

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ADMINISTRACIÓN**



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL Y  
CALIDAD DEL SERVICIO DE UN ESTUDIO  
CONTABLE. HUÁNUCO 2021**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TEORÍA ORGANIZACIONAL  
TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE DOCTOR EN  
ADMINISTRACIÓN**

**TESISTA: ESPINOZA INOCENTE GERMAN LENIN**

**ASESORA: DRA. VILLAVICENCIO GUARDIA  
MARIA DEL CARMEN**

**HUÁNUCO - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

En primera instancia, dedico mi tesis a mi mamita Jeremías, a mi esposa Cledy, mis hijos Lenin y Albert, quienes con esfuerzo, paciencia y sabiduría me ayudaron e inspiraron a cumplir con cada uno de mis metas.

A los maestros de la Escuela de Posgrado, por transmitirme sus conocimientos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios con mucha gratitud por las bendiciones que me brinda día a día.

A mis seres queridos, mi mamita, mi esposa e hijos, por ser mi inspiración de superación.

A mi asesora, a la Dra. Maria del Carmen Villavicencio Guardia, quien me ayudó a culminar mi trabajo de investigación y cumplir con uno de mis objetivos y conseguir al grado de doctor.

## RESUMEN

El estudio tiene como finalidad determinar la relación entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L.” Huánuco, durante el 2021. El estudio fue de nivel correlacional, de tipo básica, de diseño no experimental de corte transversal. La población muestral estuvo constituida por 30 personales que laboran y 30 usuarios externos que acuden al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Dentro de los resultados se halló que existe correlación entre la planeación y calidad del servicio, con  $X^2= 13,410$  y  $p\text{-valor}=0,009$ ; además se probó la relación entre la organización y calidad del servicio, con  $X^2= 14,810$  y  $p\text{-valor}=0,005$ , también se comprobó la existencia de relación significativa entre la dirección y calidad del servicio, con  $X^2= 20,259$  y  $p\text{-valor}= 0,000$ . Asimismo, se evidenció correlación entre el control y calidad del servicio, con  $X^2= 17,299$  y  $p\text{-valor}= 0,002$ . Conclusión: con  $X^2= 17,667$  y  $p\text{-valor}$  de  $0,001$  se evidenció relación entre la gestión administrativa institucional y calidad del servicio percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L” del Huánuco, en el 2021.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad de servicio y estudio contable.

## ABSTRACT

The purpose of the study is to determine the relationship between institutional administrative management and the quality of service provided by the accounting firm "Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L." Huánuco, during 2021. The study was of a correlational level, of a basic type, of a non-experimental cross-sectional design. The sample population consisted of 30 working personnel and 30 external users who attend the accounting study "Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L.". Among the results, it was found that there is a correlation between planning and service quality, with  $X^2= 13.410$  and  $p\text{-value}=0.009$ ; In addition, the relationship between the organization and quality of service was tested, with  $X^2= 14.810$  and  $p\text{-value}=0.005$ , the existence of a significant relationship between management and quality of service was also verified, with  $X^2= 20.259$  and  $p\text{-value}= 0.000$  . Likewise, a correlation was evidenced between control and service quality, with  $X^2= 17.299$  and  $p\text{-value}= 0.002$ . Conclusion: with  $X^2= 17,667$  and  $p\text{-value}$  of  $0.001$ , a relationship was evidenced between institutional administrative management and quality of service perceived by the external user who attends the accounting firm "Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L." of Huánuco, in 2021.

**Keywords:** administrative management, service quality and accounting study.

## RESUMO

O objetivo do estudo é determinar a relação entre a gestão administrativa institucional e a qualidade do serviço prestado pelo escritório de contabilidade "Assesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L." Huánuco, durante 2021. O estudo foi de nível correlacional, de tipo básico, de desenho transversal não experimental. A população amostral foi composta por 30 funcionários e 30 usuários externos que frequentam o estudo contábil "Assesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L.". Dentre os resultados, constatou-se que existe correlação entre planejamento e qualidade do serviço, com  $X^2= 13,410$  e  $p\text{-valor}=0,009$ ; Além disso, foi testada a relação entre a organização e a qualidade do serviço, com  $X^2= 14,810$  e  $p\text{-valor}=0,005$ , também foi verificada a existência de uma relação significativa entre a gestão e a qualidade do serviço, com  $X^2= 20,259$  e  $p\text{-valor} = 0,000$  . Da mesma forma, foi evidenciada correlação entre controle e qualidade do serviço, com  $X^2= 17,299$  e  $p\text{-valor}= 0,002$ . Conclusão: com  $X^2= 17,667$  e  $p\text{-valor}$  de  $0,001$ , foi evidenciada uma relação entre gestão administrativa institucional e qualidade de serviço percebida pelo usuário externo que frequenta o escritório de contabilidade "Assesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L" de Huánuco, em 2021.

**Palavras-chave:** gestão administrativa, qualidade de serviço e estudo contábil.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT .....	v
RESUMO .....	vi
INTRODUCCIÓN .....	ix
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN... 11</b>	
1.1.    Fundamentación del Problema .....	11
1.2.    Justificación e importancia de la investigación.....	13
1.3.    Viabilidad de la investigación .....	13
1.4.    Formulación del Problema .....	13
1.4.1.    Problema General.....	13
1.4.2.    Problemas específicos .....	14
1.5.    Formulación de Objetivos .....	14
1.5.1.    Objetivo General .....	14
1.5.2.    Objetivos específicos.....	14
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
2.1.    Antecedentes de investigación .....	15
2.2.    Bases Teóricas .....	20
2.3.    Bases conceptuales .....	22
2.4.    Bases filosóficas .....	28
2.5.    Bases epistemológicas .....	29
2.6.    Bases antropológicas .....	30
<b>CAPÍTULO III: SISTEMA DE HIPOTESIS .....</b>	<b>32</b>
3.1.    Formulación de las Hipótesis .....	32
3.1.1.    Hipótesis General .....	32
3.1.2.    Hipótesis Específicas.....	32
3.2.    Operacionalización de variables.....	33
3.3.    Definición operacional de las variables.....	35
<b>CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>38</b>
4.1.    Ámbito de estudio.....	38

4.2.	Tipo y nivel de investigación .....	38
4.3.	Población y muestra .....	38
4.3.1.	Descripción de la población.....	38
4.3.2.	Muestra y método de muestreo .....	38
4.3.3.	Criterios de inclusión y exclusión.....	39
4.4.	Diseño de investigación.....	39
4.5.	Técnicas e instrumentos .....	40
4.5.1.	Técnicas.....	40
4.5.2.	Instrumentos .....	40
4.5.2.1.	Validación de los instrumentos para la recolección de datos .....	40
4.5.2.2.	Confiableidad.....	41
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	41
4.7.	Aspectos éticos .....	42
CAPÍTULO V: RESULTADOS .....		43
5.1.	Análisis descriptivo .....	43
5.2.	Contrastación de Hipótesis .....	80
5.3	Discusión de resultados.....	82
5.4	Aporte científico de la investigación.....	84
CONCLUSIONES .....		85
SUGERENCIAS .....		86
REFERENCIAS .....		87
ANEXOS.....		96

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas ante los cambios constantes y las exigencias por la competitividad son necesarias que la gestión administrativa direcciona a lograr al nivel de exigencia en planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar la organización, para una mejor la gerencia de los bienes de la institución.

Analizar la calidad del servicio que ofrecen las empresas a la población es de suma importancia, esto porque ayudará a que la empresa sea competitiva y se mantenga vigente dentro del mercado. Asimismo, la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el trabajo de un grupo, y decidir cómo se pueden alcanzar las metas u objetivos mediante el desempeño de actividades relacionadas con la planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2014, p.70).

Por su parte Reynoso (2017) refiere que los elementos que incluye la gestión administrativa son 4 (planeación, organización, dirección y control) y que sin ellos será imposible llevar a cabo la labor empresarial,

La investigación sirve como modelo para medir la influencia de la gestión administrativa institucional en la calidad del servicio que brinda al cliente en la determinación del índice de insolvencia empresarial. Los directos favorecidos son los propietarios de la empresa “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L” de Huánuco. El beneficio es que, con los resultados obtenidos, se identificarán las deficiencias en la administración y el grado de percepción del usuario externo que labora en dicha organización con respecto a la calidad del servicio que brindan.

A partir de lo descrito anteriormente, se puede afirmar que la gestión administrativa en los estudios contables, contribuye a mejorar la calidad de su gestión y productividad, así también, la gestión administrativa consigue llevar a las organizaciones hacia soluciones para que los trabajadores manejen adecuadamente las unidades y establezcan metas concretas, hagan un mejor uso de los recursos disponibles, para lograr el mejor resultado económico posible en las unidades de producción.

Por medio del presente estudio se da a conocer la relación que existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio del estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L” de Huánuco.

El trabajo de investigación está estructurado en cinco (5) capítulos de la siguiente manera: capítulo I (planteamiento del problema), capítulo II (marco teórico), capítulo III (sistema de hipótesis), capítulo IV (marco metodológico), capítulo V (resultados y discusión)

# CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1. Fundamentación del Problema

La globalización ha producido cambios en todos los ámbitos, y en especial en el seno de las organizaciones, quienes se esfuerzan por implementar mecanismos que les permitan dar respuesta a los retos de su entorno, fundamentalmente por el alto grado de competencia, situación que les impulsa a buscar estrategias en todas sus áreas, mejoras tecnológicas, organizacionales, gerenciales, financieras, de mercadotecnia, entre otras (Quiñones; 2021).

La demanda del mercado en el área contable está involucrada en el nuevo escenario mundial de los negocios, y requiere un análisis de fondo, dentro de esta amplia gama de aspectos sujetos a revisión se encuentran la educación y la capacitación para la formación y desarrollo de los futuros profesionales, como así también la acción de los consejos o cuerpos que manejan a la profesión en su etapa de ejercicio. (Rodríguez, De Freitas y Zaá, 2012)

Esta es la razón por la cual los niveles de exigencia y preparación profesional son cada vez mayores, además de que sobre los gerentes de empresas, recae el manejo eficiente y eficaz de los recursos, estos deberán velar por el correcto cumplimiento de los procesos administrativos, a través de estrategias y/o herramientas gerenciales que les permitan convertir sus debilidades en fortalezas y sus amenazas en oportunidades, dando como resultado una gestión administrativa institucional acorde a los requerimientos del entorno (PAD, 2021).

En este sentido, las transformaciones se direccionan hacia el logro de la mejora continua para de esta manera mantenerse en el entorno donde operan y cumplir a su vez con las metas propuestas; y es que frente a entornos que vienen siendo cada vez más competitivos y dinámicos, las estrategias están

generalmente centradas en la inteligencia artificial, la transformación digital, el big data (Universidad ESAN, 2020).

En la actualidad las empresas requieren experimentar cambios que se conecten del día a día, teniendo en cuenta a la tecnología, la innovación y reinención. En las organizaciones del sector público, donde la prestación de servicio comúnmente fundamenta su razón de ser, la eficacia de la gestión de sus procesos administrativos es de significativa relevancia (Mendoza-Zamora, García-Ponce, Delgado-Chávez y Barreiro-Cedeño, 2018).

Para una exitosa gestión administrativa integra es importante innovar para mejorar y lograr objetivos para genera ganancias (Mendoza, 2019)

La Universidad Militar Nueva Granada (2019), precisa que la gestión administrativa se debe centrar en cumplir los procesos de planeación, tomar decisiones de transformación, desarrollar procesos operativos, reconocer los cambios y el impacto del cambio. Para ello se recomienda tener en cuenta diferentes modelos y teoría que han sido desarrolladas por estudiosos a través del tiempo, por ejemplo, la teoría de Kaizen “la Calidad Total”, “justo a tiempo” o “just in time”, la Reingeniería, el Coaching, E-commerce, Mentoring, Benchmarking, Outsourcing, Empowerment, Balance scorecard, etc.; los mencionados enfoques, estrategias y métodos fueron desarrollados en la investigación de creatividad, innovación, y emplear recursos con más eficiencia que la competencia.

Las malas decisiones afectan los objetivos organizacionales, en la percepción de los clientes (internos y externos) y en la satisfacción de los usuarios del estudio contable (Rodríguez-Cruz, 2018).

Por tanto, estudiar la calidad del servicio que brindan las empresas es cada vez más frecuente, por su importancia en la identificación de deficiencias, las cuales son de beneficio para los prestadores directos, la misma empresa y a los usuarios. Por todo lo descrito anteriormente el presente trabajo de investigación pretende determinar la relación entre la gestión administrativa

institucional y la calidad del servicio que brinda el Estudio Contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L” Huánuco, durante el 2021.

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

### **2.1. Teórica.**

La tesis servirá de base para futuros estudios, ya que en la revisión de bibliografías no hay estudios sobre gestión administrativa institucional y calidad de servicio en ámbitos de empresas, como estudios contables; siendo que también son empresas que brindan servicios a la población. Además, teniendo en cuenta que los aportes del trabajo pueden ayudar en la mejoría de la gestión, por ende, elevar la calidad del servicio y la satisfacción de todos los usuarios; así fortalecer de la organización.

### **2.2. Práctica.**

La presente investigación será importante porque servirá como aporte científico para el estudio contable, esto porque los resultados del estudio servirán para mejorar y examinar los errores presentes, con la finalidad de ajustar el proceso administrativo.

### **2.3. Metodológica**

Los resultados del estudio podrán ser utilizados en otras investigaciones donde se busque cambios en el comportamiento de los trabajadores.

## **1.3. Viabilidad de la investigación**

La presente investigación será viable, ya que se contará con el apoyo de todo el personal que labora en el estudio contable.

## **1.4. Formulación del Problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿Existe relación entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable

“Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L.” Huánuco, durante el 2021?

#### **1.4.2. Problemas específicos**

- PE1. ¿Están relacionados la planeación y la calidad de servicio percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable?
- PE2. ¿Existe relación entre la organización y la calidad de servicio percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable?
- PE3. ¿Se relacionan la dirección y la calidad de servicio percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable?
- PE4. ¿Se constata relación entre el control y la de percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable?

#### **1.5. Formulación de Objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L.” Huánuco, durante el 2021.

##### **1.5.2. Objetivos específicos**

- OE1. Identificar la relación de la planeación con la calidad de servicio percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable.
- OE2. Establecer la relación entre la organización con la calidad de servicio percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable.
- OE3. Identificar la relación entre la dirección con la calidad de servicio percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable.
- OE4. Analizar la relación entre el control con la calidad de servicio percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de investigación**

Se han explorado las siguientes investigaciones que se menciona a continuación:

#### **Antecedentes internacionales**

En Ecuador, Ponce, Quiñonez y Baque (2021), estudiaron sobre la “Gestión administrativa contable y su incidencia en las empresas públicas de Ecuador”, realizaron un análisis situacional de la gestión administrativa contable y su incidencia en las empresas, y el análisis de diferentes fuentes de información confiables. En los resultados encontraron diversos problemas potenciales para la toma de decisiones. Los investigadores exponen un plan de solución que integra las acciones, metas y responsabilidades en corto y mediano plazo. Finalmente, en la conclusión, los autores lograron identificar problemas no estaban visiblemente definidos en las empresas. El análisis situacional englobó las decisiones y soluciones de problemas en la mejora de la gestión administrativa contable de las empresas públicas con incidencia negativa en el crecimiento del Producto Bruto Interno, después del confinamiento a causa de la pandemia que azota el mundo.

#### **Antecedentes nacionales**

En Ucayali, Rivadeneyra (2021) realizó un estudio titulado “Gestión contable y gestión administrativa de la empresa Importaciones Huaynapicchu EIRL, Pucallpa, distrito de Callería, región Ucayali”, con el objetivo de determinar la relación entre las variables de estudio. Aplicó el análisis inductivo-deductivo. El estudio fue de tipo descriptivo, relacional, con metodología no experimental. 10 trabajadores conformaron la muestra de estudio. Como resultados encontraron que una mayoría (60.0%) señalaron que “sí” la empresa realiza Gestión Contable de la muestra, mientras que el 10.0% dijeron que no y un 30% desconoce el tema. Por otro lado, el 50% de la muestra refirieron que “sí” la empresa efectúa gestión administrativa, mientras que el 10% refirieron que “no” y el 40% desconoce el tema. Por último, concluyó que existe una relación significativa entre la gestión contable y la gestión administrativa de la empresa Importaciones Huaynapicchu EIRL, del distrito de Callería, Pucallapa.

En Chancay, Dulando (2018) realizó una investigación titulada “Gestión administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018”, teniendo como objetivo determinar cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. La metodología de investigación fue cuantitativa, aplicó el diseño no experimental. La muestra de estudio lo conformaron 40 personas que laboran en la Municipalidad distrital de Chancay. Utilizaron como técnica la encuesta como resultado, logró determinar que existe relación significativa, con p-valor de 0,000. Llegando a la conclusión de que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, con Rho de Spearman= 0.542, por tanto, la correlación es positiva y baja.

En Lima, Barrera y Ysuiza (2018), realizaron un estudio para conocer la relación entre la gestión administrativa y el nivel de servicio prestado a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto en el año 2018. Usaron el diseño de tipo correlacional. La muestra de estudio lo conformaron 74 trabajadores administrativos y 133 ciudadanos. El resultado fue: el 23% de los trabajadores refiere que la gestión administrativa no se desarrolla adecuadamente, el 38% indican que si se desarrolla bien, y el 39% fue indiferente. También consideran que las dimensiones de la gestión administrativa no se desarrollan de manera adecuada planeación (41%), organización (25%), dirección (15%) y control (23%). En relación a la calidad de servicio, la mayoría de los contribuyentes (90%) se mostró indiferente, el 7% considera que es adecuada, el 3% considera que es inadecuada, y en cuanto a sus dimensiones los contribuyentes consideran que no se desarrollan adecuadamente: fiabilidad (47%), sensibilidad (23%), seguridad (4%) empatía (5%), y bienes tangibles (8%). Finalmente, el investigador halló relación entre la Gestión administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes.

En Huancavelica, Crispín e Hilario (2018), realizaron una investigación con el objetivo de determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en 2017. Aplicaron el diseño no experimental, de

nivel relacional. La muestra de estudio estuvo constituida por 82 trabajadores nombrados y contratados del programa. Obtuvieron resultados donde se demuestra la relación lineal estadísticamente significativa, con niveles media de correlación ( $r_s = 77.1\%$ ). Concluyeron que existe relación directa con  $p\text{-valor} < 0.05$  entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios en el Programa Nacional Juntos de Huancavelica-Perú.

En Tumbes, Ocampos y Valencia (2017) realizaron una investigación donde tuvieron como objetivo de determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. El nivel del estudio fue relacional, de tipo descriptivo. La muestra lo conformaron 39 trabajadores. Los resultados que obtuvieron demostraron que existe relación significativa entre ambas variables.

En Lima, Sánchez (2017), realizó una investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015” El objetivo de la siguiente investigación ha sido: Determinar en qué medida una gestión administrativa influye en la fidelización del cliente en la Oficina principal del Banco de la Nación en el período 2015. El enfoque que usaron fue el cuantitativo. La muestra de estudio lo constituyeron 384 usuarios. En los resultados encontró que el 44,5% recibe las atenciones de la institución por más de 5 años, el 56,8% considera que la institución puede mejorar. Aplicando la prueba estadística de Chi cuadrado llega a la conclusión de que las estrategias de calidad de brindar el servicio; La capacidad del personal y el servicio personalizado conducen a la consecución de la fidelidad del cliente.

### **Antecedentes locales**

En el distrito de Chinchao, Jara (2018), realizó una investigación con el objetivo de analizar cómo la gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao-2018. La muestra lo constituyeron 17 usuarios; como técnica aplicaron la encuesta y como instrumento el cuestionario (con 23 preguntas). Concluyó que la gestión administrativa si incide en la satisfacción del usuario, con  $p\text{-valor}$  de 0.371.

En el distrito de Churubamba, Morales y Tarazona (2015), realizaron un estudio, donde el objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y

la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Churubamba. Aplicaron la metodología descriptiva/correlacional, un diseño no experimental. La población muestra fue de 50 usuarios. Usaron como técnica a la encuesta y como instrumento el cuestionario. Finalmente concluyeron que los usuarios no reciben un buen trato por parte de los trabajadores de la municipalidad, ya que no están capacitados para brindar una eficiente calidad de servicios; por tanto, los usuarios calificaron la atención de los trabajadores como regular.

En el distrito de Amarilis, Fructus y Mallqui (2015), realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el servicio de calidad administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis. Aplicaron el diseño no experimental, la metodología fue descriptiva/correlacional. La muestra lo conformaron 72 usuarios. Utilizaron a la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento. Resultados, el 40,3% de refirieron que la atención en la municipalidad es regular, un 38,9% consideró que mala la atención, mientras que el 8,3% calificó la atención como bueno, el 6,9%, mencionó que es excelente y el 5,6% calificó como pésimo. Por último, concluyeron que los usuarios consideran que la atención de los trabajadores de la Municipalidad de Amarilis es de nivel regular indicando que no están del todo satisfechos ni insatisfechos.

### **El estado del Arte**

#### **El “por qué”**

Los estudios sobre la calidad de los servicios han adquirido un valor creciente en los últimos años, tanto para el marketing como para la investigación sobre la gestión administrativa. El hecho de que los proveedores de servicios y algunos investigadores reconozcan que la percepción de la calidad por parte del usuario es un resultado significativo del trabajo de los profesionales y un factor relacionado con el uso y el comportamiento del usuario justifica la inclusión de ésta como métrica para aumentar la satisfacción. La evaluación de la calidad de la gestión y los servicios se utiliza para apoyar diversas reformas administrativas.

Hay tres razones por las que debe tenerse en cuenta la calidad del servicio como medida clave del éxito del proceso administrativo. En primer lugar, los estudios han demostrado que la calidad del producto es un buen indicador de la satisfacción del cliente y de su fidelidad al proveedor del servicio. En segundo lugar, la calidad es una

herramienta útil para evaluar los modelos de comunicación, por ejemplo en qué medida informan o implican a los usuarios en la toma de decisiones sobre la oferta de servicios al cliente. En tercer lugar, la perspectiva del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la prestación y organización de los servicios.

