



Revista de Investigación en Gestión y Finanzas
<http://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/rigf>

ISSN: 2955-8441 (En línea)

Editada por:
Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
de la Universidad Nacional del Altiplano



ARTICULO ORIGINAL

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2022

Administrative management and quality of service in the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Puno - 2022

Wemmer Frisancho Condori ¹

Universidad Nacional del Altiplano, Puno - Puno, Perú
wfrisancho@epg.unap.edu.pe

Recibido: 30/05/2022 Aceptado: 28/06/2022 Publicado: 02/07/2022

PALABRAS CLAVE

cultura tributaria,
obligaciones tributarias,
recaudación tributaria.

RESUMEN. La gestión administrativa en las organizaciones públicas es el resultado de la intención de satisfacer los diversos intereses o necesidades de la comunidad. La calidad de servicio durante las últimas décadas fue desarrollándose, de manera que hoy en día forman parte de los elementos más esenciales de toda una organización. El objetivo de esta investigación fue determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad del servicio en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Puno – 2022. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo y el diseño que se utilizara es no experimental: transversal-correlacional. Se tuvo una muestra compuesta por 50 empleados administrativos de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Puno y 50 usuarios. la técnica de la investigación será con encuesta y se aplicaron dos instrumentos: el cuestionario N° 1 que midió los niveles de la gestión administrativa y el cuestionario N° 2 que midió los niveles de la calidad, confirmando la hipótesis planteada, sometido a la prueba Pearson se halló una correlación de (0,754), afirmándose que: existe relación directa y alta entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la GAT – Puno demostrando que en la medida que se mejore los procesos de planificación, organización, dirección y control, mejorara la calidad de servicio.

KEYWORDS

administrative
management, quality
service, tax management,
municipality.

ABSTRACT. Administrative management in public organizations is the result of the intention to satisfy the various interests or needs of the community. The quality of service during the last decades has been developing, so that today they are part of the most essential elements of an entire organization. The objective of this research was to determine how administrative management is related to the quality of service in the tax administration management of the provincial municipality of Puno - 2022. The research methodology was of an applied type, with a quantitative approach and the design that will be used is non-experimental: transversal-correlational. There was a sample composed of 50 administrative employees of the tax administration management of the provincial municipality of Puno and 50 users. the research technique will be with a survey and two instruments were applied: questionnaire No. 1 that measured the levels of administrative management and questionnaire No. 2 that measured the levels of quality, confirming the hypothesis, submitted to the

¹ Contador Público Colegiado.



test Pearson found a correlation of (0.754), stating that: there is a direct and high relationship between administrative management and service quality in the GAT - Puno, demonstrating that to the extent that the planning, organization, direction and control processes are improved, will improve the quality of service

1. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio en las últimas décadas se ha ido desarrollándose, de una forma que en la actualidad son parte de los recursos más fundamentales de toda las organizaciones es por tal fundamento que los causantes de los servicios tienen que establecer lo que sus consumidores necesiten al requerir un servicio, para lograr satisfacerlos, la calidad es un componente inherente a cada una de las ocupaciones llevadas a cabo por el ser humano, este enfoque toma más relevancia una vez que está dirigido a cumplir los requisitos y las expectativas de los consumidores

Según Hurtado (2008), — La gestión y las organizaciones son producto de su momento y su entorno histórico y social, por consiguiente, la evolución de la administración administrativa se entiende en términos de cómo han resuelto los individuos las preguntas de sus interrelaciones en instantes concretos de la historia. El Ministerio de Economía y Finanzas, (2014), señala que: —Las municipalidades provinciales cuentan con potestad tributaria para crear tasas y contribuciones. No obstante, no tienen ninguna facultad para crear, modificar o suprimir impuestos, ni para exonerar de ellos. Asimismo, deben ejercer su potestad tributaria dentro de los límites señalados en el marco legal respectivo.

