



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad del servicio en el Organismo de Control
Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Blanca Miryam Durán Félix (ORCID: 0000-0002-9011-9405)

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscco (ORCID: 0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2020

Dedicatoria:

A mis señores padres por su apoyo incondicional, muchos de mis logros obtenidos en mi trayectoria profesional y personal es gracias a ellos por sus reglas y valores inculcados.

A Kiara Valeria, mi menor hija por ser el motor y motivo de esta travesía en mi desarrollo profesional.

Agradecimiento:

La realización de este proyecto de Maestría vía On Line, fue todo un reto, más aún bajo esta crisis de salud, socioeconómica, la cual estamos atravesando, a nivel nacional e internacional; permitiendo de alguna manera salir de una educación con enseñanza presencial, convencional a lo virtual; a fin de resaltar siempre el valor a la educación, y en esta ocasión transformar este proyecto, la invisibilidad a algo concreto útil para la sociedad.

Agradecimiento en especial para todos aquellos amigos compañeros y profesores de maestría, que impartieron consejos, discusiones, aprendizaje y cátedras durante este tiempo de estudio, porque sin agregado, no podemos darle una conclusión a nuestro marco conceptual del por qué y para qué de lo aprendido.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Blanca Miryam Durán Félix, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Gestión administrativa y la calidad de servicio en el organismo de control institucional (OCI) Municipalidad de Chancay, Lima, 2020”, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, Agosto del 2020



Br. Blanca Miryam Durán Félix

DNI: 40081690

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de variables	18
2.3. Población, muestra y muestreo	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5. Procedimientos	24
2.6. Método de análisis de datos	24
2.7. Aspectos éticos	25
III. Resultados	25
IV. Discusión	36
V. Conclusiones	37
VI. Recomendaciones	38
Referencias	39
Anexos	46
Anexo 1: Matriz de consistencia	46
Anexo 2: Instrumento que mide gestión administrativa	48
Anexo 3: Instrumento que mide calidad de servicio	49
Anexo 4: Validación de expertos	50

Anexo 5: Autorización para desarrollo de tesis	58
Anexo 6: Base de datos de la variable gestión administrativa	59
Anexo 7: Base de datos de la variable calidad de servicio	61
Anexo 8: Programación SPSS versión 26	63
Anexo 9: Porcentaje de similitud en Turnitin	77

Índice de tablas

Tabla 1:	Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa	19
Tabla 2:	Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio	20
Tabla 3:	Juicio de expertos	23
Tabla 4:	Resultados de análisis de confiabilidad de los instrumentos que midan las variables	24
Tabla 5:	Frecuencias de los niveles de gestión administrativa	25
Tabla 6:	Frecuencias de los niveles de planeación	26
Tabla 7:	Frecuencias de los niveles de organización	27
Tabla 8:	Frecuencias de los niveles de dirección	29
Tabla 9:	Frecuencias de los niveles de control	30
Tabla 10:	Frecuencias de los niveles de calidad de servicio	31
Tabla 11:	Coefficiente de correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio	32
Tabla 12:	Coefficiente de correlación entre planeación y calidad de servicio	33
Tabla 13:	Coefficiente de correlación entre organización y calidad de servicio	34
Tabla 14:	Coefficiente de correlación entre dirección y calidad de servicio	34
Tabla 15:	Coefficiente de correlación entre control y calidad de servicio	35

Índice de figuras

Figura 1:	Niveles de gestión administrativa	26
Figura 2:	Niveles de planeación	27
Figura 3:	Niveles de organización	28
Figura 4:	Niveles de dirección	29
Figura 5:	Niveles de control	30
Figura 6:	Niveles de calidad de servicio	31

Resumen

La presente investigación titulada “Gestión Administrativa y calidad del servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020” tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en organismo de control institucional, Municipalidad de Chancay, 2020.

Respecto a la metodología, el estudio es de tipo básico, de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, la muestra fue 60 funcionarios de la municipalidad de Chancay, se llevó a cabo la técnica de encuesta, empleando cuestionarios como instrumentos. La validación se ejecutó mediante juicio de expertos. Se realizó análisis de la confiabilidad media alfa de cronbach, obteniendo resultados altos para ambos instrumentos, se procesaron los datos en el software SPSS versión 26, para el análisis descriptivo e inferencial.

Los resultados de comprobación de hipótesis mediante coeficiente Rho de Spearman, indican una correlación nula entre las variables $R=0,055$ con $p \text{ valor}=0.678 > 0.05$ aceptando la hipótesis nula “No existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Órgano de Control Institucional del municipio de Chancay, 2020” se concluye que no existe relación significativa.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, control

Abstract

The objective of the present investigation entitled "Administrative Management and quality of service in the Institutional Control Body, Municipality of Chancay, 2020" was to determine the relationship between administrative management and service quality in the institutional control body, Municipality of Chancay 2020.

Regarding the methodology, the study is basic, non-experimental in design, with a quantitative approach, the sample was 60 officials from the municipality of Chancay, carried out the survey technique, using questionnaires as instruments. Validation was carried out through expert judgment. The cronbach alpha mean reliability analysis was performed, obtaining high results for both instruments, processing the data in the SPSS version 26 software for descriptive and inferential analysis.

The results of the hypothesis testing using the Spearman's Rho coefficient, indicate a null correlation between the variables $R = 0.055$ with $p \text{ value} = 0.678 > 0.05$ accepting the null hypothesis "There is no significant relationship between administrative management and the quality of service in the Institutional Control Body of the municipality of Chancay, 2020" it is concluded that there is no significant relationship.

Keywords: administrative management, quality of service, control

I. Introducción

Toda investigación científica se origina con la búsqueda voluntaria de conocimientos y soluciones a problemas que versan sobre la realidad, caracterizada la investigación por ser de proceso sistemático, analítico y objetivo cuyo fin responde a una diversidad de preguntas e hipótesis sobre lo desconocido. Abordando la realidad problemática española, una agencia de datos (EPDATA), cuyo instrumento utilizado es el barómetros desarrollado por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS, 2020) en ello, resume diversos problemas políticos socioeconómicos que a la fecha carece en la gestión administrativa pública. Así mismo, esta agencia, refiere que desde la década de los 80, en todos sus ayuntamientos del gobierno muestran una gran carencia de gestión administrativa; presentando el de mayor índice el desempleo o paro, similarmente se encuentra el sector educación, agricultura, salud, y en todos sus estándares ministeriales; resumiendo la problemática en la falta de una buena gestión administrativa de los recursos y política de gobierno.

