3	19	3	1	5	3	1	5	18	3	3	5	5	1	17	1	5	3	5	1	15	69
92	2	2	4	5	5	5	23	5	2	4	5	2	5	23	3	5	5	5	2	20	2	4	5	4	2	17	83
93	3	5	3	3	3	3	20	3	4	3	3	4	5	22	3	3	4	3	4	17	4	3	5	3	5	20	79
94	4	1	3	4	4	4	20	3	1	3	3	1	3	14	3	4	4	3	1	15	1	3	3	3	1	11	60
95	2	2	2	5	2	2	15	2	5	2	5	2	2	18	4	2	2	2	5	15	5	2	5	2	2	16	64
96	2	3	2	2	1	2	12	1	3	2	1	3	2	12	3	1	2	2	3	11	3	2	1	2	3	11	46
97	3	1	4	3	2	3	16	2	1	4	2	1	4	14	2	3	2	4	1	12	1	2	2	1	1	7	49
98	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	44
99	2	2	1	2	1	2	10	3	4	2	5	4	5	23	1	2	2	2	4	11	4	2	5	5	5	21	65
100	3	1	2	3	3	4	16	3	1	2	3	1	5	15	3	4	5	2	1	15	1	2	3	2	1	9	55
101	2	4	2	2	5	5	20	5	2	2	5	2	4	20	3	5	3	2	2	15	2	2	5	2	2	13	68
102	3	5	4	3	3	1	19	5	4	3	3	4	3	22	3	1	3	3	4	14	4	3	3	3	4	17	72
103	4	1	3	4	3	4	19	3	1	3	1	1	3	12	5	4	5	5	5	24	1	3	3	3	1	11	66
104	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	3	2	2	2	11	2	2	1	2	2	9	41
105	2	3	1	2	3	2	13	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	59
106	3	5	1	3	2	3	17	5	1	1	2	5	4	18	4	1	1	1	1	8	1	1	2	1	1	6	49
107	2	2	3	4	2	4	17	2	2	1	2	1	3	11	2	4	2	3	2	13	2	3	2	3	2	12	53
108	2	2	2	1	1	4	12	4	1	2	2	2	4	15	3	4	1	1	3	12	1	2	2	1	2	8	47
109	3	4	4	5	5	5	26	5	4	3	4	4	3	23	4	3	5	3	5	20	5	3	5	5	4	22	91
110	1	1	3	1	3	1	10	3	1	3	5	1	5	18	3	1	5	1	3	13	1	3	1	2	1	8	49
111	3	1	2	1	1	3	11	3	1	2	1	1	4	12	1	4	3	2	1	11	1	2	2	2	3	10	44
112	2	2	4	5	5	5	23	5	2	4	5	2	5	23	5	5	1	4	2	17	2	4	5	4	2	17	80
113	3	4	4	3	4	3	21	3	4	5	5	4	5	26	3	3	5	5	4	20	4	5	5	5	4	23	90
114	4	1	3	4	3	4	19	3	1	3	1	1	3	12	3	4	2	1	1	11	1	3	1	2	1	8	50
115	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	9	40
116	2	3	2	1	3	2	13	4	3	2	4	3	2	18	3	2	2	2	3	12	3	2	4	2	3	14	57
117	3	3	4	3	2	3	18	2	1	4	2	1	1	11	4	3	2	1	1	11	1	4	2	1	1	9	49
118	2	2	1	4	2	2	13	2	3	1	2	2	2	12	2	2	2	1	3	10	3	1	2	1	2	9	44
119	3	1	4	3	3	3	17	3	1	4	3	1	5	17	1	3	3	2	1	10	1	1	1	1	1	5	49
120	4	2	4	4	3	4	21	3	2	4	1	2	4	16	3	4	3	4	2	16	2	4	1	4	2	13	66
121	3	4	3	3	3	3	19	3	4	3	3	4	3	20	3	3	4	5	5	20	4	3	3	3	4	17	76
122	4	1	3	4	3	4	19	3	1	1	2	1	3	11	3	2	1	3	1	10	1	3	2	3	1	10	50
123	2	3	5	2	1	2	15	1	2	5	5	2	2	17	5	2	1	5	2	15	2	5	5	5	2	19	66
124	2	3	4	2	3	2	16	3	3	4	3	3	5	21	3	2	2	1	3	11	3	4	3	1	3	14	62

125	3	1	4	3	2	3	16	2	1	4	1	1	4	13	4	3	2	4	1	14	1	2	1	1	1	6	49
126	2	2	4	1	1	2	12	2	2	4	1	1	2	12	2	2	2	4	2	12	2	4	2	4	2	14	50