Dentro del GAT de la municipalidad provincial de Puno se encuentran diferentes oficinas en las cuales muestran diversas deficiencias en la gestión administrativa, que principalmente se encuentra en la falta de una mejor programación de sus lineamientos para el logro de sus objetivos y metas, que conlleva una deficiente captación de impuesto predial

Entre los antecedentes relacionados a la presente investigación a nivel internacional tenemos a Morales & Paredes, (2020) tuvo como finalidad determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio, con un enfoque de la investigación aplicado fue cuantitativo cuya hipótesis de investigación se comprobó a través de la prueba estadística correspondiente el resultado reveló que la gestión administrativa, se encuentra significativamente relacionada a la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman: 0,898 en la muestra total, lo cual determina una correlación positiva moderada fuerte. La relación existente entre las dos variables analizadas determinó que, la calidad del servicio percibida docentes y estudiantes se encuentra estrechamente ligada con mayor énfasis en los procesos de dirección y organización, por supuesto la planificación y control son etapas del proceso que se las considera como eslabones fundamentales en el desarrollo efectivo de la gestión administrativa.

Para antecedentes nacionales tenemos a Vela, (2020) , desarrollo en su investigación fue de tipo de estudio aplicado, con un diseño no experimental, tuvo como población a 671 personas, hallando una muestra de 245 personas utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, determinando en su investigación que existe una correlación positiva de nivel medio para sus variables, lo cual estableció que a medida que se mejore la gestión administrativa esta influye en la mejor atención a los pacientes, Espinoza, (2019) en su investigación concluyo que, los resultados obtenidos a través de la correlación de Pearson fue 0.900 el cual determino que para las variables existe un alto valor de correlación positiva muy alta, determinando que a partir que la entidad desarrolle actividades que potencien la gestión administrativa, tendrán como resultado el brindar una mejora calidad de atención al usuario,

por lo cual se determinó la importancia de la gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad de servicio dentro de la entidad.

Para Martínez, (2004), el término administración está estrechamente asociada con el término de lengua inglesa Management, que se tradujo inicialmente al lenguaje español como gestión y actualmente se entiende como administración de la organización, al grupo de los conocimientos actualizados y que se sistematizan con en relación a los procesos para diagnosticar, diseñar, planear, realizar y mantener el control de las actividades normativas de las organizaciones, interactuando con los entornos sociales dirigidos por la racionalidad de los puntos sociales y técnicos.

En tanto la gestión administrativa, se define como el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Según Chavienato, (2014), la gestión administrativa significa mucho más que planear, organizar, dirigir y controlar, implica tomar decisiones y acciones que se “aplica a una serie de situaciones en todo tipo de organizaciones. También, es coordinar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, para alcanzar los objetivos liderando y dirigiendo las actividades desempeñadas por todos los niveles de la organización”. Estas acciones intervienen directamente en el proceso de calidad de atención que se le otorga al usuario (Díaz, 2017).

según Mendoza & Moreira, (2021) El proceso administrativo se fue desarrollando desde la antigüedad y con el pasar del tiempo evolucionando constantemente, este concepto se ha transformado en base a los aspectos de la vida o grupos sociales y cuyos términos como organización, liderazgo, estructura y habilidades forman parte de los procesos de la gestión administrativa, para Blandez, (2016) el proceso Administrativo es una herramienta desarrollada por los administradores de una organización. Los elementos que lo conforman permiten establecer estrategias que promoverán la efectividad de una buena administración para el logro de los objetivos organizacionales y son:

- 1. Planear.** consiste en establecer objetivos y procesos necesarios para conseguir un acuerdo con los requisitos del cliente y con las políticas de la organización.
- 2. Organizar.** consiste en establecer y reconocer el diseño de tareas de acuerdo a los puestos trabajo, además designa a las personas idóneas para ocupar los puestos y define los métodos y procedimientos que se emplearán.
- 3. Dirigir.** consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los objetivos esperados, implica orientar a las personas al cambio y determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones.
- 4. Controlar.** consiste en revisar lo planeado y lo logrado; implica determinar las actividades que necesitan ser controladas y los medios de control que se emplearán.