Por consiguiente, en el ámbito nacional, nuestro gobierno peruano a través de sus instancias como es la Oficina de Prensa e Imagen Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Economía de Finanzas (2020), presentan el Programa de Incentivos a la mejora de la gestión municipal 2020, con miras de asegurar mejoras en la gestión operativa, administrativa, y una calidad de servicio público asegurando de esta forma el desarrollo de una óptima ejecución de la inversión pública y la obtención de una gestión por resultados en sus diversos sectores. Para la Contraloría (2020), la Gestión administrativa en el Organismo de Control Institucional (OCI), de los gobiernos regionales, provinciales y locales; los controles serán más concurrente; para el desarrollo óptimo en una gestión por resultados y a su vez erradicar problemas como es la corrupción e inconductas que desmeritan una buena gestión administrativa pública. Esta medida de parte de la contraloría es en demanda de los pobladores con extrema pobreza que azota la realidad nacional en nuestro país, que buscan la equidad de ayuda para familias vulnerables que en la actualidad hace frente. La realidad problemática en el departamento de Arequipa, nos es ajena a los problemas que presenta el gobierno nacional; el OCI presenta una serie de deficiencia en la gestión que viene desempeñando la administración pública como es la distribución de alimentos; evaluación de los productos que se está distribuyendo y en qué estado están siendo distribuidos a los

pobladores. La gestión administrativa del OCI está siendo observada por los pobladores al no realizar un control de gestión ante la administración pública.

Una realidad problemática del sector local, que se presentó en el Organismo de Control Institucional, municipalidad de Chancay (2018), basa en actos proselitista por parte del jefe de la OCI en apoyo político a candidatos que no guardan relación con las funciones encomendadas y objetivos estipuladas en la Ley N° 27785 Ley Orgánica del Sistema nacional de control y de la Contraloría General de la República. La Contraloría en respeto al reglamento, suspende al funcionario separándolo de su cargo a fin de que la gestión administrativa siga el proceso con mejora de desarrollo en sus actividades.

En el canal periodístico local, Séptimo Día (2020), informa que el Organismo de Control Institucional del municipio distrital de Chancay, frente a esta problemática que afronta hoy la población local, realiza una gestión administrativa en lo que va del primer trimestre del año, muy rigurosa, a fin de que los recursos asignados por parte del gobierno central sean estas distribuidas logrando resultados en el marco de la situación, minorando de alguna forma el problema que aqueja familias con situación de extrema pobreza vulnerables. Siendo los pobladores quienes demandan mayor control por parte del OCI a los proyectos y obras que realizan en diferentes centros poblacional de la localidad.

En relación a los trabajos previos internacionales bajo una línea de investigación metodológica en aplicación de procedimientos, instrumentos y estadísticos, el autor Santiago (2016) en su proyecto de investigación la gestión administrativa en el municipio Manabi, propuso la meta de establecer la conformidad ciudadana en la gestión administrativa que realizan los servidores, bajo el método cuantitativo, su investigación se desarrolló con un enfoque correlacional utilizando diseños transversales mas no experimental tomando una encuesta a 421 usuarios para ello utilizó 2 instrumentos confiables permitiéndole llegar a la conclusión la alta correlatividad en la conformidad de los clientes frente a la gestión administrativa, siendo el coeficiente Spearman = 0.816. Así mismo concluye que el monitoreo de procesos en gestión administrativa permite al usuario la satisfacción de la misma. Así mismo, el autor Santana (2016) en su estudio de planeamiento estratégico y gestión administrativa en municipios de Tungurahua, objeto de investigación: el cumplimiento de los

planes estratégicos, con enfoque deductivo y exploratorio; la técnica a utilizar en el desarrollo de la investigación es a través de encuestas y entrevistas, aplicadas a 9 responsables; concluye en que los gobiernos autónomos cuentan con planes estratégicos pero no son ejecutadas en su totalidad debido a la falta de capacidad por el personal, afectando la gestión administrativa en las gobernanzas municipales. Tampoco presentan un sistema de interno de control que exija el cumplimiento; de los planes.

Continuando con el marco de desarrollo de los trabajos previos de investigaciones internacionales, los autores Toral y Zeta (2016) cuya meta de investigación fue encontrar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Loja, con un enfoque metodológico cuantitativa tomando una población de 4913 personas, alumnos, profesores, empleados administrativos - jurídico de la Universidad Nacional de Loja; seleccionando a 356 personas para la encuesta, distribuyéndolos en tres grupos: estudiantes, docentes y administrativos, los resultados fueron significativos con fuerte nivel de correlación Rho Spearman = 0.520 así como en las dimensiones de calidad de servicio; empatía, seguridad. De tal modo, el autor Tonato (2017) cuyo fin de su investigación fue hallar la relación entre la calidad de servicio brindado al poblador y la gestión administrativa en la IEISS del distrito metropolitano de Quito, 2014 – 2016 , buscando de esta manera de demostrar como involucra los aspectos, necesidades del poblador en relación a la calidad de servicio prestado por la institución; el diseño de esta investigación es mixta, es decir presenta un enfoque cualitativa y cuantitativa, empleando una muestra de 384 usuarios de los servicios brindado por el Centro de Atención Universal del IEISS en el distrito metropolitano de Quito. Los instrumentos, las fichas de observación respecto a lo esperado por los pobladores externos referidos al servicio y su calidad, concluyendo que los pobladores persiguen recibir servicios cualificados en sus dimensiones como es el talento humano, una buena comunicación, y buena estructura por parte de la institución, para así dejar los cuestionamientos que se presentan por las mismas áreas, es decir, observar que los trabajadores no practican respeto al brindar el servicio, por ejemplo la atención de personas conocidas no permitiendo que esperen su turno, el manipuleo de calificadores de servicios para su autoevaluación. El resultado obtenido de estas muestras es que la variable percibida de los trabajadores en sus tres dimensiones es de 54.4% reflejando insatisfacción; puntuación que se encuentra vinculada al talento humano

debido que el resultado de esta dimensión por parte del poblador fue insatisfactorio con diferencia porcentual en relación a las otras dos dimensiones del menos 10.44%, demostrando de esta manera que el talento humano merma la calidad de servicio. Concluye la importancia de la participación activa de un servidor público respecto al servicio brindado por el mismo, enfatizando otro punto es, la importancia de la colaboración por parte de los beneficiarios en la evaluación a los servidores públicos a fin de obtener un servicio calificado seguida de una adecuada gestión administrativa. En Chile, García (2016) definió la relación entre la calidad de servicio y la atención de usuario en la biblioteca comunal de Temuco, con enfoque metodológico cuantitativo utilizando un diseño exploratorio mas no experimental tomando encuesta a 258 usuarios de la biblioteca; obteniendo de ello resultados de relación entre las dos variables, Rho Spearman siendo de 0.769 concluye así que existe una buena relación entre la gestión y la atención al usuario.