Independientemente de los aspectos semánticos y sociológicos que se han discutido, la tendencia actual es reconocer que los ciudadanos tienen cierto grado de autonomía y no son receptores pasivos o seguidores sin sentido de las órdenes y recomendaciones de los "expertos". La población es más autónoma de lo que el sistema ha creído hasta ahora.

### **El “objeto” y el “sujeto” de análisis**

El concepto de calidad de servicio es complejo y está relacionado con una amplia gama de elementos, como experiencias pasadas, expectativas futuras y valores personales y sociales. Uno de los principales retos a la hora de analizar la satisfacción se deriva de la ambigüedad del concepto, ya que deriva de una tendencia natural tanto subjetiva como contextual.

Esto se debe a las numerosas posibilidades de expresión que vienen determinadas por los contextos socioculturales en los que se manifiestan y por la diversidad de las experiencias previas asociadas. La definición de calidad de servicio variará en función del contexto social, ya que se trata de un fenómeno determinado por las normas culturales de los distintos grupos sociales.

Los clientes valoran las aptitudes prácticas (utilización de conocimientos técnicos y capacidad de resolución de problemas), la expresividad (comportamiento en relación con los aspectos afectivos de la relación) y la comunicación (dar y recibir información).

### **El “qué” y “cómo”**

A pesar de las dificultades mencionadas, la gestión administrativa y calidad de atención ha demostrado ser un instrumento útil para evaluar la exigencia y preparación profesional, además de la eficiencia y eficacia de los gerentes de las empresas, ya que en ellos recae el majo de las organizaciones.

Si se utiliza correctamente, la modularidad puede ser una herramienta útil para adaptar los servicios a las necesidades de la población, así como un buen indicador de los cambios en las preferencias culturales y los estilos de vida.

El objetivo de la gestión administrativa será informar a los profesionales y gestores administrativos del sistema de rendición de cuentas sobre aquellos aspectos organizativos que el público percibe como servicios regulares deficientes y que pueden mejorarse modificando las circunstancias, las conductas organizativas o los comportamientos organizativos que intervienen en el proceso administrativo. Si se considera que la noción de calidad del servicio es la más importante, la investigación al respecto debería centrarse tanto en la calidad regular del servicio como en las razones de una gestión administrativa moderada. Sin embargo, se desconoce cuáles son las prácticas de gestión administrativa que provocan más insatisfacción.

Estas pruebas basadas en la investigación no siempre se traducen en un experimento en el ámbito de la gestión y administración responsables, por lo que el uso sistemático de este tipo de información es importante en el rediseño de la gestión administrativa.

## **2.2.Bases Teóricas**

### **Teoría de las relaciones humanas**

El factor humano y relacional es importante en el ámbito laboral, ya que actualmente es considerado usual y lógico. La teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, se desarrolló en los años 30 (Castillero, 2018).

La teoría de las relaciones humanas es una teoría propia de la psicología de las organizaciones, la cual propone que la parte más importante de una organización es la humana e interactiva y que la conducta del trabajador está más relacionada con la pertenencia a un grupo social, su bienestar con el entorno y las normas sociales existentes dentro de dicho grupo que con el tipo de tarea realizada, como esté estructurada o con la recepción de un salario concreto (el cual se creía el único motivador del trabajador) (Castillero, 2018).

Warren Bennis (1973) considera que el Desarrollo Organizacional (DO) nació en 1958, con los trabajos dirigidos por Rober Blake y Herbert Shepard en la Standard Oil Company, EUA. El programa de DO es un largo proceso que incrementa la productividad; aunque al inicio parece causar problemas, desanimos, pero a medio y largo plazo se logran las metas individuales y grupales de la empresa.

**Diagnóstico.** Se considera como la primera fase del DO, donde se describe y se realiza el análisis situacional de una organización.

**Planeación de la estrategia.** Se lleva a cabo cuando ya se tiene definido el diagnóstico situacional, el ente de cambio y la organización determinan las actividades, las etapas y el tiempo para alcanzar lo planeado.

**Educación.** Implica el cambio de cultura organizacional. Se entiende, como el cambio de conducta y el comportamiento del individuo y el grupo, por medio de la ejecución de las estrategias,

**Asesoría.** Se debe llevar a cabo juntamente con la educación ya que es el entrenamiento y consultoría. El agente de cambio entrena y retroalimenta a todo el grupo y diseñar los ajustes necesarios.

**Evaluación.** Es el último paso, se lleva a cabo la evaluación de los resultados de todo el proceso y también se hacen los ajustes necesarios.

#### **Teorías de la gestión administrativa.**

Frederick Taylor (1911), en su obra “Principios de la Administración Científica” considera que la finalidad de la administración es avalar el bienestar para los dueños y los trabajadores de la empresa, por su parte, Fayol (1980), asevera que la disciplina en la administración es generar mecanismos que dirijan a la organización, por lo tanto, para Fayol, administrar viene a ser organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Bachenheimer (2016), considera que la gestión administrativa está basada en los principios y los métodos de la ciencia administrativa. También, se enfatiza el aporte de Max Weber, quien desarrolló la teoría de estructuras de autoridad y relaciones basadas en organización ideal (Robbins, Coulter, 2010)

#### **Teorías de la calidad de servicio.**

Las teorías, en su mayoría valoran la calidad del servicio desde la expectativa y la percepción del cliente, por ejemplo, las teorías de Bolton y Drew (1991) refieren que la organización deber lograr que el servicio que se espera coincida con el servicio que se percibe, de esta forma lograr satisfacer a los clientes. Por otro lado, el modelo

del desempeño evaluado de Teas, indica que debe haber un vínculo entre el aspecto a ser evaluado y el adecuado para la organización, a partir del nivel de expectativa que se tenga de cada uno. También se considera que la satisfacción de los clientes está en relación directa con los servicios de calidad percibida (Núñez y Juárez, 2018).

### **2.3.Bases conceptuales**

A continuación, se describen las variables en estudio

#### **Gestión Administrativa**

El principal objetivo de la administración es maximizar los beneficios para los propietarios y los empleados de la empresa (citando a Taylor). Declara que la prosperidad no solo proviene de los beneficios para los propietarios de las empresas o de los fastuosos salarios para los empleados, sino que la gestión más eficaz se basa en la capacitación de los empleados para el espíritu empresarial que se sustenta en la eficacia de su trabajo (Carro,2012). Como tal, hace hincapié en la importancia de proporcionar a los trabajadores orientación, apoyo, formación e instrucción para maximizar su capacidad de trabajo hasta sus límites naturales. Con este enfoque, establece objetivos de eficiencia basados en la capacidad de cada trabajador porque la mayoría de la gente cree que hay intereses contrapuestos entre empresarios y trabajadores cuando están conectados. El autor parte de la base de que los hombres tienden a agobiarse más en el trabajo que en otros ámbitos de su vida, como el ocio o el deporte, y se apoya en ello para sustentar tres hipótesis que explican por qué los hombres, a pesar de sus esfuerzos, no siempre se esfuerzan al máximo en su trabajo: procedimientos inadecuados que conducen a una reducción de la productividad de cada trabajador, técnicas de gestión ineficaces, etc. El supuesto argumento de que un mayor aumento de la productividad de los empleados y de las máquinas provocará una infrautilización de la mano de obra se basa en la hipotética reducción de costes que aumentará la demanda y permitirá ofrecer bienes y servicios más fácilmente accesibles a los usuarios o ciudadanos. Sin embargo, este enfoque ignora otros factores significativos que afectarán a todo proceso administrativo.

En cuanto a Koontz, H., Weihrich, & Cannicie (2012), sostienen que la gestión administrativa se compone de actividades, cada una de las cuales debe ser realizada por el director y sus subordinados para mantener cada proceso administrativo en sus cuatro etapas y alcanzar los objetivos de la organización a través del uso eficiente y eficaz de los recursos. Según Alvarado (2002), el inicio de los procesos, técnicas y herramientas dirigidas por los recursos hacia las operaciones empresariales es la fase de gestión administrativa. Considerar así la gestión administrativa, junto con las actividades y procedimientos relacionados con los recursos, como una práctica continua. Al resumir esta teoría, los autores Stoner, Freeman y Gilbert (1996) afirman que está relacionada con la gestión y el gobierno implica la disponibilidad y la organización de los recursos proporcionados por los individuos con el fin de alcanzar los objetivos; no hacerlo se considera como la técnica de avanzar en los cambios y que resulta en la siembra de recursos para el logro de los objetivos.

Por otro lado, hay que tener en cuenta el estudio de Tanski (2004), que afirma que la gestión de la administración es el proceso principal de todas las organizaciones, teniendo en cuenta en este proceso todas las actividades y funciones relacionadas con los empleados. Con el objetivo de gestionar los bienes materiales y los recursos de la empresa, incluyendo la planificación, la organización, el seguimiento de la marcha de las actividades y la ejecución de las funciones contratadas, con el fin de alcanzar los objetivos empresariales fijados.

Asencio (2012) también afirma que el diseño, la organización, la dirección y la gestión de los activos físicos y del personal de la empresa son cuatro actividades clave que deben llevarse a cabo para que las actividades se completen. De manera similar, el autor Hernández (2011) se refiere a la estructura, diseño y sistemas integrados de una empresa o institución con el objetivo de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos y procesos de información.

Chiavenato (2016) menciona que la gestión administrativa es la realización de acciones, con el objetivo de obtener resultados, además alega que: “Es la manera más eficiente y económica posible, se trata siempre de escoger las acciones en función de

los resultados que se espera obtener y de los medios de que se dispone; es decir, de asegurar la utilización óptima de los recursos”

En la misma línea, Casco, Garrido y Moran (2017) definen que la gestión administrativa es: “La puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración; estos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos”.

López (2015), en un proyecto de crecimiento futuro, estos dos conceptos son complementarios porque la gestión administrativa se define como los procesos que aplican las directivas para alcanzar las metas y objetivos de la organización en un plazo determinado. Además, la gestión permite organizar los esfuerzos con los recursos disponibles mediante estrategias administrativas.

## **Dimensiones**

### **Dimensión 1: La planeación:**

Se considera como la primera fase del desarrollo administrativo y el proceso mediante el cual, los responsables de la dirección ejercen la influencia intencional, formal y positiva sobre el rumbo de la organización. Debe atender a un conocimiento muy claro y riguroso del medio interno y externo de la organización (Cano, 2017).

Consideraciones importantes de la planeación:

- Es una valiosa herramienta estratégica que permite identificar oportunidades, evaluar el mejor enfoque y determinar lo que hay que hacer basándose en una sabia toma de decisiones.
- Se basa en la capacidad interna de la organización. - Es esencial para la supervivencia de cualquier proyecto u organización por su capacidad para identificar amenazas.
- Permite organizar todas las actividades de la organización porque unifica los esfuerzos en una dirección o proporciona una base para la acción.
- Propicia una ubicación correcta de lo que se es y de hacia dónde se puede llegar, lo que significa enfrentarse con la realidad, sacrificando beneficios actuales para

obtener logros mayores; esto implica un acuerdo a nivel de dirección y liderazgo de esta para que el conjunto de la organización marche hacia el mismo objetivo (Cano, 2017).

Se puede concebir la planeación como un gran proyecto, que entiende el empleo adecuado y racional de los recursos disponibles para ponerlos a disposición de operaciones que buscan el desarrollo organizacional (cumplimiento de la misión, propósito, objetivos y metas) dado a través de la identificación de fortalezas y debilidades organizacionales y oportunidades y amenazas del entorno (Cano, 2017).

Para una administración estratégica, es necesario contar con un liderazgo funcional fuerte, una estructura organizativa, un análisis de la situación (tanto interna como externa), un diseño del proyecto a largo plazo (5 años) y tareas acordes con los objetivos.

### **Dimensión 2 Organización:**

Esta etapa del proceso administrativo se considera la segunda. En la práctica, debe ajustarse a las necesidades y planes específicos de la empresa; además, debe ser una herramienta disponible para ayudar a alcanzar los objetivos de la organización. También el término organización utilizado para el título de la unidad, se refiere a la acción de organizar, como verbo, y no debe confundirse con el término organización que aborda a las empresas y las organizaciones sin ánimo de lucro (Cano, 2017).

Louffat (2012) define el término organización como sujeto y como acción de organizar y hace referencia a la “División del trabajo”, Jerarquización, estructura organizacional, Organigrama.

### **Dimensión 3 Dirección:**

La jefatura es “El don de inducir a otros a que se esfuercen con agrado para lograr un objetivo común” (Cano, 2017).

Por su parte, Koontz (2008), indica que la dirección es el aspecto interpersonal de la administración.

Principios de la función de dirección.

Se tienen en cuenta los siguientes principios: la alineación de intereses, la impersonalidad del mando, la vía jerárquica, la resolución de conflictos y la explotación de conflictos.

El conflicto puede convertirse en un instrumento positivo y aprovechable cuando obliga e induce a la mente al encuentro de la mejor solución, que será aquella que concilie los intereses encontrados (Cano, 2017).

#### **Dimensión 4 Control**

Es el proceso mediante el cual se garantiza que los propósitos y políticas de una empresa se cumplan y que los recursos disponibles para ello estén siendo administrados adecuadamente en términos de eficacia y eficiencia (Cano, 2017).

Los mecanismos de control se realizan mediante: los documentos, registros de actividades, autorizaciones, las asignaciones de funciones y los métodos de supervisión.

#### **Calidad del servicio**

El autor Hoffman (2012) se refiere al Modelo de Calidad de Servicio SERVQUAL, desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, como el modelo que mide la calidad a través de la percepción del usuario, con un enfoque en la evaluación de la satisfacción del cliente con la calidad de los servicios prestados por las instituciones u organizaciones, como articulado en el proceso de sus cinco dimensiones, incluyendo la fiabilidad, capacidad de respuesta, capacidad de respuesta y consistencia. La teoría de Hoffman está relacionada con la de Sosa (2000), que afirma que un buen estándar de servicio es aquel que toda organización se esfuerza por alcanzar sin margen de error para satisfacer al cliente o usuario.

De acuerdo con la teoría desarrollada sobre la base de la calidad del servicio, el autor Mora (2011) afirma que el modelo SERVQUAL se puede definir de la siguiente manera; la voluntad de utilizar el talento, la habilidad y la técnica para desarrollar un servicio de manera confiable y cuidadosa; Tiempo de respuesta, aptitud, talento y convicción para satisfacer al usuario-cliente, así como la velocidad con la que se presta el servicio. Elementos Tangibles, una imagen del interior y del individuo; seguridad, conciencia y atención además de las habilidades necesarias para proporcionar confianza y crédito; Personalización del servicio al cliente para cada usuario.

En relación con el texto desarrollado por los autores Stanton, Etzel y Walker (2007), destacan que los servicios son el conjunto de actividades intangibles cuyo objetivo principal es satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes dentro de una

organización. Los principios de un sistema de gestión de la calidad que implica la complacencia en las motivaciones para la mejora potencial de la calidad del servicio sirvieron de base para la organización internacional de normalización que dio lugar a la norma ISO 9001: 2015. Por prestación de este servicio debe entenderse la actividad centrada en un bien tangible o intangible, o, denominado de esta forma, el conjunto de actividades relacionadas, con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente o usuario.

Giese y Cote (2019) comprenden que la calidad de servicio es la atención prestada por los trabajadores para los usuarios y como es que lo percibe.

Según la teoría de Zeithlam y Barry (1993), la capacidad del personal es crucial para la calidad del servicio porque de ella depende que se preste un buen servicio adaptado a las necesidades de los clientes, accesible porque permite acceder fácilmente al bien o servicio, y también porque estipula las condiciones en que se realiza la prestación, cuando la atención se presta con respeto y decencia, la satisfacción del servicio se reflejará en el usuario o cliente. La credibilidad es un factor a través del cual la institución y sus socios prestan asistencia a sus clientes. Estas personas deben ser dignas de confianza, corteses y amables.

La calidad del servicio es un concepto multidimensional porque los clientes evalúan una variedad de dimensiones (Gambo, 2016).

Los clientes esperan que las empresas de servicios cumplan sus promesas (confiabilidad), que ofrezcan servicios honestos y cómodas (tangibles), que brinden un servicio rápido (capacidad de respuesta) y que brinden atención personalizada e individualizada (empatía) (Kankam-Kwarteng et al., 2016).

### **Dimensión 1: Confiabilidad.**

Según Sueiro (2012) la Confiabilidad es la "capacidad de un ítem de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado". Esto quiere decir que la confiabilidad se logra cuando el "ítem" hace lo que se quiere que se haga y en el tiempo que se quiere que haga. "ítem" puede ser un material, una empresa, un programa, una máquina, hasta una persona. La Confiabilidad tiene impacto en resultado de la organización.

La calidad del servicio se basa en la satisfacción de los requisitos del cliente, confiando en la capacidad de la organización para determinarlos y luego cumplirlos (Felix, 2017)

### **Dimensión 2: Capacidad de Respuesta.**

Es el factor que evalúa la capacidad de una persona para trabajar en una organización y ofrecer un servicio rápido al cliente. Incluye puntualidad, disposición, rapidez y tiempo de ejecución y cumplimiento (Mejías, Godoy y Piña, 2018).

### **Dimensión 3: Empatía.**

La empatía, presenta para muchos una relación vinculante con un concepto que también proviene del idioma inglés: el “comportamiento pro-social” que implica al tipo de conducta que alguien puede tener a favor de otro ser social sin obtener nada a cambio (Singer & Lamm, 2009)

es la habilidad que tiene la organización para ejecutar los servicios prometidos. Incluye el interés, la comprensión de las necesidades, la atención personalizada y la realización del buen servicio desde la primera vez.

### **Dimensión 4: Tangibles.**

Zeithman y Bitner (2002), señalan que los “Elementos tangibles es la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad”. (p. 105).

Teniendo en cuenta que la calidad de servicio varía con el tiempo, las circunstancias y de la relación trabajador-cliente. Por ello, es de suma importancia conocer cuáles son las expectativas de los clientes respecto a los servicios que se le brinda.

## **2.4.Bases filosóficas**

El método contable sólo tiene un sentido material o puramente formal. En este contexto, el término "formal" se entiende como algo más distintivo dentro de la disciplina, que se centra en una serie de dimensiones. A diferencia del material, que en este caso sólo se centra en los aspectos económicos. Esto hace necesario comprender cuál es el propósito de la contabilidad en términos de diversas perspectivas económicas y sociales, así como el modo en que éstas afectan a la definición de la contabilidad. A

la luz de esto, el presente estudio discutirá los diversos estudios e hipótesis en relación con el enfoque del estudio en el campo de la contabilidad, así como el pensamiento que se desarrolla en relación con las teorías ya existentes en relación con el enfoque del estudio en la contabilidad.

Con en el avance tecnológico, los cambios en las diferentes economías a nivel mundial, y los cambios normativos conllevan a que las ramas de las ciencias empresariales evolucionen y se adapten al crecimiento global, lo que conlleva a una actualización constante de la profesión contable, y así mismo a una evolución interdisciplinar de la contabilidad, dando como resultado una extensión de la profesión, lo cual establece criterios diferentes en base a la verdadera meta u objeto de ser de la contabilidad. Algunas corrientes del pensamiento contable han formulado sus objetos de estudio material y formal de este campo del saber, generando como resultado la ausencia de un acuerdo en la comunidad académica.

Se ha enfocado un amplio campo de estudio de las ciencias sociales aplicadas a la contabilidad, que le permite cumplir su función y objetivo. Se identifican, clasifican y ofrecen de forma integral determinados objetos de estudio propuestos: “La valoración cualitativa y cuantitativa de la existencia y circulación de la riqueza controlada por la organización”. (Montes, Mejia, y Mora, 2013)

## **2.5.Bases epistemológicas**

La epistemología busca la validez o credibilidad del conocimiento científico, fundamento de las acciones humanas. Asimismo, se ocupa además de la definición del saber, de los conceptos relacionados, de las fuentes, los criterios, los tipos de conocimiento posible y del grado con el que cada uno resulta cierto; así como la relación exacta entre el que conoce y el objeto conocido

Por otro lado, se concibe cómo las teorías y las hipótesis de las ciencias sociales han de ponerse a prueba confrontándolas entre sí, así como los datos antropológicos, sociológicos, politológicos, económicos e históricos. De manera que la ciencia social contemporánea se ha desplazado hacia el sistemismo. cuyas tesis básicas son: que todo en el mundo real es ya un sistema concreto, ya un componente de tal; que todos los sistemas poseen propiedades (emergentes) de las que carecen sus componentes; que la

única manera de entender la formación, el mantenimiento y el desmantelamiento de un sistema es analizándolo en su composición, ambiente y estructura. Por lo tanto, la mejor manera de recomponer los resultados de semejante análisis es construyendo un modelo conceptual o teoría del sistema.

Por tanto, la contabilidad como ciencia debe tener la capacidad de medir todo lo que aún no es susceptible de valoración debe poseerla la contabilidad, y debe hacerlo con la sólida convicción de que el valor de los activos inmateriales seguirá aumentando en el activo de las nuevas organizaciones globales y virtuales. Aquí se pueden ver otros focos que han sido marginados por la contabilidad pero que en realidad son importantes para construir su objeto de estudio, que debe integrar todos los factores relevantes. Estos focos son la responsabilidad social, la responsabilidad medioambiental y los resultados económicos.

“Uno de los problemas que marca el desarrollo epistemológico de la disciplina contable es la necesidad de ampliar su objeto de estudio para incluir la representación del fenómeno social, superando la clásica definición de representar los fenómenos económicos, lo cual de por sí es una dualidad que se debe superar en toda ciencia social, puesto que no tiene sentido escindir lo económico de lo social, de lo que han dado cuenta los distintos paradigmas de las diferentes disciplinas, cuando tratan de explicar cómo sus respectivos enfoques incluyen, así sea de una forma indirecta, el aspecto social.” (Ortiz, 2010)

## **2.6.Bases antropológicas**

Una de las características inherentes al hombre, que lo distingue del resto de los seres vivientes, es el trabajo, relacionarse interpersonalmente con los demás. El trabajo está adherido a la propia naturaleza humana. El trabajo no solo corresponde a una actividad con fines productivos que genera recursos para costear la propia vida, sino que también determina la posición social, otorga sentido de pertenencia e identidad y contribuye al desarrollo del autoconcepto, que da por resultado satisfacción y bienestar o insatisfacción y aflicción. (Canales-Vergara, Valenzuela-Suazo, y Paravic-Klijn, 2016).