Ramírez & Ramírez, (2016) la calidad es la característica intrínseca de un producto o de un servicio que consigue la aprobación y satisfacción de un cliente, comprador o consumidor. Durante la historia el ser humano ha llevado a cabo un enorme esfuerzo por satisfacer sus necesidades, la más grande o menor satisfacción de una necesidad es dependiente del más grande o menor nivel de calidad del producto o servicio que obtiene.

En cuanto a la calidad de servicio Vargas & Aldana, (2014) ha sido declarada como un plan empresarial que posibilita tener un costo añadido en las empresas, se han desarrollado nuevos modelos de calidad en el servicio que permiten

orientar los procesos, como lo es la filosofía Kaisen en la que predomina reacciones, innovación, y creatividad, que secundan la administración de la calidad. El enfoque de la calidad se relaciona con los valores de todos los que componen la organización, el valor de cada uno para consumir los metas planteados. La calidad en el servicio necesita de un proceso que inicia con la necesidad de un cambio, respaldado en una estrategia para el desarrollo y evaluación de la calidad. Se debería considerar los metas establecidos como un criterio hacia donde debería llegar la organización. La cultura del servicio identifica a cada organización, y le da una virtud competitiva real. Según lo plantea el Ministerio de Economía y finanzas, (2022) la calidad debe ser entendida por la administración tributaria municipal como la satisfacción de las exigencias de los contribuyentes, relacionadas con la demanda de información, orientación, asistencia y el trato que reciben.

Por lo expuesto nos planteamos como objetivo general: “Determinar relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022”, cuyos objetivos específicos son: a) Determinar que existe relación entre el proceso de la planificación y la calidad del servicio, b) Determinar que existe relación entre el proceso de la organización y la calidad del servicio, c) Determinar que existe relación entre el proceso de la dirección y la calidad del servicio, y d) Determinar que existe relación entre el proceso de control y la calidad del servicio

2. MÉTODO

Ámbito de estudio: La investigación se realizó en la Gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno.

Población: Está conformada por funcionario de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Puno. Y usuarios de la misma.

Muestra: Por ser una población pequeña de 50 trabajadores administrativos de la Gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno, se utilizó toda la población como muestra.

Métodos de investigación: Para el trabajo de investigación uso del método descriptivo correlacional. Según Hernández, 2(014), el tipo de estudio es descriptivo correlacional, ya que se centra a establecer la relación que hay o existe entre dos variables de estudio. Así mismo es descriptivo porque las variables no han sido modificadas y se estudiarán tal como se presentan y es correlacional porque describiremos la relación existente entre las variables. Es correlacional según, porque se orienta a determinar el grado de relación que existirá entre las dos variables sin ser manipuladas.

Técnica: Se empleo un cuestionario dirigido a los trabajadores de la GAT. Y usuarios de la misma. Esto permitirá medir las variables de investigación.

Instrumento: El instrumento de investigación fue un cuestionario de 23 preguntas bajo la escala de Likert. Hernández, (2014). Las respuestas obtenidas serán procesadas por el programa estadístico SPSS, esta herramienta ayudará a evidenciar los resultados del estudio y también obtener gráficos de tablas y correlaciones que nos servirán en el estudio

Técnicas de análisis de datos: La información obtenida de las encuestas será analizado, clasificado y tabulados, utilizando el paquete estadístico SPSS 21.

3. RESULTADOS

En este aparte se presentan y analizan los resultados derivados de las encuestas realizadas.

Análisis de fiabilidad del instrumento

Tabla 1

Estadísticos de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	23

El instrumento utilizado en la investigación es un cuestionario el cual está estructurado con 23 preguntas, esto es empleado para recolectar datos, siendo así que se requiere de una fiabilidad, es por ello por lo que el alfa de Cronbach expresa 0.850, este valor representa un nivel relativamente alto, señalando que si hay confianza y fiabilidad en el instrumento

Tabla 2

Correlación de las variables gestión administrativa y calidad de servicio

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	1	,837**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,837**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 2 de acuerdo con el resultado del procesamiento obtenidos a través del SPSS 21 para el análisis de la relación entre las variables de la gestión administrativa y calidad de servicio de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Puno se contempla que a través del análisis de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.837 correlación positiva muy alta, para la contratación de la hipótesis se realiza el análisis de p valor o Sig. (bilateral) = 0,000 que es menor que 0,05, por lo que se niega la hipótesis nula y por consiguiente se acepta la H1. Aceptando que si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Tabla 3