Por otro lado y continuando con la línea de investigación, abordaremos los trabajos previos nacionales; El autor Cáceres (2018), cuyo objetivo es hallar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el municipio de Ilo 2018, bajo el enfoque metodológico cuantitativo; concluye correlación positiva de 0.551 moderado entre las variables. Dado que, el autor Ocampos y Valencia (2016) en su investigación determina la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario; su enfoque metodológico es cuantitativo de diseño descriptivo correlacional, utilizando encuestas y aplicando el cuestionario como instrumento a 39 trabajadores de la entidad. Resultados con relación entre las dos variables, coeficiente Rho Spearman de 0.559. Concluyendo en su investigación que es fundamental una excelente gestión administrativa para ofrecer unos servicios óptimos. Puesto que, Jiménez (2018) en su investigación planteó encontrar relación gestión administrativa y calidad de servicio en el gobierno local de Chíncha 2018, el enfoque utilizado en su investigación fue cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, correlacional. Los resultados obtenidos luego de aplicar el factor Rho Spearman fue de 0.296, comprobándose bajo nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio público para el usuario.

En Ancash, uno de los departamentos con trascendencia en cultura, flora y fauna precedida de loables gestores en la administración, siendo uno de los lugares más turísticos de nuestro país, tal es así que el autor Peña (2018) en su investigación desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, con encuesta a 328 usuarios del municipio de San Marcos; obteniendo un factor Rho Spearman de 0.805, concluyendo un alto nivel de relación entre variables, entre sus recomendaciones está el de fomentar un clima laboral con más responsabilidad y confianza a sus trabajadores de la municipalidad de San Marcos. Dado que el autor Tunque (2018) en su tesis la meta fue encontrar correlación entre la Gestión administrativa y el control interno de la municipalidad provincial de Tacna 2018 desarrollada con enfoque metodológico no experimental transaccional, obteniendo una muestra de a 63 trabajadores. Concluyendo la relación existente entre el control interno y gestión administrativa con un alto nivel correlacional de Spearman, siendo de 0.775y valor $p= 0.00002$, la siguiente definición se tocará las variables en cuanto a sus procesos a desarrollarse y aplicarse en la sociedad para un mejor control de calidad en una Gestión Administrativa.

En relación al contexto que desarrolla esta investigación; abordaremos con las bases teóricas para un mejor alcance y profundizar los conocimientos a fin de llegar con el objetivo de la investigación. Nuestra primera variable, la gestión administrativa, Carro (2012), nos precisa que el principal objetivo de la administración (citando a Taylor) es la búsqueda de un mayor beneficio para los dueños y para sus colaboradores. Señala que la prosperidad no se encasilla solo en ganancias en el caso de los empresarios, ni en exquisitas remuneraciones a empleados; sino que la administración en su máximo eficiencia basa en la formación de los empleados orientados en una excelencia empresarial, sustentable en la eficacia de sus labores. Así mismo hace énfasis la importancia del asesoramiento, adiestramiento, instrucciones y formación de los trabajadores con la finalidad de maximizar la capacidad de trabajo hasta sus límites naturales, con este enfoque plantea límites de eficiencia dado la capacidad de cada trabajador debido a que en su mayoría consideran que existen intereses opuestos los que oponen patrones y empleados, cuando son vinculados. El autor parte del supuesto de que el hombre tiende hacia el trabajo con una cierta haraganería; no necesariamente en otros aspectos de la vida del trabajador, tal es así en los deportes, tiempos de recreación, con ello traza tres hipótesis en la cual explica, el por qué los hombres aun sin intención alguna no demuestra su

mejor esfuerzo en sus labores, procedimientos inadecuados que conllevan a la reducción de rendimiento de cada trabajador, los ineficientes métodos de trabajo no aprovechando el potencial humano de sus trabajadores y por ende la no utilización de recursos como son las maquinarias de trabajo que se disponga. La supuesta falacia de que a mayor incremento en la productividad de un empleado y de maquinarias, pues tiene como consecuencia la desproporción de empleados, con este argumento basa su hipótesis en la reducción de costos que generaría incrementando la demanda, y que permitiría ofrecer productos servicios más accesibles al usuario o ciudadano; este enfoque no contempla otras variables de suma importancia que interviene en todo un proceso de la administración.

Respecto a Koontz, H., Weihrich, H., & Cannicie, M. (2012), sostienen que la gestión administrativa está compuesta por actividades, la cual es de cumplimiento cada uno de ellos por parte del directivo y sus instancias para el sostenimiento de todo proceso administrativo en sus cuatro fases como es el planificar, ordenar, dirigir y monitorear; a fin de lograr los objetivos del ente con el buen empleo y adecuado uso de los insumos. Para Alvarado (2002) la gestión administrativa es la etapa donde se inicia los procesos, técnicas y herramientas guiadas por recursos hacia las labores empresariales. Considerándose de esta manera a la gestión administrativa como una constante práctica conjuntamente con actividades y procedimientos de recursos. Sumándose a esta teoría, los autores Stoner, Freeman y Gilbert (1996) añaden que está ligado con administrar y la gestión involucra disponibilidad y la orden de los recursos prestados por individuos que tiene como fin el logro de los objetivos; de no lograrlo se considera como la técnica de adelantar cambios, creando nuevas estrategias a fin de garantizar el futuro organizacional de manera que permita el alineo de esfuerzos, recursos para el logro de los objetivos planteados.

Por otro lado, guarda relación con el estudio desarrollado por Tanski (2004) quien afirma que la gestión de la administración es el proceso principal de todas las entidades, considerándose de esta manera a todas las actividades y funciones de los empleados y funcionarios. Teniendo como propósito el administrar los bienes y recursos materiales, considerando para ello el planificar, organizar, controlar el desarrollo de las actividades y ejecutar los desempeños encomendados, a fin de cumplir metas trazadas por la empresa.