La antropología ha incursionado en todas las actividades que el hombre realiza, entre ellas la vida laboral, eje determinante en una organización para comprender los comportamientos, costumbres, creencias, normas, valores, estilos de vida, nivel educativo de las personas. Además, tiene en cuenta la diversidad desde la interculturalidad como un hecho fundamental en que se mueven los seres humanos en la globalización para aceptar la diferencia; el control interno y externo en una organización genera los ambientes para una buena administración (Cely-López, Gómez-Niño, 2016).

Los cambios en el mundo del trabajo ocurridos en las últimas décadas han repercutido sobre las diferentes organizaciones. Esto se aprecia en las grandes organizaciones que dominan el mercado dejando al margen a las pequeñas empresas. Mayormente, el éxito de las organizaciones está reproducidas por la burocratización, la estandarización de funciones, la especialización y los ascensos en base al desempeño, la transmisión de la cultura de la organización y el liderazgo.

La antropología sociocultural, administración y contabilidad social han incursionado al estudio de las organizaciones de manera reciente desde la mirada cultural, el aporte que de aquí subyace ayudará a destacar el valor de las relaciones en el contexto de las organizaciones empresariales, a la resolución de problemas y contribuirá a ampliar elementos teóricos de la antropología organizacional, para comprender la realidad y las relaciones que se establecen en las organizaciones (Cely-López, Gómez-Niño, 2016).

## **CAPÍTULO III: SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **3.1. Formulación de las Hipótesis**

#### **3.1.1. Hipótesis General**

H0: La gestión administrativa institucional no se relaciona con la calidad del servicio percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L.” Huánuco, durante el 2021.

Ha: La gestión administrativa institucional se relaciona con la calidad del servicio percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L.” Huánuco, durante el 2021.

#### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

H0<sub>1</sub>: La planeación no se relaciona con la calidad de servicio percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable.

Hi<sub>1</sub>: La planeación se relaciona con la calidad de servicio que percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable.

H0<sub>2</sub>: La organización no se relaciona con la calidad de servicio percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable.

Hi<sub>2</sub>: La organización se relaciona con la calidad de servicio percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable.

H0<sub>3</sub>: La dirección no se relaciona con la calidad de servicio percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable.

Hi<sub>3</sub>: La dirección se relaciona con la calidad de servicio percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable.

H0<sub>4</sub>: El control no se relaciona con la calidad de servicio percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable.

Hi<sub>4</sub>: El control se relaciona con la calidad de servicio percibida por el usuario externo que acude al Estudio Contable.

## Variables

Variable 1:

La gestión administrativa

Variable 2:

La calidad del servicio

### 3.2. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Valor final	Escala de medición
<b>Variable 1</b>				
<b>Calidad de Servicio</b>	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario de atención adecuado</li> <li>• Profesional capacitado</li> <li>• Uso de tecnología</li> </ul>	4-5= Bueno 2-3= Regular 0-1 = Malo	Ordinal
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta ágil, confiable y entendible.</li> <li>• El personal tiene un lenguaje comprensible.</li> <li>• El personal soluciona problemas de manera oportuna</li> </ul>	4-5= Bueno 2-3= Regular 0-1 = Malo	Ordinal
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal es efectivo, amable y buen trato</li> </ul>	4-5= Bueno 2-3= Regular 0-1 = Malo	Ordinal
	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura y ambiente cómodos</li> <li>• Personal con buena presentación.</li> </ul>	4-5= Bueno 2-3= Regular 0-1 = Malo	Ordinal
<b>Variable 2</b>				

<b>Gestión Administrativa</b>	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de actividades participativa</li> <li>• Objetivos claros</li> </ul>	4-5= Alto 2-3= Medio 1 = Bajo	Ordinal
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores y buena comunicación</li> </ul>	4-5= Alto 2-3= Medio 1 = Bajo	Ordinal
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo funcional en la entidad</li> </ul>	4-5= Alto 2-3= Medio 1 = Bajo	Ordinal
	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y control en el área de trabajo.</li> </ul>	4-5= Alto 2-3= Medio 1 = Bajo	Ordinal
<b>VARIABLE INTERVENIENTES</b>				
<b>Características sociodemográficas</b>	Biológico	Edad	Años cumplidos	De razón discreta
		Sexo	Masculino Femenino	Nominal
	Laborales	Estado civil	Soltero/a Casado/a Conviviente Divorciado/a	Nominal
			Tiempo de trabajo	Menor a 1 año 1-2 años 3-5 años Mayor a 5 años
	Académico	Grado Académico	Permanente Contratado	Nominal
			Bachiller Licenciatura Maestría Doctorado	Nominal

### 3.3. Definición operacional de las variables

- **Gestión Administrativa:** Es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa (Quiroa, 2020).
  1. **Planeación:** Es la estructuración de una serie de acciones que se llevan a cabo para cumplir determinados objetivos. (Westreicher, 2020)
  2. **Organización:** Es una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular. (Roldán, 2017)
  3. **Dirección:** Es el conjunto de funciones existentes en una organización, que buscan la toma de decisiones y estrategias favorables para la misma. (Galán, Dirección Administrativa, 2021).
  4. **Control:** Es la etapa de la gestión administrativa que se refiere a la evaluación de procesos y del rendimiento administrativo, así como de la identificación de desviaciones y posibles anomalías. (Galán, Control Administrativo, 2021)
- **Calidad**

Ofrecer determinados valores a los usuarios a diferencia de otras marcas, y cumplir sus expectativas, obtener beneficios y gratificaciones sobre la utilización de algún servicio.
- **Servicio**

Un servicio es un conjunto de acciones que se llevan a cabo en beneficio de alguien, algo o alguna causa. Los servicios son tareas realizadas por una persona para otra con la intención de que quede satisfecha al recibirlos.
- **Calidad de Servicio:**

La calidad de una cosa u objeto es una propiedad que define su valor así como el nivel de satisfacción que suscita en un sujeto. Existen varios puntos de vista sobre la calidad. Ejemplo de ello, sería ofrecer determinados valores a los clientes a diferencia de otras marcas, ofrecer continuas mejoras en los productos, o servicios, generar procesos de trabajo que tengan una gran aceptación entre todos los trabajadores, valorar las

opiniones de los clientes y cumplir sus expectativas, obtener beneficios y gratificaciones sobre la utilización de algún servicio (Peiró, 2020).

- **Competitividad:** Es la capacidad de competir (Real Academia Española, 2023).
- la competitividad puede definirse como la capacidad de una empresa para crear e implementar estrategias competitivas y mantener o aumentar su cuota de productos en el mercado de manera sostenible. De acuerdo con Ferraz, Kupfer y Haguenaer (1996).
- “La Competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar; las compañías a su vez ganan ventajas sobre los mejores competidores del mundo debido a la presión y al reto”, Para Michael Porter (2010).
- “La Competitividad de una empresa es la capacidad que tiene para producir bienes con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente sus recursos, en comparación con empresas semejantes en el resto del mundo durante un cierto periodo de tiempo Sharon Oster” (2000).
- Competencia: Es la situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio (Real Academia Española, 2023).
- considera que una competencia consta de un conjunto de reglas más o menos refinadas que permiten la generación de innumerables desempeños Chomsky (1965).
- “la competencia se refiere a algunos aspectos de conocimientos y habilidades; aquellas que son necesarias para llegar a ciertos resultados y exigencias en una circunstancia determinada es la capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado según la Organización Internacional del Trabajo” (Chomsky, 2000).
- La competencia ocupacional es la habilidad para realizar las actividades dentro de una ocupación o función para el nivel de actuación esperada en

el empleo (Management Charter Initiative, 1990; citado por Horton, S. 2000 a ).

- las competencias como “la especificación del conocimiento y habilidad, y la aplicación de este conocimiento y habilidad para el estándar de actuación” (Hager et al 1994; citado por Hoffmann, 1999).
- Las competencias quizá son expresadas en términos de conductas que unos individuos requieren demostrar o, tal vez, expresadas como estándares mínimos de actuación (Strebler *et al*, 1997; citado por Hoffmann, 1999).

## **CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO**

### **4.1.Ámbito de estudio**

La presente investigación se llevó a cabo en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L.”.

El estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, se encuentra ubicado en C.H. Fonavi III Mza. C Lote. 12 (Costado de Loza Dep. Fonavi III, 2do piso), distrito de Amarilis del departamento de Huánuco - Perú.

### **4.2.Tipo y nivel de investigación**

#### **Nivel de investigación**

Tomando como referencia el texto Metodología de la Investigación, de (Hernandez S, R, 2014), el presente estudio corresponde al nivel correlacional, tipo cuantitativo, descriptivo.

#### **Tipo de investigación**

El tipo de estudio que se aplica en la tesis es básica ya que tiene la finalidad de acrecentar el conocimiento.

### **4.3.Población y muestra**

#### **4.3.1. Descripción de la población**

Para el presente estudio la población está conformada por todo el personal (30) que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L. y 30 usuarios externos.

#### **4.3.2. Muestra y método de muestreo**

En la tesis, la muestra estuvo conformada por 30 personales que laboran y 30 usuarios externos que acuden al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L” durante el año 2021; por lo tanto, se trató de una población muestral y el método de muestreo fue no probabilístico.

### 4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

#### Criterios de inclusión:

- ✓ Personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L” durante el año 2021.
- ✓ Personal que labora en el estudio contable que aceptaron firmar el consentimiento informado.
- ✓ Usuarios externos que firmaron el consentimiento informado.

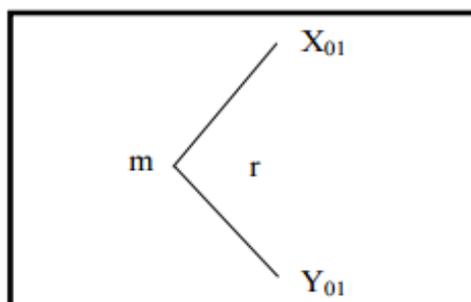
#### Criterios de exclusión:

- ✓ Personal que labora en otros estudios contables.
- ✓ Personal con permiso de licencia o vacaciones.
- ✓ Usuarios externos que no firmaron el consentimiento informado.

### 4.4. Diseño de investigación

El diseño del trabajo es “no experimental” de corte transversal.

Dónde:



m=muestra

X<sub>01</sub>=Gestión Administrativa

Y<sub>01</sub>=Calidad de Servicio

r=Relación

## **4.5. Técnicas e instrumentos**

### **4.5.1. Técnicas**

Se utilizó la encuesta, ya que consintió recolectar datos de varios sujetos de manera simultánea.

### **4.5.2. Instrumentos**

Se utilizaron los siguientes cuestionarios:

- Cuestionario sobre características sociodemográficas (Anexo 03). El instrumento consta de 5 reactivos entre: edad, género, estado civil, grado académico y años que lleva trabajando.
- Cuestionario sobre gestión administrativa institucional (Anexo 04). La cual consta de 20 ítems, dividido en 4 dimensiones: planeación (cinco ítems), organización (5 ítems), dirección (5 ítems) y control (5 ítems).
- Cuestionario sobre calidad de servicio (Anexo 05). La cual consta de 20 ítems, dividido en 4 dimensiones:
  - La confiabilidad (5 ítems)
  - La capacidad de respuesta (5 ítems)
  - La empatía (5 ítems) y
  - La tangibilidad (5 ítems).

#### **4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos**

##### **a. Revisión del conocimiento**

Se realizó mediante la revisión bibliográfica, de revistas y artículos indexados.

##### **b. Juicio de expertos**

Se llevó a cabo mediante la selección de expertos profesionales en el tema de estudio, se les entregó la documentación necesaria para que puedan valorar cada reactivo de los instrumentos, teniendo en cuenta la pertinencia, suficiencia, claridad, vigencia, objetividad, estrategia y consistencia.

#### **4.5.2.2. Confiabilidad**

Se realizó a través de la prueba Alfa de Cronbach, teniendo un resultado de 0.86.

### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos**

#### **Recolección de datos**

- Se determinó como área de estudio para la presente investigación el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”.
- Se realizó las coordinaciones con el Gerente General del estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L
- Se elaboró la logística.
- Se consiguió el consentimiento informado de la muestra en estudio.
- Durante la investigación se utilizaron los instrumentos de recolección de datos. La recolección de la información se realizó diariamente dependiendo de la disponibilidad de la muestra del estudio, tomando en cuenta los documentos avalados por el Comité Nacional de Ética, como el formato de consentimiento informado (Anexo 02), del cual se entregó una copia a los participantes para que lo conservaran y el investigador tuviera una para utilizarla como documento legal en caso de ser necesario.
- Se realizó la selección, tabulación y evaluación de los datos.
- Luego se procesó los datos recolectados en SPSS
- Se analizó e interpretó los datos.
- Por último, se culminó la elaboración del informe y se presentó.

#### **Plan de tabulación y análisis de datos**

Se plantearon los siguientes:

- Se revisaron los datos, asimismo, se examinó con rigor crítico. También se realizó el control de calidad de los datos, haciendo las correcciones pertinentes.

- Se codificaron los datos con códigos numéricos según las respuestas esperadas en los instrumentos de investigación de cada variable.
- Se clasificaron los datos de forma nominal de acuerdo a cada variable.
- Para la presentación de los datos se elaboraron tablas académicas y figuras de cada variable en estudio

### **Análisis de los datos**

Los datos recolectados fueron analizados en el SPSS.

La estadística descriptiva está representada por tablas académicas y figuras, mientras que la estadística analítica. está representada por las tablas de doble entrada. También, para la contratación de las hipótesis se aplicó la prueba estadística de Ji cuadrada ( $X^2$ ).

### **La Redacción Científica**

El trabajo de investigación se redactó teniendo en cuenta los requerimientos de la EPG de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

## **4.7. Aspectos éticos**

En el presente estudio se tuvo en cuenta los fundamentos éticos y los principios éticos que conlleva la investigación. Por tanto, la investigación se considera libre de riesgo.

Así también, por la metodología que se aplicó en la investigación no se realizó ninguna intervención o modificación en la muestra de estudio, solo se aplicaron instrumentos que no causaron ningún daño a la integridad.

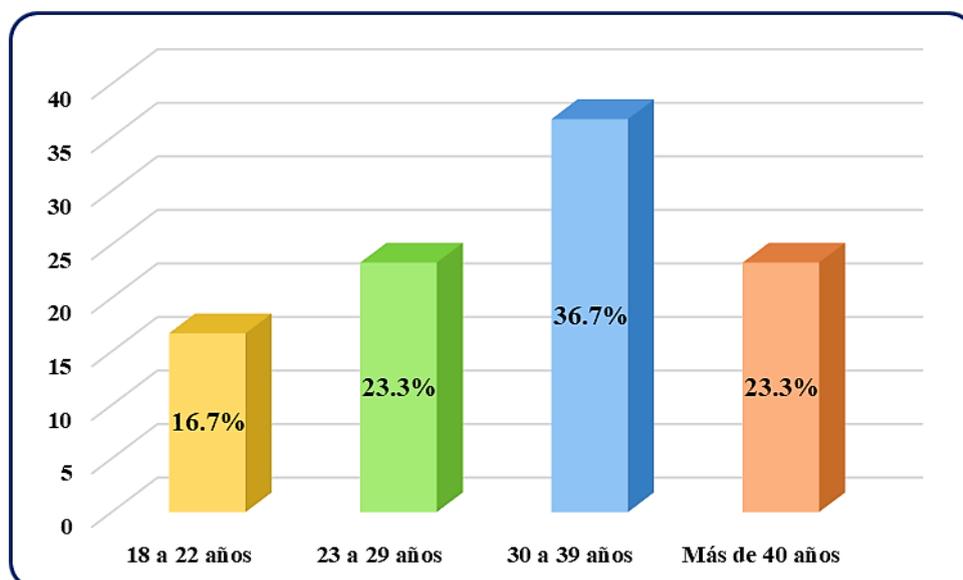
## CAPÍTULO V: RESULTADOS

### 5.1. Análisis descriptivo

**Tabla 01. Descripción de la edad del personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Descripción de la edad del personal que labora	n=30	
	fi	%
<b>Edad</b>		
18 a 22 años	5	16.7
23 a 29 años	7	23.3
30 a 39 años	11	36.7
Más de 40 años	7	23.3

Fuente. Anexo 03



**Figura 01. Descripción de la edad del personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

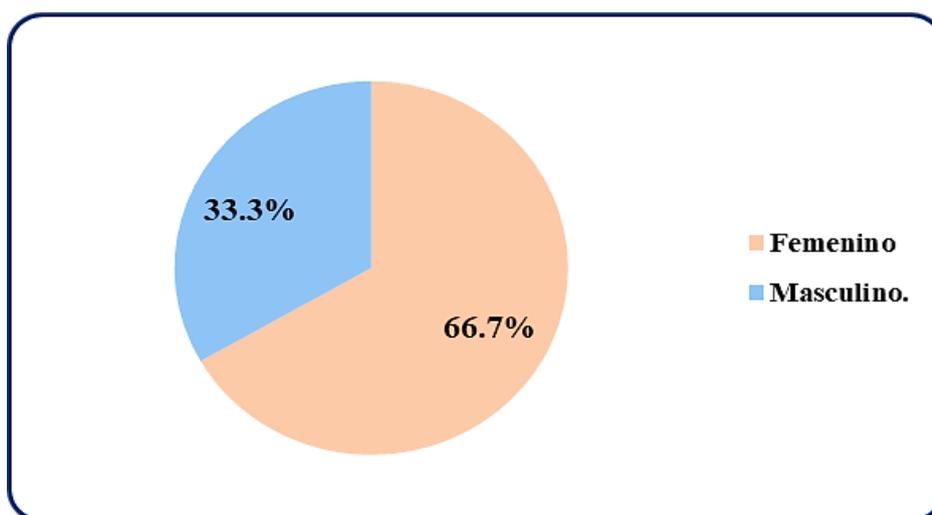
En la tabla y figura 01, en cuanto a la edad del personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, se observa que

predomina los que tienen entre 30-39 años [36.7% (11)], en una misma proporción tiene de 23-29 años y más de 40 años [23.3% (7)]. Y solo el 16.7% tiene entre 18 a 22 años.

**Tabla 02. Descripción del género del personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Descripción del género del personal que labora	n=30	
	fi	%
<b>Género</b>		
Femenino	20	66.7
Masculino.	10	33.3

**Fuente.** Anexo 03



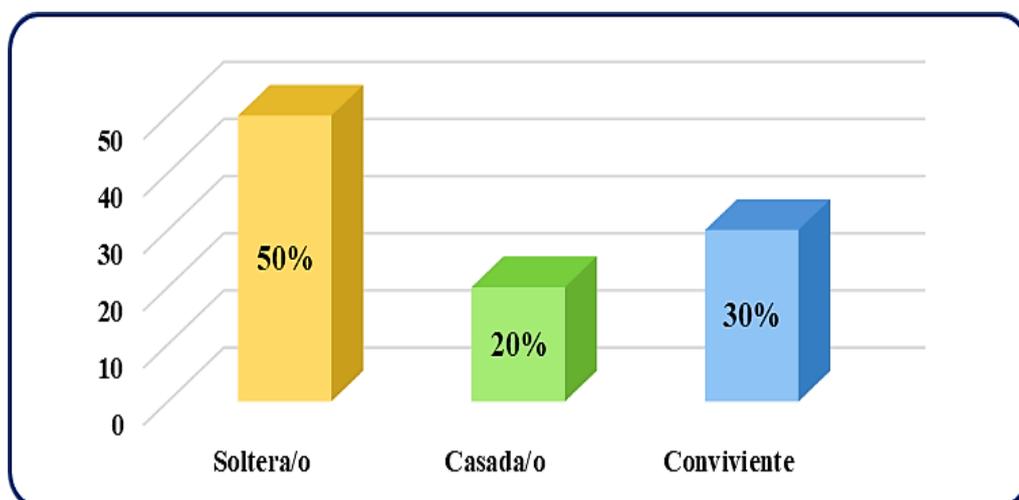
**Figura 02. Descripción del género del personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 02, sobre la descripción del género del personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, se encontró que predominan las féminas [66.7% (20)], y solo el 33.3% (10) son masculinos.

**Tabla 03. Descripción del estado civil del personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Descripción del estado civil del personal que labora	n=30	
	fi	%
<b>Estado civil</b>		
Soltera/o	15	50.0
Casada/o	9	20.0
Conviviente	6	30.0

Fuente. Anexo 03



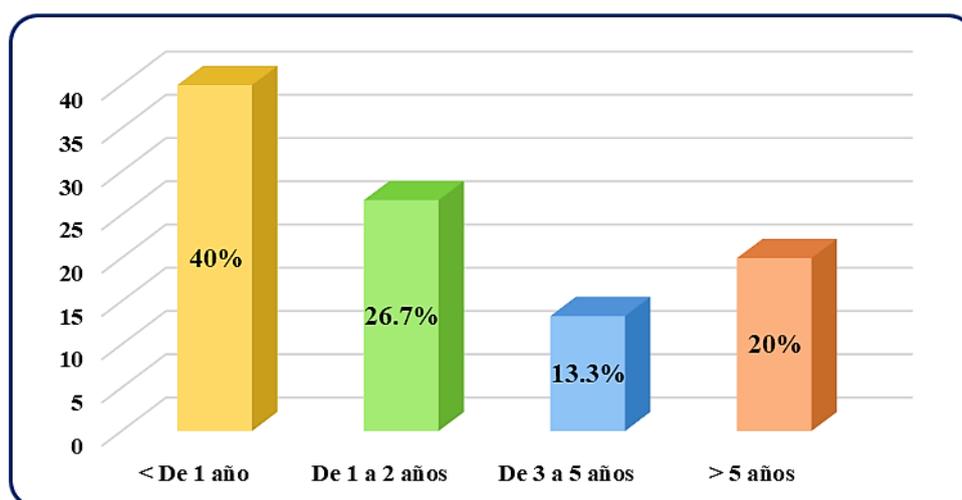
**Figura 03. Descripción del estado civil del personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 03, sobre la descripción del del estado civil del personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, se encontró que la mayoría son casados [50% (15)], seguido de los que son casados [20% (9)], y el 30% (6) son convivientes.