127	1	2	4	2	2	2	13	2	2	4	2	2	4	16	3	2	4	4	2	15	2	4	2	4	2	14	58
128	3	4	3	3	3	3	19	3	5	3	3	5	5	24	3	5	4	3	5	20	5	3	5	1	5	19	82
129	4	1	3	4	3	4	19	3	1	3	3	1	3	14	3	4	4	3	1	15	1	3	3	3	1	11	59
130	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	9	40
131	2	3	2	1	4	2	14	4	3	2	4	3	2	18	3	2	2	2	3	12	3	2	4	2	3	14	58
132	3	5	4	3	5	3	23	5	1	4	5	5	4	24	3	3	5	4	1	16	1	4	5	4	5	19	82
133	4	2	5	5	4	5	25	4	3	5	4	5	5	26	3	5	4	5	3	20	3	5	4	5	5	22	93
134	3	4	3	3	3	3	19	3	4	3	3	4	3	20	3	3	4	3	4	17	4	3	3	3	4	17	73
135	4	1	3	4	3	4	19	3	1	3	1	1	3	12	3	1	1	3	1	9	1	2	1	1	1	6	46
136	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	9	40
137	2	3	2	3	1	2	13	1	4	2	4	3	2	16	5	2	2	2	4	15	4	2	4	2	3	15	59
138	3	1	4	3	4	3	18	3	1	4	3	1	4	16	3	3	5	4	1	16	1	4	3	4	1	13	63
139	4	2	5	1	3	4	19	3	2	5	4	2	4	20	3	3	2	5	2	15	2	5	4	5	5	21	75
140	3	4	3	3	3	3	19	3	4	3	3	4	3	20	3	3	5	5	4	20	4	3	3	3	4	17	76
141	4	1	3	5	5	5	23	5	1	3	5	1	3	18	3	5	4	3	1	16	1	3	5	3	1	13	70
142	2	2	4	2	1	2	13	1	2	4	1	5	2	15	2	2	2	4	3	13	2	4	1	4	5	16	57
143	2	3	2	2	5	2	16	5	3	2	5	3	2	20	3	2	2	2	3	12	3	2	5	2	3	15	63
144	3	1	1	3	1	3	12	2	1	4	2	1	4	14	4	3	2	4	1	14	1	4	2	4	1	12	52
145	2	2	2	1	5	1	13	5	2	2	5	2	2	18	2	1	1	2	2	8	2	2	1	2	2	9	48
146	4	1	5	3	3	3	19	3	1	5	3	1	5	18	3	3	5	5	1	17	1	5	3	5	1	15	69
147	2	2	4	5	5	5	23	5	2	4	5	2	5	23	3	5	5	5	2	20	2	4	5	4	2	17	83
148	3	5	3	3	3	3	20	3	4	3	3	4	5	22	3	3	4	3	4	17	4	3	5	3	5	20	79
149	4	1	3	4	4	4	20	3	1	3	3	1	3	14	3	4	4	3	1	15	1	3	3	3	1	11	60
150	2	2	2	5	2	2	15	2	5	2	5	2	2	18	4	2	2	2	5	15	5	2	5	2	2	16	64
151	2	3	2	2	1	2	12	1	3	2	1	3	2	12	3	1	2	2	3	11	3	2	1	2	3	11	46
152	3	1	4	3	2	3	16	2	1	4	2	1	4	14	2	3	2	4	1	12	1	2	2	1	1	7	49
153	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	44
154	2	2	1	2	1	2	10	3	4	2	5	4	5	23	1	2	2	2	4	11	4	2	5	5	5	21	65
155	3	1	2	3	3	4	16	3	1	2	3	1	5	15	3	4	5	2	1	15	1	2	3	2	1	9	55
156	2	4	2	2	5	5	20	5	2	2	5	2	4	20	3	5	3	2	2	15	2	2	5	2	2	13	68
157	3	5	4	3	3	1	19	5	4	3	3	4	3	22	3	1	3	3	4	14	4	3	3	3	4	17	72
158	4	1	3	4	3	4	19	3	1	3	1	1	3	12	5	4	5	5	5	24	1	3	3	3	1	11	66
159	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	3	2	2	2	11	2	2	1	2	2	9	41
160	2	3	1	2	3	2	13	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	59
161	3	5	1	3	2	3	17	5	1	1	2	5	4	18	4	1	1	1	1	8	1	1	2	1	1	6	49
162	2	2	3	4	2	4	17	2	2	1	2	1	3	11	2	4	2	3	2	13	2	3	2	3	2	12	53