Igualmente, Asencio (2012) afirma que la gestión administrativa despliega cuatro actividades principales como es el diseño, orden, dirección y control de los bienes materiales y humanos que corresponde a la empresa a fin de que se cumplan las actividades. Similarmente, el autor Hernández (2011) señala como la estructura, diseño de procedimientos y sistemas integrados de una empresa o institución con el fin de planear, organizar, dirigir, y el de controlar los recursos y procesos de información. Dado que, según Alvarado (2016) refiere que la gestión administrativa articula acciones mediante el cual las directivas desarrolla actividades para el cumplimiento de sus etapas en todo el proceso administrativo. Es el esfuerzo en conjunto por el cual los procesos de la administración llegan al grado de nivel significativo y fundamental en lo social político y económico y a su vez el cumplimiento de sus fines de toda organización municipal va a depender del desempeño de los funcionarios.

Siguiendo con el desarrollo de la investigación la importancia de la gestión administrativa para el autor Mejía (1990), radica en fortalecer la administración municipal frente a la crisis diversas en la región, refiere la importancia de toda gestión administrativa de un organismo público, basado en los planes de desarrollo estratégicos para satisfacer las expectativas de las comunas o ayuntamientos, siempre orientados a la solución de los problemas y necesidades del ciudadano con la eficiencia y eficacia en que son absueltas dichos problemas. Así mismo la gestión administrativa en una institución pública juega un rol importante en un proceso administrativo, porque vincula las necesidades de los ayuntamientos o comuna, con el aparato del organismo público en vías de orden, racionalización y justicia social a fin de fortalecer mejoras del sistema administrativo organizacional público.

Tal y como hemos mencionado en el párrafo precedente, la gestión administrativa para el autor Luna (2008), se caracteriza en los conocimientos adquirido dentro de una realidad administrativa, aplicada en toda institución sea esta pública o privada, de todos los rubros y tamaño. El Propósito, es el conocimiento administrativo de carácter específico porque logra que se haga el trabajo de manera efectiva; por ende, resalta de otras disciplinas afines y la unidad temporal, que con el tiempo sinérgicamente son aplicados entre sí, es decir, no se aísla. El dinamismo administrativo hace que el proceso de la administración sea de mejora continua. La amplitud del ejercicio y/o unidad jerárquica, en esta característica la

administración es ejercida en todos los nivel y sector de gobernanza. La Interdisciplinaria, se caracteriza en la administración por los conocimientos en relación con eficacia y eficiencia. El valor instrumental, característico por la cual la administración como medio tiene por alcanzar un fin, obteniendo resultados prácticos. La flexibilidad, en la gestión administrativa es un margen de amplitud a fin de satisfacer expectativas sociales en las actividades que se realiza.

Nuestra primera variable, la gestión administrativa, en toda la fase dimensional tiene a la planeación cuyo aporte es valorable en todo desarrollo de gestión administrativo; de acuerdo al autor Louffat (2012), la planeación refiere como primer componente en la gestión administrativa, cuya misión es resguardar las bases administrativas de una institución, la ruta a seguir, permite el diagnóstico y la prescribe las opciones administrativas mejores en objetivo de toda realización rentable y sustentable en el tiempo. Además, Koontz y Weihrich (2007) se basa en que la planeación elije objetivos encaminando acciones para materializarlos requiriendo tomas decisiones para elegir futuras líneas de acción entre varias opciones. La diversidad de planes va desde los propósitos hasta las medidas más sustanciales; ejemplo: capacitar a servidores en sus operaciones. No existe un plan concreto si aún no se ha ejercido decisión sobre ello, en otras palabras, de no existir un compromiso de parte de los recursos humanos o de no contar con los materiales necesarios antes de la toma de decisiones solo puede existir un estudio estratégico mas no el verdadero plan que nos lleve a la realización y obtención de los objetivos, puesto que Chiavenato (2006) refiere que ninguna organización trabaja en base a improvisaciones, dado que todo desarrollo de gestión administrativa es planeado con anticipación en función administrativo puesto que la planeación define líneas para el desarrollo de las demás dimensiones; definiendo de esta manera los objetivos a alcanzar y como llegar a ellos, sostiene que planear es definir bien los objetivos escogiendo la mejor tarea para cumplir.

La teoría de Barajas (1994) la planeación, no dista de la teoría de Chiavenato, porque está orientado al futuro teniendo en cuenta el estudio de problemas y ventajas, para así elegir estrategias que represente el éxito de un organismo social. Barajas sostiene que el ejecutar acciones según las circunstancias y no teniendo un plan es trabajar sin la claridad de los hechos.

Otro aporte es la dimensión de la organización, para el autor Playor (2008) refiere como el progresivo desarrollo de responsabilidades y deberes. Así mismo sostiene que para un mejor rendimiento de sus colaboradores deben reorientar responsabilidades entre la dirección y colaboradores. Las personas dispuestas y vinculadas de forma que pueden realizar las funciones necesarias para conseguir objetivos. Estas estrategias se esquematizan en el organigrama de la institución, de esta manera se unifica la acción planeada con la organización que representa el proyecto íntegro de las operaciones con sus respectivos cargos asignados a los colaboradores que forman parte del sistema, de modo tal según Munch (2014) en la organización conviene en crear estructuras organizativas que permitan el adecuado ejercicio de métodos y herramientas para simplificar el trabajo, define como la suma de actividades, desde cómo lo van a realizar, quiénes realizarán el diseño optando siempre con una adecuada acción de trabajo. Por ello, Chiavenato (2006) organizar es en diseñar tareas vitales a fin de alcanzar objetivos; así mismo refiere que organizar, es el de encargar responsabilidades a puestos y personas específicas, considera también que organizar es agrupar en una estructura inteligente todas las actividades a desarrollarse.

Con relación a la dimensión dirección, en la teoría que desarrolla Chiavenato (2006), menciona que la dirección es construir puestos y funciones a colaboradores capacitados, guiados para que lleguen a los resultados deseados y esperados por ellos, se relaciona con las actividades de la persona que la establece la organización a fin lograr resultados por medio de estas actividades a desarrollar. Comprende la gestión de relaciones interpersonales. Así mismo para obtener eficacia en la planificación y orden, estas deben ser orientadas al personal con capacidad de liderazgo y motivación dinamizándolas y complementándolas. Puesto ello, Barajas (2014) alude a la dirección como el tronco de toda administración dado que logran resultados que permiten evaluar al administrador. Barajas, sostiene que la dirección es la parte más práctica y real por la interrelación con el personal y puesto que ellos son quienes determinan el éxito o el fracaso de toda organización. La motivación la coordinación la comunicación y la buena toma de decisiones son elementos claves para la dirección.