**Tabla 04. Descripción de los años de trabajo del personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Descripción de las características sociodemográficas del personal que labora	n=30	
	fi	%
<b>Años que lleva trabajando</b>		
< De 1 año	12	40.0
De 1 a 2 años	8	26.7
De 3 a 5 años	4	13.3
> 5 años	6	20.0

Fuente. Anexo 03



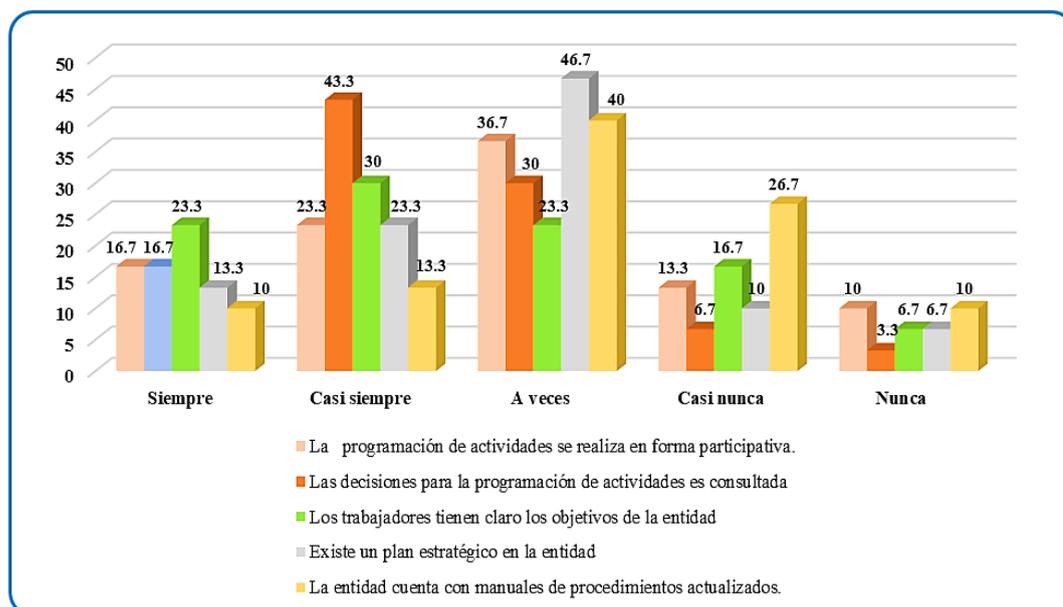
**Figura 04. Descripción de los años de trabajo del personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 04, en relación al tiempo de trabajo del personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, se aprecia que la mayoría trabajan menos de 1 año [40% (12)], el 26.7% (8) trabajan de 1 a 2 años, el 20% (6) trabajan más de 5 años y el 13.3% (4) trabajan más de 5 años en la institución.

**Tabla 05. Distribución de la planeación de la gestión administrativa institucional, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Distribución de la planeación	n=30									
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
La programación de actividades se realiza en forma participativa.	5	16.7	7	23.3	11	36.7	4	13.3	3	10.0
Las decisiones para la programación de actividades son consultadas	5	16.7	13	43.3	9	30.0	2	6.7	1	3.3
Los trabajadores tienen claro los objetivos de la entidad	7	23.3	9	30.0	7	23.3	5	16.7	2	6.7
Existe un plan estratégico en la entidad	4	13.3	7	23.3	14	46.7	3	10.0	2	6.7
La entidad cuenta con manuales de procedimientos actualizados.	3	10.0	4	13.3	12	40.0	8	26.7	3	10.0

**Fuente.** Cuestionario de Gestión Administrativa Institucional. (Anexo 04)



**Figura 05. Distribución de la planeación de la gestión administrativa institucional, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 05, en cuanto a la distribución de la planeación de la gestión administrativa institucional, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L, se observa que el 46,7% (14) refieren que a veces existe un plan estratégico en la entidad, también, el 40% (12) indican que a veces la entidad cuenta con manuales de procedimientos actualizados y el 36.7% señalan que a veces la programación de actividades se realiza en forma participativa.

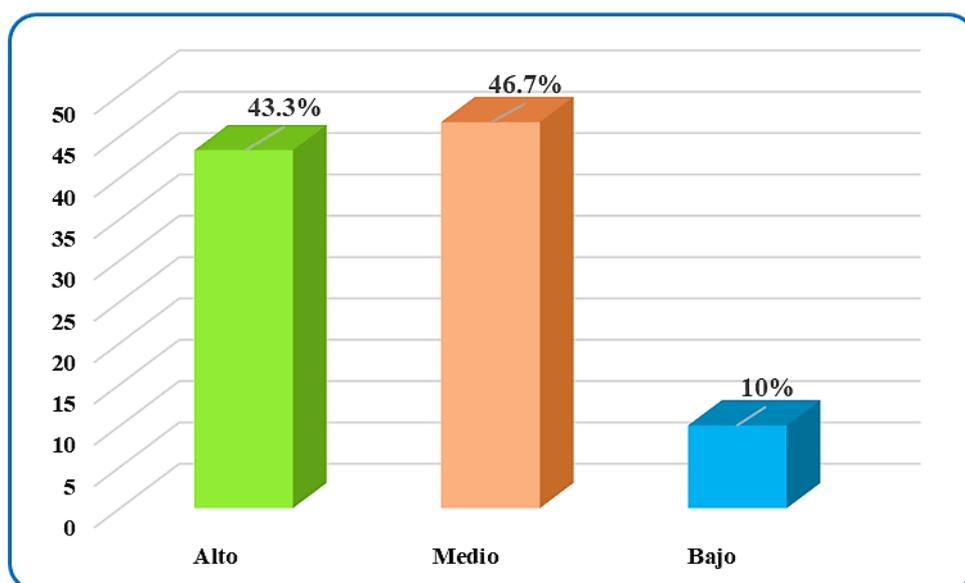
Así también, el 43.3% (13) refieren que casi siempre se consultan las decisiones para la programación de actividades y el 30 % (9) refirieron que casi siempre los trabajadores tienen claro los objetivos de la entidad.

Por otro lado, una menor proporción refirieron que casi nunca las decisiones para la programación de actividades son consultadas [6.7% (2)].

**Tabla 06. Nivel de la planeación de la gestión administrativa institucional, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Nivel de la planeación	n= 30	
	fi	%
Alto	13	43.3
Medio	14	46.7
Bajo	3	10.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente.** Cuestionario de Gestión Administrativa Institucional. (Anexo 04)



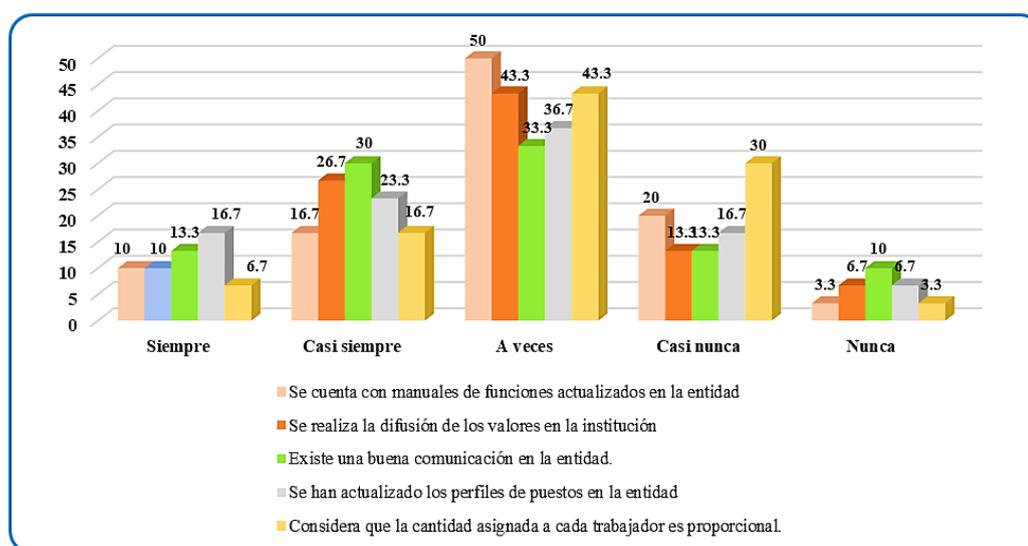
**Figura 06. Nivel de la planeación de la gestión administrativa institucional, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 06, respecto a la percepción del nivel de la planeación de la gestión administrativa institucional del estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, se aprecia que predomina el nivel medio con 46.7% (14), seguido del nivel alto con 43.3% (13) y un 10% (3) perciben un nivel bajo.

**Tabla 07. Distribución de la organización de la gestión administrativa institucional, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Distribución de la organización	n=30									
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Se cuenta con manuales Actualizados.	3	10.0	5	16.7	15	50.0	6	20.0	1	3.3
Se realiza difusión de los valores	3	10.0	8	26.7	13	43.3	4	13.3	2	6.7
Existe buena comunicación	4	13.3	9	30.0	10	33.3	4	13.3	3	10.0
Se han actualizado los perfiles de puestos.	5	16.7	7	23.3	11	36.7	5	16.7	2	6.7
Considera que la cantidad asignada a cada trabajador es proporcional.	2	6.7	5	16.7	13	43.3	9	30.0	1	3.3

**Fuente.** Cuestionario de Gestión Administrativa Institucional. (Anexo 04)



**Figura 07. Distribución de la organización de la gestión administrativa institucional, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 07, en cuanto a la distribución de la organización de la gestión administrativa institucional, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L, se observa que el 50% (15) refieren que “a veces” se cuenta con manuales de funciones actualizados en la entidad y en una misma proporción refirieron que “a veces” se realiza la difusión de los valores en la institución y que consideran que la cantidad asignada a cada trabajador es proporcional [43.3% (13) respectivamente].

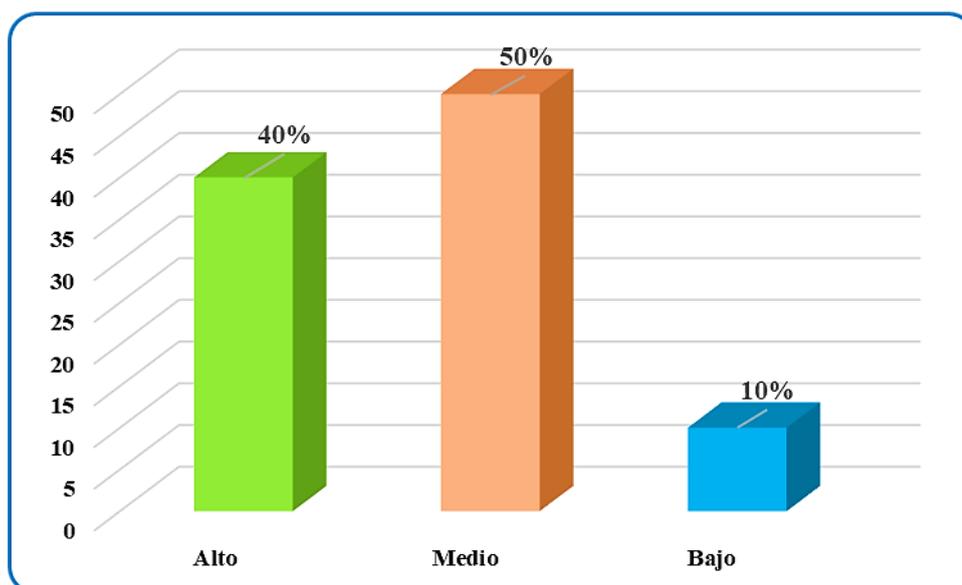
Así también, el 30% (9) refieren que casi siempre existe una buena comunicación en la entidad, el 26.7% (8) señalaron que “casi siempre” se realiza la difusión de los valores en la institución y el 23.3% (7) refirieron que se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad.

Por otro lado, una menor proporción refirió que “casi nunca” se considera que la cantidad asignada a cada trabajador es proporcional [30% (9)], el 20% (6) considera que casi nunca se cuenta con manuales de funciones actualizados en la entidad y el 16.7% (5) señalaron que casi nunca se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad.

**Tabla 08. Nivel de la organización de la gestión administrativa institucional, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Nivel de la organización	n= 30	
	fi	%
Alto	12	40.0
Medio	15	50.0
Bajo	3	10.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente.** Cuestionario de Gestión Administrativa Institucional. (Anexo 04)



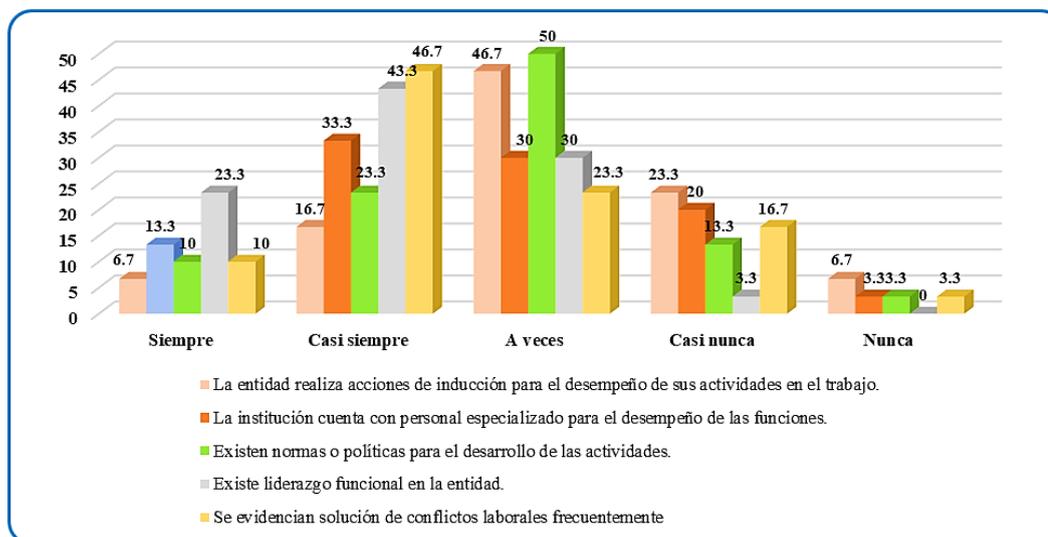
**Figura 08. Nivel de la organización de la gestión administrativa institucional, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 08, respecto a la percepción del nivel de la organización de la gestión administrativa institucional del estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, se aprecia que predomina el nivel medio con 50% (15), seguido del nivel alto con 40% (12) y un 10% (3) perciben un nivel bajo.

**Tabla 09. Distribución de la dirección de la gestión administrativa institucional, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Distribución de la dirección	n=30									
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.	2	6.7	5	16.7	14	46.7	7	23.3	2	6.7
La institución cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones.	4	13.3	10	33.3	9	30.0	6	20.0	1	3.3
Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades.	3	10.0	7	23.3	15	50.0	4	13.3	1	3.3
Existe liderazgo funcional en la entidad.	7	23.3	13	43.3	9	30.0	1	3.3	0	0.0
Se evidencian solución de conflictos laborales frecuentemente	3	10.0	14	46.7	7	23.3	5	16.7	1	3.3

**Fuente.** Cuestionario de Gestión Administrativa Institucional. (Anexo 04)



**Figura 09. Distribución de la dirección de la gestión administrativa institucional, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 09, en cuanto a la distribución de la dirección de la gestión administrativa institucional, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L, se observa que el 50% (15) refiere que a veces existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades, el 46.7% (14) señalan que a veces la entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.

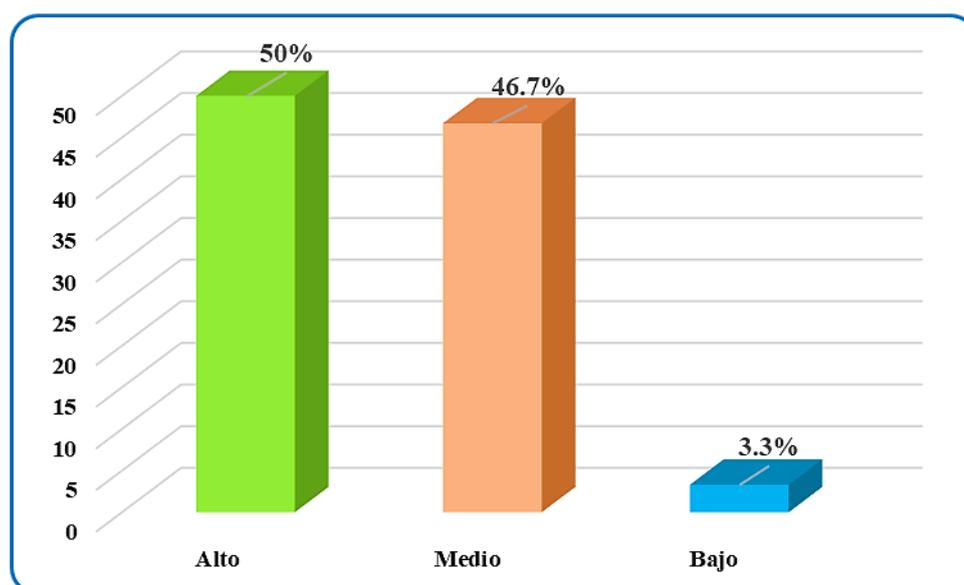
Así también, el 46.7% (14) refieren que casi siempre se solucionan los conflictos laborales, el 43.3% (13) indican que existe liderazgo funcional en la entidad y el 33.3% (10) refieren que casi siempre la institución cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones.

Por otro lado, una menor proporción refirió que casi nunca la entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo [23.3% (7)] y el 16.7% (5) consideran que casi nunca se solucionan los conflictos laborales.

**Tabla 10. Nivel de la dirección de la gestión administrativa institucional percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Nivel de la dirección	n= 30	
	fi	%
Alto	15	50.0
Medio	14	46.7
Bajo	1	3.3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente.** Cuestionario de Gestión Administrativa Institucional. (Anexo 04)



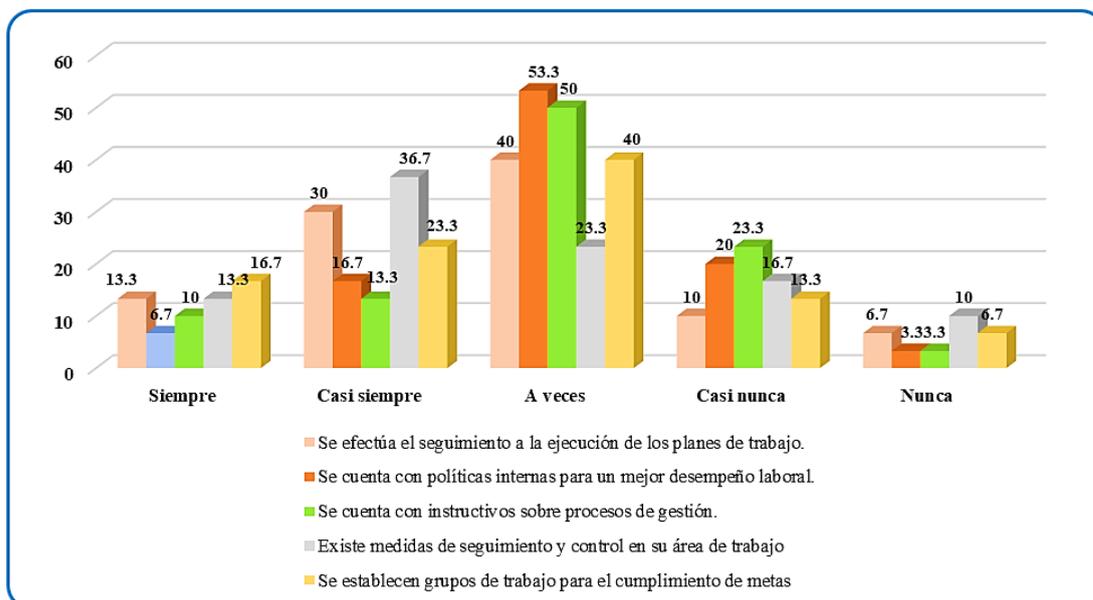
**Figura 10. Nivel de la dirección de la gestión administrativa institucional percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 10, respecto a la percepción del nivel de la dirección de la gestión administrativa institucional del estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, se aprecia que predomina el nivel alto con 50% (15), seguido del nivel medio con 46.7% (14) y un 3.3% (1) consideran un nivel bajo.

**Tabla 11. Distribución del control de la gestión administrativa institucional, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Distribución del control	n=30									
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo.	4	13.3	9	30.0	12	40.0	3	10.0	2	6.7
Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral.	2	6.7	5	16.7	16	53.3	6	20.0	1	3.3
Se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión.	3	10.0	4	13.3	15	50.0	7	23.3	1	3.3
Existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo	4	13.3	11	36.7	7	23.3	5	16.7	3	10.0
Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas	5	16.7	7	23.3	12	40.0	4	13.3	2	6.7

**Fuente.** Cuestionario de Gestión Administrativa Institucional. (Anexo 04)



**Figura 11. Distribución del control de la gestión administrativa institucional, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 11, en cuanto a la distribución del control de la gestión administrativa institucional, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L, se observa que el 53.3% (16) consideran que a veces se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral, el 50% (15) refiere que a veces se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión y en una misma proporción refieren que a veces se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo y se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas [40% (12) respectivamente].