163	2	2	2	1	1	4	12	4	1	2	2	2	4	15	3	4	1	1	3	12	1	2	2	1	2	8	47
164	3	4	4	5	5	5	26	5	4	3	4	4	3	23	4	3	5	3	5	20	5	3	5	5	4	22	91
165	1	1	3	1	3	1	10	3	1	3	5	1	5	18	3	1	5	1	3	13	1	3	1	2	1	8	49

## VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS

ITEMS	CONFIABILIDAD							SENSIBILIDAD							EMPATIA								
	1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11	12		13	14	15	16	17	18			19
1	3	1	1	2	1	3	11	3	1	2	1	1	4	12	1	2	1	1	2	2	1	10	33
2	2	2	5	4	5	5	23	5	2	4	5	2	5	23	2	4	5	2	4	4	2	23	69
3	3	4	4	5	5	3	24	3	4	5	5	4	5	26	4	5	5	4	5	5	4	32	82
4	4	1	1	3	1	4	14	3	1	3	1	1	3	12	1	3	1	1	3	1	1	11	37
5	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	2	13	34
6	2	3	3	2	4	2	16	4	3	2	4	3	2	18	3	2	4	3	2	2	3	19	53
7	3	3	1	4	2	3	16	2	1	4	2	1	1	11	1	4	2	1	4	1	1	14	41
8	2	2	3	1	2	2	12	2	3	1	2	2	2	12	3	1	2	3	1	1	3	14	38
9	3	1	1	4	3	3	15	3	1	4	3	1	5	17	1	4	3	1	1	2	1	13	45
10	4	2	2	4	1	4	17	3	2	4	1	2	4	16	2	4	1	2	4	4	2	19	52
11	3	5	5	3	3	3	22	3	4	3	3	4	3	20	4	3	3	4	3	5	5	27	69
12	4	1	1	1	2	4	13	3	1	1	2	1	3	11	1	1	2	1	3	3	1	12	36
13	2	3	2	5	5	2	19	1	2	5	5	2	2	17	2	5	5	2	5	5	2	26	62
14	2	3	3	4	3	2	17	3	3	4	3	3	5	21	3	4	3	3	4	1	3	21	59
15	3	1	1	4	1	3	13	2	1	4	1	1	4	13	1	4	1	1	2	4	1	14	40
16	2	2	2	4	1	2	13	2	2	4	1	1	2	12	2	4	1	2	4	4	2	19	44
17	1	2	2	4	2	2	13	2	2	4	2	2	4	16	2	4	2	2	4	4	2	20	49
18	3	4	5	3	3	3	21	3	5	3	3	5	5	24	5	3	3	5	3	3	5	27	72
19	4	1	1	3	3	4	16	3	1	3	3	1	3	14	1	3	3	1	3	3	1	15	45
20	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	2	13	34
21	2	3	3	2	4	2	16	4	3	2	4	3	2	18	3	2	4	3	2	2	3	19	53
22	3	5	1	4	5	3	21	5	1	4	5	5	4	24	1	4	5	1	4	4	1	20	65
23	4	2	3	5	4	5	23	4	3	5	4	5	5	26	3	5	4	3	5	5	3	28	77
24	3	4	4	5	5	3	24	3	4	3	3	4	3	20	4	3	3	4	3	3	4	24	68
25	4	1	1	3	1	4	14	3	1	3	1	1	3	12	1	3	1	1	2	3	1	12	38
26	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	2	13	34
27	2	3	4	2	4	2	17	1	4	2	4	3	2	16	4	2	4	4	2	2	4	22	55
28	3	1	1	4	3	3	15	3	1	4	3	1	4	16	1	4	3	1	4	4	1	18	49
29	4	2	2	5	4	4	21	3	2	5	5	2	5	22	2	5	4	2	5	5	2	25	68
30	3	4	4	3	3	3	20	3	5	3	3	5	5	24	4	3	3	4	3	5	4	26	70
31	4	1	1	3	5	5	19	5	1	3	5	1	3	18	1	3	5	1	3	3	1	17	54
32	2	2	2	4	1	2	13	1	2	4	1	5	2	15	2	4	1	2	4	4	3	20	48
33	2	3	3	2	5	2	17	5	3	2	5	3	2	20	3	2	5	3	2	2	3	20	57
34	3	1	1	4	2	3	14	2	1	4	2	1	4	14	1	4	2	1	4	4	1	17	45
35	2	2	2	2	5	1	14	5	2	2	5	2	2	18	2	2	5	2	2	2	2	17	49