Correlación entre la planificación con la calidad de servicio

		PLANIFICACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
PLANIFICACIÓN	Correlación de Pearson	1	,583**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,583**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

En la tabla 03 de acuerdo con el resultado del procesamiento obtenidos a través del SPSS 21 para el análisis de la relación entre las variables de planificación y calidad de servicio hallando una correlación de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.583 correlación positiva moderada para la contratación de la hipótesis se realiza el análisis de p valor o Sig. (bilateral) = 0,000 que es menor que 0,05, por lo que se niega la hipótesis nula y por consiguiente se acepta la hipótesis alterna. Aceptando que si existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio

Tabla 4

Correlación entre la organización con la calidad de servicio

		ORGANIZACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
ORGANIZACIÓN	Correlación de Pearson	1	,732**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,732**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 04 de acuerdo con el resultado del procesamiento obtenidos a través del SPSS 21 para el análisis de la relación entre las variables de organización y calidad de servicio hallando una correlación de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.732 correlación positiva alta para la contratación de la hipótesis se realiza el análisis de p valor o Sig. (bilateral) = 0,000 que es menor que 0,05, por lo que se niega la hipótesis nula y por consiguiente se

acepta la hipótesis alterna. Aceptando que si existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio.

Tabla 5

Correlación entre la dirección con la calidad de servicio

		DIRECCIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
DIRECCIÓN	Correlación de Pearson	1	,613**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,613**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 5 de acuerdo con el resultado del procesamiento obtenidos a través del SPSS 21 para el análisis de la relación entre las variables de dirección y calidad de servicio hallando una correlación de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.613 correlación positiva moderada para la contratación de la hipótesis se realiza el análisis de p valor o Sig. (bilateral) = 0,000 que es menor que 0,05, por lo que se niega la hipótesis nula y por consiguiente se acepta la hipótesis alterna. Aceptando que si existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio.

Tabla 6

Correlación entre el control con la calidad de servicio

		CONTROL	CALIDAD DE SERVICIO
CONTROL	Correlación de Pearson	1	,711**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,711**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 6 de acuerdo con el resultado del procesamiento obtenidos a través del SPSS 21 para el análisis de la relación entre las variables de control y calidad de servicio hallando una correlación de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.711 correlación positiva alta para la contratación de la hipótesis se realiza el análisis de p valor

o Sig. (bilateral) = 0,000 que es menor que 0,05, por lo que se niega la hipótesis nula y por consiguiente se acepta la hipótesis alterna. Aceptando que si existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicio.

4. DISCUSIONES

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio dentro de la GAT de la municipalidad provincial de Puno, con el objetivo de analizar cuál es su nivel de relación entre estas dos variables con el fin de tener una amplia visión y referencia de las mismas, encontrando que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, ya que el coeficiente de Rho Spearman fue de 0.837 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0.000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

Los hallazgos de esta investigación tienen relación con las investigaciones citadas y la teoría relacionada con las variables de estudio con Morales & Paredes, (2020) quienes determinaron en su investigación que existe una relación significativa y positiva entre las dimensiones de la variable de gestión administrativa y la calidad de servicio son un coeficiente de Rho Spearman de 0,898, de igual manera determino la misma relación para las dimensiones de la gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control) con la variable de servicio de calidad, en la misma línea para (Espinoza, 2019) que obtuvo resultados muy similares al haber determinado una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente obteniendo como resultado la correlación de Spearman de 0,900 representando una correlación positiva muy alta, indicando que existe dependencia total entre ambas variables, una situación similar se aprecia para

Vela, (2020) en su investigación tuvo resultados similares en la prueba de Spearman para sus dos variables con un coeficiente de 0,518 existiendo una relación positiva moderada indicando que se relacionan de manera moderada la gestión administrativa con la calidad de servicios.