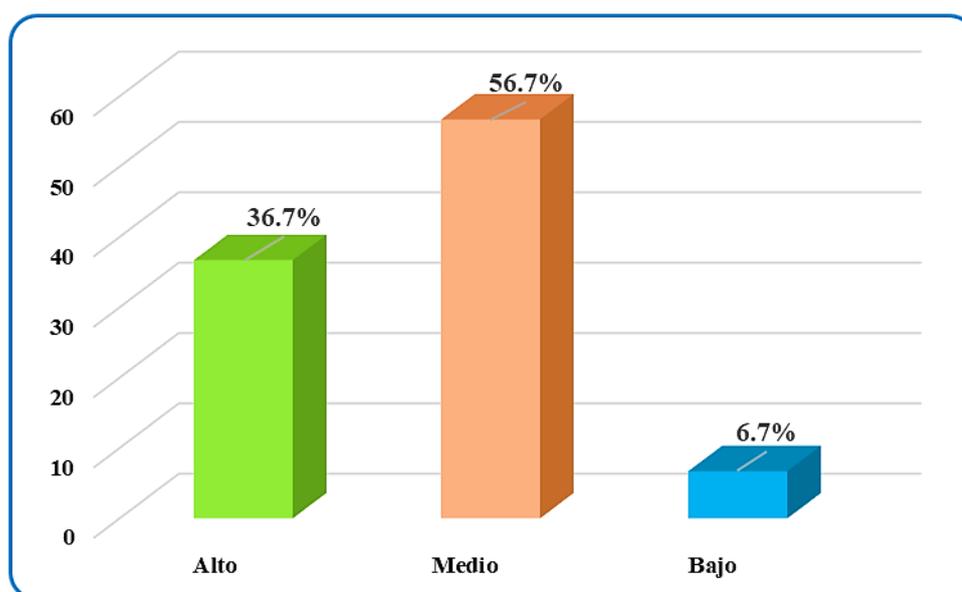
Así también, el 36.7% (11) refieren que casi siempre existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo y el 30% (9) consideran que casi siempre se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo.

Por otro lado, una menor proporción refirió que casi nunca se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión [23.3% (7)] y el 20% (6) consideran que casi nunca se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral.

**Tabla 12. Nivel del control de la gestión administrativa institucional percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Nivel del control	n= 30	
	fi	%
Alto	11	36.7
Medio	17	56.7
Bajo	2	6.7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente.** Cuestionario de Gestión Administrativa Institucional. (Anexo 04)



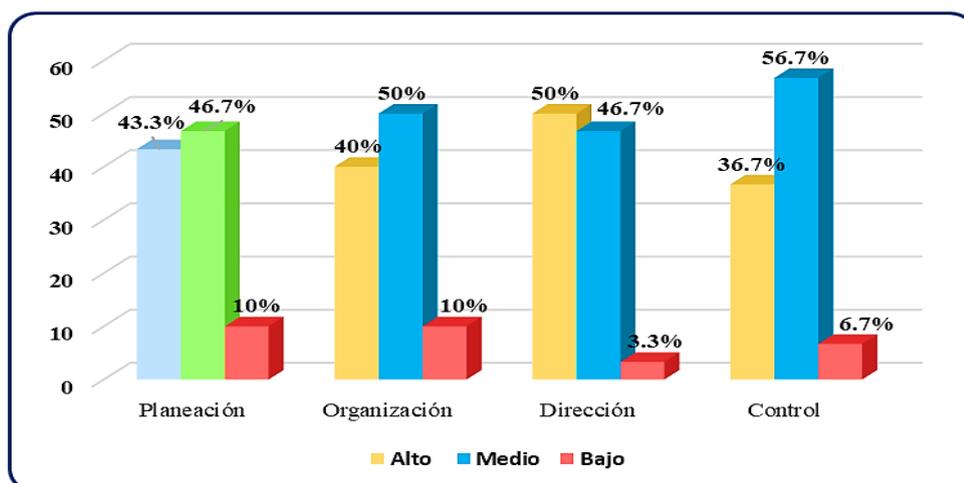
**Figura 12. Nivel del control de la gestión administrativa institucional percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 12, respecto a la percepción del nivel del control de la gestión administrativa institucional del estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, se aprecia que predomina el nivel medio con 56.7% (17), seguido del nivel alto con 36.7% (11) y un 6.7% (2) consideran un nivel bajo.

**Tabla 13. Distribución de la gestión administrativa institucional según dimensiones, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Distribución de la gestión administrativa institucional según dimensiones	n= 30					
	Alto		Medio		Bajo	
	fi	%	fi	%	fi	%
Planeación	13	43.3	14	46.7	3	10.0
Organización	12	40.0	15	50.0	3	10.0
Dirección	15	50.0	14	46.7	1	3.3
Control	11	36.7	17	56.7	2	6.7

**Fuente.** Cuestionario de Gestión Administrativa Institucional. (Anexo 04)



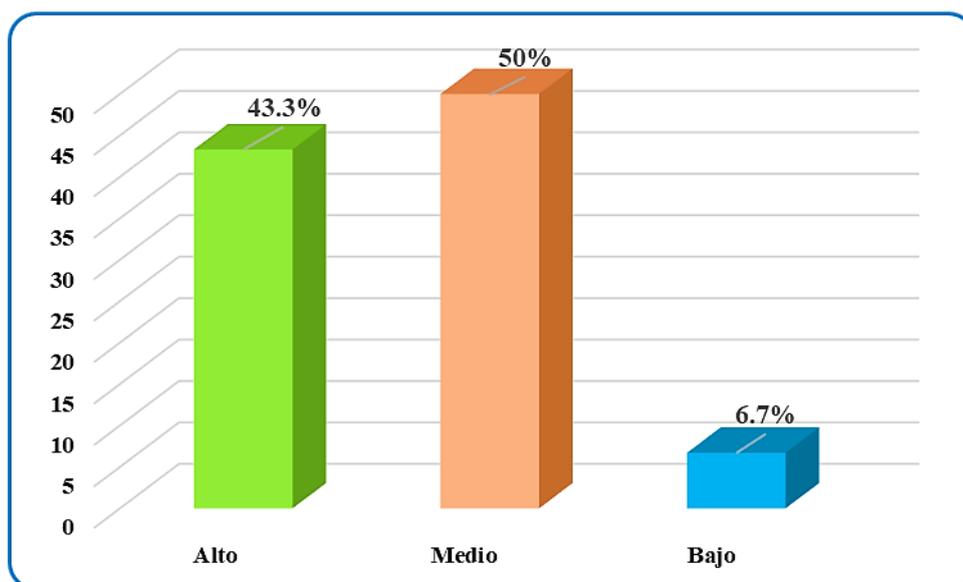
**Figura 13. Distribución de la gestión administrativa institucional según dimensiones, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 13, respecto a la percepción de la distribución de la gestión administrativa institucional según dimensiones, del estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, se aprecia que en la dimensión planeación, organización, y control predomina el nivel medio [46.7% (14), 50% (15) y 56.7% (17) respectivamente], mientras que en la dimensión dirección se aprecia un nivel alto con 50% (15).

**Tabla 14. Distribución global de la gestión administrativa institucional, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Distribución global de la gestión administrativa institucional	n= 30	
	fi	%
Alto	13	43.3
Medio	15	50.0
Bajo	2	6.7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente.** Cuestionario de Gestión Administrativa Institucional. (Anexo 04)



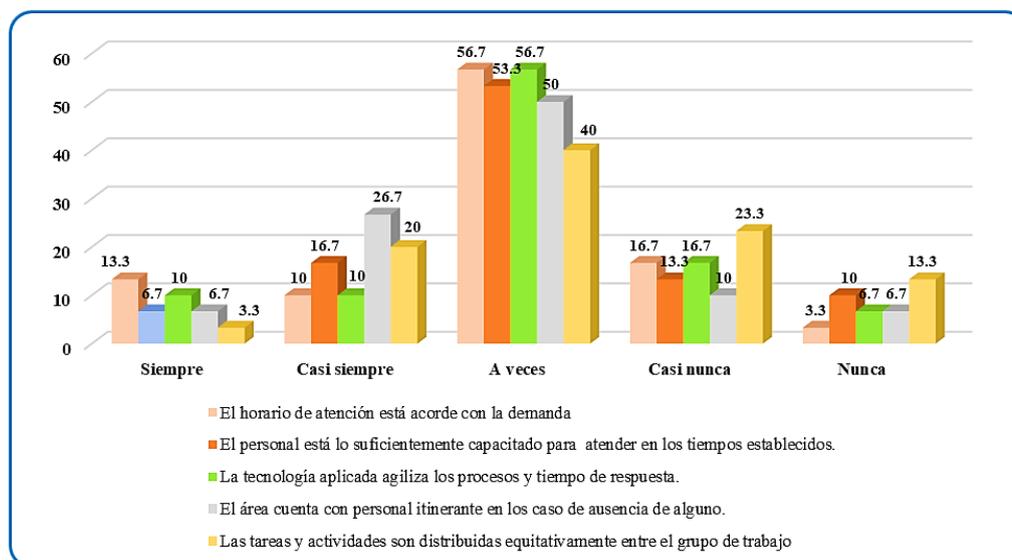
**Figura 14. Distribución global de la gestión administrativa institucional, percibida por el personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 14, respecto a la distribución global de la gestión administrativa institucional del estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, se aprecia que predomina el nivel medio con 50% (15), seguido del nivel alto con 43.3% (13) y con 6.7% (2) de nivel bajo.

**Tabla 15. Distribución de la confiabilidad, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Distribución de la confiabilidad	n=30									
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
El horario de atención está acorde con la demanda	4	13.3	3	10.0	17	56.7	5	16.7	1	3.3
El personal está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.	2	6.7	5	16.7	16	53.3	4	13.3	3	10.0
La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta.	3	10.0	3	10.0	17	56.7	5	16.7	2	6.7
El área cuenta con personal itinerante en los casos de ausencia de alguno.	2	6.7	8	26.7	15	50.0	3	10.0	2	6.7
Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo	1	3.3	6	20.0	12	40.0	7	23.3	4	13.3

**Fuente.** Cuestionario sobre calidad de servicio (Anexo 05).



**Figura 15. Distribución de la confiabilidad, percibida por el usuario externo que acude al estudio estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 15, en cuanto a la distribución de la confiabilidad, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L, se observa que, en una misma proporción, la mayoría refiere que a veces el horario de atención está acorde con la demanda y que la tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta [56.7% (17) respectivamente], el 53.3% (16) considera que a veces el personal está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos y un 50% (15) refiere que a veces el área cuenta con personal itinerante en los casos de ausencia de alguno

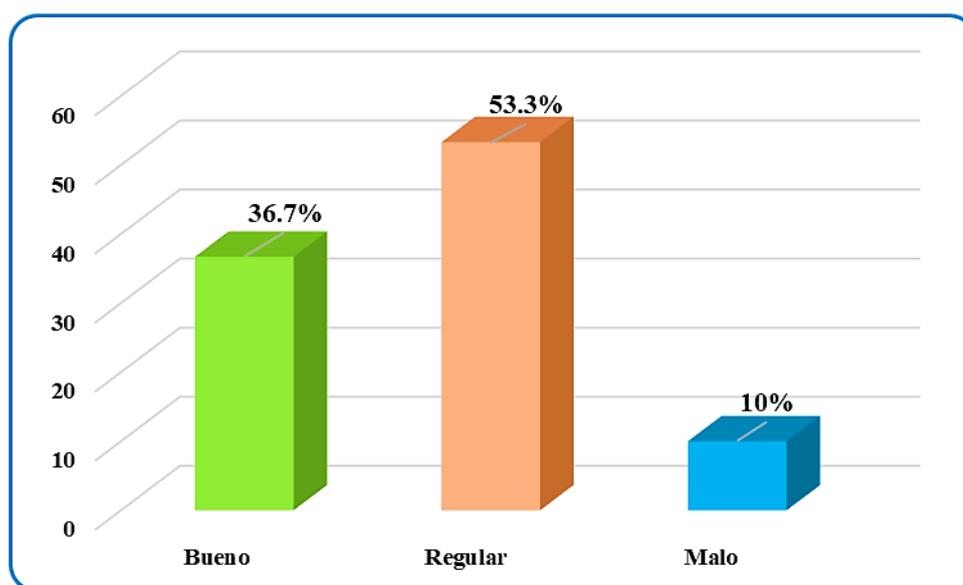
Así también, el 26.7% (8) refieren que casi siempre el área cuenta con personal itinerante en los casos de ausencia de alguno y el 20% (6) consideran que casi siempre las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo.

Por otro lado, una menor proporción refirió que casi nunca las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo [23.3% (7)] y en una misma proporción indican que casi nunca el horario de atención está acorde con la demanda y que la tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta [16.7% (5) respectivamente].

**Tabla 16. Nivel de la confiabilidad percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Nivel de la confiabilidad	n= 30	
	fi	%
Bueno	11	36.7
Regular	16	53.3
Malo	3	10.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente.** Cuestionario sobre calidad de servicio (Anexo 05).



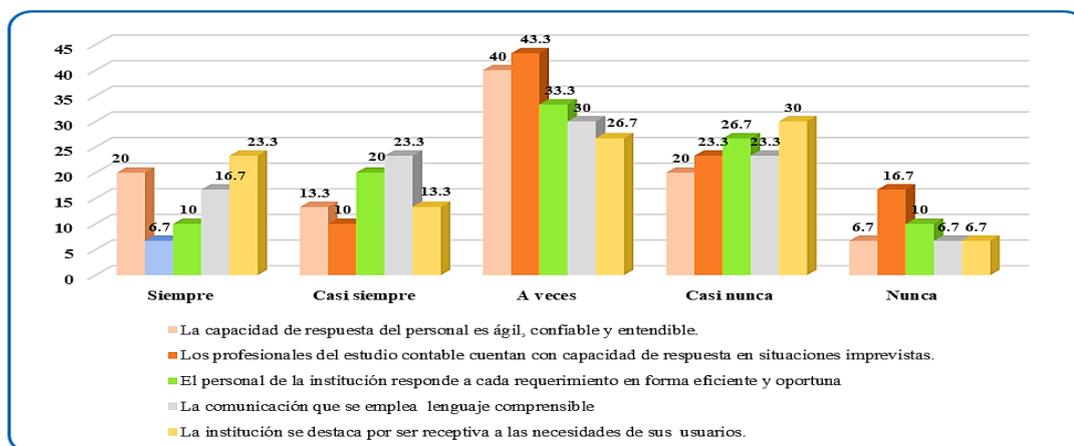
**Figura 16. Nivel de la confiabilidad percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 16, respecto al nivel de la confiabilidad percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L” se aprecia que predomina el nivel regular con 53.3% (17), seguido del nivel bueno con 36.7% (11) y un 10% (3) consideran de nivel malo.

**Tabla 17. Distribución de la capacidad de respuesta, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Distribución de la capacidad de respuesta	n=30									
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
La capacidad de respuesta del personal es ágil, confiable y entendible.	6	20.0	4	13.3	12	40.0	6	20.0	2	6.7
Los profesionales del estudio contable cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.	2	6.7	3	10.0	13	43.3	7	23.3	5	16.7
El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna	3	10.0	6	20.0	10	33.3	8	26.7	3	10.0
La comunicación que se emplea en la oficina es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.	5	16.7	7	23.3	9	30.0	7	23.3	2	6.7
La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios.	7	23.3	4	13.3	8	26.7	9	30.0	2	6.7

Fuente. Cuestionario sobre calidad de servicio (Anexo 05).



**Figura 17. Distribución de la capacidad de respuesta, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 17, en cuanto a la distribución de la capacidad de respuesta, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L, se observa que, la mayoría considera que a veces los profesionales del estudio contable cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas [43.3% (13)], el 40% (12) señala que a veces la capacidad de respuesta del personal es ágil, confiable y entendible, un 33.3% (10) indica que a veces el personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna y el 30% (9) refiere que a veces la comunicación que se emplea en la oficina es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.

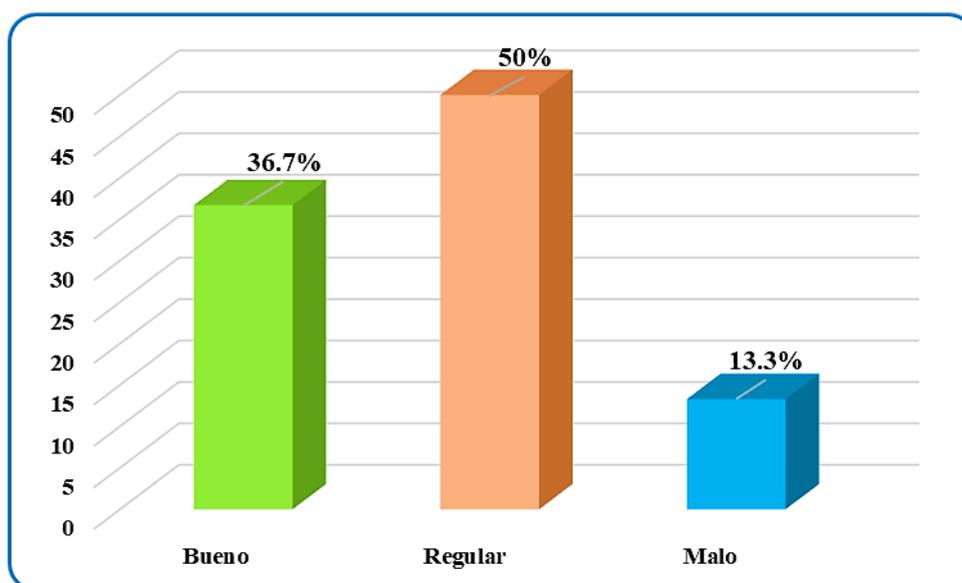
Así también, el 23.3% (7) refieren que siempre la institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios y que casi siempre la comunicación que se emplea en la oficina es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.

También, un 26.7% (8) refieren que casi nunca el personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna, mientras que el 23.3% (7) consideran que casi nunca los profesionales del estudio contable cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.

**Tabla 18. Nivel de capacidad de respuesta percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Nivel de la capacidad de respuesta	n= 30	
	fi	%
Bueno	11	36.7
Regular	15	50.0
Malo	4	13.3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente.** Cuestionario sobre calidad de servicio (Anexo 05).



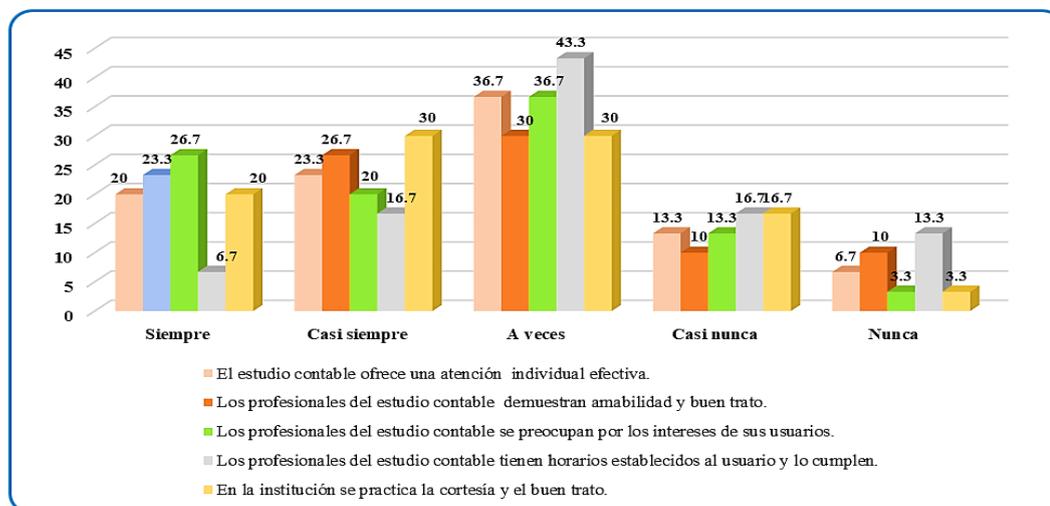
**Figura 18. Nivel de capacidad de respuesta percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 18, respecto al nivel de capacidad de percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L” se aprecia que predomina el nivel regular con 50% (15), seguido del nivel bueno con 36.7% (11) y un 13.3% (3) consideran de nivel malo.

**Tabla 19. Distribución de la empatía, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Distribución de la empatía	n=30									
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
El estudio contable ofrece una atención individual efectiva.	6	20.0	7	23.3	11	36.7	4	13.3	2	6.7
Los profesionales del estudio contable demuestran amabilidad y buen trato.	7	23.3	8	26.7	9	30.0	3	10.0	3	10.0
Los profesionales del estudio contable se preocupan por los intereses de sus usuarios.	8	26.7	6	20.0	11	36.7	4	13.3	1	3.3
Los profesionales del estudio contable tienen horarios establecidos al usuario y lo cumplen.	2	6.7	5	16.7	13	43.3	5	16.7	4	13.3
En la institución se practica la cortesía y el buen trato.	6	20.0	9	30.0	9	30.0	5	16.7	1	3.3

**Fuente.** Cuestionario sobre calidad de servicio (Anexo 05).



**Figura 19. Distribución de la empatía, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 19, en cuanto a la distribución de la empatía, percibida por el usuario externo que acude al estudio “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L, se observa que, la mayoría considera que a veces los profesionales del estudio contable tienen horarios establecidos al usuario y lo cumplen [43.3% (13)], y en una misma proporción consideran que a veces el estudio contable ofrece una atención individual efectiva y que a veces se preocupan por los intereses de sus usuarios [36.7% (11) respectivamente]

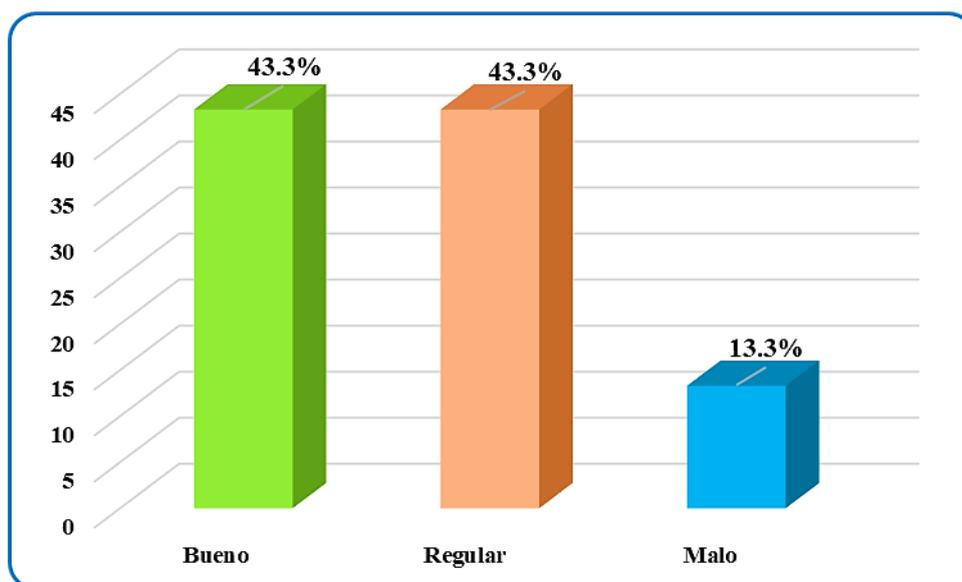
Además, el 30% (9) indicaron que casi siempre en la institución se practica la cortesía y el buen trato, el 26.7% (8) consideran que casi siempre los profesionales del estudio contable demuestran amabilidad y buen trato, asimismo, el 23.3% (7) refieren que casi siempre el estudio contable ofrece una atención individual efectiva.