Con respecto a la teoría desarrollada por Louffat (2012) referente a la dimensión dirección, sostiene como el tercer elemento en la administración la cual busca la interrelación

humana dentro de una organización. Louffat, sostiene que la dirección es ejecutar, llevando consigo a los actores principales de una institución. Así mismo sostiene que la administración de personas comprende el comportamiento grupal o individual, acompañada de nociones de liderazgo, negociación para así los colaboradores de una institución se sientan identificados con las responsabilidades consignadas.

Por otro lado, para Chiavenato (2006), señala la dimensión control como el fin máximo de toda organización, puesto que los logros en todo el viaje de la administración; como es en la planeación organización, y dirección alcancen los objetivos establecidos. Así mismo refiere que el control reside en sustentar que la actividad la cual está siendo controlada alcanza o no los objetivos previamente establecidos. Así mismo, Playor (2008) sostiene que el control supone la medición de resultados y así la función se ejerza en la consigna establecida. Para que el control sea medido esta debe guardar relación con la programación puesto que las interrelaciones de ambas funciones conllevan a buen término. Dado que, Munch (2014) señala al control como la fase de todo proceso administrativo como evaluar logros versus metas, es prevenir, mejorar desviaciones, corrigiendo las operaciones oportunamente, el control es imprescindible en el proceso administrativo porque nos permite evaluar las operaciones de un proyecto con mejoras futuras, de modo que, Louffat (2012) menciona al control como el tramo final que evalúa el nivel de eficiencia y eficacia de los resultados obtenidos en función claro de las metas en un tiempo, debe realizarse de forma permanente no solamente al final de todo proceso; a fin de mejorar, y subsanar deficiencias administrativas, aplicándose los controles previos concurrentes y posteriores.

Por otro lado, contamos con el marco teórico de la ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 (2003) cuyo objeto es la creación de normas de naturalidad autónoma, organizativa, competentes, clasificándolas en regímenes económicos de las municipalidades, en fortalecimiento de las relaciones socioeconómicas locales, provinciales, regionales y demás organizaciones con el estado. Promoviendo los gobiernos el desarrollo integral viabilizando el desarrollo económico, la justicia social, la sostenibilidad ambiental (art. 1, 3, 8). Esta ley contempla que la gestión administración municipal es aquella integrada por todo aquel que preste servicio a la comuna o localidad municipal; correspondiéndole a cada municipalidad la organización administrativa acorde a sus necesidades y presupuesto, de modo que, para el

autor Amao (2011) los municipios desde una perspectiva de la constitución y desde los grandes conocimientos sociales, los municipios son conformados desde un nivel de gobierno elemental del estado, por el pacto de organismo con autoridad de gobierno sobre el terreno distrital o provincial. Por ende, la municipalidad debe tener preciso que la cooperación es el crecimiento del país desde los planteamientos de desarrollo y crecimiento local estructurados con el entorno nacional y regional.

Nuestra segunda variable, calidad de servicio, para el autor Hoffman (2012) refiere al modelo SERVQUAL Calidad de Servicio, confeccionado por Zeithaml, Parasuraman y Berry; como el modelo que mide la calidad a través de la percepción del usuario-cliente, un enfoque basado netamente en evaluar el estado de clientes respecto a la calidad de un servicio brindado por las instituciones u organizaciones buscando satisfacer al usuario articulado en el proceso de sus cinco dimensiones como son: fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y la empatía. La teoría de Hoffman, guarda relación con la teoría de Sosa (2000) en la cual indica que una buena calidad de servicio es entendida al nivel de servicio por excelencia sin un margen de error que toda organización pretende alcanzar para satisfacer al cliente-usuario.

La teoría desarrollada en base a una calidad de servicio, el autor Mora (2011) señala que el modelo de SERVQUAL puede definirse de la siguiente manera; Fiabilidad al ingenio, arte, técnica para desarrollar un servicio de manera fiable y cuidadosamente; Capacidad de Respuesta, la predisposición, el talento y la convicción para atender al usuario-cliente y la rapidez de la proporción del servicio. Elementos Tangibles, imagen de inmuebles, y del personal; Seguridad, noción y atenciones complementados de las habilidades para brindar confianza y crédito; Empatía, personalización de la atención al usuario-cliente.

En relación al texto desarrollado por los autores Stanton, Etzel & Walker (2007) enfatizan, que los servicios es el conjunto de actividades intangibles cuyo objeto principal es satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes en un ente. Para la organización internacional de estandarización el servicio se basa en principios de una calidad de gestión que involucra complacer en motivaciones para la potenciación de calidad de servicio, creándose el ISO 9001: 2015. La prestación de este servicio referido a la actividad enfocada sobre un producto

o intangible, llámese de esta manera al conjunto de actividades relacionadas entre sí, con el fin de satisfacer la necesidad del cliente o usuario.

La Características de calidad de servicio para Berry, Bennet & Bronw (2003), el servicio se caracteriza, por la intangibilidad de los servicios, no pudiendo probarse, ver en su mayoría representados por una tarjeta de crédito que necesariamente no son en sí mismo un servicio, heterogeneidad, esto es por el desarrollo de las acciones que las propias personas se involucran, difícilmente de generalizarlos por las diversas razones que puede suscitarse en error involuntario, y otra característica del servicio es la inseparabilidad de producción y consumo, referido al consumo propio del servicio mientras esta es utilizada, pudiendo ser negativa o positiva de acuerdo a como se presente en ese momento de consecuentemente el servicio presenta otra característica como es la caducidad, es decir, la disponibilidad que garantice el uso del servicio que en su mayoría estas no pueden ser almacenadas por la pérdida que sufre en la caducidad del servicio.

La Importancia de calidad de servicio de acuerdo a la teoría de los autores Zeithlam y Barry (1993) en su investigación señalan como principales factores de calidad de servicio, la capacidad de personal, porque de ellos depende el buen servicio, adecuado a los clientes considerando los saberes y habilidades del personal cuentan para el ofrecer servicio, la accesibilidad por ser o brindar el fácil acceso al bien o servicio, así mismo las condiciones que conlleva el brindar este servicio de acuerdo a la circunstancia del cliente, la comunicación, importante factor, porque debido a la comprensión, condición del servicio conlleva a su aceptación en entendimiento y términos aceptados por el usuario o cliente, la credibilidad, factor por la cual la institución y sus colaboradores brinden la ayuda a los clientes, estos sean confiable, cortesía y la amabilidad, es vital para preponderar en la calidad de servicio por cuanto la atención sea con respeto y cortes, la satisfacción del servicio se verá reflejado en el usuario o cliente. Así mismo, Rey (1993) desglosa y matiza estos dos términos como calidad y servicio que nos ayudan en nuestro propósito; pero para ello entendamos que existen la calidad real y la calidad subjetiva. Refiriendo la calidad objetiva a algo medible, verificable un producto o servicio sobre otro. Mientras que la calidad percibida, involucra al usuario a través de su óptica y juicio obtiene con excelencia o superioridad de una marca o productos sobre otros, cuando nos referimos servicio al cliente, exactamente señala a los servicios o productos

de una institución o compañía ofrecidas a determinadas personas que lo requieran según su necesidad satisfaciendo superar sus expectativas propias.

