



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y calidad de servicio en la secretaría
general de una organización eclesiástica en San Juan de
Lurigancho, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Damian Molina, Elizabeth Aurora (orcid.org/0000-0002-5037-1155)

ASESOR:

Dr. Burgos Vera, Oscar Augusto (orcid.org/0000-0002-1190-4270)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Trabajo decente y desarrollo económico

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a Dios por darme la oportunidad de culminar mi carrera profesional y a la organización en la cual laboro, en la que aplicaré los frutos de este estudio.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por las fuerzas y la guía que continúa dándome, a mi madre por la comprensión y a los directivos de mi centro laboral por la ayuda brindada.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1 Listado de expertos	12
Tabla 2 Fiabilidad del Alfa de Cronbach en los instrumentos	12
Tabla 3 Resultados descriptivos de la Gestión administrativa	14
Tabla 4 resultados descriptivos de la Planificación	14
Tabla 5 Resultados descriptivos de la Organización	15
Tabla 6 Resultados descriptivos de Dirección	15
Tabla 7 Resultados descriptivos de Control	16
Tabla 8 Resultados descriptivos de Calidad de servicio	16
Tabla 9 Resultados descriptivos de Tangibles	17
Tabla 10 Resultados descriptivos de Confiabilidad	17
Tabla 11 Resultados descriptivos de Capacidad de respuesta	18
Tabla 12 Resultados descriptivos de Seguridad	18
Tabla 13 Resultados descriptivos de Empatía	19
Tabla 14 Prueba de normalidad	19
Tabla 15 Correlación de Spearman	20
Tabla 16 Correlación de Spearman: planificación con calidad de servicio	21
Tabla 17 Correlación de Spearman: organización con calidad de servicio	22
Tabla 18 Correlación de Spearman: dirección con calidad de servicio	23
Tabla 19 Correlación de Spearman: control con calidad de servicio	24

Índice de figuras

Figura 1 Prueba de normalidad de gestión administrativa	39
Figura 2 Prueba de normalidad de calidad de servicio	40

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesial, en Lima, 2022. El estudio realizado fue una investigación básica, descriptiva, no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 40 usuarios quienes respondieron la encuesta formulada en dos cuestionarios sobre gestión administrativa y calidad de servicio. Los instrumentos tuvieron confiabilidad alta (0.929) y (0.951), determinado por la prueba estadística Alfa de Cronbach, a su vez fueron validados por el juicio de expertos. Se aplicó la prueba Rho de Spearman, resultando un coeficiente ($r=1$) y significancia ($p\text{-valor}=0.000$). En consecuencia, se aceptó la hipótesis de la investigación concluyendo que existe una significativa relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesial de Lima en el año 2022, en todas sus dimensiones.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, relación significativa

Abstract

The present investigation had as general objective to determine the relationship between administrative management and the quality of service in the general secretariat of an ecclesiastical organization, in Lima, 2022. The study carried out was a basic, descriptive, non-experimental, cross-sectional and correlational investigation. The population consisted of 40 users who answered the survey formulated in two questionnaires on administrative management and quality of service. The instruments had high reliability (0.929) and (0.951), determined by the Cronbach's Alpha statistical test, in turn they were validated by expert judgment. Spearman's Rho test was applied, resulting in a coefficient ($r=1$) and significance ($p\text{-value}=0.000$). Consequently, the research hypothesis was accepted, concluding that there is a significant relationship between administrative management and the quality of service in the general secretariat of an ecclesiastical organization in Lima in the year 2022, in all its dimensions.

Keywords: Administrative management, quality of service, significant relationship

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio en toda organización es fundamental, ya que logra la satisfacer a los consumidores, quienes retribuyen con su lealtad a la empresa o institución (Afthanorhan et al., 2019), convirtiéndose en una ventaja competitiva que se logra a través una cultura de servicio, la cual impacta al usuario (Florez-Andrade, 2019). Para mantener una buena calidad de servicio es importante conocer al cliente y desarrollar herramientas que ayuden a medir el servicio que se brinda (Pakurár et al., 2019), a fin de mejorar continuamente la calidad, aunque ello implique un cambio en la cultura organizacional (Soret & De Obesso, 2020), ya que las instituciones deben lograr una calidad en el servicio orientada en satisfacer a los usuarios, los cuales esperan de un producto o servicio: rapidez, economía y calidad (Carhuancho et al.,2021).

La globalización ha traído acelerados cambios a las empresas a nivel mundial, como por ejemplo, la forma en cómo se producen los bienes y servicios; actualmente, ello está relacionado con los procesos que se realizan para lograr calidad en los servicios y satisfacer al cliente (Morles 2020); es así que las empresas latinoamericanas han innovado en el servicio a sus clientes buscando una continua mejora de sus actividades, para lo cual, la revisión constante de la calidad de servicio es importante, ya que lleva a una buena productividad y satisfacción de los usuarios (Terán et al., 2021); y es que, la calidad de servicio ha llegado a ser un instrumento necesario para mantener vigente a la organización en el mercado (Macías et al., 2022).

Un estudio realizado por JL Consultores a consumidores limeños, dio por resultado que la calidad de servicio es relevante en un 60% en la decisión de compra. Ante una mala atención, el 71% refirió no volver al mismo lugar de compra. Asimismo, el 36% ha publicado en sus redes sociales su mala experiencia. También, para tomar una decisión de compra, el 81% consideró que es importante que la empresa conozca los servicios o productos que vende; después, la amabilidad con un 75% y, en tercer lugar, la rapidez con un 75% (Diario Gestión 2021).

La mejora en la gestión de servicio en las entidades sin fines de lucro permite la

correcta administración de recursos y garantiza una óptima calidad de servicio que contribuye al buen funcionamiento de la organización (Carchipulla et al., 2020). Así también, en organizaciones sin fines de lucro se da mayor importancia a la calidad de servicio, como principal factor lo cual implica que la relación entre la organización y los usuarios sea muy relevante en: promesa de servicio, tiempos de atención y disposición de colaboradores para dar un buen servicio. (Uribe & Brand 2020). Por otro lado, en las entidades sin fines de lucro, brindar información organizada y oportuna es parte de dar un servicio de calidad, para lo cual es importante establecer procesos a fin de satisfacer al usuario (Abu-Nahel et al., 2020).

La organización materia de estudio, es una institución eclesiástica sin fines de lucro con objetivos eclesiásticos, educativos y sociales. Por el rubro, no cuenta con clientes externos que adquieran productos o servicios por un valor monetario, sino con miembros, denominados como usuarios, los cuales esperan ser atendidos con eficiencia en los trámites administrativos que solicitan.

En la secretaría general de esta organización eclesiástica se percibió que los procesos administrativos para los trámites que realizan los usuarios, no están establecidos lo cual ocasiona que el personal del área en mención, tome más tiempo del estimado para absolver consultas, recepción de documentos y envío de información. Asimismo, los usuarios desconocen los tipos de trámites que pueden realizar en la secretaría general, lo cual ha ocasionado que busquen otras áreas para que los asistan, pero que no tienen relación con el trámite que requieren. Esto ha afectado la calidad en el servicio y a la imagen de la entidad, haciéndola ver como una organización improvisada. La causa de ello es la falta de criterio profesional, ya que el personal del área tiene formación empírica y no ha sido capacitado para una óptima gestión y atención a los usuarios.

En tal sentido, se formuló el problema: ¿La gestión administrativa y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica, se relacionan? Es de suma importancia atender esta problemática, primero, para mejorar la imagen de la organización con una buena calidad de servicio; segundo, para establecer procesos administrativos adecuados en la recepción y envío de

documentos e información; y tercero, para capacitar al personal del área de secretaría. Caso contrario, afectaría la cultura organizacional de la institución haciendo que la improvisación sea parte de ella. Ya que, la calidad es parte en la cultura de cualquier organización, privada o pública, en la que la educación continua de sus clientes internos y externos es primordial. (Moncada et al., 2021).

Este estudio contribuirá a las investigaciones de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, específicamente en entidades eclesiásticas; será de base para mejorar en la atención y proceso administrativo a partir de las recomendaciones que brinden, por lo que también es trascendente para entidades del mismo rubro que buscan mejorar su gestión y calidad de servicio, ya que son aspectos que necesitan ser evaluados por las organizaciones eclesiásticas a fin de dar una mejor proyección a la comunidad.

De acuerdo a lo expuesto, el objetivo general de este estudio es determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio. Parten de ahí los objetivos específicos para esta organización:

Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio.

Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio.

Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio.

Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio que brinda la secretaría general de esta organización eclesiástica, 2022.

Por ello, se establece la hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica, 2022. De allí, se plantean las siguientes hipótesis específicas:

Existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio.

Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio.

Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio.

Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio.

Existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Acosta (2022) en su tesis, tuvo por objetivo corroborar si la gestión administrativa impacta la calidad de servicio. Para lo cual, su muestra fue 373 dueños de nichos del cementerio, usó como instrumento cuestionarios válidos y con una fiabilidad de 0.925%. El resultado, a través del Rs, fue 0.970 interpretándose que existe ambas variables están relacionadas. La investigación concluyó que la gestión administrativa tiene impacto en la calidad de servicio.

Paredes (2020) en su tesis aplicada a instituciones educativas en Ecuador, estableció que la gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan. Siendo su muestra 265 docentes y 375 alumnos, se aplicó el instrumento y se obtuvieron resultados positivos a través del Rho de Spearman con el coeficiente 0.898; p-valor < 0.05; lo que significó que tanto la gestión administrativa como la calidad de servicio están significativamente relacionadas.

Bao et al. (2020) en su investigación, concluyó que la gestión administrativa tiene relación con la calidad de servicio. Su muestra fue 147 estudiantes y se usaron instrumentos válidos y confiables para ambas variables. Se obtuvo que el 7.5% de estudiantes consideró que la gestión administrativa es eficaz; el 70.7% opinó que es aceptable; mientras que el 21.8% indicó que es ineficaz. Asimismo, con respecto a la calidad de servicio, el 7.5% percibió que es muy buena; el 66% la describió como buena y el 26.5% como regular. Al relacionar de ambas variables, se obtuvo que el 61,2% las consideraron aceptables; el 19% las describió como regular e ineficaz; mientras que el 5,4% señaló que son muy buenas. A través de la prueba Rs se tuvo un valor correlacional de rs igual a 0.742 y p-valor igual a 0.000; lo cual demuestra una significancia alta. Concluyó que están relacionadas la gestión administrativa y la calidad de servicio, siendo de gran importancia para diagnosticar la gestión y mejorar los niveles de calidad de servicio y dimensiones administrativas como son el controlar, dirigir, planificar y organizar, a fin que los colaboradores brinden un buen servicio.

Aliaga y Alcas (2021) en su estudio a un hospital nacional en Lima, encontró como la gestión administrativa tiene influencia en la calidad del servicio. Su muestra fue 117 mujeres atendidas en dos meses consecutivos de manera aleatoria, y la muestra de estudio fue 90 pacientes. Se utilizaron cuestionarios validados y confiables. En cuanto a los resultados, el 46,7% de las usuarias percibieron la gestión administrativa como regular; en tanto el 32,2% la consideró buena y el 21,1% deficiente. En cuanto a calidad de servicio, el 45,6% refirió que era aceptable; el 31,1% mencionó estar insatisfecha con el servicio y el 23,3% opinó que estaba satisfecha. Las pruebas de verosimilitud arrojaron como valor de significancia 0,000 menor a 0,05. Con lo cual la investigación concluye que existe influencia de la gestión administrativa y calidad de servicio.