Por otro lado, en una misma proporción refirieron que casi nunca los profesionales del estudio contable tienen horarios establecidos al usuario y lo cumplen y que casi nunca en la institución se practica la cortesía y el buen trato [16.7% (5) respectivamente].

**Tabla 20. Nivel de la empatía percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Nivel de la empatía	n= 30	
	fi	%
Bueno	13	43.3
Regular	13	43.3
Malo	4	13.3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente.** Cuestionario sobre calidad de servicio (Anexo 05).



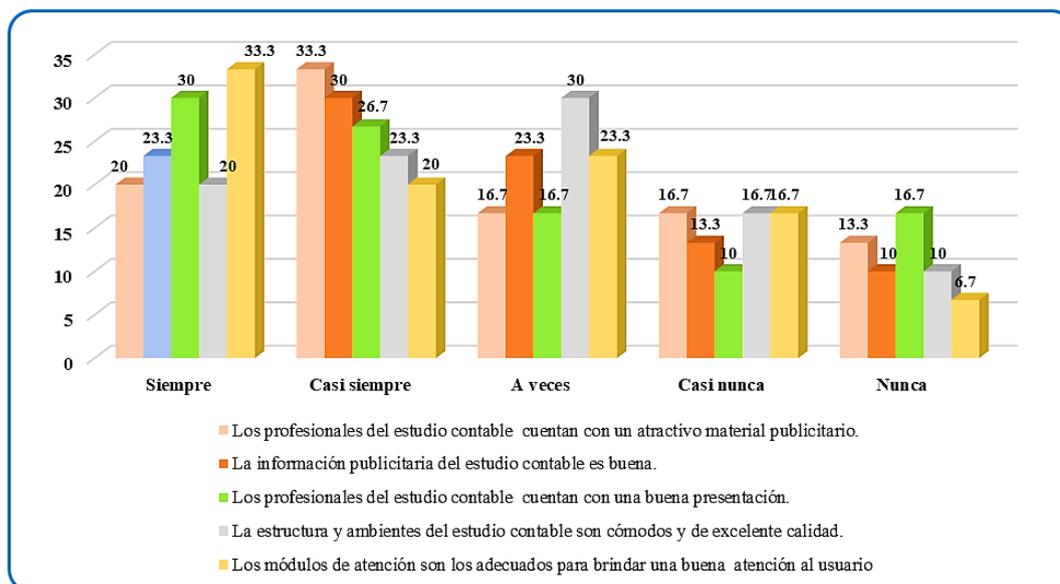
**Figura 20. Nivel de la empatía percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 20, respecto al nivel de la empatía percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L” se aprecia que predominan el nivel regular y bueno [43.3% (13) respectivamente], y un 13.3% (3) consideran de nivel malo.

**Tabla 21. Distribución de la tangibilidad, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Distribución de la tangibilidad	n=30									
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Los profesionales del estudio contable cuentan con un atractivo material publicitario.	6	20.0	10	33.3	5	16.7	5	16.7	4	13.3
La información publicitaria del estudio contable es buena.	7	23.3	9	30.0	7	23.3	4	13.3	3	10.0
Los profesionales del estudio contable cuentan con una buena presentación.	9	30.0	8	26.7	5	16.7	3	10.0	5	16.7
La estructura y ambientes del estudio contable son cómodos y de excelente calidad.	6	20.0	7	23.3	9	30.0	5	16.7	3	10.0
Los módulos de atención son los adecuados para brindar una buena atención al usuario	10	33.3	6	20.0	7	23.3	5	16.7	2	6.7

**Fuente.** Cuestionario sobre calidad de servicio (Anexo 05).



**Figura 21. Distribución de la tangibilidad, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 21, en cuanto a la distribución de la tangibilidad, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L, se observa que, la mayoría considera que siempre los módulos de atención son los adecuados para brindar una buena atención al usuario [33.3% (10)], y que los profesionales del estudio contable cuentan con una buena presentación [30.0% (9)]

Así también, el 33.3% (10) considera que casi siempre los profesionales del estudio contable cuentan con un atractivo material publicitario y que la información publicitaria del estudio contable es buena [30.0% (9)].

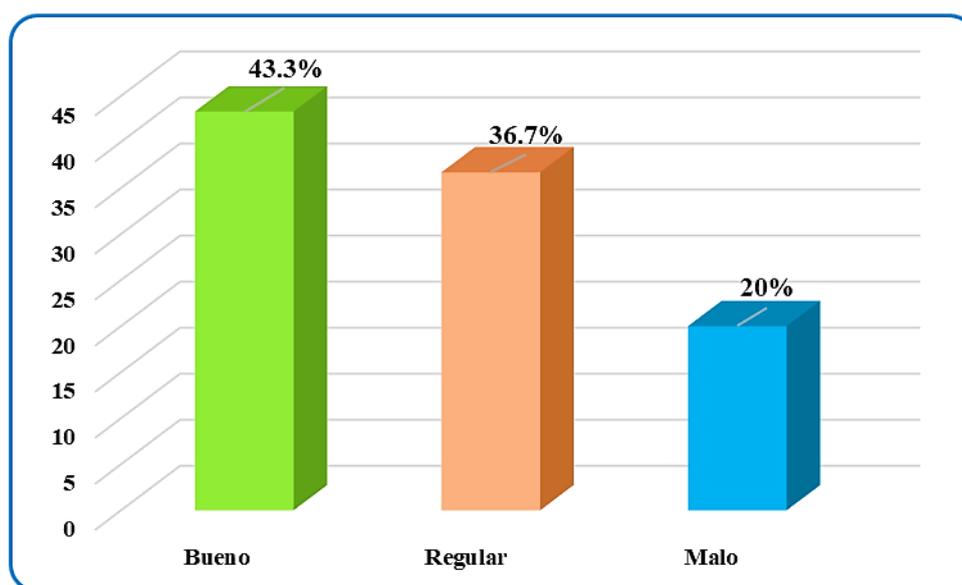
Mientras que el 30% (9) refiere que a veces la estructura y ambientes del estudio contable son cómodos y de excelente calidad.

Por otro lado, en una misma proporción refirieron que casi nunca los profesionales del estudio contable cuentan con un atractivo material publicitario, que el ambiente del estudio contable son de calidad y que los módulos de atención son los adecuados para brindar una buena atención al usuario [16.7% (5)].

**Tabla 22. Nivel de la tangibilidad percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Nivel de la tangibilidad	n= 30	
	fi	%
Bueno	13	43.3
Regular	11	36.7
Malo	6	20.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente.** Cuestionario sobre calidad de servicio (Anexo 05).



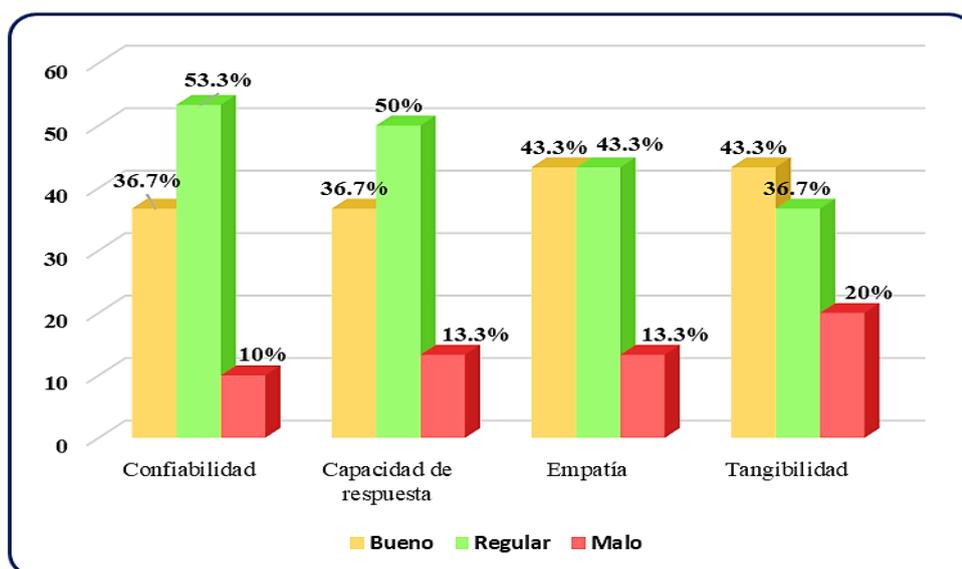
**Figura 22. Nivel de tangibilidad percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 22, en relación al nivel de tangibilidad percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L” se aprecia que predomina el nivel bueno [43.3% (13)], seguido del nivel regular con 36.7% (11) y un 20% (6) consideran de nivel malo.

**Tabla 23. Distribución de la calidad de servicios según dimensiones, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Distribución de la calidad de servicios según dimensiones	n= 30					
	Bueno		Regular		Malo	
	fi	%	fi	%	fi	%
Confiabilidad	11	36.7	16	53.3	3	10.0
Capacidad de respuesta	11	36.7	15	50.0	4	13.3
Empatía	13	43.3	13	43.3	4	13.3
Tangibilidad	13	43.3	11	36.7	6	20.0

**Fuente.** Cuestionario sobre calidad de servicio (Anexo 05).



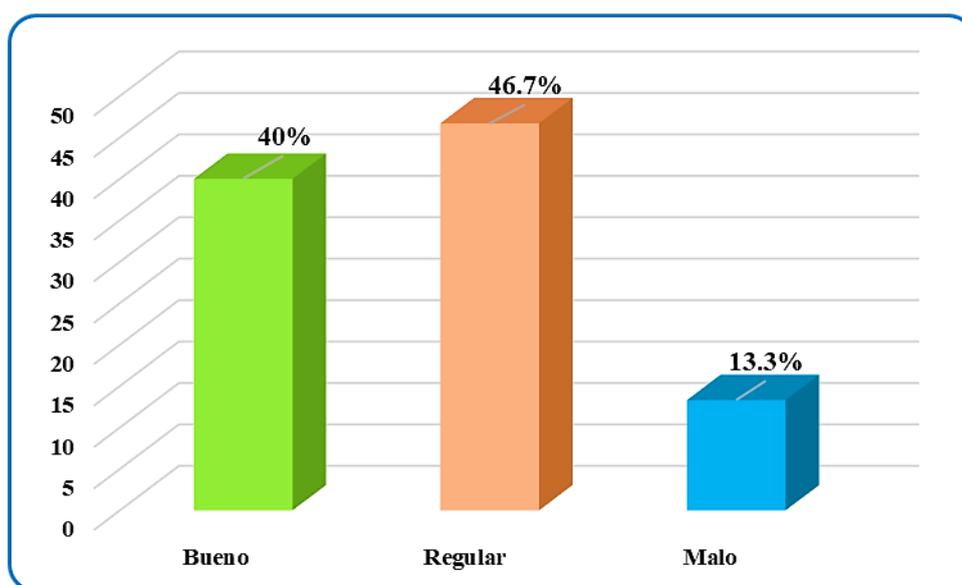
**Figura 23. Distribución de la calidad de servicios según dimensiones, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 23, respecto a la percepción de la distribución de la calidad de servicios según dimensiones, del estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, se aprecia que en la dimensión confiabilidad, capacidad de respuesta se observa un nivel regular [53.3% (16) y 50% (15) respectivamente]. Mientras que en la dimensión empatía y tangibilidad se aprecia un nivel alto con 43.3% (13).

**Tabla 24. Distribución global de la calidad de servicios, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Distribución global de la calidad de servicios	n= 30	
	fi	%
Bueno	12	40.0
Regular	14	46.7
Malo	4	13.3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente.** Cuestionario sobre calidad de servicio (Anexo 05).



**Figura 24. Distribución global de la calidad de servicios, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

En la tabla y figura 24, respecto a la distribución global de la calidad de servicios del estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, se aprecia que predomina el nivel regular con 46.7% (14), seguido del nivel bueno con 40% (12) y con 13.3% (4) de nivel bajo.

**Tabla 25. Percepción general de la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Gestión administrativa institucional	n= 30							
	Calidad del servicio						Total.	
	Bueno		Regular		Malo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	8	26.7	5	16.7	0	0.0	13	43.3
Medio	4	13.3	9	30.0	2	6.7	15	50.0
Bajo	0	0.0	0	0.0	2	6.7	2	6.7
<b>Total</b>	12	40.0	14	46.7	4	13.3	30	100.0

**Fuente.** Cuestionario de Gestión Administrativa Institucional. (Anexo 04) y Cuestionario sobre calidad de servicio (Anexo 05).

En la tabla 25, respecto a la percepción general de la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio, del personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, se observa que cuando la gestión administrativa es de nivel “medio” la calidad del servicio se torna de nivel “regular” [30% (9)]. También, se puede observar que cuando la gestión administrativa es de nivel “alto” la calidad del servicio se torna de nivel “bueno” [26.7% (8)].

**Tabla 26. Percepción general de la planeación y la calidad del servicio, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Planeación	n= 30							
	Calidad del servicio						Total.	
	Bueno		Regular		Malo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	8	26.7	5	16.7	0	0.0	13	43.3
Medio	3	10.0	9	30.0	2	6.7	14	46.7
Bajo	1	3.3	0	0.0	2	6.7	3	10.0
<b>Total</b>	12	40.0	14	46.7	4	13.3	30	100.0

**Fuente.** Cuestionario de Gestión Administrativa Institucional. (Anexo 04) y Cuestionario sobre calidad de servicio (Anexo 05).

En la tabla 26, respecto a la percepción general de la planeación y la calidad del servicio, del personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, se observa que cuando la planeación es de nivel “medio” la calidad del servicio se torna de nivel “regular” [30% (9)]. También, se puede observar que cuando la planeación es de nivel “alto” la calidad del servicio se torna de nivel “bueno” [26.7% (8)].g Además, se puede observar que en un 16.7% (5) la planeación es de nivel alto y que la calidad de servicio es de nivel regular.

**Tabla 27. Percepción general de la organización y la calidad del servicio, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Organización	n= 30							
	Calidad del servicio						Total.	
	Bueno		Regular		Malo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	8	26.7	4	13.3	0	0.0	12	40.0
Medio	3	10.0	10	33.3	2	6.7	15	50.0
Bajo	1	3.3	0	0.0	2	6.7	3	10.0
<b>Total</b>	12	40.0	14	46.7	4	13.3	30	100.0

**Fuente.** Cuestionario de Gestión Administrativa Institucional. (Anexo 04) y Cuestionario sobre calidad de servicio (Anexo 05).

En la tabla 27, respecto a la percepción general de la organización y la calidad del servicio, del personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, se observa que cuando la organización es de nivel “medio” la calidad del servicio se torna de nivel “regular” [33.3% (10)]. También, se puede observar que cuando la organización es de nivel “alto” la calidad del servicio se torna de nivel “bueno” [26.7% (8)]. Además, se puede observar que en un 13.3% (4) la organización es de nivel alto y que la calidad de servicio es de nivel regular.

**Tabla 28. Percepción general de la dirección y la calidad del servicio, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Dirección	n= 30							
	Calidad del servicio						Total.	
	Bueno		Regular		Malo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	11	36.7	4	13.3	0	0.0	15	50.0
Medio	1	3.3	10	33.3	3	10.0	14	46.7
Bajo	0	0.0	0	0.0	1	3.3	1	3.3
<b>Total</b>	12	40.0	14	46.7	4	13.3	30	100.0

**Fuente.** Cuestionario de Gestión Administrativa Institucional. (Anexo 04) y Cuestionario sobre calidad de servicio (Anexo 05).

En la tabla 28, respecto a la percepción general de la dirección y la calidad del servicio, del personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, se observa que en mayoría la dirección es de nivel “alto” y la calidad del servicio nivel “bueno” [36.7% (11)]. También, se puede observar que cuando la dirección es de nivel “medio” la calidad del servicio se torna de nivel “regular” [33.3% (10)]. Además, se puede observar que en un 13.3% (4) la dirección es de nivel alto y que la calidad de servicio es de nivel regular.

**Tabla 29. Percepción general del control y la calidad del servicio percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

Control	n= 30							
	Calidad del servicio						Total.	
	Bueno		Regular		Malo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	7	23.3	0	0.0	2	6.7	9	30.0
Medio	5	16.7	10	33.3	2	6.7	17	56.7
Bajo	0	0.0	4	13.3	0	0.0	4	13.3
<b>Total</b>	12	40.0	14	46.7	4	13.3	30	100.0

**Fuente.** Cuestionario de Gestión Administrativa Institucional. (Anexo 04) y Cuestionario sobre calidad de servicio (Anexo 05).

En la tabla 29, respecto a la percepción general del control y la calidad del servicio, del personal que labora en el estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, se observa que en mayoría considera al control de nivel “medio” y la calidad del servicio nivel “regular” [33.3% (10)]. También, se puede observar que cuando el control es de nivel “alto” la calidad del servicio se torna de nivel “bueno” [23.3% (7)]. Además, se puede observar que en un 16.7% (5) el control es de nivel alto y que la calidad de servicio es de nivel bueno.

## 5.2. Contrastación de Hipótesis

**Tabla 30. Correlación entre gestión administrativa institucional y la calidad del servicio, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

	<b>Correlaciones</b>	Gl	X <sup>2</sup>	Sig. (bilateral)
	Gestión administrativa			
<b>1</b>	institucional	4	17,667	0,001
	Calidad del servicio			

En la tabla 30. Se observa la correlación de las variables de estudio: gestión administrativa institucional y calidad del servicio. Aplicando la prueba estadística de ji cuadrado se evidencia la existencia de correlación entre ambas variables, con  $X^2=17,667$  y  $p\text{-valor}=0,001$ .

**Tabla 31. Correlación entre la planeación y la calidad del servicio, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

	<b>Correlaciones</b>	Gl	X <sup>2</sup>	Sig. (bilateral)
	Planeación			
<b>1</b>	Calidad del servicio	4	13,410	0,009

En la tabla 31. Se observa la existencia de correlación entre la planeación de la gestión administrativa institucional y calidad del servicio percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, con  $X^2=13,410$  y  $p\text{-valor}=0,009$ .

**Tabla 32. Correlación entre la organización y la calidad del servicio, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

	<b>Correlaciones</b>	<b>Gl</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>Sig. (bilateral)</b>
<b>1</b>	Organización	14,810	4	0,005
	Calidad del servicio			

En la tabla 32. Se observa la existencia de correlación entre la organización de la gestión administrativa institucional y calidad del servicio percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, con  $X^2= 14,810$  y  $p\text{-valor}= 0,005$ .

**Tabla 33. Correlación entre la dirección y la calidad del servicio, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

	<b>Correlaciones</b>	<b>Gl</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>Sig. (bilateral)</b>
<b>1</b>	Dirección	4	20,259	0,000
	Calidad del servicio			

En la tabla 33. Se observa la existencia de correlación entre la dirección de la gestión administrativa institucional y calidad del servicio percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, con  $X^2= 20,259$  y  $p\text{-valor}= 0,000$ .

**Tabla 34. Correlación entre el control y la calidad del servicio, percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”. Huánuco-2021.**

	<b>Correlaciones</b>	<b>Gl</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>Sig. (bilateral)</b>
<b>1</b>	Control	4	17,299	0,002
	Calidad del servicio			

En la tabla 34. Se observa la existencia de correlación entre el control de la gestión administrativa institucional y calidad del servicio percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, con  $X^2 = 17,299$  y  $p\text{-valor} = 0,002$ .

### **5.3 Discusión de resultados**

En el estudio se encontró relación entre la gestión administrativa institucional y la calidad de servicios, con un  $p\text{-valor} < 0.05$ , esto se respalda con los resultados de Saavera (2018), quien observó que la gestión administrativa es percibida por su muestra de estudio en un 42.42% como regular, en un 30.30% como deficiente y por último en un 27.27% como eficiente, también se evidenció que la calidad de servicio, es percibida por el 42.42% como mala, por el 36.36% como regular y por último hubo un grupo del 21.21% que considera que hay una buena calidad del servicio. Y concluyó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio.

Por otro lado, en un estudio realizado por Colorado y Tenorio (2021), evidenciaron relación directa ( $r = 0,162$ ); y estadísticamente nula, siendo el valor de  $p = 0,283 > 0.05$ ; llegando a la conclusión de que a menor nivel de gestión administrativa será casi nula los aspectos tangibles en una empresa. Hacen referencia que actualmente es más difícil preservar una empresa, esto debido a que cada vez hay más empresas con estrategias innovadoras en competencia. Esto significa que si las organizaciones no

prestan los servicios y la atención que los usuarios desean. En consecuencia, las empresas deben renovar sus métodos de gestión, innovar y elevar sus niveles de servicio para satisfacer las demandas de quienes necesitan sus productos y servicios. Esto significa que si las organizaciones no prestan los servicios y la atención que los usuarios desean. En consecuencia, las empresas deben renovar sus métodos de gestión, innovar y elevar sus niveles de servicio para satisfacer las demandas de quienes necesitan sus productos y servicios. Este resultado guarda similitud con lo expresado por Vergara (2016), quien tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio en el distrito de Independencia, Lima-Perú. El estudio llegó a la conclusión, que no existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio, con  $p$ -valor = 0.194, siendo mayor al valor de 0.05 que es el nivel de significancia.