Con relación al estudio desarrollado por Hoffman y Bateson (2012), señalan a la dimensión de calidad de servicio como medida muy frecuente y debatida en calidad de servicio a la escala SERVQUAL; la cual el servicio de calidad se basa en 5 dimensiones, obtenidas por extensas sesiones de focus group, y estas son, fiabilidad, dimensión de mucha importancia por la que presenta la congruencia del desempeño de una institución cumpliendo con lo establecido y las promesas hacia el cliente, sobre las entregas de servicios o bienes, fijar los precios y la solución de problemas, sensibilidad esta dimensión refiere a la predisposición de ayuda al usuario o cliente con un servicio adecuado y oportuno en demanda de solución a sus solicitudes y problemas, elementos tangibles, relacionada con la imagen, con lo físico, como infraestructura, diseño, iluminación, materiales, distribución de equipos y personal.; para así sea más aceptable, calidad de servicio, al usuario. Seguridad, dimensión relacionada con la habilidad de impartir credibilidad y confianza, con total conocimiento al brindar una atención por parte de los empleados o colaboradores de manera oportuna, empatía, capacidad de demostración o transmitir un servicio personalizado acorde al gusto y necesidad del usuario o cliente.

Continuando con el desarrollo de la investigación y el marco teórico los controles gubernamentales, llamados Organismo de control institucional (OCI), cuya unidad orgánica es la especializada y responsable de llevar a cabo el control gubernamental en entes públicos de conformidad con lo señalado en los art. 7 y 17 de la Ley N° 27785 aprobado el 13 de julio del año 2002, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica, cuyo fin es blindar la transparente y correcta gestión de los recursos y bienes de la entidad, vigilando la legalidad y eficiencia de su accionar, así como cumplir resultados mediante la ejecución de control.

De acuerdo al señalado en la Resolución de Gerencia General N° 30-2013-FMV/GG del 04.06.2013, la es estructura de los cargos del Órgano de Control Institucional, es la siguiente: Jefe del órgano de control institucional, supervisor de auditoria, auditor (jefe de comisión), auditor Junior (2), auditor especialista (2), y 01 asistente de auditoria.

Esta línea de investigación concentra su formulación del problema general, en: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el organismo de control institucional, municipalidad de Chancay, 2020? En consecuencia, con mis problemas específicos ¿Cómo se relaciona la planeación en la gestión administrativa y la calidad de servicio en el órgano de control institucional, municipalidad de Chancay, 2020?, ¿Cómo se relaciona la organización en la gestión administrativa y la calidad de servicio en el órgano de control institucional, municipalidad de Chancay, 2020? ¿Cómo se relaciona la dirección en la gestión administrativa y la calidad de servicio en el órgano de control institucional, municipalidad de Chancay, 2020?, ¿Cómo se relaciona el control en la gestión administrativa y la calidad de servicio en el órgano de control institucional, municipalidad de Chancay, 2020?

Continuando con el desarrollo de esta línea de investigación, la justificación teórica, en función al estudio de relación entre mis variables, nos va a permitir compendiar información de suma importancia y muy relevantes referentes a las variables de estudio, en el organismo de control institucional, municipalidad de Chancay, 2020. Así mismo, nos permite en la evaluación de manera sustancial los procedimientos, prácticas, diseños de lineamientos, normativas, políticas, conocer las estrategias de control en la gestión administrativa con el fin de mostrar sistemáticamente una calidad de servicio en el órgano de control institucional, municipalidad de Chancay, 2020. De este modo la investigación aporta con nuevas doctrinas de cómo desarrollar una gestión administrativa utilizando los procesos de los recursos humanos, con vías de brindar una calidad de servicio que satisfaga al usuario, por consiguiente, la justificación metodológica, se justifica en determinar la relación que existe entre las variables; gestión administrativa y calidad de servicio, para ello se utiliza la técnica de encuesta con cuestionario para cada variable. Así mismo para determinar la fiabilidad y validación de dichos instrumentos a fin de determinar la correlación de las dos variables. Este estudio aporta un enfoque metodológico cuantitativo con la opción de emplearse en futuras investigaciones que puedan relacionar las variables en mención; donde la estructura de cada variable contiene las dimensiones citadas en esta investigación originando definiciones que nos permita medir los niveles de significado por cada variable y dimensiones en investigación. En cuanto a la justificación práctica prueba su desarrollo en la verificación de manera pericial, la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Organismo de Control Institucional los

resultados obtenidos con la participación directa de los colaboradores y/o personales del Organismo de Control Institucional, municipalidad de Chancay, 2020. Así mismo esto nos permitirá corregir de ser necesario deficiencias en los procesos administrativos con mejora de atención al público y la buena viabilidad de los recursos del gobierno, llevando a una gestión por resultados. El impacto que origina esta investigación es de gran aporte práctico para acelerar los procesos de la gestión administrativa y calidad de servicio en el menor tiempo posible con determinación de medidas precisas para acelerar los procesos administrativos. En consecuencia, la justificación práctica busca adquirir conocimientos complementándolo con la realidad local, municipal afín de contribuir con una gestión administrativa y calidad de servicio loable en el alcance de los objetivos planteados.

Por consiguiente, luego de justificar nuestro estudio, nos centramos en el objetivo general que busca esta investigación, como es: determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el organismo de control institucional, municipalidad de Chancay, 2020. En consecuencia, mis objetivos específicos: Establecer la relación que existe entre la planeación y calidad de servicio en el organismo de control institucional, municipalidad de Chancay, 2020. Establecer la relación que existe entre la organización y calidad de servicio en el organismo de control institucional, municipalidad de Chancay, 2020. Establecer la relación que existe entre la dirección y calidad de servicio en el organismo de control institucional, municipalidad de Chancay, 2020. Establecer la relación que existe entre el control y calidad de servicio en el organismo de control institucional, municipalidad de Chancay, 2020.