Lun Pun (2020) en su estudio a una entidad marítima en el Callao, Perú, determinó que, según el usuario, hay influencia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio. Su muestra fue 384 usuarios, teniendo como instrumento un cuestionario confiable. Los resultados en cuanto a la gestión administrativa fueron que: el 58% de los usuarios la consideró medianamente adecuada; mientras que el 28% indicó que era inadecuada y el 14% percibió como adecuada. Asimismo, para la calidad del servicio, el 48.2% opinó que la considera como regular; para el 39% no es óptima y para el 12,8% es óptima. Las pruebas indicaron que la $p\text{-value}=0,000$ y $< 0,05$ lo que significa que la gestión administrativa tiene incidencia en la calidad de servicio. Así también. Concluyó que la gestión administrativa en esa entidad es considerada como regular en sus dimensiones; y la calidad de servicio como medianamente adecuada; y finalmente se comprobó que hay influencia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio.

Velásquez (2022) que realizó su investigación en una empresa de transportes y servicios en Lima, Perú, determinó la relación que hay con la gestión administrativa y calidad de servicio en esa organización. Su población y muestra fueron 150 trabajadores, tomándose de forma censal. Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios validados y confiables para ambas variables. Siendo el resultado que el 77,3% de los trabajadores considera que la gestión administrativa es de alto nivel;

el 14% opinó que está en el nivel medio y el 8,7% indican que es bajo. En cuanto a la calidad de servicio, el 76,7% refirieron que está en un alto nivel; el 21,3% consideró que el nivel es medio y el 2% percibió un bajo nivel. Se aplicó la correlación de Rs teniendo con coeficiente 0,650 el cual indica una correlación en ambas variables de manera positiva considerable y la significancia fue $p = 0,0000 < 0,05$, concluyendo el estudio que entre la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio.

Nunura (2022) determinó que la gestión administrativa tiene relación con la calidad del servicio. En base a la población de 80 colaboradores de la municipalidad, la muestra fue 30 personas. Se aplicó el cuestionario y se evidenció que el 36,7% percibe la gestión administrativa como regular; el 26,7% indicó que la gestión es buena. Así también, el 26,7% opinó que es mala; el 53,3% indicó que regular y el 20% refirió que es buena. Se aplicó la prueba de contrastación Rs, la cual arrojó un coeficiente de 0,827; concluyendo que ambas variables se relacionan.

Flórez (2019) en su estudio realizado a un hospital estatal en Chota, Perú, estableció la incidencia del proceso administrativo en la calidad de servicio, para lo cual se tuvo como muestra a 140 usuarios siendo el instrumento cuestionarios en la escala de Likert. El resultado obtenido indicó que el 49,3% está en desacuerdo, mientras que el 12,1% manifestó no estar de acuerdo con la calidad de servicio que reciben; así también al 80% de pacientes le es indiferente. La prueba de Rs dio por resultado 0,38 indicando que el proceso administrativo y la calidad de atención están relacionados.

Pérez et al. (2022) refirió en su estudio que la gestión administrativa es fundamental para el crecimiento de las organizaciones en sus cuatro principios: organizar, planificar, controlar y dirigir. Así también, Chávez-Haro et al. (2020) indicó en su investigación que la gestión administrativa es preponderante en todo tipo de organizaciones y para el logro de objetivos se aplican las etapas del proceso administrativo: dirección, control, organización y planificación. Gómez et al. (2020) mencionó que la gestión administrativa se orienta al cumplimiento de sus funciones: planear, dirigir, controlar

Mendoza & Moreira (2021) definió en su estudio, a la gestión administrativa como la agrupación de acciones para dirigir las organizaciones y lograr el éxito a través de sus cuatro dimensiones: control, dirección, planificación y organización. Vásquez et al. (2021) en su investigación mencionó a Chiavenato, indicando que planear es tomar anticipadamente decisiones de las acciones que se harán antes de ejecutarlas. Hernández & Hernández (2019) definieron a la fase de organizar a los métodos que buscan cumplir los objetivos en la planificación. Ortiz et al. (2021) refirió que la dirección tiene relación con elegir a las personas hacia un compromiso en común, así como motivarlos y mantener comunicación con ellos. Briones-Caicedo et al. (2019) determinó en su investigación que el proceso de control consiste en comparar el resultado obtenido con la planificación general, aplicando acciones que corrijan la gestión si es necesario.

Pincay & Parra (2020) definieron a la calidad de servicio como el grupo de elementos que influyen en que la empresa permanezca en el mercado. Para Castellano et al. (2019), la calidad de servicio es un aspecto necesario para toda organización en el mundo; un servicio de alta calidad es percibido de manera positiva por los usuarios o clientes y conlleva a beneficiar a la organización. Así también, Castillo et al. (2020) refirió que la calidad de servicio se produce cuando el cliente está satisfecho.

Coronel et al. (2019) detalló en su investigación cinco dimensiones sobre calidad de servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía y tangibles. Ramya et al. (2019) indicaron que los tangibles son las instalaciones físicas, equipos, materiales y recursos tecnológicos con los que cuenta la organización. Vigo & Gonzáles (2020) indicaron en su estudio que la fiabilidad es la manera confiable de llevar a cabo los procedimientos, y es percibida por el cliente, logrando la satisfacción. Long Pan et al. (2019) refirió que la capacidad de respuesta brindar al cliente un servicio ágil, es por ello que según Yan Li & Shang (2020) es uno de los indicadores que tiene mayor aporte a la calidad de servicio. Para Mohamed & Shahin (2020), la seguridad es la capacidad del proveedor de

servicios para infundir fe y confianza en el cliente o usuario. Así también, Putra (2019) definió a la empatía como la atención personalizada que se brinda al usuario.

Ley N° 29571 de la República del Perú protege a los consumidores que adquieren un producto o servicio. El Artículo 1° refiere que los consumidores tienen derecho a recibir una información oportuna, a un justo trato por igual, a un servicio de calidad y a ser escuchados. Así también, el Artículo 150° establece el uso del Libro de Reclamaciones de manera física o virtual, en donde los clientes o usuarios pueden registrar su reclamo o queja por un mal servicio o producto. La normativa impuesta por el Estado contribuye a las empresas peruanas mejoren su calidad de servicio y a crear procesos en la gestión administrativa para procurar la buena atención, a partir de sus cuatro dimensiones señaladas.

Griffin (2021) menciona en su libro a la teoría de la administración, cuyo autor es Henri Fayol quien identificó cuatro funciones gerenciales que reflejan con precisión el proceso de gestión; asimismo, investigadores y gerentes de organizaciones han sostenido en el tiempo que son fundamentales para realizar el trabajo administrativo. Estas funciones son: planificación, organización, dirección y control (p.14).

En cuanto a las teorías sobre calidad de servicio, Bayad et al. (2021) mencionaron en su investigación a Gronroos, quien en 1982 inicialmente introdujo el concepto de calidad servicio describiéndolo como la combinación de dos aspectos: técnico y funcional. Técnico en cuanto a lo que el cliente recibe por parte de la organización, ya sean productos o servicios; y funcional refiere a la atención específica recibida por el cliente. El estudio también mencionó a Parsuraman, Berry y Zeithaml, quienes en 1985 identificaron cinco brechas en la calidad de servicio: creencias de los consumidores, calificación del servicio, el servicio real, necesidades del cliente y realidad del producto; estableciendo cinco aspectos para desarrollar la calidad de servicio, vigentes en empresas e investigaciones: confiabilidad, tangibles, seguridad, empatía y capacidad de respuesta.

III. METODOLOGÍA

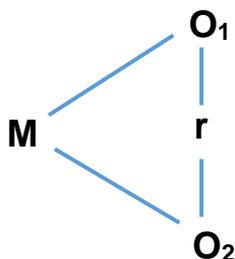
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es aplicada, pretendiendo ser un nuevo aporte al conocimiento teórico de las variables de estudio (Deroncele, 2022). Asimismo, tuvo enfoque cuantitativo, ya que se recolectaron datos que fueron sometidos a la estadística para comprobar la hipótesis (Jiménez, 2020).

Diseño de investigación

El tipo de diseño fue no experimental, y en cuyo contexto se realizó el estudio, el cual fue transversal en su alcance porque los datos se obtuvieron en un mismo espacio de tiempo (Arias, 2020). El nivel fue descriptivo por cuanto se recogió, midió y describió nuevos sucesos en referencia a las variables de la investigación, clasificada como correlacional porque el objetivo fue relacionar las variables en una muestra determinada (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).



Dónde:

M es la muestra

O₁ corresponde a la observación de la variable 1: gestión administrativa.

O₂ corresponde a la observación de la variable 2: calidad de servicio.

r es la relación entre ambas variables.

3.2. Variables y operacionalización

La operacionalización presenta y descompone las variables a fin de hacerlas más comprensibles, mostrando su concepto y operatividad a fin de definir los objetivos de la presente investigación (Villavicencio-Caparo et al., 2019).

Variable 1: Gestión administrativa

La gestión administrativa se define como la agrupación de acciones dirigidas en orden y de manera coherente a través de la dirección, control, organización y planificación (Mendoza & Moreira, 2021). En cuanto a la definición operacional, es el resultado de aplicar el cuestionario respectivo en la secretaría general de una organización eclesíástica, a partir de sus dimensiones: dirección, control, organización y planificación.

Variable 2: Calidad de servicio

La calidad de servicio se define como la expectativa del cliente sobre el servicio que recibe, y que puede evaluarse con el método Servqual en sus cinco dimensiones: empatía, seguridad, confiabilidad, tangibles y capacidad de respuesta (Neyra et al.,2021). En cuanto a la definición operacional, es el resultado de aplicar el cuestionario respectivo en la secretaría general de una organización eclesíástica, a partir de las dimensiones: empatía, seguridad, confiabilidad, tangibles y capacidad de respuesta.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población es el grupo de sujetos con las mismas características; la muestra es tomada de la población como una parte de ella, a través del muestreo cuando la población está conformada por un número grande de elementos; la unidad de análisis es el elemento de estudio de quien se genera la información para luego ser analizada (Arias, 2021).

Población: Está conformada por los usuarios de la secretaría general de una organización eclesíástica, quienes reciben el servicio de atención, que corresponde a 50 personas.

- **Criterios de inclusión:** Los usuarios que son atendidos por la secretaría general de una organización eclesíástica.
- **Criterios de exclusión:** No se considerarán personas que no hayan recibido el servicio de atención.

Muestra: Para este estudio se ha diseñado una muestra de 50 usuarios de la secretaría general. La cual es la misma que la población, siendo una muestra censal.

Muestreo: Se tomó como muestra las personas atendidas en el mes de octubre 2022.

Unidad de análisis: Corresponde a cada usuario que haya brindado información a través de los instrumentos del presente estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Se empleó la encuesta para recolectar los datos y recibir la información para esta investigación, a los usuarios de la secretaría general. Según, Arias (2021) la encuesta se realiza a través del cuestionario, a través del cual se recibe datos referentes a sus opiniones, percepción o comportamiento.

Instrumentos de recolección de datos

Herrera et al. (2022) refiere que el cuestionario es el instrumento que se construye a fin ayudar a la investigación a recabar datos confiables y válidos para producir conocimiento que aporte a nuevos estudios. Por ello, se aplicó un cuestionario para ambas variables: gestión administrativa, con 20 ítems; y calidad de servicio conformada por 20 ítems. Todos los ítems son de tipo Likert.

Validez

Los instrumentos fueron evaluados por expertos profesionales, quienes revisaron el contenido de los cuestionarios.