También Pando (2019) en su tesis sobre la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019. Donde el objetivo fue conocer el impacto de la gestión administrativa en el estándar de atención al usuario externo en el Hospital de ESSALUD ubicado en el departamento de Cajamarca. Finalmente se determinó que la gestión administrativa es inadecuada y la calidad del servicio es deficiente en todos los aspectos. Esto sugiere que si se mejora la gestión administrativa, la calidad del servicio también mejorará.

Según los estudios de De la Hoz y Fontalvo (2020), las empresas de servicios utilizan métodos estructurados que incorporan las dimensiones de calidad de un servicio y las evalúan utilizando métricas con seis sigmas, lo que les permite evaluar el desempeño de un servicio de manera oportuna y completa. Los autores de Jemes, Romero, Labajos y Moreno (2108) coinciden en que no existe consenso sobre cómo medir la calidad del servicio prestado en la atención de urgencias.

Asimismo, Rojas, Niebles, Pacheco y Hernández (2020), indicaron que, los elementos de la calidad de servicio ofrecen alternativas a las empresas para visionar los procesos de atención al cliente, puesto que estas se sustentan en las expectativas y las necesidades del cliente, además, permiten verificar que en las empresas del sector logístico se activan los procesos requeridos para lograr un proceso confiable y coherente al cliente, ofreciendo espacios adecuados y personal integrado, además de conector de todas las actividades inherentes a los objetivos.

Por su parte, Sarmiento y Vinueza (2020), acotaron que, es necesario que exista una evaluación interna y externa permanente con instrumentos técnicos especializados; que posteriormente permitan el análisis de resultados de forma crítica y reflexiva, y en efecto se propongan los debidos planes de acción para innovar las particularidades observadas en los servicios que brinda la empresa.

Sin embargo, Mendivel, Lavado y Sánchez (2020) hallaron una correlación entre la gestión administrativa y la gestión de los recursos humanos a través de concursos, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,661. Esto significa que una mejor gestión administrativa conducirá a una mejor gestión de los recursos humanos, lo que en última instancia mejorará la calidad del servicio.

De acuerdo con Hernández Cardona (2017), es claro que para que el cambio y la mejora organizacional continúen, la innovación tecnológica y la gestión administrativa deben ser la base de cada etapa del proceso de establecimiento del direccionamiento estratégico. Solo así es posible lograr un avance sustancial que satisfaga los requerimientos del sistema para la prestación de servicios de calidad.

Contrariamente, según Mendoza (2019), la innovación es el resultado de un cambio inevitable que comenzó con la búsqueda y el desarrollo de una nueva teoría o paradigma de gestión para reemplazar a los más tradicionales, a pesar de que siguen siendo eficaces dado cómo la globalización de la sociedad ha afectado las estructuras económicas, sociales, políticas y culturales mundiales.

#### **5.4 Aporte científico de la investigación.**

Los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, brindan un aporte esencial, debido a que se ofrece información para futuras investigaciones, asimismo brinda un sustento para el desarrollo de la una gestión administrativa eficiente y un servicio de calidad a los clientes de toda organización, específicamente de los estudios contables, los mismos que pueden ser tomados en cuenta como referencia para el análisis y solución de problemas en diferentes organizaciones privadas o entidades públicas a nivel nacional, al mismo tiempo, alcancen obtener mejores prácticas en la atención de los clientes cuando acuden solicitando la prestación de los servicios dentro de empresa.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones del presente estudio son las siguientes:

- Se evidenció correlación entre la planeación de la gestión administrativa institucional y calidad del servicio percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, con  $X^2= 13,410$  y  $p\text{-valor}= 0,009$ .
- Asimismo, se probó la existencia de relación significativa entre la organización de la gestión administrativa institucional y calidad del percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, con  $X^2= 14,810$  y  $p\text{-valor}= 0,005$ .
- También, se comprobó la existencia de relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa institucional y calidad del servicio percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, con  $X^2= 20,259$  y  $p\text{-valor}= 0,000$ .
- Del mismo modo, se halló correlación entre el control de la gestión administrativa institucional y calidad del servicio percibida por el usuario externo que acude al estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, con  $X^2= 17,299$  y  $p\text{-valor}= 0,002$ .
- Finalmente, de manera general, se encontró relación las variables de estudio: gestión administrativa institucional y calidad del servicio. Aplicando la prueba estadística de ji cuadrado se evidencia la existencia de correlación entre ambas variables, con  $X^2= 17,667$  y  $p\text{-valor}= 0,001$

## SUGERENCIAS

- A los directivos del estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, tener en cuenta y realizar programas talleres de motivación y capacitación; para así fortalecer las relaciones interpersonales, asimismo brindar un servicio eficiente y de calidad a los usuarios.
- Realizar un diagnóstico situacional de la gestión administrativa institucional y de la calidad del servicio del personal del estudio contable “Asesores & Consultores Contables Megapluz S.R.L”, esto luego de llevar a cabo el plan estratégico, se debe informar a todo el personal para que participen y de esta forma alcanzar los objetivos.
- Fortalecer la planeación y organización en el proceso de gestión administrativa para lograr las metas planteadas por los directivos.
- A los encargados del estudio, llevar un control constante para disminuir los riesgos, realizando seguimientos al personal, brindándoles de las herramientas necesarias para su correcto desarrollo profesional y lograr una institución de calidad y de buen nivel en la atención.

## REFERENCIAS

- Alcaraz, A., y Martínez, Y. (2012). Calidad en el servicio. Revista Panorámica Administrativa, 11, 60. Obtenido de <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>
- Asensio, P. (2012). El Libro de la gestión municipal: Claves del éxito para políticos y directivos locales. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Barrera A, Ysuiza M. (2018). (2018) Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018”. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barrera\\_ysuiza.pdf?sequence=1&isAllow=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barrera_ysuiza.pdf?sequence=1&isAllow=y)
- Canales-Vergara, Valenzuela-Suazo, y Paravic-Klijn. (2016). Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. Chile. Obtenido de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v13n3/1665-7063-eu-13-03-00178.pdf>
- Cano P. (2017). La administración y el proceso administrativo. Bogotá. Obtenido de: <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Carro, F. (2012). La Administración Científica de Frederick W. Taylor: Una lectura contextualizada. VII Jornada de Sociología de la Universidad Nacional de la Plata Recuperado de: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/30887/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/30887/Documento_completo.pdf?sequence=1)
- Casco, A., Garrido, R., & Moran, E. (enero-marzo de 2017). La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial. Contribuciones a la Economía, 3-13.
- Castillero M. (2018). La teoría de las relaciones humanas y su aplicación a las organizaciones. Esta teoría de la Psicología Industrial pone énfasis en el

componente humano del trabajo. Obtenido de:  
<https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-de-relaciones-humanas>

Cely-López, CL; Gómez-Niño, O. Una perspectiva antropológica de las organizaciones desde la caracterización sociocultural, administración y contabilidad social. Caso institución de educación superior. 2016. doi:10.11144/Javeriana.cc17-43.paoc. Obtenido de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v17n43/v17n43a07.pdf>

Chiavenato. (2016). Gestion Administrativa. Gestión administrativa, 109-112

Chiavenato, I. (2014). Teoría General de la Administración. 8va edición. México: Interamericana Editores S.A

Colorado G, y Tenorio V. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio en el Restaurant la Cochera de Monkey – Cajamarca, 2020. Perú. Obtenido de:  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2204/TESIS.si%20-%20copia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Crispín A, Hilario O. (2018). Gestión administrativa y la calidad de servicio en el Programa Nacional Juntos de Huancavelica 2017. Obtenido de  
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2123/TESIS-ADMINISTRACION-2018-CRISPIN%20E%20HILARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

De la Hoz, E., Fontalvo, J. y Fontalvo, M. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigmas en un centro de atención documental en una universidad. Rev. Formación Universitaria. Vol. 13(2), 93-102.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>

Dulanto K. (2018). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018. Obtenido de  
[http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%20)

2C%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 6(1), 1-11. DOI: <http://dx.doi.org/10.4172/2167-0234.1000246>

Fructus E, Mallqui E. (2015). El servicio de calidad administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis. Huánuco. 2013-2014. Obtenido de [http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2021/TAD\\_Fructus\\_Rosales\\_Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2021/TAD_Fructus_Rosales_Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gambo, M. (2016). Service quality and customer satisfaction among domestic air passengers in Nigeria. *International Journal of Business and Management Studies*, 8(2), 32-49. Recuperado de: [http://www.sobiad.org/ejournals/journal\\_ijbm/archives/IJBMS2016\\_2/paper20\\_Gambo.pdf](http://www.sobiad.org/ejournals/journal_ijbm/archives/IJBMS2016_2/paper20_Gambo.pdf)

Hernández, H., Cardona, D. y Del Río, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Rev. Información tecnológica*, Vol. 28, n° 5. ISSN 0718-0764. Doi: 10.4067/S0718-07642017000500003

Hernandez S, R. (2014). Metodología de la Investigación. México. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hoffman, K. & Bateson, J. (2002). *Fundamentos de Marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos*. (2.a ed.). México: International Thomson Editores S.A.

- Jara B., (2018). La gestión administrativa y satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad Distrital de Chinchao 2018 .  
Obtenido de [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1135/T047\\_62430490T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1135/T047_62430490T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M. y Moreno, M. (2018). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. *Rev. Anales de Pediatría*, Volume 90, Issue 5, May, Pp. 301-309.  
<https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>
- Kankam-Kwarteng, C., Acheampong, S., Amoateng, F. (2016). Service Quality and Customers' Willingness to Pay for Vehicle Repairs and Maintenance Services. *Journal of Scientific Research & Reports*, 10(5), 1-11. DOI: <http://dx.doi.org/10.9734/JSRR/2016/24918>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannicie, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (13.a ed.). Recuperado de: [https://www.academia.edu/38916947/Administracion\\_Una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empr esarial\\_Koontz](https://www.academia.edu/38916947/Administracion_Una_perspectiva_global_y_empr_esarial_Koontz).
- Koontz A (2008) *Management: a global perspective*. Mc Graw Hill.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. 3a. ed. Argentina: Editorial Cengage Learning Argentina. Obtenido de: [https://www.academia.edu/33102353/Fundamentos\\_del\\_Proceso\\_Administrativo\\_Fundamentos\\_del\\_ADMINISTRACI%C3%93N\\_Enrique\\_Louffat](https://www.academia.edu/33102353/Fundamentos_del_Proceso_Administrativo_Fundamentos_del_ADMINISTRACI%C3%93N_Enrique_Louffat)
- Núñez, L., & Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa investigación y pensamiento crítico*, 33(7), 49 - 59.

- Mejías A, Godoy D y Piña P. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Mendivel, R., Lavado, C. y Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, filial Chanchamayo. Rev. Conrado, Vol. 16 / N° 72. ISSN: 1990-8644. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n72/1990-8644-rc-16-72-262.pdf>
- Mendoza, A. (2019). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. Rev. Cient. Dominio de las Ciencias, Vol. 3, núm. 2. ISSN: 2477-8818. <http://dx.doi.org/10.23857>
- Mendoza-Zamora, García-Ponce, Delgado-Chávez y Barreiro-Cedeño. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 4, núm.4., oct, 2018, pp. 206-240. Obtenido de: <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>  
URL:<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Montes, C., Mejia, E., & Mora, G. (2013). Identificación del objeto de estudio de la contabilidad. Libre Empresa(19), 51 - 70.
- Mora C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing. 10(2), 146-162 Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morales C, Tarazona D . (2015). Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba - periodo 2015. . Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/467/TAD%2000511%20M86.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ocampos L, Valencia S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. Obtenido de

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ORTIZ BOJACÁ, J. J. (2013). ¿ Es necesaria y posible una teoría general para estructurar la ciencia contable?. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 21(2), 115-141.

PAD. (2021). 7 Herramientas de Gestión para convertirte en un gerente de alto impacto. Obtenido de: <https://blog.pad.edu/7-herramientas-de-gestion-para-ser-un-gerente-de-alto-impacto>

Pando, C. (2019) influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. [http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1043/TESIS\\_revisa\\_doEmpastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1043/TESIS_revisa_doEmpastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pérez, C. (2010). Evaluación del desempeño en el sector público. Ilustre Colegio de abogados de Lima. Obtenido de: <http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/09evaluacion.pdf>

Peiró, R. (04 de 06 de 2020). Calidad. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>

Ponce A, y Quiñonez C, Baque. (2021). Gestión administrativa contable y su incidencia en las empresas públicas de Ecuador. ISSN: 1390-5147 ISSN-e: 2661-6548 Periodicidad: Anual vol. 13, núm. 13, 2021. Obtenido de: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/593/5932572001/5932572001.pdf>

Quiroa, M. (07 de 12 de 2020). Gestión administrativa. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>.

Quiñones V. (2021). Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020. Lima, Perú.  
Obtenido de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1235/QUI%C3%91ONES%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Real Academia Española. 2023. Obtenido de: <https://dle.rae.es/competencia>

Reynoso, J. (2017). Administrative Management. How the companies of the 21st century are managed? Obtenido de: <https://medium.com/revista-academica-digital-de-la-escuela-de/la-gesti%C3%B3n-administrativa-6dc30fb87c04>

Rivadeneira. (2021). Gestión contable y gestión administrativa de la empresa Importaciones Huaynapicchu EIRL, Pucallpa, distrito de Callería, región Ucayali, 2021. Ucayali, Perú. Obtenido de: [http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/293/1/tesis\\_angel.pdf](http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/293/1/tesis_angel.pdf)

Robbins, S., Coulter, M. (2010). Administración. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Rodríguez J, De Freitas S, y Zaá J. (2012). La contabilidad en el contexto de la globalización y la revolución teleinformática Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, vol. XVIII, núm. 1, enero-julio, 2012, pp. 161-183 Universidad Central de Venezuela Caracas, Venezuela. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/364/36424414008.pdf>

Rodríguez-Cruz. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. Obtenido de: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/LHnv8vL7bN5GFcs mrb98qqM/?lang=es&format=pdf>

Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Rev. Información Tecnológica. Vol. 31(4), 221-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

- Roldán, P. N. (07 de 01 de 2017). Organización. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Saavera L. (2018). La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018. Lima Perú. Obtenido de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESIS%20MAESTRIA%20SAAVEDRA%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez J. (2017). (2017) Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015. Obtenido de <http://repositorio.uiqv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sarmiento, D. y Vinuesa, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. Revista científica del Amazonas. Volumen 3 Número 5, enero-junio. <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>
- Singer, T., & Lamm, C. (2009). The Social Neuroscience of Empathy. [El enfoque social neurocientífico de la empatía]. Annals of the New York Academy of Sciences. 1156: 81-96. Obtenido de: <https://nyaspubs.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1749-6632.2009.04418.x>
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). Fundamentos de Marketing. (14.a ed.). México, McGraw-Hill Interamericana editores S.A.
- Tanski, N. (2004). Administración de las Organizaciones. Recuperado de: [https://editorial.unam.edu.ar/images/documentos\\_digitales/Administracion\\_de\\_las\\_organizaciones-Nilda\\_Tanski.pdf](https://editorial.unam.edu.ar/images/documentos_digitales/Administracion_de_las_organizaciones-Nilda_Tanski.pdf)

- Universidad ESAN. (2020). *Intraemprendimiento: Gestionando la innovación desde adentro*. Lima, Perú: ESAN Business.
- Universidad Militar Nueva Granada. (2019). *Tendencias Administrativas*. Obtenido de Facultad de Estudios a Distancia: [http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion\\_empresa/administracion\\_i/unidad\\_5/DM.pdf](http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresa/administracion_i/unidad_5/DM.pdf)
- Vergara, R. (2016) *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Cliente en el Restaurante D'Oasis Independencia*. Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18170/Vergara\\_PRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18170/Vergara_PRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Westreicher, G. (25 de 08 de 2020). *planificación*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>
- Zeithman, V., & Bitner, J. (2002). *Marketing de servicio*. 2da Edición. Editorial, FIC Graw-Hill Interamericana.
- Zeithalm, V. (2000). Service quality, Profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 67-85. Recuperado de: <https://link.springer.com/article/10.1177/0092070300281007>

# **ANEXOS**



## ANEXO 01

## MATRIZ DE CONSISTENCIA



## UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

## ESCUELA DE POSGRADO

**Título de la investigación:** Gestión Administrativa Institucional y Calidad del servicio de un estudio contable Huánuco 2021.

1. PROBLEMA	2. JUSTIFICACIÓN	3. OBJETIVOS	4. HIPOTESIS	5. VARIABLES
<p><b>1.1. PROBLEMA GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Existe relación entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda el Estudio Contable “Asesores &amp; Consultores Contables Megapluz S.R.L.” Huánuco, durante el 2021?</li> </ul> <p><b>1.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>PE1.</b> ¿Están relacionados la planeación y la calidad</li> </ul>	<p><b>2.1. TEÓRICA.</b></p> <p>La presente investigación servirá de base para otras investigaciones sobre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio. Se consideran que los aportes teóricos de este estudio pueden constituir insumos relevantes respecto a la calidad del servicio, por lo tanto, coadyuvar a la mejora de la gestión institucional y orientarla a satisfacer las necesidades de los usuarios, estableciendo bases duraderas para el fortalecimiento de la organización.</p>	<p><b>3.1. GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda el Estudio Contable “Asesores &amp; Consultores Contables Megapluz S.R.L.” Huánuco, durante el 2021.</li> </ul> <p><b>3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>OE1.</b> Identificar la relación de la planeación con la</li> </ul>	<p><b>4.1. GENERAL</b></p> <p><b>Ho:</b> La gestión administrativa institucional no se relaciona con la calidad del servicio que brinda el Estudio Contable “Asesores &amp; Consultores Contables Megapluz S.R.L.” Huánuco, durante el 2021.</p> <p><b>Hi:</b> La gestión administrativa institucional se relaciona con la calidad del servicio</p>	<p><b>5.1. Variable 1</b></p> <p>Calidad de Servicio</p> <p><b>5.2. Variable 2</b></p> <p>Gestión Administrativa</p> <p><b>5.3. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Biológico</li> <li>• Social</li> <li>• Laborales</li> <li>• Académicas</li> </ul>

<p>de servicio que brinda el Estudio Contable en estudio?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PE2.</b> ¿Existe relación entre la organización y la calidad de servicio que brinda el Estudio Contable en estudio?</li> <li>• <b>PE3.</b> ¿Se relacionan la dirección y la calidad de servicio que brinda el Estudio Contable en estudio?</li> <li>• <b>PE4.</b> ¿Se constata relación entre el control y la calidad de servicio que brinda el Estudio Contable en estudio?</li> </ul>	<p><b>2.2. Práctica.</b></p> <p>La presente investigación será importante porque servirá como aporte científico para el estudio contable, ya que los resultados que se obtuvieron en la influencia de la gestión administrativa institucional en la calidad del Servicio del estudio contable servirán para mejorar y analizar aquellos errores presentes, con el fin de estandarizar los procesos administrativos.</p> <p><b>2.3. Metodológica</b></p> <p>Los resultados del estudio podrán ser utilizados en otras investigaciones donde se busque cambios en el comportamiento de los trabajadores.</p>	<p>calidad de servicio que brinda el Estudio Contable en estudio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OE2.</b> Establecer la relación entre la organización con la calidad de servicio que brinda el Estudio Contable en estudio.</li> <li>• <b>OE3.</b> Identificar la relación entre la dirección con la calidad de servicio que brinda el Estudio Contable en estudio</li> <li>• <b>OE4.</b> Analizar la relación entre el control con la calidad de servicio que brinda el Estudio Contable en estudio.</li> </ul>	<p>que brinda el Estudio Contable “Asesores &amp; Consultores Contables Megapluz S.R.L.” Huánuco, durante el 2021.</p>	
---	--	--	--	--

## ANEXO 02



## CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

Yo .....con DNI.....A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la *investigación titulada: "Gestión Administrativa Institucional y Calidad del servicio de un estudio contable Huánuco 2021."* habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad del caso.

Sólo tomaremos un tiempo aproximado de 25 a 30 minutos para que Ud. puede responder a las preguntas formuladas.

Firma del participante: \_\_\_\_\_

DNI.: \_\_\_\_\_.





## ANEXO 03



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**CUESTIONARIO SOBRE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

**Título de la investigación:** Gestión Administrativa Institucional y Calidad del servicio de un estudio contable Huánuco 2021.

**Instrucciones:** Estimado(a), el presente cuestionario tiene el propósito de recoger sus datos sociodemográficos, es de carácter anónimo, por tanto, la información es reservada. Agradezco su colaboración.

**DATOS GENERALES:**

**1. Edad.**

\_\_\_\_\_

**2. Género:**

- a) Femenino            ( )  
b) Masculino           ( )

**3. Estado civil.**

- a) Soltera /o            ( )  
b) Casada/o            ( )  
c) Conviviente        ( )  
d) Divorciada /o      ( )

**4. Grado Académico**

- e) Bachiller            ( )  
f) Licenciatura        ( )  
g) Maestría            ( )  
h) Doctorado          ( )

**5. Años que lleva trabajando**

- a) < De 1 año        ( )  
b) De 1 a 2 años     ( )  
c) De 3 a 5 años     ( )  
d) > 5 años            ( )



**ANEXO 04**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL**

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Gestión Administrativa Institucional y Calidad del servicio de un estudio contable Huánuco 2021.

**INSTRUCCIONES:** Estamos realizando un estudio para lo cual es de gran interés su participación. Lea con atención cada ítem del instrumento y responda las preguntas y/o marque con un aspa (X) la respuesta que consideres pertinente.

Recuerde que este cuestionario es anónimo Agradezco su colaboración.