Consecuentemente luego de plantear nuestros objetivos generales y específicos, formulamos nuestra hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el organismo de control institucional, municipalidad de Chancay, 2020, tanto como las hipótesis específicas que son: Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en el organismo de control institucional, municipalidad de Chancay, 2020. Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en el organismo de control institucional, municipalidad de Chancay, 2020. Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en el organismo de control institucional, municipalidad de Chancay, 2020. Existe relación significativa entre el

control y la calidad de servicio en el organismo de control institucional, municipalidad de Chancay, 2020.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio es desarrollado bajo un enfoque cuantitativo por lo que, para obtener resultados, es necesario un análisis de la encuesta tomada a los colaboradores de la entidad mediante cuestionarios; para así probar la hipótesis efectuando tal medición numérica y aplicando estadística determinando de esta manera con exactitud de comportamiento en la población representadas mediante tablas estadístico y gráficos.

Con relación al texto desarrollado los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) El enfoque cuantitativo de la investigación está referido a recolección de manera numérica para evaluar la hipótesis con ayuda del procesamiento estadístico y probar la teoría. De forma secuencial se inicia con la concepción de una idea para luego ser aceptada con el planteamiento del problema a investigar desarrollándose todo un marco teórico para visibilizar el alcance de estudio; en consecuencia, la hipótesis es elaborada, así como las variables, diseño de investigación, definiendo de esta manera y seleccionando la muestra, la cual nos permitía la obtener datos típicos para el análisis y por ende obtener los resultados.

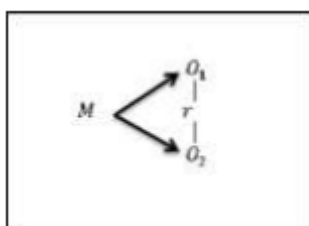
La línea de investigación desarrollada es básica, pues acumula los conocimientos teóricos con aplicación práctica mediante descubrimientos amplios en principios y divulgaciones, a fin de brindar solución y validación de problemas.

Siguiendo con el marco del contexto, el autor Landeau (2007) señala que, para obtener nuevas aristas de estudio y conocimientos sin un objetivo claro e inmediato, tiene como fin la creación de conocimientos teóricos, despreocupándose la aplicación práctica. Orientados a dar resolución de problemas y su validación de la misma (p.55).

El desarrollo de la presente investigación se realizó bajo un diseño no experimental, porque no se ha realizado ningún experimento, no se ha intervenido en las variables mucho menos se ha manipulado; analizando de esta manera los fenómenos tal y cual como se dan desde su inicio para la observación correspondiente en forma minuciosa (Hernández, 2014 p.28).

Continuando con el desarrollo de la investigación, éste se realizó con un tipo de estudio o corte transversal o transeccional, en mérito a que la recolección de datos de las variables fue en único momento. El autor Hernández (2014, p.151). Cuyo fin es la describir variables, analizando la interrelación e incidencia en único tiempo.

El esquema es:



Dónde:

M=Muestra

O1= Primera variable: Gestión administrativa

O2= Segunda variable: Calidad de servicio

t= Correlación entre variable 1 y variable 2

El estudio de esta línea de investigación se realiza a nivel correlacional; cuyo propósito es exponer la relación entre dos más variables o conceptos de un marco en particular (Hernández 2014, p.81). En tal sentido responde al objetivo de esta investigación.

Prosiguiendo con la línea de investigación, éste se desarrolla, usando el procedimiento de método hipotético deductivo porque combina el momento racional, es decir parte de un

estudio de fenómenos, creando de esta manera la hipótesis con sus explicaciones respectivas, seguida de la deducción de proposiciones para luego ser verificados y analizados dichos enunciados; en comparación con lo observado de la realidad. De acuerdo al texto desarrollado por el autor Rodríguez, Andrés (2017) consiste en que se inicia de una hipótesis deducida de principios sugeridas por datos, y aplicando reglas de deducción se llega a predicciones las cuales son sometidas a verificación y de haber relación con los hechos se confirma la veracidad o no de la hipótesis de inicio., Cuando llegamos a una hipótesis con predicciones empíricas contradictoras, estas conclusiones serán muy importantes puesto que demuestra la inconsistencia de la hipótesis de inicio, de tal manera su reformulación es necesariamente.

2.2. Operacionalización de variables

En esta línea de investigación para desarrollar nuestra operacionalización de variables tengamos en cuenta que operacionalización son actividades específicas que el investigador realiza para manipular o medir una variable con la finalidad de obtener información, así mismo consiste en la estipulación de las operaciones observables, quedando situado en determinada categoría para su medición en ciertos aspectos. (Monje 2011, p.87).

Continuando con el marco teórico y definido, qué es operacionalización en una investigación; ahora definamos; ¿qué es una variable?; la variable en una línea de investigación es una característica propia de la realidad que varía entre individuo, conjunto o fenómeno de estudio. Así mismo es la característica de lo real y susceptible a asumir valores, es decir, variar de un tiempo a otro en una unidad de observación. (Monje 2011, p.85).

Variable 1. Gestión administrativa

En relación al contexto desarrollado por el autor Alvarado (2016) define a la gestión administrativa como un conjunto de acciones mediante el cual la directiva desarrolla actividades en el cumplimiento de sus fases del proceso administrativo como es: planeación, organización, dirección, coordinación y control.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Nº de Items	Escala de medición y valores	Niveles y Rangos
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Plan estratégico institucional - Plan operativo institucional Identificación de acciones - específicas, en cumplimiento de actividades 	De 1 hasta 6	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Deficiente: 24-55 Regular: 56-87 Eficiente; 88-120
Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura orgánica - Especialización - Comunicación entre las areas correspondientes 	De 9 hasta 12		
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar - Liderazgo - Motivación y trabajo en equipo 	De 13 hasta 18		
Control	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de desempeño de - todo los colaboradores de la entidad pública Determinación de las metas o - estándares Supervisar los sistemas de la - institución y capacitación 	De 19 hasta 24		

Fuente : Elaboración propia

Variable 2. Calidad de Servicio

Prosiguiendo con el enfoque y desarrollo del marco conceptual de la variable calidad de servicio, para el autor Mora (2011); el modelo SERVQUAL referida a la calidad de Servicio,

busca mejorar la calidad a través de la evaluación al usuario-cliente, aplicando un cuestionario en todo el largo proceso de sus cinco dimensiones como es la fiabilidad, sensibilidad, elementos tangibles, seguridad y la empatía; este cuestionario determina la brecha existente entre dos medidas como es las expectativas y las percepciones del cliente-usuario, de esta manera se pretende cerrar la brecha estableciendo acciones para corregir fallas y fortalecer la calidad de servicios. En el contraste de estas dos medidas en sus cinco dimensiones conoceremos el estándar, modelo de una prestación de calidad de servicio.