36	4	1	1	5	3	3	17	3	1	5	3	1	5	18	1	5	3	1	5	5	1	21	56
37	2	2	2	4	5	5	20	5	2	4	5	2	5	23	2	5	5	2	5	5	2	26	69
38	3	5	4	3	3	3	21	3	4	3	3	4	5	22	4	3	5	4	5	5	5	31	74
39	4	1	1	3	3	4	16	3	1	3	3	1	3	14	1	3	3	1	3	3	1	15	45
40	2	2	5	2	5	2	18	2	5	2	5	2	2	18	5	2	5	5	2	2	5	26	62
41	2	3	3	2	1	2	13	1	3	2	1	3	2	12	3	2	1	3	2	2	3	16	41
42	3	1	1	4	2	3	14	2	1	4	2	1	4	14	1	4	2	1	2	4	1	15	43
43	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	38
44	2	2	4	2	5	2	17	3	4	2	5	4	5	23	4	2	5	4	5	5	4	29	69
45	3	1	1	2	3	4	14	3	1	2	3	1	5	15	1	2	3	1	2	2	1	12	41
46	2	4	2	2	5	5	20	5	2	2	5	2	4	20	2	2	5	2	2	2	2	17	57
47	3	5	4	3	3	1	19	5	4	3	3	4	3	22	4	3	3	4	3	3	4	24	65
48	4	1	1	3	1	4	14	3	1	3	1	1	3	12	1	3	1	1	3	5	5	19	45
49	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	2	13	34
50	2	3	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	5	3	5	5	27	61
51	3	5	1	1	2	3	15	5	1	1	2	5	4	18	1	1	2	1	1	1	1	8	41
52	2	2	2	1	2	4	13	2	2	1	2	1	3	11	2	1	2	2	3	3	2	15	39
53	2	2	1	2	2	4	13	4	1	2	2	2	4	15	1	2	2	1	2	1	3	12	40
54	3	4	4	3	4	5	23	5	4	3	4	4	3	23	4	3	4	5	3	3	5	27	73
55	1	1	1	3	5	1	12	3	1	3	5	1	5	18	1	3	5	1	3	1	3	17	47
56	3	1	1	2	1	3	11	3	1	2	1	1	4	12	1	2	1	1	2	2	1	10	33
57	2	2	5	4	5	5	23	5	2	4	5	2	5	23	2	4	5	2	4	4	2	23	69
58	3	4	4	5	5	3	24	3	4	5	5	4	5	26	4	5	5	4	5	5	4	32	82
59	4	1	1	3	1	4	14	3	1	3	1	1	3	12	1	3	1	1	3	1	1	11	37
60	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	2	13	34
61	2	3	3	2	4	2	16	4	3	2	4	3	2	18	3	2	4	3	2	2	3	19	53
62	3	3	1	4	2	3	16	2	1	4	2	1	1	11	1	4	2	1	4	1	1	14	41
63	2	2	3	1	2	2	12	2	3	1	2	2	2	12	3	1	2	3	1	1	3	14	38
64	3	1	1	4	3	3	15	3	1	4	3	1	5	17	1	4	3	1	1	2	1	13	45
65	4	2	2	4	1	4	17	3	2	4	1	2	4	16	2	4	1	2	4	4	2	19	52
66	3	5	5	3	3	3	22	3	4	3	3	4	3	20	4	3	3	4	3	5	5	27	69
67	4	1	1	1	2	4	13	3	1	1	2	1	3	11	1	1	2	1	3	3	1	12	36
68	2	3	2	5	5	2	19	1	2	5	5	2	2	17	2	5	5	2	5	5	2	26	62
69	2	3	3	4	3	2	17	3	3	4	3	3	5	21	3	4	3	3	4	1	3	21	59
70	3	1	1	4	1	3	13	2	1	4	1	1	4	13	1	4	1	1	2	4	1	14	40
71	2	2	2	4	1	2	13	2	2	4	1	1	2	12	2	4	1	2	4	4	2	19	44
72	1	2	2	4	2	2	13	2	2	4	2	2	4	16	2	4	2	2	4	4	2	20	49
73	3	4	5	3	3	3	21	3	5	3	3	5	5	24	5	3	3	5	3	3	5	27	72
74	4	1	1	3	3	4	16	3	1	3	3	1	3	14	1	3	3	1	3	3	1	15	45
75	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	2	13	34
76	2	3	3	2	4	2	16	4	3	2	4	3	2	18	3	2	4	3	2	2	3	19	53