Tabla 1

Listado de expertos

Experto	Especialidad
Mg. Angela Reyes	Gestión Pública
Mg. Wilmer Castillo	Administración de la Educación
Mg. Brescia Lorena	Administración

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Se determinó la confiabilidad de los instrumentos a través del Alfa de Cronbach. Se realizó una prueba piloto de 15 usuarios que luego de aplicada se obtuvo el coeficiente y nivel de consistencia de los instrumentos.

Tabla 2

Fiabilidad del Alfa de Cronbach en los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario Gestión administrativa	,929	20
Cuestionario Calidad de servicio	,951	20

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del SPSS

3.5. Procedimientos

Se inició con la autorización de la organización eclesial para realizar la investigación, después se aplicó la prueba piloto con el propósito de comprobar si los instrumentos eran confiables. Luego se usaron los instrumentos para la muestra determinada y se procedió a analizar la información obtenida, y constatar la discusión contra los antecedentes para dar las conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó el software informático SPSS versión 26, también se usó Microsoft Excel para elaborar las hojas de cálculo. Asimismo, se aplicó el Rs para establecer la correlación entre dimensiones y variables.

3.7. Aspectos éticos

La investigación siguió los principios y conducta aceptable. Se usaron las normas APA 7ma. edición para las citas referidas en el marco teórico y antecedentes. Se siguió la norma vigente de la Universidad César Vallejo en referencia a la confidencialidad de los encuestados.

IV. RESULTADOS

Los datos fueron procesados en el software, obteniendo los siguientes resultados descriptivos de las variables y sus dimensiones, los que se presentan a través de tablas:

Tabla 3

Gestión administrativa

	hi	%
Eficiente	18	40,0
Regular	32	60,0
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del SPSS

Se observa que el 60% de los usuarios de la secretaría general de una organización eclesiástica refirieron que la gestión es regular en tanto que un 40% indicó que es eficiente.

Tabla 4

Planificación

	Hi	%
Deficiente	7	7,5
Eficiente	16	40,0
Regular	27	52,5
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del SPSS

Los resultados en cuanto a la planificación indican que para el 52,2% de los usuarios de la secretaría general de una organización eclesiástica, es regular. Sin embargo, el 40% indicó que es eficiente. Por otro lado, el 7,5% la calificó como deficiente.

Tabla 5*Organización*

	hi	%
Regular	28	57,5
Eficiente	22	42,5
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del SPSS

En cuanto a la organización, el 57,5% de los usuarios de la secretaría general de una organización eclesialística indicó que es regular, mientras que el 42,5% refirió que es eficiente.

Tabla 6*Dirección*

	hi	%
Eficiente	22	42,5
Regular	28	57,5
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del SPSS

Se observó que, para el total de los encuestados de la secretaría general de una organización eclesialística, la dirección es regular en un 57,5%, pero un 42,5% opinó que es eficiente.

Tabla 7*Control*

	hi	%
Deficiente	9	15,0
Eficiente	14	27,5
Regular	27	57,5
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del SPSS

Con respecto al control, el 57,5% de los usuarios de la secretaría general de una organización eclesiástica lo percibió como regular, mientras que para el 27,5% es eficiente y un 15% indicó que es deficiente.

Tabla 8*Calidad de servicio*

	hi	%
Regular	25	50,0
Bueno	25	50,0
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del SPSS

La tabla muestra que el 50% de los usuarios indicó que la calidad de servicio es eficiente, y otro 50% la aprecia como regular.

Tabla 9*Tangibles*

	hi	%
Regular	27	52,5
Bueno	23	47,5
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del SPSS

En referencia a los tangibles, el 47,5% de los usuarios de la secretaría general de una organización eclesiástica lo calificó como bueno, pero para el 52,5% de los usuarios es regular.

Tabla 10*Confiabilidad*

	hi	%
Malo	5	5,0
Regular	18	40,0
Bueno	27	55,0
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del SPSS

Los usuarios de la secretaría general de una organización eclesiástica calificaron la confiabilidad como buena en un 55%. Sin embargo, el 40% manifestó que es regular y para el 5% es mala.

Tabla 11*Capacidad de respuesta*

	hi	%
Malo	7	7,5
Regular	23	47,5
Bueno	20	45,0
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del SPSS

La capacidad de respuesta fue calificada como regular en 47,5%, mientras que el 45% refirió que es buena y un 7,5% indicó que es mala.

Tabla 12*Seguridad*

	hi	%
Regular	24	47,5
Bueno	26	52,5
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del SPSS

En cuanto a la seguridad, el 52,5% de los usuarios de la secretaría general de una organización eclesiástica indicaron que es bueno, pero el 47,5% mencionó que es regular.

Tabla 13*Empatía*

	hi	%
Malo	5	5,0
Regular	25	50,0
Bueno	20	45,0
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del SPSS

La tabla detalla que para el 45% de los usuarios de la secretaría general de una organización eclesíástica, la empatía es buena. Sin embargo, observamos que para el 50% es regular y un 5% refirió que es mala.

De acuerdo al objetivo general de esta investigación, se realizó la prueba de normalidad con Shapiro-Wilk, de una muestra tomada de 50 usuarios, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 14*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión administrativa	,908	50	,003
Calidad de servicio	,950	50	,078

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del SPSS

El valor de significancia es menor a 0,05 en la variable gestión administrativa y mayor a 0,05 en la variable calidad de servicio, lo cual indica que la distribución es no paramétrica. Por ello, la comprobación de la hipótesis se realizó con la prueba de Rs, cuyos resultados inferenciales se presenta a continuación, de acuerdo a los objetivos de la investigación:

Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesíástica, 2022.

Tabla 15*Correlación de Spearman*

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,816**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	50	50

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

Se aprecia que la correlación positiva y significativa. Se acepta la hipótesis de la presente investigación determinando que están relacionadas significativamente la gestión administrativa y con la calidad de servicio que se brinda en la secretaría general de una organización eclesiástica.

Según los objetivos específicos, para contrastar las hipótesis específicas se aplicó la prueba Rs a las dimensiones de gestión administrativa, y a la variable calidad de servicio. Obteniendo los siguientes resultados:

Objetivo específico: Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio que se brinda en la secretaría general de una organización eclesial.

Tabla 16

Correlación de Spearman: Planificación con Calidad de Servicio

		Calidad de servicio		
		Planificación		
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1	,565**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	50	50
	Planificación	Coeficiente de correlación	,565**	1
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	50	50

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

El coeficiente de correlación (1; p-valor=0.001), afirmó que la planificación tiene relación significativa con la variable calidad de servicio.

Objetivo específico: Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica, 2022.

Tabla 17

Correlación de Spearman: organización y calidad de servicio

			Calidad de servicio	Organización
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,455**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	50	50
	Organización	Coeficiente de correlación	,455**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	50	50

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

En cuanto a la dimensión de organización, según el resultado, se halló que tiene relación con la calidad de servicio de manera significativa, aceptándose la hipótesis específica.

Objetivo específico: determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesial, 2022.

Tabla 18

Correlación de Spearman: dirección y calidad de servicio

			Calidad de servicio	Dirección
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,664**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	50	50
	Dirección	Coeficiente de correlación	,664**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	50	50

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

El resultado fue positivo, significativo y moderado, aceptándose la hipótesis: la calidad de servicio tiene relación con la dirección.

Objetivo específico: Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio que brinda la secretaría general de esta organización eclesial, 2022

Tabla 19

Correlación de Spearman: control y calidad de servicio

			Calidad de servicio	Control
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,664**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	50	50
	Control	Coeficiente de correlación	,664**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	50	50

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

La dimensión control tiene alta y significativa relación con la calidad de servicio. Por lo que se acepta la hipótesis específica planteada.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo por objetivo establecer que la gestión administrativa y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesial en el año 2022, están relacionadas.

Los resultados de correlación, detallados en la tabla 15, arrojaron un Rho de Spearman y significancia (1; p-valor=0.001), confirmando que hay relación entre ambas variables; y aceptándose la hipótesis general. Asimismo, la correlación entre las dimensiones de la variable gestión administrativa: dirección, organización, control y planificación se relacionaron positivamente con la calidad de servicio, demostrado por la prueba de Rs y significancia (1; p-valor=0.001). Pero, también los resultados de las tablas 3 y 8 refieren que ambas variables fueron percibidas como regular por los usuarios de la secretaría general de una organización eclesial. Esto significa que siguiendo el proceso administrativo en la secretaría general de una organización eclesial se producirá una buena gestión administrativa que genera una óptima calidad de servicio en la seguridad, la confiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y los tangibles, trayendo beneficio a los usuarios y a la imagen de la organización.

Se sustentó los resultados con los hallazgos en la tesis de Acosta (2020) cuya conclusión fue que la gestión administrativa está relacionada con la calidad de servicio con Rs y significancia (1; p-valor<0.05) en todas sus dimensiones, mencionó que la calidad de servicio puede llegar a un alto nivel a partir que mejore la gestión administrativa, lo cual se confirma en la presente investigación, ya que se han obtenido los mismos resultados.

Asimismo, se comparó los resultados y se coincidió con la investigación de Paredes (2020) quien determinó las variables estudiadas tienen relación, basándose en el Rs y significancia (1; p-valor<0.05), lo cual le llevó a aportar que la confiabilidad, tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía son óptimas si la gestión administrativa mejora, ya que los mencionados elementos están muy ligados a los procesos administrativos.

Por otro lado, el estudio de Aliaga & Alcas (2020) aplicó a sus datos el Chi cuadrado, cuyo resultado fue 50.397 con significancia $p\text{-valor}=0.000$, y concluyó que hay una existente incidencia de la gestión administrativa sobre la calidad de servicio, y afirmó sus recomendaciones hacia los tangibles y empatía se mejoran a partir de la gestión administrativa; a pesar que la prueba estadística fue distinta, la conclusión es que la correlación y la incidencia son posibles en variables.

Se comparó los coeficientes con el estudio de Bao et al. (2019), el cual indicó que el Rho de Spearman y la significancia fueron (0.742; $p\text{-valor}=0.000$) estableciendo que la gestión administrativa está relacionada con la calidad de servicio. Basado en ello, los autores aportaron que para elevar el nivel de la calidad de servicio se necesita mejorar la gestión administrativa, a fin de brindar un buen servicio; con lo cual se coincidió en esta investigación.

Se analizó con los resultados de correlación en el estudio de Floréz (2019), el cual obtuvo Rho de Spearman y significancia (1; $p\text{-valor}=0.000$) en las dimensiones de organización, planificación, control y dirección, con la calidad de servicio, confirmando nuevamente la correlación.

Se contrastó con Lun Pun (2020), el cual comprobó que la gestión administrativa incide en la calidad de servicio, concluyendo que un cambio positivo en la primera variable hará cambios en las dimensiones de la variable dependiente. Esto se reflejó en su tabla comparativa en donde la gestión es regular en un 43.5% y la calidad del servicio medianamente adecuada en un 58%. Ello se contrastó con la prueba Chi cuadrado cuyo $p\text{-valor}=0.000$, y aunque la presente investigación fue calculada con Rho de Spearman, igualmente se establece la correlación, ya que ambas variables fueron calificadas en la encuesta como regular con un 50% y 60%.

Se comparó con los resultados de la tesis de Nunura (2022), en donde el Rho de Spearman y la significancia fueron (0.827; $p\text{-valor}=0.000$) demostrando que ambas variables están relacionadas en todas sus dimensiones. Asimismo, los cuadros descriptivos indicaron que el 43.33% percibió la gestión administrativa como regular

lo afectó la calidad de servicio. Entonces, se coincide con el autor, ya que el 60% de los encuestados manifestaron que la gestión administrativa es regular, afectando a la calidad de servicio en un 53.33% la que se consideró como regular.