5. CONCLUSIÓN

Basado en el estadístico del Rho Spearman que arrojó un valor de $r=0,837$, se aprecia que la gestión administrativa y la calidad de servicio en la GAT mantienen una relación alta y directa, por lo cual los usuarios identifican con claridad la percepción del servicio que brinda la entidad pública al momento de atenderlos y lo relacionan con la gestión administrativa de la entidad

De igual manera existe una relación moderada entre la dimensión de planificación con la variable de servicio de calidad, con un resultado de correlación de 0,583, para la dimensión de organización con la variable servicio de calidad se obtuvo un resultado de correlación de 0.732 indicando que existe una relación positiva y alta, de igual manera la dimensión de dirección con la variable de servicio de calidad arrojó un resultado de 0,613 y por último la dimensión de control con la variable servicio de calidad arrojó un resultado de correlación 0,711 todos estos resultados para Rho Spearman. Estos datos nos indican que a medida que la planificación, organización, dirección y control mejoran existirá una relación directa con la calidad de servicio

En general, la investigación realizada nos permitió establecer entre las diferentes variables analizadas una relación que fue percibida por los usuarios y servidores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno, que se encuentra estrechamente relacionadas y son considerados los más relevantes la organización y control con la calidad de servicio, así mismo la planificación y dirección no se encuentran totalmente ajenas al proceso de administración integral pues se consideran como piezas fundamentales en el desarrollo efectivo de la gestión administrativa.

La gestión administrativa es importante para la entidad ya que constituye una herramienta determinante para la adaptarse a los constantes cambios que le permitan alcanzar un mayor nivel de exigencia, monitoreando los niveles de satisfacción de los usuarios, para lograr sus objetivos y metas.

BIBLIOGRAFÍA

- Blandez, M. (2016). Proceso Administrativo. Editorial Digital UNID. https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Chavienato, I. (2014). Comportamiento organizacional. La dinámica en las organizaciones. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones.pdf
- Diaz, V. (2017). Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del centro de radiodiagnóstico maxilofacial (CERAMAX) - Lima, año 2016. Universidad Inca Garcilaso de La Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1025#.YuXorSubgC8.mendeley>
- Espinoza, S. (2019). Gestión administrativa del programa de tratamiento contra la TBC y su relación con la satisfacción del paciente en la Micro Red de Salud Tarapoto – 2018. Tesis de Maestría. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31401>
- Hernandez, R. (2014). Metodología de la Investigación. McGRAW-Hill / Interamericana Editores, sexta edición. <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Hurtado, D. (2008). Principios de Administración. <https://Catalogo.Itm.Edu.Co/Gpd-Principios-de-Administracion.Html>. <https://repositorio.itm.edu.co/handle/20.500.12622/1897#.YuXN21GR-Lw.mendeley>
- Martinez, carlos. (2004). Evolución del pensamiento gerencial. Revista Escuela De Administración De Negocios. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/283>
- Mendoza, V., & Moreira, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables). ISSN : 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 6(3), 608–620. <https://doi.org/10.23857/FIPCAEC.V6I3.414>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2014). Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial - PDF Free Download. MEF. <https://docplayer.es/70074562-Manuales-para-la-mejora-de-la-recaudacion-del-impuesto-predial-declaracion-jurada.html>
- Ministerio de Economía y finanzas. (2022). Manuales del sistema de recaudación tributaria municipal. MEF. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101910&lang=es-ES&view=article&id=2852
- Morales, D. C., & Paredes, V. M. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. Artículo. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522?locale=en>



- Ramirez, C., & Ramirez, P. (2016). Fundamentos de administración. In ECOE, Ediciones: Vol. cuarta edición (ECOE, Ediciones). <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Fundamentos-de-administraci%C3%B3n-4ed.pdf>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). Calidad y servicio: Conceptos y herramientas. Google Libros. https://books.google.com.pe/books?id=cM-iDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_book_other_versions
- Vela, J. (2020). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. In Crescendo, 11(1). <https://doi.org/10.21895/incres.2020.v11n1.05>