77	3	5	1	4	5	3	21	5	1	4	5	5	4	24	1	4	5	1	4	4	1	20	65
78	4	2	3	5	4	5	23	4	3	5	4	5	5	26	3	5	4	3	5	5	3	28	77
79	3	4	4	5	5	3	24	3	4	3	3	4	3	20	4	3	3	4	3	3	4	24	68
80	4	1	1	3	1	4	14	3	1	3	1	1	3	12	1	3	1	1	2	3	1	12	38
81	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	2	13	34
82	2	3	4	2	4	2	17	1	4	2	4	3	2	16	4	2	4	4	2	2	4	22	55

83	3	1	1	4	3	3	15	3	1	4	3	1	4	16	1	4	3	1	4	4	1	18	49
84	4	2	2	5	4	4	21	3	2	5	5	2	5	22	2	5	4	2	5	5	2	25	68
85	3	4	4	3	3	3	20	3	5	3	3	5	5	24	4	3	3	4	3	5	4	26	70
86	4	1	1	3	5	5	19	5	1	3	5	1	3	18	1	3	5	1	3	3	1	17	54
87	2	2	2	4	1	2	13	1	2	4	1	5	2	15	2	4	1	2	4	4	3	20	48
88	2	3	3	2	5	2	17	5	3	2	5	3	2	20	3	2	5	3	2	2	3	20	57
89	3	1	1	4	2	3	14	2	1	4	2	1	4	14	1	4	2	1	4	4	1	17	45
90	2	2	2	2	5	1	14	5	2	2	5	2	2	18	2	2	5	2	2	2	2	17	49
91	4	1	1	5	3	3	17	3	1	5	3	1	5	18	1	5	3	1	5	5	1	21	56
92	2	2	2	4	5	5	20	5	2	4	5	2	5	23	2	5	5	2	5	5	2	26	69
93	3	5	4	3	3	3	21	3	4	3	3	4	5	22	4	3	5	4	5	5	5	31	74
94	4	1	1	3	3	4	16	3	1	3	3	1	3	14	1	3	3	1	3	3	1	15	45
95	2	2	5	2	5	2	18	2	5	2	5	2	2	18	5	2	5	5	2	2	5	26	62
96	2	3	3	2	1	2	13	1	3	2	1	3	2	12	3	2	1	3	2	2	3	16	41
97	3	1	1	4	2	3	14	2	1	4	2	1	4	14	1	4	2	1	2	4	1	15	43
98	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	38
99	2	2	4	2	5	2	17	3	4	2	5	4	5	23	4	2	5	4	5	5	4	29	69
100	3	1	1	2	3	4	14	3	1	2	3	1	5	15	1	2	3	1	2	2	1	12	41
101	2	4	2	2	5	5	20	5	2	2	5	2	4	20	2	2	5	2	2	2	2	17	57
102	3	5	4	3	3	1	19	5	4	3	3	4	3	22	4	3	3	4	3	3	4	24	65
103	4	1	1	3	1	4	14	3	1	3	1	1	3	12	1	3	1	1	3	5	5	19	45
104	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	2	13	34
105	2	3	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	5	3	5	5	27	61
106	3	5	1	1	2	3	15	5	1	1	2	5	4	18	1	1	2	1	1	1	1	8	41
107	2	2	2	1	2	4	13	2	2	1	2	1	3	11	2	1	2	2	3	3	2	15	39
108	2	2	1	2	2	4	13	4	1	2	2	2	4	15	1	2	2	1	2	1	3	12	40
109	3	4	4	3	4	5	23	5	4	3	4	4	3	23	4	3	4	5	3	3	5	27	73
110	1	1	1	3	5	1	12	3	1	3	5	1	5	18	1	3	5	1	3	1	3	17	47
111	3	1	1	2	1	3	11	3	1	2	1	1	4	12	1	2	1	1	2	2	1	10	33
112	2	2	5	4	5	5	23	5	2	4	5	2	5	23	2	4	5	2	4	4	2	23	69
113	3	4	4	5	5	3	24	3	4	5	5	4	5	26	4	5	5	4	5	5	4	32	82
114	4	1	1	3	1	4	14	3	1	3	1	1	3	12	1	3	1	1	3	1	1	11	37
115	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	2	13	34
116	2	3	3	2	4	2	16	4	3	2	4	3	2	18	3	2	4	3	2	2	3	19	53
117	3	3	1	4	2	3	16	2	1	4	2	1	1	11	1	4	2	1	4	1	1	14	41
118	2	2	3	1	2	2	12	2	3	1	2	2	2	12	3	1	2	3	1	1	3	14	38