Valoración: escala Likert:

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
I.	<b>La Planeación</b>					
1.	La programación de actividades se realiza en forma participativa					
2.	Las decisiones para la programación de actividades es consultada					
3.	Los trabajadores tienen claro los objetivos de la entidad					
4.	Existe un plan estratégico en la entidad					
5.	La entidad cuenta con manuales de procedimientos actualizados.					
II.	<b>La Organización</b>					
6.	Se cuenta con manuales de funciones actualizados en					

	la entidad						
7.	Se realiza la difusión de los valores en la institución						
8.	Existe una buena comunicación en la entidad.						
9.	Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad						
10.	Considera que la cantidad asignada a cada trabajador es proporcional.						
<b>III.</b>	<b>La Dirección</b>						
11.	La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.						
12.	La institución cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones.						
13.	Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades.						
14.	Existe liderazgo funcional en la entidad.						
15.	Se evidencian solución de conflictos laborales frecuentemente						
<b>IV.</b>	<b>Control</b>						
16.	Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo.						
17.	Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral.						
18.	Se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión.						
19.	Existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo						
20.	Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas						

### Valoración de gestión administrativa institucional

	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
	<b>Valoración global</b>	1-35	36-71	72-100
	<b>Valoración parcial</b>			
<b>I</b>	La planeación	0-9	10-19	20-25
<b>II</b>	La organización	0-9	10-19	20-25
<b>III</b>	La dirección.	0-9	10-19	20-25
<b>IV</b>	El control	0-9	10-19	20-25



**ANEXO 05**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO**

**Título de la investigación:** Gestión Administrativa Institucional y Calidad del servicio de un estudio contable Huánuco 2021

**Instrucciones:** Estimado(a) lea las siguientes afirmaciones, que indica en qué grado le ha ocurrido a usted esta afirmación durante la semana pasada y marque con una “X” en la casilla que a su juicio según corresponda de acuerdo a la escala de calificación. Agradezco su colaboración.

Valoración: escala Likert:

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
I.	<b>DIMENSIÓN CONFIABILIDAD</b>					
1.	El horario de atención está acorde con la demanda					
2.	El personal está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.					
3.	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta.					
4.	El área cuenta con personal itinerante en los caso de ausencia de alguno.					
5.	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo .					
II.	<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					

6.	La capacidad de respuesta del personal es ágil, confiable y entendible.					
7.	Los profesionales del estudio contable cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.					
8.	El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna					
9.	La comunicación que se emplea en la oficina es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.					
10.	La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios.					
III.	<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>					
11.	El estudio contable ofrece una atención individual efectiva.					
12.	Los profesionales del estudio contable demuestran amabilidad y buen trato.					
13.	Los profesionales del estudio contable se preocupan por los intereses de sus usuarios.					
14.	Los profesionales del estudio contable tienen horarios establecidos (citas) para atender al usuario y siempre los cumple.					
15.	En la institución se practica la cortesía y el buen trato.					
IV.	<b>DIMENSIÓN TANGIBILIDAD</b>					
16.	Los profesionales del estudio contable cuentan con un atractivo material publicitario.					
17.	La información publicitaria del estudio contable es buena.					
18.	Los profesionales del estudio contable cuentan con una buena presentación.					
19.	La estructura y ambientes del estudio contable son cómodos y de excelente calidad.					

20.	Los módulos de atención son los adecuados para brindar una buena atención al usuario					
-----	--	--	--	--	--	--

#### VALORACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>MALO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENA</b>
	<b>Valoración global</b>	1-35	36-71	72-100
	<b>Valoración parcial</b>			
<b>I</b>	Dimensión confiabilidad	0-9	10-19	20-25
<b>II</b>	Dimensión capacidad de respuesta	0-9	10-19	20-25
<b>III</b>	Dimensión empatía	0-9	10-19	20-25
<b>IV</b>	Dimensión c	0-9	10-19	20-25

## ANEXO 06



**FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUECES**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL**

Colocar el número 1, 2,3 y/o 4 según su apreciación

N°	Reactivos	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
<b>I</b>	<b>La Planeación</b>				
1.	La programación de actividades se realiza en forma participativa				
2.	Las decisiones para la programación de actividades es consultada				
3.	Los trabajadores tienen claro los objetivos de la entidad				
4.	Existe un plan estratégico en la entidad				
5.	La entidad cuenta con manuales de procedimientos actualizados.				
<b>II</b>	<b>La Organización</b>				
6.	Se cuenta con manuales de funciones actualizados en la entidad				
7.	Se realiza la difusión de los valores en la institución				
8.	Existe una buena comunicación en la entidad.				
9.	Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad				
10.	Considera que la cantidad asignada a cada trabajador es proporcional.				
<b>III</b>	<b>La Dirección</b>				
11.	La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.				

12.	La institución cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones.				
13.	Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades.				
14.	Existe liderazgo funcional en la entidad.				
15.	Se evidencian solución de conflictos laborales frecuentemente				
<b>IV</b>	<b>Control</b>				
16.	Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo.				
17.	Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral.				
18.	Se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión.				
19.	Existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo				
20.	Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas				

¿Existe, alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada? -----

-----

¿Cuál? -----

## ANEXO 07

## CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Colocar el número 1, 2,3 y/o 4 según su apreciación

N°	Reactivos	Relevanci	Coherenci	Suficienci	Claridad
<b>I</b>	<b>Confiabilidad</b>				
1.	El horario de atención está acorde con la demanda				
2.	El personal está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.				
3.	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta.				
4.	El área cuenta con personal itinerante en los caso de ausencia de alguno.				
5.	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo.				
<b>II</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>				
6.	La capacidad de respuesta del personal es ágil, confiable yentendible.				
7.	Los profesionales del estudio contable cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.				
8.	El personal de la institución responde a cada requerimiento enforma eficiente y oportuna				
9.	La comunicación que se emplea en la oficina es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.				
10.	La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sususuarios.				
<b>III</b>	<b>Empatía</b>				
11.	El estudio contable ofrece una atención individual efectiva.				

12.	Los profesionales del estudio contable demuestran amabilidad y buen trato.				
13.	Los profesionales del estudio contable se preocupan por los intereses de sus usuarios.				
14.	Los profesionales del estudio contable tienen horarios establecidos (citas) para atender al usuario y siempre los cumple.				
15.	En la institución se practica la cortesía y el buen trato.				
<b>IV</b>	<b>Tangibilidad</b>				
16.	Los profesionales del estudio contable cuentan con un atractivo material publicitario.				
17.	La información publicitaria del estudio contable es buena.				
18.	Los profesionales del estudio contable cuentan con una buena presentación.				
19.	La estructura y ambientes del estudio contable son cómodos y de excelente calidad.				
20.	Los módulos de atención son los adecuados para brindar una buena atención al usuario				

¿Existe, alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada? -----

-----

¿Cuál? -----

## ANEXO 08

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LOS  
INSTRUMENTOS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
ESCUELA DE POSGRADO**

**Instrucciones:** Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS ANEXO 3		OBSERVACIONES
Nº	ITEM	
1.	La programación de actividades se realiza en forma participativa	
2.	Las decisiones para la programación de actividades es consultada	
3.	Los trabajadores tienen claro los objetivos de la entidad	
4.	Existe un plan estratégico en la entidad	
5.	La entidad cuenta con manuales de procedimientos actualizados.	
6.	Se cuenta con manuales de funciones actualizados en la entidad	
7.	Se realiza la difusión de los valores en la institución	
8.	Existe una buena comunicación en la entidad.	
9.	Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad	
10.	Considera que la cantidad asignada a cada trabajador es proporcional.	
11.	La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.	

12.	La institución cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones.	
13.	Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades.	
14.	Existe liderazgo funcional en la entidad.	
15.	Se evidencian solución de conflictos laborales frecuentemente	
16.	Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo.	
17.	Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral.	
18.	Se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión.	
19.	Existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo	
20.	Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas	
<b>PREGUNTAS ANEXO 4</b>		<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Nº</b>	<b>ITEM</b>	
1.	El horario de atención está acorde con la demanda	
2.	El personal está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.	
3.	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta.	
4.	El área cuenta con personal itinerante en los caso de ausencia de alguno.	
5.	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo .	
6.	La capacidad de respuesta del personal es ágil, confiable y entendible.	
7.	Los profesionales del estudio contable cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.	

8.	El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna	
9.	La comunicación que se emplea en la oficina es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.	
10.	La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios.	
11.	El estudio contable ofrece una atención individual efectiva.	
12.	Los profesionales del estudio contable demuestran amabilidad y buen trato.	
13.	Los profesionales del estudio contable se preocupan por los intereses de sus usuarios.	
14.	Los profesionales del estudio contable tienen horarios establecidos (citas) para atender al usuario y siempre los cumple.	
15.	En la institución se practica la cortesía y el buen trato.	
16.	Los profesionales del estudio contable cuentan con un atractivo material publicitario.	
17.	La información publicitaria del estudio contable es buena.	
18.	Los profesionales del estudio contable cuentan con una buena presentación.	
19.	La estructura y ambientes del estudio contable son cómodos y de excelente calidad.	
20.	Los módulos de atención son los adecuados para brindar una buena atención al usuario	



**ANEXO 09**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**HUÁNUCO – PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del experto: JOSE LUIS VILLAVICENCIO GUARDIA

Especialidad: Dr. MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

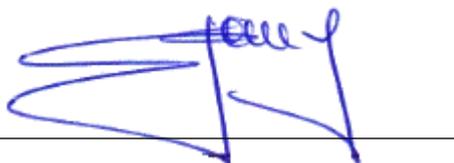
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Planeación	1	4	4	4	4
	2	4	4	4	4
	3	4	4	4	4
	4	4	4	4	4
	5	4	4	3	4
Organización	6	4	4	4	4
	7	4	4	4	4
	8	4	4	4	4
	9	4	4	4	4
	10	4	4	4	4
Dirección	11	4	4	4	4
	12	4	4	4	4
	13	4	4	4	4
	14	4	4	4	4
	15	4	4	4	4
Control	16	4	4	3	4
	17	4	4	4	4
	18	4	4	4	4
	19	4	4	4	4
	20	4	4	4	4
Confiabilidad	1	4	4	4	4
	2	4	4	4	4
	3	4	4	4	4
	4	4	4	4	4
	5	4	4	4	4
Capacidad de	6	4	4	4	4
	7	4	4	4	4

respuesta	8	4	4	4	4
	9	4	4	4	4
	10	4	4	4	4
Empatía	11	4	4	4	4
	12	4	4	4	4
	13	4	4	4	4
	14	4	4	4	4
	15	4	4	4	4
Tangibilidad	16	4	4	4	4
	17	4	4	3	4
	18	4	4	4	3
	19	4	4	4	4
	20	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí,  
¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )



Jose Luis Villavicencio Guardia  
DNI. N° 22486638

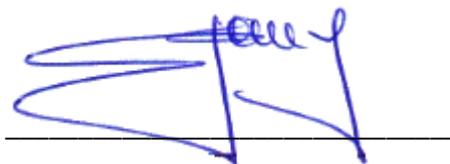
### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Luis Villavicencio Guardia, con DNI N°22486638, con grado Académico de Dr. En Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, ejerciendo actualmente como: Docente, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento, a los efectos de su aplicación de la tesis titulada: Gestión Administrativa Institucional y calidad del servicio de un estudio contable-Huánuco 2021.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X



**FIRMA DEL EXPERTO**



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: HUMBERTO BENANCIO VALDIVIA

Especialidad: Dr. EN ADMINISTRACION

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Planeación	1	4	4	4	4
	2	4	4	4	4
	3	4	4	4	4
	4	4	4	4	4
	5	4	4	4	4
Organización	6	4	4	4	4
	7	4	4	4	4
	8	4	4	4	4
	9	4	4	4	4
	10	4	4	4	4
Dirección	11	4	4	4	4
	12	4	4	4	4
	13	4	4	4	4
	14	4	4	4	4
	15	4	4	4	4
Control	16	4	4	4	4
	17	4	4	4	4
	18	3	3	3	3
	19	4	4	4	4
	20	3	3	3	3
Confiabilidad	1	4	4	4	4
	2	4	4	4	4
	3	4	4	4	4
	4	4	4	4	4
	5	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	6	3	3	3	3
	7	4	4	4	4
	8	4	4	4	4

	9	4	4	4	4
	10	4	4	4	4
Empatía	11	4	4	4	4
	12	4	4	4	4
	13	4	4	4	4
	14	4	4	4	4
	15	4	4	4	4
Tangibilidad	16	4	4	4	4
	17	4	4	4	4
	18	4	4	4	4
	19	4	4	4	4
	20	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí,  
¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )



Humberto Venancio Valdivia  
DNI. N° 22407185

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Humberto Benancio Valdivia, con DNI N°22407185, con grado Académico de Dr. En Administración, ejerciendo actualmente como: Docente, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento, a los efectos de su aplicación de la tesis titulada: Gestión Administrativa Institucional y calidad del servicio de un estudio contable-Huánuco 2021.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

  
 \_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL EXPERTO**



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRIA

Especialidad: Dr. EN ADMINISTRACION

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

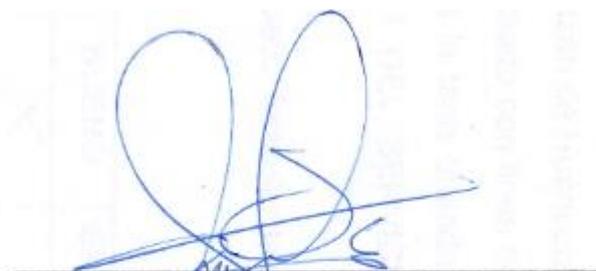
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Planeación	1	4	4	4	4
	2	4	4	4	4
	3	4	4	4	4
	4	4	4	4	4
	5	4	4	4	4
Organización	6	4	4	4	4
	7	4	4	4	4
	8	4	4	4	4
	9	4	4	4	4
	10	4	3	4	4
Dirección	11	4	4	4	4
	12	4	4	4	4
	13	4	4	4	4
	14	4	4	3	4
	15	4	4	4	4
Control	16	4	4	4	4
	17	4	4	4	4
	18	3	3	3	3
	19	4	4	4	4
	20	3	3	3	3
Confiabilidad	1	4	4	4	4
	2	4	4	4	4
	3	4	4	4	4
	4	4	4	4	4
	5	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	6	3	3	3	3
	7	4	4	4	4
	8	4	4	4	4
	9	4	4	4	4

	10	4	4	3	4
Empatía	11	4	4	4	4
	12	4	4	4	4
	13	4	4	4	4
	14	4	4	4	4
	15	4	4	4	4
Tangibilidad	16	4	4	4	4
	17	4	4	4	4
	18	4	3	4	4
	19	4	4	4	4
	20	4	4	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí,  
¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )


---

**FIRMA DEL EXPERTO**  
*Dr. Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría*  
 DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSGRADO  
 DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
 ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría, con DNI N°22408967, con grado Académico de Dr. En Administración, ejerciendo actualmente como: Docente, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento, a los efectos de su aplicación de la tesis titulada: Gestión Administrativa Institucional y calidad del servicio de un estudio contable-Huánuco 2021.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
*Dr. Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría*  
 DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSGRADO  
 DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
 ADMINISTRATIVAS Y TURISMO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: LUIS HENRRY BARRUETA SALAZAR

Especialidad: Dr. EN ADMINISTRACION

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Planeación	1	4	4	4	4
	2	4	4	4	4
	3	4	4	4	4
	4	4	3	4	4
	5	4	4	4	4
Organización	6	4	4	4	4
	7	4	4	4	4
	8	4	4	4	4
	9	4	4	4	4
	10	4	3	4	4
Dirección	11	4	4	4	4
	12	4	4	4	4
	13	4	4	4	4
	14	4	4	4	4
	15	4	4	4	4
Control	16	4	3	4	4
	17	4	4	4	4
	18	3	3	3	3
	19	4	4	4	4
	20	3	3	3	3
Confiabilidad	1	4	4	4	4
	2	4	4	4	4
	3	4	4	4	4
	4	4	3	4	4
	5	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	6	3	3	3	3
	7	4	4	4	4
	8	4	4	4	4
	9	4	4	4	4

	10	4	4	4	4
Empatía	11	4	4	3	4
	12	4	4	4	4
	13	4	4	4	4
	14	4	4	4	4
	15	4	4	4	4
Tangibilidad	16	4	4	3	3
	17	4	4	4	4
	18	4	4	4	4
	19	4	4	3	4
	20	4	4	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí,  
¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )


---

**FIRMA DEL EXPERTO**  
*Dr. Luis Henry Berrueta Salazar*  
*DNI: 42380412*

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Henry Barrueta Salazar, con DNI N°42380412, con grado Académico Dr. En Administración ejerciendo actualmente como: Docente, en la Institución Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento, a los efectos de su aplicación de la tesis titulada: Gestión Administrativa Institucional y calidad del servicio de un estudio contable-Huánuco 2021.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

  
 \_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
*Dr. Luis Henry Barrueta Salazar*  
*DNI: 42380412*



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: YERMMY VASQUEZ SALIS

Especialidad: Dr. EN MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Planeación	1	4	4	4	4
	2	4	4	4	4
	3	4	4	4	4
	4	4	4	4	4
	5	4	4	3	4
Organización	6	4	4	4	4
	7	4	4	4	4
	8	4	4	4	4
	9	4	3	4	4
	10	4	4	4	4
Dirección	11	4	4	4	4
	12	4	4	4	4
	13	4	4	4	4
	14	4	4	4	4
	15	4	4	4	4
Control	16	4	4	4	4
	17	4	4	4	4
	18	3	4	4	4
	19	4	4	4	4
	20	3	4	4	4
Confiabilidad	1	4	4	4	4
	2	4	4	4	4
	3	4	3	4	4
	4	4	4	4	4
	5	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	6	3	4	4	4
	7	4	4	4	4
	8	4	4	4	4
	9	4	4	4	4

	10	4	3	4	4
Empatía	11	4	4	4	4
	12	4	4	4	4
	13	4	4	4	4
	14	4	4	4	4
	15	4	4	4	4
Tangibilidad	16	4	4	4	4
	17	4	4	4	4
	18	4	4	4	4
	19	4	4	4	4
	20	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí,  
¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )

---

**FIRMA DEL EXPERTO**  
Yermmy Vasquez Salis  
DNI. N<sup>a</sup> 42051986

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Yermy Vásquez Salis, con DNI N°42051986, con grado Académico de Dr. En Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible ejerciendo actualmente como: Docente, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento, a los efectos de su aplicación de la tesis titulada: Gestión Administrativa Institucional y calidad del servicio de un estudio contable-Huánuco 2021.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X



\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EXPERTO

## NOTA BIOGRÁFICA

**German Lenin Espinoza Inocente**, nació en el distrito, provincia y región Huánuco el 14 de mayo de 1977, cursó estudios de educación primaria en la Institución Educativa 32004 “San Pedro” del distrito de Huánuco, educación secundaria en la Gran Unidad Escolar “Leoncio Prado” de Huánuco, realizó estudios superiores en el Instituto Superior Tecnológico “Aparicio Pomares”, obteniendo el título de Técnico en Electricidad en la Ciudad de Huánuco y sus estudios universitarios lo realizó en la Universidad de Huánuco, obteniendo el título de Ingeniero de Sistemas e Informática.

Realizó estudios de maestría en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, graduándose el 2016 como Maestro en Gestión y Negocios con mención de Gestión de Proyectos, sustentando la Tesis “Impacto de la tecnología de la Información y comunicación en la formación profesional de estudiantes del instituto tecnológico de Dos de Mayo” y para optar el grado de Doctor en Administración en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, sustentando la Tesis “Gestión administrativa institucional y calidad del servicio de un estudio contable. Huánuco 2021.”

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



*Huánuco – Perú*

**ESCUELA DE POSGRADO**

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna  
Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE DOCTOR**

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado; siendo las **19:30h**, del día **miércoles 01 DE MARZO DE 2023**; el aspirante al **Grado de Doctor en Administración**, **Don German Lenin ESPINOZA INOCENTE**, procedió al acto de Defensa de su Tesis titulado: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE UN ESTUDIO CONTABLE. HUÁNUCO 2021”** ante los miembros del Jurado de Tesis señores:

Dr. Amancio Ricardo ROJAS COTRINA	Presidente
Dr. Pablo Walter MENESES JARA	Secretario
Dr. Isidro Teodolfo ENCISO GUTIERREZ	Vocal
Dr. Jorge Ruben HILARIO CARDENAS	Vocal
Dr. Ewer PORTOCARRERO MERINO	Vocal

**Asesor (a) de tesis:** Dra. Maria del Carmen VILLAVICENCIO GUARDIA (Resolución N° 01800-2019-UNHEVAL/EPG-D)

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Doctor, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado planteó a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....  
.....  
.....

Obteniendo en consecuencia el Doctorando la Nota de Dieciséis (16)  
Equivalente a Buena, por lo que se declara Aprobado  
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman la presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 21:24 horas del 01 de marzo de 2023.

  
.....  
**PRESIDENTE**  
DNI N° 64075628

  
.....  
**SECRETARIO**  
DNI N° .....

  
.....  
**VOCAL**  
DNI N° 22418408

  
.....  
**VOCAL**  
DNI N° 07230761

  
.....  
**VOCAL**  
DNI N° 41532365

Leyenda:  
19 a 20: Excelente  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0607-2022-UNHEVAL/EPG-D)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**

### HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE UN ESTUDIO CONTABLE. HUÁNUCO 2021”**, realizado por el Doctorando en Administración, **German Lenin ESPINOZA INOCENTE**, cuenta con un **índice de similitud del 20%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 22 de febrero de 2023.



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado	X
----------	--	----------------------	--	-----------	----------	--	-----------	---

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	ADMINISTRACIÓN
Grado que otorga	DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	ESPINOZA INOCENTE GERMAN LENIN							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	962788177
Nro. de Documento:	22530218				Correo Electrónico:		inocentelenin14@gmail.com	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO			
Apellidos y Nombres:	VILLAVICENCIO GUARDIA MARIA DEL CARMEN			ORCID ID:	0000-0003-3467-4356	
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		Nro. de documento:	22406474

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	ROJAS COTRINA AMANCIO RICARDO
Secretario:	MENESES JARA PABLO WALTER
Vocal:	ENCISO GUTIERREZ ISIDRO TEODOLFO
Vocal:	HILARIO CARDENAS JORGE RUBEN
Vocal:	PORTOCARRERO MERINO EWER
Accesitario	


**5. Declaración Jurada:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE UN ESTUDIO CONTABLE. HUÁNUCO 2021
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
<b>DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN</b>
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023				
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		Tesis Formato Patente de Invención		
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos		
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)				
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO	ESTUDIO CONTABLE				
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	x	Condición Cerrada (*)				
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:				
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):					SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:							

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	ESPINOZA INOCENTE GERMAN LENIN		Huella Digital
DNI:	22530218		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 18/04/2023			

### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.