Así también, los resultados de Velásquez (2020) refieren que ambas variables se relacionan positiva y significativamente con coeficiente de Spearman y significancia (0,650; $p=0.000$). La presente investigación obtuvo un coeficiente más elevado (1; 0.001) reafirmando aún más la correlación.

Los estudios mencionados y esta investigación demostraron que la gestión administrativa y la calidad de servicio están muy relacionados, de modo que si la organización fortalece e implementa de forma adecuada la gestión administrativa en sus cuatro fases: control, dirección, organización y planificación, mejorará la calidad de servicio en sus cinco elementos: capacidad de respuesta, seguridad, empatía, confiabilidad y tangibles.

Las tablas descriptivas de la gestión administrativa tanto como de sus dimensiones ofrecieron los aspectos que deben mejorarse:

Los usuarios de la secretaría general de una organización eclesiástica percibieron la planificación como regular en un 52.5%, eficiente en un 40% y deficiente en un 7.5%. El resultado refirió a que hace falta construir objetivos que ayuden al área en mención a planificar el trabajo diario y de manera anticipada para incrementar el grado de eficiencia. La improvisación es notoria en los usuarios de modo que es necesario tomar acciones para dar un buen servicio. Así también, la organización fue vista en un 57.5% como regular y eficiente en un 42.5%, lo cual mostró que es importante dar a conocer el servicio que se ofrece de manera ordenada en los trámites que los usuarios realizan. La dirección obtuvo un 57.5% como regular y un 42.5% como eficiente, lo que demostró que las habilidades directivas no están desarrolladas o están en camino de ser mejoradas. El control tuvo un porcentaje del 57.5% como regular, 27.5% como eficiente y 15% como deficiente, lo que significa que falta implementar sistemas que evalúen el trabajo.

En cuanto a las tablas descriptivas de las dimensiones de la calidad de servicio,

mostraron los siguientes resultados:

Los tangibles fueron calificados como regular en un 52.5% y bueno en un 47.5%. Es decir, el lugar de atención y otros visibles del usuario requiere mejorar a partir de la inversión monetaria que realice la organización. La confiabilidad fue percibida como regular en un 40%, buena en un 55% y mala en un 5%, esto refiere que los usuarios no se sienten confiados con el servicio que se brinda desde la presentación del trabajador hasta el lugar en donde se atiende. Son aspectos que la gestión administrativa puede mejorar. La capacidad de respuesta se indicó como regular en un 47.5%, buena en un 45% y mala en un 7.5%, el usuario no está siendo atendido con prontitud, esto es consecuencia de la falta de planificación y organización en el trabajo. La empatía fue calificada como regular e un 50%, buena en un 45% y mala en un 5%, lo que refiere que hace falta identificarse con el usuario para dar una buena atención, sin embargo que el 45% indique que es buena, refiere que está en proceso a mejorar. La seguridad fue percibida por los usuarios como buena en un 52.5%, regular en un 47.5% lo cual mostró que hay desorientación y que no se resuelven las consultas de los usuarios lo que genera incertidumbre.

Por los estudios revisados y los resultados obtenidos se enfatizó que es importante mejorar la gestión administrativa en la secretaría general de una organización eclesiástica para incrementar el nivel del servicio a los usuarios, ya que ambas variables están muy relacionadas.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la gestión administrativa y la calidad de servicio están relacionadas alta, significativa y positivamente de acuerdo al Rho de Spearman y la significancia (1; p -valor=0.001). El hallazgo ha sido respaldado por estudios científicos, investigaciones, y pruebas estadísticas descriptiva e inferencial a partir de la aplicación de instrumentos validados y confiables.
2. Asimismo, la planificación y la calidad de servicio están relacionadas alta, significativa y positivamente, según el Rs (1; p -valor=0.001). El hallazgo ha sido respaldado por estudios científicos, investigaciones, y pruebas estadísticas descriptiva e inferencial a partir de la aplicación de instrumentos validados y confiables.
3. También la organización y la calidad de servicio están relacionadas alta, significativa y positivamente, según Rs (1; p -valor=0.001). El hallazgo ha sido respaldado por estudios científicos, investigaciones, y pruebas estadísticas descriptiva e inferencial a partir de la aplicación de instrumentos validados y confiables.
4. A su vez la dirección y calidad de servicio están relacionados alta, significativa y positivamente, según Rs (1; p -valor=0.001). El hallazgo ha sido respaldado por estudios científicos, investigaciones, y pruebas estadísticas descriptiva e inferencial a partir de la aplicación de instrumentos validados y confiables
5. Finalmente, el control y la calidad de servicio están relacionados alta, significativa y positivamente, según Rs (1; p -valor=0.001). El hallazgo ha sido respaldado por estudios científicos, investigaciones, y pruebas estadísticas descriptiva e inferencial a partir de la aplicación de instrumentos validados y confiables.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para el objetivo principal: Se sugiere a la organización evaluar el desempeño del directivo y personal del área de secretaría para conocer los aspectos que deben mejorarse, con el propósito de ofrecer a los usuarios un servicio de calidad.
2. En cuanto a planificación: Establecer objetivos dentro del área de la secretaría general para establecer metas que vigoricen al directivo y personal. Así también, se recomienda planificar el trabajo diario a través de reuniones que el directivo lleve a cabo en el personal a cargo. Es importante establecer los lineamientos de atención a los usuarios, es decir procesos que minimicen los tiempos de atención.
3. En cuanto a organización: Dar a conocer a los usuarios y visitantes a la entidad, los trámites que se realizan a través de un flujograma publicado en un área visible. Asimismo, se sugiere preparar material informativo digital y en físico de los trámites pueden gestionar los usuarios en la secretaría general.
4. En cuanto a dirección: Capacitar al directivo para trabajar con el personal a su cargo: potenciar sus habilidades, motivarlos al trabajo, aprender a delegar funciones adecuadamente.
5. En cuanto a control: Utilizar los recursos informáticos para realizar el seguimiento a los trámites que se realizan. Actualizar la información y base de datos para ofrecer datos de manera rápida y coherente a los usuarios. Se sugiere al directivo del área verificar que se cumplan los objetivos del trabajo diario.

REFERENCIAS

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H & Ghazali, P. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13-24. [https:// DOI: 10.5267/j.msl.2018.11.004](https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004)
- Acosta, K. (2022). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración Pública. Universidad Técnica de Ambato. Repositorio Digital. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35592>
- Abu-Nahel, Zahi O.; Alagha, Wafiq H.; Al Shobaki, Mazen J.; Abu-Naser, Samy S.; El Talla, Suliman A. (2020). Flexibility of Information and Its Relationship to Improving the Quality of Service. *International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS)* Vol. 4, Issue 8, August, Pages: 214-234. <http://dstore.alazhar.edu.ps/xmlui/bitstream/handle/123456789/639/IJEAIS200836.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bao-Condor, C., Marcelo-Armas, M., Gutiérrez-Solorzano, M., Bardales-González, R., Corcino-Barrueta, F., Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Revista Gaceta Científica de la Escuela de Posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán*, 6(2), abril-junio. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Bayad, A., Pakzad, S., Shwana, A., Aram, A., Awezan, M., Halwest, N., Govand, A. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(2), 65-77. <https://dx.doi.org/10.22161/ijeem.5.2.6>

- Briones-Caicedo, W., Guanín-Porras, E., Morales-Intriago, F., Bajaña, F. (2021) Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Ciencias Holguin*, 25(2).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181559111001>
- Carchipulla Alvarado, C. A., Agua Brunetz, J. A., Vacacela Conforme, L. J., & Valenzuela Velasco, C. A. (2022). Calidad de servicio. Caso estudio: fundación puro corazón, cantón durán; ecuador: Quality Of Service. Case Study: Puro Corazón Foundation, Cantón Durán; Ecuador. *Prohominum*, 2(1 EXTRAORDINARIO), 81–88.
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0034>
- Carhuancho-Mendoza, I. M., Nolazco-Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., y Silva Siu, D. R. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26 (Número Especial 5), 693-707.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
Gerencia, 26 (Número Especial 5), 693-707
- Chávez-Haro, M., Castelo-Salazar, A., Villacis-Uvidia, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista FIPCAEC-* 18(5). P.16-29.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños. 14/09/2019. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/?ref=gesr>
- Castellano, S., Suárez, O. (2019). Calidad de servicio en centros materno pediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 395-409.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29059356006>

- Castillo, R., Cárdenas, M., Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 898-913.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Deroncele Acosta, Á. (2022). Competencia epistémica: Rutas para investigar. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 102-118.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000100102&script=sci_arttext&tlnq=en
- Flórez, J. (2022) *Cómo crear cultura estratégica de la calidad de servicio al cliente*. Editorial ADIEC. Asoc. Docentes Investigadores & Emprendedores del Caribe. p.73.
https://books.google.com.pe/books?id=ZW57EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Florez Mostacero, L. P. (2019). Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 6(2), 145-166.
<https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.10>
- Griffin (2021). *Fundamentals of Management*, 10th edition. Cengage, p.14.
<https://books.google.es/books?id=IhQcEAAAQBAJ&lpg=PP1&dq=administrative%20management%20theory&lr&hl=es&pg=PR2#v=onepage&q=administrative%20management%20theory&f=false>
- Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C., Núñez, J. (2020). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas. *Revista Sapienza*. 3(5). p.69-80.
<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>

- Herrera, D., Ríos, D., Díaz, C., Salas, F. Elaboración y validación de cuestionario sobre la enseñanza aprendizaje en educación remota. Revista Educación en contextos de pandemia sanitaria COVID-19, 48. <https://www.scielo.br/j/ep/a/sxncRrXZ8tD3vw66CMg9bjy/abstract/?lang=es>
- Hernández, J., Hernández, S. (2019) Etapas del Proceso Administrativo. Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula, 11, 66-67. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/issue/archive>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas cualitativas y mixtas. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill. doi: ISBN 978-1-4562-6096-5 <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Jiménez, L. (2020). Impacto de la Investigación Cuantitativa en la Actualidad. TECH Revista Científica, 4(1), 59-68. <https://revista.sudamericano.edu.ec/index.php/convergence/article/view/35/2>
- Li, Y., Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. ELSEVIER Information & Management, 57, 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Lun Pun, V. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao. Revista de la Escuela Superior de Guerra Naval. Enero-Junio, 17(1), 09-26. <https://doi.org/10.35628/resup.v16i2.79>

- Mendoza-Fernández, V., Moreira-Chóez, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. Revista FIPCAEC, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Márquez, L. E., Viteri, M. J., Useche, L. M., y Cuétara, L. M. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXVII(2), 367-385. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/index>
- Mohammed, S., Shahin, O. (2020). Service Quality Perspectives in Telecommunication Sector: Trust and Loyalty Investigation. Revista Amazonia Investiga, 9(28), 394-403. <http://dx.doi.org/10.34069/AI/2020.28.04.44>
- Morles, J. (2021) Procesos organizacionales vinculados a la gestión de la calidad del servicio. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración, 17(1), enero-marzo. <http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.105>
- Neyra-Huamani, L., Flores-Morales, J. A., y Pacheco-Pomarino, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. Revista Venezolana De Gerencia, 26(Número Especial 5), 108-122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Nunura, L. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe. Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78595>

- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), 1113. MDPI AG. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.3390/su11041113>
- Paredes, V. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración Pública. Universidad Técnica de Ambato. Repositorio Digital: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>
- Pham, L., Limbu, Y., Bui, T., Nguyen, H., Pham, H. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(7), 1-26. <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0136-3>
- Pérez-Benites, W., Serrano-Aguilar, J., Colcha-Ortiz, R., Moreno-Albuja, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Revista Polo de Conocimiento*. 7(2). 1077-1088. <https://doi.org/10.23857/pc.v7il.3634>
- Pincay, Y., Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras, una mirada en Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(3), 118-1142. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Putra, A. (2019) The Effect of Security, Service Quality, Operations and Information Management, Reliability & Trustworthiness on E-Loyalty moderated by Customer Satisfaction on the Online Shopping Website. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(6), 586-594. <https://core.ac.uk/reader/276648470>

- Ramya, N., Kowsalya, A., Dharanipriya, K. (2019) Service Quality and its Dimensions. EPRA International Journal of Research and Development, 4(2).
<https://www.researchgate.net/publication/333058377>
- Soret, I. & De Obesso, M. (2020) Gestión de la calidad. Editorial ESIC. <https://books.google.com.pe/books?id=aFvxDwAAQBAJ&lpg=PP1&dq=soret%20y%20de%20obesso&hl=es&pg=PT4#v=onepage&q=soret%20y%20de%20obesso&f=false>
- Terán Ayay , N. T., Gonzáles Vásquez , J., Ramirez-López , R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Uribe, J., Brand, J. (2020) Factores influyentes en el valor percibido en una organización deportiva sin ánimo de lucro en la ciudad de Medellín mediante el uso de redes neuronales artificiales. *Revista Electrónica Mensual Debates sobre Innovación*, 3 (Número 2).
<https://hdl.handle.net/20.500.13048/1826>
- Velásquez, K. (2020). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la empresa MC Transportes y Servicios Múltiples SRL, Lima. Universidad César Vallejo. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/86376>
- Vigo, J., González, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(3), 57-66.
<http://10.17268/rev.cyt.2020.03.06>

Villavicencio Caparó, E. (2019). ¿CÓMO PLANTEAR LAS VARIABLES DE UNA INVESTIGACIÓN?: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES. *Odontología Activa Revista Científica*, 4(1), 15–20. <https://doi.org/10.31984/oactiva.v4i1.289>

Figura 1

Prueba de normalidad variable Gestión administrativa

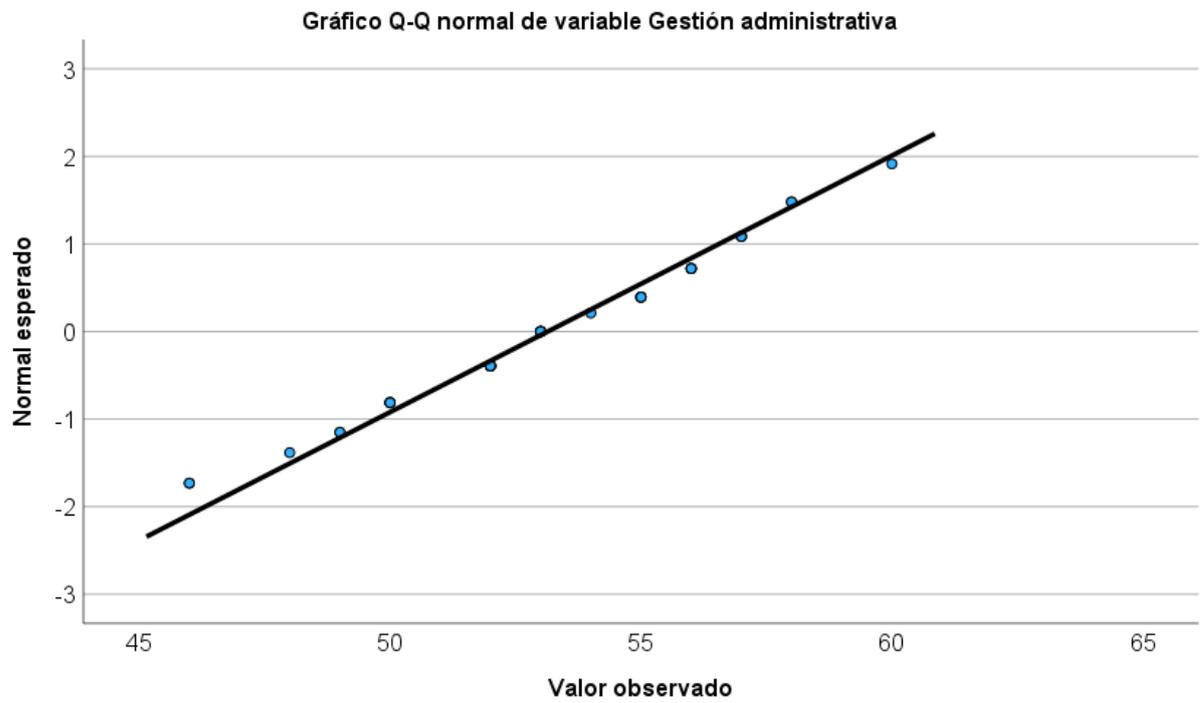
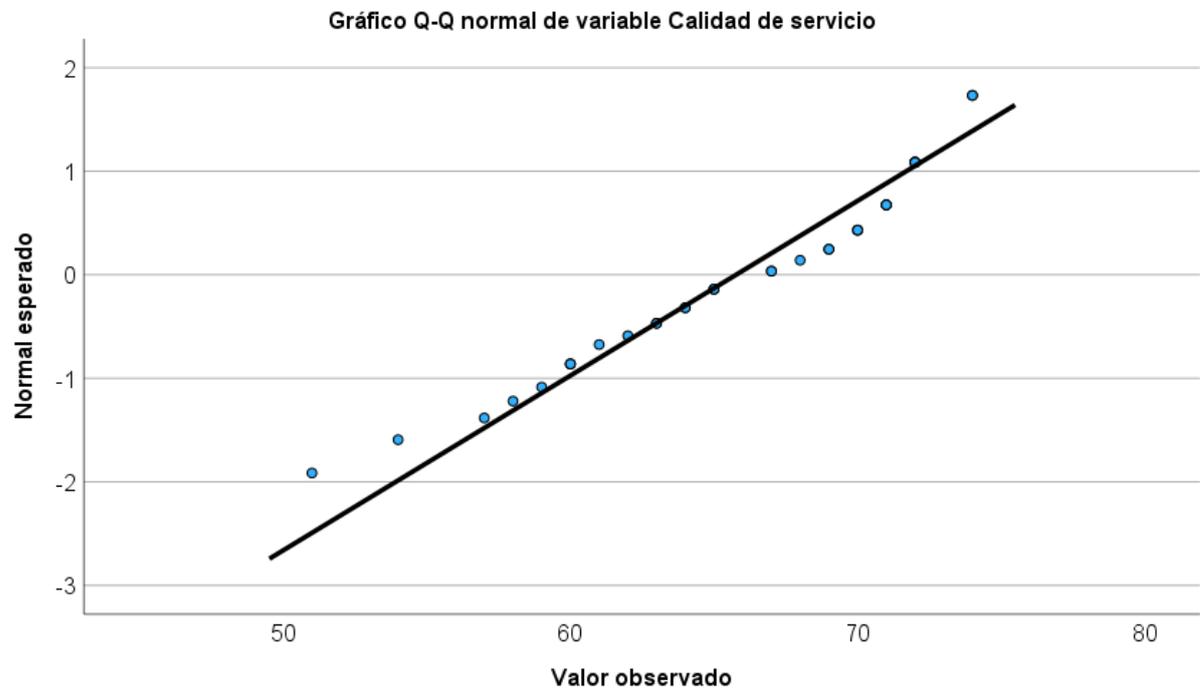


Figura 2

Prueba de normalidad variable Calidad de servicio



Anexo 1: Matriz de consistencia

<p align="center">Matriz de consistencia Título: Gestión administrativa y calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica Autor: Damián Molina, Elizabeth Aurora</p>						
FORMULACION DEL PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE X	VARIABLE Y	METODO	
¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica	Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica, 2022	Gestión Administrativa	Calidad de servicio	Cuantitativo	40 personas atendidas durante el mes de octubre en la secretaría general de una organización eclesiástica
FORMULACION PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO	DIMENSIONES	DIMENSIONES	ENFOQUE Cuantitativo	
¿Cómo se relaciona la planificación con la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica?	Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica, 2022	Existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica, 2022	Planificación Organización Dirección Control	Tangibles Confiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad empatía	SI	TECNICA Encuesta a través de la escala de Likert

¿Cómo se relaciona la organización con la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica?	Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica, 2022	Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica, 2022	Planificación Organización Dirección Control	Tangibles Confiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad empatía	SI
¿Cómo se relaciona la dirección con la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica?	Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica, 2022	Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica, 2022	Planificación Organización Dirección Control	Tangibles Confiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad empatía	SI
¿Cómo se relaciona el control con la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica?	Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica, 2022	Existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica, 2022	Planificación Organización Dirección Control	Tangibles Confiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad empatía	SI

Anexo 2: Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	La gestión administrativa es la agrupación de acciones para dirigir las organizaciones y lograr el éxito a través de sus cuatro dimensiones: control, dirección, planificación y organización. Mendoza & Moreira (2021)	Es la ejecución de las fases del proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control	Planificación	Definición de objetivos (1)	Ordinal - Cuestionario escalas tipo Likert: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni acuerdo ni desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Acciones para el logro (1)	
				Actividades programadas (1)	
				Establecimiento de protocolos (1)	
			Organización	Trabajo anticipado (1)	
				Requisitos (1)	
				Asignar tareas (1)	
				Asignar recursos (1)	
			Dirección	Asignar responsabilidades (1)	
				Coordinación de actividades (1)	
				Designar personas (1)	
				Dirigir a un objetivo (1)	
				Motivación (1)	
			Control	Comunicación ()	
				Supervisión (1)	
				Asegurar cumplimiento (1)	
				Seguimiento (1)	
Actualización (1)					
	Corrección de errores (1)				
	Verificar cumplimiento (1)				

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	La calidad de servicio se define como la expectativa del cliente sobre el servicio que recibe, y que puede evaluarse con el método Servqual en sus cinco dimensiones: empatía, seguridad, confiabilidad, tangibles y capacidad de respuesta (Neyra et al.,2021)	Es la ejecución de los siguientes elementos para lograr la satisfacción del cliente: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Tangibles	Instalaciones (1)	Ordinal - Cuestionario escalas tipo Likert: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni acuerdo ni desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Presentación de trabajador (1)	
				Equipos tecnológicos (1)	
				Mobiliario (1)	
			Confiabilidad	Cumplimiento de expectativas (1)	
				Información confiable (1)	
				Confianza (1)	
			Capacidad de respuesta	Lugar de atención (1)	
				Respuesta rápida (1)	
				Atención oportuna (1)	
				Comunicación clara (1)	
			Seguridad	Disponibilidad (1)	
				Personal capacitado (1)	
				Comportamiento adecuado (1)	
				Orientación (1)	
			Empatía	Resolución de problemas (1)	
Atención personalizada (1)					
Horarios Accesibles (1)					
Simplicidad (1)					
				Mejores procesos (1)	

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario: Gestión administrativa en la secretaría de una organización eclesiástica, Lima 2022

El presente instrumento tiene el objetivo de obtener información sobre los indicadores de la gestión administrativa en la Secretaría de una organización eclesiástica, Lima 2022.