119	3	1	1	4	3	3	15	3	1	4	3	1	5	17	1	4	3	1	1	2	1	13	45
120	4	2	2	4	1	4	17	3	2	4	1	2	4	16	2	4	1	2	4	4	2	19	52
121	3	5	5	3	3	3	22	3	4	3	3	4	3	20	4	3	3	4	3	5	5	27	69
122	4	1	1	1	2	4	13	3	1	1	2	1	3	11	1	1	2	1	3	3	1	12	36
123	2	3	2	5	5	2	19	1	2	5	5	2	2	17	2	5	5	2	5	5	2	26	62
124	2	3	3	4	3	2	17	3	3	4	3	3	5	21	3	4	3	3	4	1	3	21	59

125	3	1	1	4	1	3	13	2	1	4	1	1	4	13	1	4	1	1	2	4	1	14	40
126	2	2	2	4	1	2	13	2	2	4	1	1	2	12	2	4	1	2	4	4	2	19	44
127	1	2	2	4	2	2	13	2	2	4	2	2	4	16	2	4	2	2	4	4	2	20	49
128	3	4	5	3	3	3	21	3	5	3	3	5	5	24	5	3	3	5	3	3	5	27	72
129	4	1	1	3	3	4	16	3	1	3	3	1	3	14	1	3	3	1	3	3	1	15	45
130	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	2	13	34
131	2	3	3	2	4	2	16	4	3	2	4	3	2	18	3	2	4	3	2	2	3	19	53
132	3	5	1	4	5	3	21	5	1	4	5	5	4	24	1	4	5	1	4	4	1	20	65
133	4	2	3	5	4	5	23	4	3	5	4	5	5	26	3	5	4	3	5	5	3	28	77
134	3	4	4	5	5	3	24	3	4	3	3	4	3	20	4	3	3	4	3	3	4	24	68
135	4	1	1	3	1	4	14	3	1	3	1	1	3	12	1	3	1	1	2	3	1	12	38
136	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	2	13	34
137	2	3	4	2	4	2	17	1	4	2	4	3	2	16	4	2	4	4	2	2	4	22	55
138	3	1	1	4	3	3	15	3	1	4	3	1	4	16	1	4	3	1	4	4	1	18	49
139	4	2	2	5	4	4	21	3	2	5	5	2	5	22	2	5	4	2	5	5	2	25	68
140	3	4	4	3	3	3	20	3	5	3	3	5	5	24	4	3	3	4	3	5	4	26	70
141	4	1	1	3	5	5	19	5	1	3	5	1	3	18	1	3	5	1	3	3	1	17	54
142	2	2	2	4	1	2	13	1	2	4	1	5	2	15	2	4	1	2	4	4	3	20	48
143	2	3	3	2	5	2	17	5	3	2	5	3	2	20	3	2	5	3	2	2	3	20	57
144	3	1	1	4	2	3	14	2	1	4	2	1	4	14	1	4	2	1	4	4	1	17	45
145	2	2	2	2	5	1	14	5	2	2	5	2	2	18	2	2	5	2	2	2	2	17	49
146	4	1	1	5	3	3	17	3	1	5	3	1	5	18	1	5	3	1	5	5	1	21	56
147	2	2	2	4	5	5	20	5	2	4	5	2	5	23	2	5	5	2	5	5	2	26	69
148	3	5	4	3	3	3	21	3	4	3	3	4	5	22	4	3	5	4	5	5	5	31	74
149	4	1	1	3	3	4	16	3	1	3	3	1	3	14	1	3	3	1	3	3	1	15	45
150	2	2	5	2	5	2	18	2	5	2	5	2	2	18	5	2	5	5	2	2	5	26	62
151	2	3	3	2	1	2	13	1	3	2	1	3	2	12	3	2	1	3	2	2	3	16	41
152	3	1	1	4	2	3	14	2	1	4	2	1	4	14	1	4	2	1	2	4	1	15	43
153	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	38
154	2	2	4	2	5	2	17	3	4	2	5	4	5	23	4	2	5	4	5	5	4	29	69
155	3	1	1	2	3	4	14	3	1	2	3	1	5	15	1	2	3	1	2	2	1	12	41
156	2	4	2	2	5	5	20	5	2	2	5	2	4	20	2	2	5	2	2	2	2	17	57
157	3	5	4	3	3	1	19	5	4	3	3	4	3	22	4	3	3	4	3	3	4	24	65
158	4	1	1	3	1	4	14	3	1	3	1	1	3	12	1	3	1	1	3	5	5	19	45
159	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	2	13	34