Los datos obtenidos servirán para el desarrollo de esta investigación. Por ello, debe responder todas las preguntas, según su punto de vista. Se conservará el anonimato del participante.

Indicaciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con "X" la alternativa que estime adecuada, teniendo en cuenta la siguiente escala:

Escala de Valoración	1	2	3	4	5
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

N°	Preguntas	Alternativas				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN						
01	El área de Secretaría tiene como objetivo brindarle una buena atención.					
02	El área de Secretaría toma acciones para darle un buen servicio.					
03	El área de Secretaría planifica las actividades que realiza.					
04	El área de Secretaría cuenta con los lineamientos para atenderle en los trámites que usted solicita.					
05	El área de Secretaría realiza un trabajo anticipado.					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
06	Los tipos de trámites que se pueden realizar en el área de Secretaría son conocidos por usted.					
07	El área de Secretaría le indica cuáles son los requisitos de los trámites que usted solicita.					
08	El área de Secretaría le proporciona a usted formatos, programas y otros materiales de manera física o virtual.					

09	El área de Secretaría deriva a otras áreas, asuntos o tareas que no son de su competencia.					
10	El área de Secretaría le asigna fechas de entrega de documentos, información y otros.					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
11	El directivo del área de secretaría asigna las funciones de trabajo al personal a su cargo					
12	El directivo del área de secretaría promueve que el personal a su cargo se identifique con la organización					
13	El directivo del área de secretaría motiva al personal a su cargo					
14	El directivo del área de secretaría tiene buena comunicación con el personal a su cargo					
15	El directivo del área de secretaría delega adecuadamente las tareas a realizar al personal a su cargo					
DIMENSIÓN: CONTROL						
16	El área de Secretaría revisa que se cumplan los procesos de los trámites solicitados.					
17	El área de Secretaría realiza el seguimiento a los trámites solicitados.					
18	El área de Secretaría actualiza constantemente la información que le proporciona a usted.					
19	El área de Secretaría detecta y corrige errores para mejorar la atención que le brinda a usted.					
20	El área de Secretaría verifica si se cumplieron las actividades planificadas.					

**Cuestionario: Calidad de servicio en la secretaría de una organización
eclesiástica, Lima 2022**

El presente instrumento tiene el objetivo de obtener información sobre los indicadores de la calidad de servicio en la Secretaría de una organización eclesiástica, Lima 2022.

Los datos obtenidos servirán para el desarrollo de esta investigación. Por ello, debe responder todas las preguntas, según su punto de vista. Se conservará el anonimato del participante.

Indicaciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con "X" la alternativa que estime adecuada, teniendo en cuenta la siguiente escala:

Escala de Valoración	1	2	3	4	5
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

N°	Preguntas	Alternativas				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: TANGIBLES						
01	Las instalaciones del área de Secretaría son modernas.					
02	El personal del área de Secretaría tiene buena presentación.					
03	Las instalaciones del área de Secretaría cuentan con equipos tecnológicos.					
04	El mobiliario del área de Secretaría es bonito y atractivo.					
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD						
05	La atención que le brinda el personal del área de Secretaría cumple sus expectativas.					
06	El personal del área de Secretaría le proporciona información confiable					
07	El personal del área de Secretaría le brinda un servicio que le inspira confianza.					
08	La limpieza, orden y seguridad de las instalaciones del área de Secretaría le producen confianza.					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
09	El personal del área de Secretaría responde de					

	manera pronta a sus consultas.					
10	El personal del área de Secretaría le atiende de manera oportuna y en el tiempo estimado.					
11	El personal del área de Secretaría se comunica con usted con palabras claras y sencillas.					
12	El personal del área de Secretaría siempre está disponible para atenderle de manera presencial, virtual o por teléfono.					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
13	El personal del área de Secretaría está capacitado para brindarle la orientación que necesita.					
14	El personal del área de Secretaría se comporta sobria y respetuosamente.					
15	La orientación recibida, por el personal del área de Secretaría, genera en usted seguridad.					
16	Sus problemas, consultas e inquietudes son resueltos por el personal del área de Secretaría.					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
17	El personal del área de Secretaría ofrece una atención personalizada.					
18	El horario de atención del área de Secretaría es accesible a los usuarios					
19	Los trámites que se realizan en el área de Secretaría son fáciles de entender y realizar.					
20	El área de Secretaría siempre está mejorando los procesos de atención.					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SECRETARÍA GENERAL DE UNA ORGANIZACIÓN ECLESIASTICA

N°	VARIABLES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 1: Gestión administrativa								
1	El área de Secretaría tiene como objetivo brindarle una buena atención.	/		/		/		
2	El área de Secretaría toma acciones para darle un buen servicio.	/		/		/		
3	El área de Secretaría planifica las actividades que realiza.	/		/		/		
4	El área de Secretaría cuenta con los lineamientos para atenderle en los trámites que usted solicita.	/		/		/		
5	El área de Secretaría realiza un trabajo anticipado.	/		/		/		
6	Los tipos de trámites que se pueden realizar en el área de Secretaría son conocidos por usted.	/		/		/		
7	El área de Secretaría le indica cuáles son los requisitos de los trámites que usted solicita.	/		/		/		
8	El área de Secretaría le proporciona a usted formatos, programas y otros materiales de manera física o virtual.	/		/		/		
9	El área de Secretaría deriva a otras áreas, asuntos o tareas que no son de su competencia.	/		/		/		
10	El área de Secretaría le asigna fechas de entrega de documentos, información y otros.	/		/		/		
11	El directivo del área de secretaría asigna las funciones de trabajo al personal a su cargo	/		/		/		
12	El directivo del área de secretaría promueve que el personal a su cargo se identifique con la organización	/		/		/		
13	El directivo del área de secretaría motiva al personal a su cargo	/		/		/		
14	El directivo del área de secretaría tiene buena comunicación con el personal a su cargo	/		/		/		
15	El directivo del área de secretaría delega adecuadamente las tareas a realizar al personal a su cargo	/		/		/		
16	El área de Secretaría revisa que se cumplan los procesos de los trámites solicitados.	/		/		/		
17	El área de Secretaría realiza el seguimiento a los trámites solicitados.	/		/		/		
18	El área de Secretaría actualiza constantemente la información que le proporciona a usted.	/		/		/		
19	El área de Secretaría detecta y corrige errores para mejorar la atención que le brinda a usted.	/		/		/		
20	El área de Secretaría verifica si se cumplieron las actividades planificadas.	/		/		/		
Variable 2: Calidad de servicio								
21	Las instalaciones del área de Secretaría son modernas.	/		/		/		
22	El personal del área de Secretaría tiene buena presentación.	/		/		/		

23	Las instalaciones del área de Secretaría cuentan con equipos tecnológicos.	/		/		/		
24	El mobiliario del área de Secretaría es bonito y atractivo.	/		/		/		
25	La atención que le brinda el personal del área de Secretaría cumple sus expectativas.	/		/		/		
26	El personal del área de Secretaría le proporciona información confiable	/		/		/		
27	El personal del área de Secretaría le brinda un servicio que le inspira confianza.	/		/		/		
28	La limpieza, orden y seguridad de las instalaciones del área de Secretaría le producen confianza.	/		/		/		
29	El personal del área de Secretaría responde de manera pronta a sus consultas.	/		/		/		
30	El personal del área de Secretaría le atiende de manera oportuna y en el tiempo estimado.	/		/		/		
31	El personal del área de Secretaría se comunica con usted con palabras claras y sencillas.	/		/		/		
32	El personal del área de Secretaría siempre está disponible para atenderle de manera presencial, virtual o por teléfono.	/		/		/		
33	El personal del área de Secretaría está capacitado para brindarle la orientación que necesita.	/		/		/		
34	El personal del área de Secretaría se comporta sobria y respetuosamente.	/		/		/		
35	La orientación recibida, por el personal del área de Secretaría, genera en usted seguridad.	/		/		/		
36	Sus problemas, consultas e inquietudes son resueltos por el personal del área de Secretaría.	/		/		/		
37	El personal del área de Secretaría ofrece una atención personalizada.	/		/		/		
38	El horario de atención del área de Secretaría es accesible a los usuarios	/		/		/		
39	Los trámites que se realizan en el área de Secretaría son fáciles de entender y realizar.	/		/		/		
40	El área de Secretaría siempre está mejorando los procesos de atención.	/		/		/		

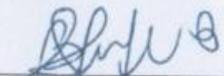
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: BARBARA LORENA SANCHEZ DNI: 45105754

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN CONDOMINIOS

Lima, 11 de 11 del 2022


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SECRETARÍA GENERAL DE UNA ORGANIZACIÓN ECLESIASTICA

N°	VARIABLES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 1: Gestión administrativa								
1	El área de Secretaría tiene como objetivo brindarle una buena atención.	/		/		/		
2	El área de Secretaría toma acciones para darle un buen servicio.	/		/		/		
3	El área de Secretaría planifica las actividades que realiza.	/		/		/		
4	El área de Secretaría cuenta con los lineamientos para atenderle en los trámites que usted solicita.	/		/		/		
5	El área de Secretaría realiza un trabajo anticipado.	/		/		/		
6	Los tipos de trámites que se pueden realizar en el área de Secretaría son conocidos por usted.	/		/		/		
7	El área de Secretaría le indica cuáles son los requisitos de los trámites que usted solicita.	/		/		/		
8	El área de Secretaría le proporciona a usted formatos, programas y otros materiales de manera física o virtual.	/		/		/		
9	El área de Secretaría deriva a otras áreas, asuntos o tareas que no son de su competencia.	/		/		/		
10	El área de Secretaría le asigna fechas de entrega de documentos, información y otros.	/		/		/		
11	El directivo del área de secretaría asigna las funciones de trabajo al personal a su cargo	/		/		/		
12	El directivo del área de secretaría promueve que el personal a su cargo se identifique con la organización	/		/		/		
13	El directivo del área de secretaría motiva al personal a su cargo	/		/		/		
14	El directivo del área de secretaría tiene buena comunicación con el personal a su cargo	/		/		/		
15	El directivo del área de secretaría delega adecuadamente las tareas a realizar al personal a su cargo	/		/		/		
16	El área de Secretaría revisa que se cumplan los procesos de los trámites solicitados.	/		/		/		
17	El área de Secretaría realiza el seguimiento a los trámites solicitados.	/		/		/		
18	El área de Secretaría actualiza constantemente la información que le proporciona a usted.	/		/		/		
19	El área de Secretaría detecta y corrige errores para mejorar la atención que le brinda a usted.	/		/		/		
20	El área de Secretaría verifica si se cumplieron las actividades planificadas.	/		/		/		
Variable 2: Calidad de servicio								
21	Las instalaciones del área de Secretaría son modernas.	/		/		/		
22	El personal del área de Secretaría tiene buena presentación.	/		/		/		