160	2	3	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	5	3	5	5	27	61
161	3	5	1	1	2	3	15	5	1	1	2	5	4	18	1	1	2	1	1	1	1	8	41
162	2	2	2	1	2	4	13	2	2	1	2	1	3	11	2	1	2	2	3	3	2	15	39
163	2	2	1	2	2	4	13	4	1	2	2	2	4	15	1	2	2	1	2	1	3	12	40
164	3	4	4	3	4	5	23	5	4	3	4	4	3	23	4	3	4	5	3	3	5	27	73
165	1	1	1	3	5	1	12	3	1	3	5	1	5	18	1	3	5	1	3	1	3	17	47

## Anexo 6. Propuesta de valor

La propuesta de valor que se presenta en la tesis, es de los resultados obtenidos de los cuestionarios para que la institución mejore en su calidad de servicio.

Como vemos en los resultados que los de menor valor se obtuvo en la dimensión planificación con un 0.554 y la dimensión, dirección con un 0.732.

Por lo que en esta propuesta de valor se propone algunas sugerencias con el fin de que la Institución mejore.

<b>DIMENSIONES</b>	<b>RESULTADO DE HIPÓTESIS</b>	<b>PROPUESTA DE VALOR</b>
Planificación	0.554	La biblioteca establece planes, pero no se evidencia que lo ejecute a un 100%. Debería cumplirse a través del plan operativo.
		Las capacitaciones en la biblioteca deben ser programadas y con temas que estén de acuerdo a la labor que desarrollan
		Se debe hacer un programa de promociones para difundir la biblioteca municipal.
Dirección	0.732	Los trabajadores deberían contar con un marcador digital y el área de recursos humanos deberá controlar el trabajo en horas hombre, es decir supervisión de las tareas que se desarrollen en el tiempo convenido
		Capacitar al personal de la biblioteca del municipio Abel Ramos Perea, en atención al cliente y el buen trato.
		Capacitar al personal en administración y gestión de bibliotecas. Como además de preocuparse por tener bibliotecas especializadas, libros digitales, personal especializado en biblioteca, para que puedan tener un buen control de esta área.

		<p>Proponerse metas de atención a los usuarios en la biblioteca, a si pues la disminución de quejas por falta del servicio.</p>
		<p>Incentivar a través de promociones la importancia de la lectura, como también hacer promociones de llevar libros a sus casas, leerlos en plazo determinados, como también las comunidades puedan sacar su carnet de biblioteca digital y puedan gozar de las lecturas, con temas de interés, historias de las comunidades, arte, ciencia y relacionados.</p>