23	Las instalaciones del área de Secretaría cuentan con equipos tecnológicos.	/		/		/		
24	El mobiliario del área de Secretaría es bonito y atractivo.	/		/		/		
25	La atención que le brinda el personal del área de Secretaría cumple sus expectativas.	/		/		/		
26	El personal del área de Secretaría le proporciona información confiable	/		/		/		
27	El personal del área de Secretaría le brinda un servicio que le inspira confianza.	/		/		/		
28	La limpieza, orden y seguridad de las instalaciones del área de Secretaría le producen confianza.	/		/		/		
29	El personal del área de Secretaría responde de manera pronta a sus consultas.	/		/		/		
30	El personal del área de Secretaría le atiende de manera oportuna y en el tiempo estimado.	/		/		/		
31	El personal del área de Secretaría se comunica con usted con palabras claras y sencillas.	/		/		/		
32	El personal del área de Secretaría siempre está disponible para atenderle de manera presencial, virtual o por teléfono.	/		/		/		
33	El personal del área de Secretaría está capacitado para brindarle la orientación que necesita.	/		/		/		
34	El personal del área de Secretaría se comporta sobria y respetuosamente.	/		/		/		
35	La orientación recibida, por el personal del área de Secretaría, genera en usted seguridad.	/		/		/		
36	Sus problemas, consultas e inquietudes son resueltos por el personal del área de Secretaría.	/		/		/		
37	El personal del área de Secretaría ofrece una atención personalizada.	/		/		/		
38	El horario de atención del área de Secretaría es accesible a los usuarios	/		/		/		
39	Los trámites que se realizan en el área de Secretaría son fáciles de entender y realizar.	/		/		/		
40	El área de Secretaría siempre está mejorando los procesos de atención.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg.) Angela Elsa Reyes Linares DNI: 40170331

Especialidad del validador: Administración

Lima, 9 de 11 del 2022

Angela Reyes Linares

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SECRETARÍA GENERAL DE UNA ORGANIZACIÓN ECLESIASTICA

N°	VARIABLES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 1: Gestión administrativa								
1	El área de Secretaría tiene como objetivo brindarle una buena atención.	/		/		/		
2	El área de Secretaría toma acciones para darle un buen servicio.	/		/		/		
3	El área de Secretaría planifica las actividades que realiza.	/		/		/		
4	El área de Secretaría cuenta con los lineamientos para atenderle en los trámites que usted solicita.	/		/		/		
5	El área de Secretaría realiza un trabajo anticipado.	/		/		/		
6	Los tipos de trámites que se pueden realizar en el área de Secretaría son conocidos por usted.	/		/		/		
7	El área de Secretaría le indica cuáles son los requisitos de los trámites que usted solicita.	/		/		/		
8	El área de Secretaría le proporciona a usted formatos, programas y otros materiales de manera física o virtual.	/		/		/		
9	El área de Secretaría deriva a otras áreas, asuntos o tareas que no son de su competencia.	/		/		/		
10	El área de Secretaría le asigna fechas de entrega de documentos, información y otros.	/		/		/		
11	El directivo del área de secretaría asigna las funciones de trabajo al personal a su cargo.	/		/		/		
12	El directivo del área de secretaría promueve que el personal a su cargo se identifique con la organización.	/		/		/		
13	El directivo del área de secretaría motiva al personal a su cargo.	/		/		/		
14	El directivo del área de secretaría tiene buena comunicación con el personal a su cargo.	/		/		/		
15	El directivo del área de secretaría delega adecuadamente las tareas a realizar al personal a su cargo.	/		/		/		
16	El área de Secretaría revisa que se cumplan los procesos de los trámites solicitados.	/		/		/		
17	El área de Secretaría realiza el seguimiento a los trámites solicitados.	/		/		/		
18	El área de Secretaría actualiza constantemente la información que le proporciona a usted.	/		/		/		
19	El área de Secretaría detecta y corrige errores para mejorar la atención que le brinda a usted.	/		/		/		
20	El área de Secretaría verifica si se cumplieron las actividades planificadas.	/		/		/		
Variable 2: Calidad de servicio								
21	Las instalaciones del área de Secretaría son modernas.	/		/		/		
22	El personal del área de Secretaría tiene buena presentación.	/		/		/		

23	Las instalaciones del área de Secretaría cuentan con equipos tecnológicos.	/		/		/		
24	El mobiliario del área de Secretaría es bonito y atractivo.	/		/		/		
25	La atención que le brinda el personal del área de Secretaría cumple sus expectativas.	/		/		/		
26	El personal del área de Secretaría le proporciona información confiable.	/		/		/		
27	El personal del área de Secretaría le brinda un servicio que le inspira confianza.	/		/		/		
28	La limpieza, orden y seguridad de las instalaciones del área de Secretaría le producen confianza.	/		/		/		
29	El personal del área de Secretaría responde de manera pronta a sus consultas.	/		/		/		
30	El personal del área de Secretaría le atiende de manera oportuna y en el tiempo estimado.	/		/		/		
31	El personal del área de Secretaría se comunica con usted con palabras claras y sencillas.	/		/		/		
32	El personal del área de Secretaría siempre está disponible para atenderle de manera presencial, virtual o por teléfono.	/		/		/		
33	El personal del área de Secretaría está capacitado para brindarle la orientación que necesita.	/		/		/		
34	El personal del área de Secretaría se comporta sobria y respetuosamente.	/		/		/		
35	La orientación recibida, por el personal del área de Secretaría, genera en usted seguridad.	/		/		/		
36	Sus problemas, consultas e inquietudes son resueltos por el personal del área de Secretaría.	/		/		/		
37	El personal del área de Secretaría ofrece una atención personalizada.	/		/		/		
38	El horario de atención del área de Secretaría es accesible a los usuarios.	/		/		/		
39	Los trámites que se realizan en el área de Secretaría son fáciles de entender y realizar.	/		/		/		
40	El área de Secretaría siempre está mejorando los procesos de atención.	/		/		/		

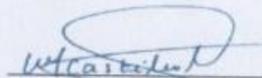
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. WILMER FERMUNCASTILLO MARQUEZ DNI: 02820631

Especialidad del validador: ADMINISTRACION

Lima, 9 de 11 del 2022



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Base de datos

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	
	GESTION ADMINISTRATIVA																															
	PLANIFICACION							ORGANIZACIÓN							DIRECCION							CONTROL							V1	NV1		
	P1	P2	P3	P4	P5	VID1	ND1V1	P1	P2	P3	P4	P5	VID2	ND2V1	P1	P2	P3	P4	P5	VID3	ND3V1	P1	P2	P3	P4	P5	VID4	ND4V1	V1	NV1		
U1	4	3	3	4	5	19	3	4	5	4	3	5	21	3	4	5	5	5	4	23	3	5	4	4	5	5	23	3	86	3		
U2	5	4	5	5	4	23	3	4	4	4	4	3	19	3	4	5	5	5	5	24	3	5	5	4	5	5	24	3	90	3		
U3	5	4	4	5	4	22	3	4	5	4	3	4	20	3	4	3	4	2	4	17	2	4	4	4	3	4	19	3	78	3		
U4	4	4	4	4	4	20	3	2	4	4	4	4	18	2	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	3	3	17	2	74	3		
U5	4	4	2	4	4	18	2	3	4	4	3	4	18	2	2	4	3	4	4	17	2	4	4	4	4	4	20	3	73	2		
U6	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	3	16	2	4	3	4	4	4	19	3	74	3		
U7	3	3	4	4	4	18	2	4	4	4	4	4	20	3	3	4	2	4	4	17	2	5	5	4	3	3	20	3	75	3		
U8	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	2	4	17	2	3	3	3	4	4	17	2	4	4	3	4	3	18	2	71	2		
U9	5	4	4	3	4	20	3	4	4	5	4	4	21	3	4	3	5	4	5	21	3	4	5	4	5	4	22	3	84	3		
U10	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	3	4	18	2	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	3	4	19	3	76	3		
U11	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	80	3		
U12	5	4	5	5	4	23	3	3	3	4	2	5	17	2	3	5	5	5	4	22	3	5	3	4	4	4	20	3	82	3		
U13	4	4	3	3	4	18	2	4	3	4	3	3	17	2	4	3	4	3	4	18	2	5	5	5	5	5	25	3	78	3		
U14	4	4	5	5	5	23	3	4	4	5	2	4	19	3	4	5	4	5	4	22	3	4	4	5	4	4	21	3	85	3		
U15	4	3	5	4	5	21	3	4	4	5	3	4	21	3	4	2	4	3	4	17	2	5	5	4	4	4	22	3	81	3		
U16	4	4	3	4	4	19	3	4	5	5	4	4	22	3	2	5	4	4	4	19	3	3	3	3	2	2	13	2	73	2		
U17	3	2	3	3	2	13	2	3	3	2	3	2	13	2	3	4	3	3	2	15	2	2	2	1	1	3	9	1	50	2		
U18	5	4	4	4	4	21	3	2	4	4	4	5	19	3	4	5	5	4	4	22	3	4	4	4	4	4	20	3	82	3		
U19	5	4	4	4	4	21	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	81	3		
U20	4	3	4	3	4	18	2	1	2	2	4	3	12	2	4	5	5	4	3	21	3	3	3	2	2	2	12	2	63	2		
U21	5	4	4	4	4	21	3	1	4	4	4	5	18	2	3	5	4	4	4	20	3	4	4	3	3	4	18	2	77	3		
U22	3	3	5	2	3	16	2	5	3	3	5	5	21	3	5	4	5	5	5	24	3	5	5	5	5	5	25	3	86	3		
U23	4	5	4	3	4	20	3	4	4	4	2	4	18	2	4	3	4	2	4	17	2	4	4	4	4	4	20	3	75	3		
U24	4	3	5	3	3	18	2	2	3	5	5	5	20	3	3	4	4	4	4	19	3	5	5	2	4	5	21	3	78	3		
U25	4	4	5	3	5	21	3	4	3	4	3	3	17	2	5	4	5	4	5	23	3	5	4	5	4	5	23	3	84	3		
U26	5	4	5	5	4	23	3	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4	4	19	3	4	5	4	4	4	21	3	82	3		
U27	4	3	3	3	4	17	2	2	2	4	4	5	17	2	4	3	4	4	5	20	3	5	4	5	5	5	24	3	78	3		
U28	5	5	5	4	4	23	3	3	4	5	4	4	20	3	4	4	5	5	5	23	3	5	4	4	4	4	21	3	87	3		
U29	4	5	4	3	5	21	3	4	4	5	4	5	22	3	2	4	5	4	4	19	3	4	4	5	4	4	21	3	83	3		
U30	2	4	4	3	3	16	2	2	2	4	4	3	15	2	4	3	4	4	4	19	3	2	3	2	2	2	11	1	61	2		
U31	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	2	3	13	2	2	3	2	3	2	12	2	49	2		
U32	3	1	2	3	2	11	1	1	4	4	4	3	16	2	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	3	15	2	61	2		
U33	2	3	1	4	3	13	2	1	2	4	4	2	13	2	2	4	4	4	1	15	2	1	2	2	2	3	10	1	51	2		
U34	1	3	1	2	1	8	1	1	4	4	4	1	14	2	1	5	4	4	3	17	2	2	2	1	1	2	8	1	47	2		
U35	2	3	4	2	4	15	2	1	2	4	4	2	13	2	4	4	4	4	2	18	2	3	1	1	2	3	10	1	56	2		
U36	2	3	2	2	2	11	1	1	4	4	4	2	15	2	4	5	4	4	3	20	3	2	2	2	3	2	11	1	57	2		
U37	3	3	3	4	3	16	2	2	3	4	4	2	15	2	2	4	4	4	3	17	2	3	2	4	3	2	14	2	62	2		
U38	3	3	2	2	2	12	2	2	4	5	4	2	17	2	3	4	4	4	2	17	2	3	3	3	2	2	13	2	59	2		
U39	2	2	3	3	3	13	2	2	2	4	4	2	14	2	3	4	4	4	2	17	2	2	3	2	4	2	13	2	57	2		
U40	2	3	3	3	2	13	2	2	2	4	4	2	14	2	3	4	4	4	2	17	2	4	2	3	2	2	13	2	57	2		
U41	4	4	5	5	4	22	3	3	4	4	4	4	19	3	3	4	3	4	4	18	2	5	5	4	4	4	22	3	81	3		
U42	5	3	4	3	4	19	3	2	4	5	4	5	20	3	4	5	3	4	4	20	3	4	5	4	4	4	21	3	80	3		
U43	4	4	5	4	5	22	3	4	5	5	3	4	21	3	4	2	2	3	4	15	2	5	5	3	4	4	21	3	79	3		
U44	4	3	5	4	4	20	3	3	4	5	4	4	20	3	4	4	5	4	5	22	3	5	3	4	4	4	20	3	82	3		
U45	3	2	3	3	2	13	2	3	3	4	3	2	15	2	3	3	3	3	2	14	2	2	2	1	1	3	9	1	51	2		
U46	4	5	4	3	4	20	3	4	2	4	2	4	16	2	4	3	4	2	4	17	2	4	5	4	3	4	20	3	73	2		
U47	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	3	17	2	4	3	2	4	4	17	2	73	2		
U48	5	3	4	5	4	21	3	4	5	3	3	4	19	3	4	3	4	5	4	20	3	4	4	4	3	4	19	3	79	3		
U49	4	5	3	4	4	20	3	4	5	5	4	4	22	3	2	5	3	4	4	18	2	3	3	3	2	2	13	2	73	2		
U50	2	4	5	3	3	17	2	2	3	4	4	3	16	2	4	3	4	3	4	18	2	2	3	2	2	2	11	1	62	2		

AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL							
CALIDAD DE SERVICIO																																						
TANGIBLES						CONFIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA						SEGURIDAD						EMPATIA						V2	NV2							
P1	P2	P3	P4	V2D1	ND1V2	P1	P2	P3	P4	V2D1	ND1V2	P1	P2	P3	P4	V2D1	ND1V2	P1	P2	P3	P4	V2D1	ND1V2	P1	P2	P3	P4	V2D1	ND1V2	P1	P2	P3	P4	V2D1	ND1V2	V2	NV2	
3	4	3	4	14	2	4	5	4	4	17	3	5	4	4	4	17	3	4	5	4	5	18	3	5	4	4	5	18	3	5	4	4	5	18	3	84	3	
4	5	4	4	17	3	5	5	4	4	18	3	4	5	5	5	19	3	5	5	4	5	19	3	5	5	4	5	19	3	5	5	4	5	19	3	92	3	
4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	15	2	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	79	3	
4	5	4	4	17	3	4	4	5	5	18	3	4	4	5	4	17	3	4	5	5	5	19	3	5	3	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	87	3
4	4	2	2	12	2	3	4	4	4	15	2	3	4	4	4	15	2	4	4	4	4	16	3	4	3	3	4	14	2	4	3	3	4	14	2	72	2	
3	4	3	3	13	2	4	4	4	4	15	2	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	76	3	
5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	20	3	5	5	4	4	18	3	4	3	4	5	16	3	4	3	4	5	16	3	94	3	
2	4	3	3	12	2	4	4	3	3	14	2	3	3	4	4	14	2	3	4	4	3	14	2	4	2	4	4	4	14	2	4	2	4	4	14	2	68	2
4	3	3	3	13	2	4	5	4	4	17	3	4	4	4	3	15	2	5	5	4	4	18	3	4	4	4	5	17	3	4	4	4	5	17	3	80	3	
3	4	3	3	13	2	3	4	4	4	15	2	4	4	4	4	16	3	3	4	4	3	14	2	4	4	3	3	14	2	4	4	3	3	14	2	72	2	
4	4	4	4	16	3	4	4	5	5	18	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	82	3
2	4	4	2	12	2	4	5	4	4	17	3	4	4	4	4	16	3	5	4	4	4	17	3	4	2	4	4	4	14	2	4	2	4	4	14	2	76	3
5	5	4	5	19	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	20	3	5	4	5	3	17	3	4	5	5	5	19	3	4	5	5	5	19	3	95	3	
2	5	4	2	13	2	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	20	3	93	3	
4	4	3	4	15	2	4	5	4	4	17	3	4	4	4	5	17	3	4	4	4	5	17	3	4	4	4	5	17	3	4	4	4	5	17	3	83	3	
3	4	4	3	14	2	4	4	3	4	15	2	4	4	3	4	15	2	4	4	3	3	14	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	10	2	66	2	
2	3	3	2	10	2	3	3	3	3	12	2	2	1	3	2	8	1	3	4	2	2	11	2	1	1	2	2	6	1	1	1	2	2	6	1	47	2	
2	4	4	3	13	2	4	4	4	4	16	3	4	3	4	3	14	2	3	4	4	4	15	2	4	3	4	4	4	15	2	4	3	4	4	15	2	73	2
4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	80	3	
3	4	2	4	13	2	4	4	4	4	16	3	2	2	4	3	11	2	4	4	4	4	16	3	3	3	4	4	14	2	4	3	4	4	14	2	70	2	
3	5	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	5	4	17	3	4	5	4	4	17	3	4	4	4	4	3	15	2	4	4	4	3	15	2	81	3
4	5	5	5	19	3	5	4	4	4	17	3	3	4	4	4	15	2	4	5	2	4	15	2	3	4	5	4	16	3	3	4	5	4	16	3	82	3	
4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	80	3	
3	5	3	3	14	2	4	4	4	4	16	3	4	2	4	2	12	2	4	3	3	4	14	2	4	4	4	3	14	2	4	4	3	3	14	2	70	2	
5	5	4	3	17	3	4	3	5	5	17	3	5	4	3	5	17	3	4	5	3	5	17	3	4	5	4	5	18	3	4	5	4	5	18	3	86	3	
2	4	3	1	10	2	4	4	4	3	15	2	4	4	4	3	15	2	4	4	4	3	15	2	4	4	3	4	15	2	4	3	4	4	15	2	70	2	
3	3	4	3	13	2	4	4	4	5	17	3	4	4	5	4	17	3	4	5	5	5	19	3	4	4	4	5	17	3	4	4	4	5	17	3	83	3	
4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	80	3	
3	4	4	4	15	2	4	4	4	4	16	3	4	5	4	4	17	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	80	3	
2	4	3	3	12	2	4	3	3	3	13	2	2	2	3	4	11	2	2	3	3	3	11	2	3	3	2	2	10	2	3	3	2	2	10	2	57	2	
3	2	3	2	10	2	3	2	3	2	10	2	2	3	2	3	2	10	2	3	2	3	2	10	2	3	2	3	2	10	2	3	2	3	2	10	2	50	2
3	4	4	4	15	2	3	3	2	4	12	2	2	2	3	2	9	2	2	4	1	2	9	2	2	4	3	1	10	2	2	4	3	1	10	2	55	2	
2	4	4	4	14	2	1	2	1	4	8	1	2	1	4	3	10	2	3	4	2	1	10	2	1	3	3	1	8	1	1	3	1	8	1	50	2		
4	4	4	4	16	3	2	2	2	2	8	1	1	1	4	2	8	1	2	4	3	1	10	2	2	4	1	2	9	2	2	4	1	2	9	2	51	2	
4	4	5	5	18	3	2	3	3	3	11	2	1	1	4	2	8	1	2	4	2	3	11	2	2	4	2	3	11	2	2	5	1	2	10	2	58	2	
4	4	4	4	16	3	2	2	2	4	10	2	2	2	4	2	10	2	2	4	2	3	11	2	2	4	2	3	11	2	2	5	2	2	11	2	58	2	
4	4	4	4	16	3	2	3	3	4	12	2	2	2	3	2	9	2	2	4	3	3	12	2	2	5	2	2	11	2	2	5	2	2	11	2	60	2	
4	4	4	4	16	3	2	2	2	4	10	2	2	2	3	2	9	2	2	4	3	2	11	2	2	5	2	2	11	2	2	5	2	2	11	2	57	2	
4	4	4	4	16	3	2	3	3	4	12	2	2	2	3	2	9	2	3	4	3	2	12	2	2	4	2	2	10	2	2	4	2	2	10	2	59	2	
4	4	4	4	16	3	2	3	5	4	14	2	4	5	3	2	14	2	5	4	3	3	15	2	2	4	3	2	11	2	2	4	3	2	11	2	70	2	
2	4	4	1	11	2	4	5	4	3	16	3	4	5	4	3	16	3	4	5	4	2	15	2	4	3	4	4	15	2	4	3	4	4	15	2	73	2	
2	4	4	3	13	2	4	4	3	4	15	2	4	4	4	3	15	2	3	4	4	4	15	2	4	3	4	4	15	2	4	3	4	4	15	2	73	2	
4	4	3	4	15	2	4	5	3	4	16	3	4	4	5	5	18	3	4	4	4	5	17	3	4	4	4	5	17	3	4	4	4	5	17	3	83	3	
4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	3	5	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	3	5	4	16	3	4	3	5	4	16	3	80	3
5	3	4	2	14	2	3	4	4	3	14	2	2	1	3	2	8	1	3	4	2	2	11	2	2	1	2	2	7	1	1	2	2	7	1	54	2		
4	4	2	4	14	2	4	5	2	4	15	2	5	4	4	4	17	3	4	4	3	4	15	2	4	4	3	4	17	3	4	4	5	4	17	3	78	3	
3	4	5	3	15	2	5	4	5	3	17	3	4	4	4	4	16	3	4	5	4	4	17	3	4	4	3	4	15	2	4	4	3	4	15	2	80	3	
4	4	4	4	16	3	5	5	4	4	18	3	5	4	4	3	16	3	4	4	5	4	17	3	4	5	4	4	17	3	4	5	4	4	17	3	84	3	
3	4	4	3	14	2	4	4	3	5	16	3	4	4	4	2	16	2	4	5	3	3	15	2	4	3	4	2	11	2	2	3	4	2	11	2			

Anexo 5: Documentos de autorización

Ciudad, 09 de noviembre de 2022

Señor (a):
ROBERTO VALDIVIA
IACYM SAN JUAN DE LURIGANCHO
Presente.-

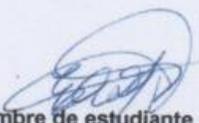
Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del X ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "**Gestión administrativa y Calidad de servicio en la secretaría general de una organización eclesiástica**". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información y publicación, en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


Nombre de estudiante y firma
DNI 40512686


RECIBIDO
09/11/2022
9:00am

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Roberto Valderrama Araloz
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
identificado con DNI, en mi calidad de representante legal
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
del área de
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa INCYM San Juan de Luazongocha
(Nombre de la empresa)
con R.U.C N° 20147802545, ubicada en la ciudad de Lima

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a, ita,) Elizabeth Aurora Damian Holme
(Nombre completo del o los estudiantes)

Identificado(s) con DNI N° 40512686, de la () Carrera profesional Contabilidad /
Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Aplicar encuesta a trabajadores y directivos
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, () Trabajo de Investigación,
 Tesis para optar el Título Profesional.

Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

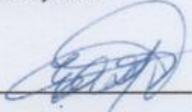
Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.


Firma y sello del Representante Legal

DNI: 07928127



El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Estudiante

DNI: 40512686



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BURGOS VERA OSCAR AUGUSTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA GENERAL DE UNA ORGANIZACIÓN ECLESIAÍSTICA EN SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2022", cuyo autor es DAMIAN MOLINA ELIZABETH AURORA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BURGOS VERA OSCAR AUGUSTO DNI: 10673756 ORCID: 0000-0002-1190-4270	Firmado electrónicamente por: OBURGOS el 06-12- 2022 21:23:35

Código documento Trilce: TRI - 0476773