Tabla 2
Operacionalización de la variable Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Nº de Items	Escala de medición y valores	Niveles y Rangos
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Brindar servicios en tiempo - oportuno Ofrecer servicios sin margen de error - error Mantener al personal informado referente al tiempo en que será ofrecidos los servicios y tramite eficaz de los problemas 	De 1 hasta 6	Totalmente en desacuerdo (1)	
Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Predisposición absoluta en servicio al usuario - servicio al usuario Estar preparados en brindar respuesta a los usuarios - respuesta a los usuarios Servicio rápido en el tiempo acordado con criterio en atenciones a solicitudes - atenciones a solicitudes 	De 9 hasta 12	En desacuerdo (2)	Deficiente: 30-69 Regular: 70-109
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - infraestructura moderna Equipos sofisticados - actualizados Horario de trabajo acorde al cliente - cliente 	De 13 hasta 18	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	Eficiente; 110-150
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Transmitir confianza Brindar seguridad en relación al cliente y municipio - cliente y municipio Amabilidad, cortesía hacia los usuarios y conocimiento y entendimiento suficiente del personal - personal 	De 19 hasta 24	De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de atención optimo al usuario Atención de servicio - personalizado Relacionarse con el problema o demanda del usuario - demanda del usuario 	De 25 hasta 30		

Fuente : Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

En el contexto que desarrolla la investigación, para el autor Bernal (2006, p. 164), la población es la suma de elementos sometidas a muestreo vinculadas al estudio. Bernal refiere al conjunto de masa de individuos que integra una investigación.

El universo de la población en investigación está conformado por los colaboradores funcionarios del organismo de control institucional de la Municipalidad de Chancay, 2020 por un total de 60 habitantes.

Por otro lado en el texto desarrollado por Hernández, (2014) La muestra es fracción de la población la cual delimita la población para establecer resultados y parámetros (p.170).

Continuando con el marco teórico y siguiendo con el contexto el autor Solís (1991) refiere acerca del muestreo No Probabilístico o empírico; en caso de que la muestra tomada no se fundamente en la teoría matemática y estadística, sino más bien en el criterio del investigador para ello se tomaran criterio de inclusión como de exclusión, es decir, de la muestra existen:

Quedando la muestra conformada realmente por 60 colaboradores funcionarios del organismo de control institucional de la municipalidad de Chancay, 2020.

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

En relación al desarrollo de esta investigación, el autor Tamayo (1998) citado por Valderrama (2002) considera que la técnica, es la totalidad de mecanismo, sistemas de dirigir, recolectar informar los datos en un tiempo determinado. La técnica se justifica en la utilización óptima de esfuerzos.

En esta investigación Gestión administrativa y calidad de servicio en el Organismo de Control Institucional, municipalidad de Chancay, 2020; se aplicara la técnica de la encuesta para la recolección de datos.

En concordancia con los autores precedentes los autores Bernardo y Calderero (2000) consideran como el recurso que le permite al investigador valerse para poder recabar información lo más cercana posible a los fenómenos. Estos instrumentos se diferencian en dos aspectos como es; el contenido y la forma. Refiriéndose la forma a la aproximación que establece con lo empírico y técnicas que se utiliza para este rol. El contenido del instrumento queda expreso en especificaciones de datos que se requiera conseguir. En resumen son indicadores con forma de enunciados o interrogantes de elementos a examinar.

Ficha técnica de instrumento sobre Gestión administrativa

Nombre del instrumento	:	Encuesta sobre Gestión administrativa
Autor y Año	:	Blanca Miryam Durán Félix, 2020
Universo de estudio	:	Municipalidad distrital de Chancay, Lima 2020
Nivel de confianza	:	0.98
Margen de error	:	0.02
Tamaño muestra	:	60
Tipo de técnica	:	Encuesta
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Fecha de trabajo de Campo	:	2020
Escala de medición	:	Ordinal

Ficha técnica de instrumento sobre Calidad de servicio

Nombre del instrumento	:	Encuesta sobre Calidad de servicio
------------------------	---	------------------------------------

Autor y Año	:	Blanca Miryam Durán Félix, 2020
Universo de estudio	:	Municipalidad distrital de Chancay, Lima 2020
Nivel de confianza	:	0.98
Margen de error	:	0.02
Tamaño muestra	:	60
Tipo de técnica	:	Encuesta
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Fecha de trabajo de Campo	:	2020
Escala de medición	:	Ordinal

Este trabajo de investigación se ha realizado con el debido proceso de validación, para lo cual comprende cada uno de los componentes de los instrumentos aspectos claros, relevantes, pertinentes que conlleva en la validación instrumental.

La importancia de la validez de todo instrumento de investigación es fundamental para la aplicación de los mismos en el campo de desarrollo, de acuerdo a lo señalado por el autor Hernández, Sampieri (2014), refiere que la Validez es el grado categórico que recibe toda herramienta que comprende un dominio de lo que se mide, evaluado por un grupo de expertos.

Tabla 3

Juicio de expertos

Jurados

Experto	Grado académico	Aplicabilidad
Dr. Felipe Guizado Oscoco	Doctor	Aplicable
Dr. Segundo Pérez Saavedra	Doctor	Aplicable

En concordancia con lo referido por el autor precedente, para el autor Hernández Sampieri (2014), señala en su texto, que toda confiabilidad de una herramienta describe estadísticamente el grado de veces que mide lo que se quiere medir dirigida a un mismo sujeto la cual produce equivalencia en sus resultados.

Tabla 4

Resultados de análisis de confiabilidad de los instrumentos que midan las variables

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Items
Gestión administrativa	.983	24
Calidad de servicio	.968	30

Fuente: Spss 26

2.5. Procedimiento

Con las validaciones de parte de los expertos y autorizaciones de las autoridades correspondientes, se procedió con el desarrollo de la investigación en aplicación de los instrumentos y de esta manera con la recolección de información por parte de los colaboradores para posteriormente procesar los datos estadísticamente con el Spss 25 en las cuales se plasman en el presente trabajo de investigación.

2.6. Método de análisis de datos

Con relación al texto desarrollado por el autor Hernández Sampieri (2014), menciona que obtenida la información y de encontrarse con errores, pues estas serán saneadas para el debido traslado a la Matriz, en donde el investigador inicie el análisis e interprete los efectos centralizados en un método cuantitativo mediante procedimientos estadísticos para la presentación de resultados.

2.7. Aspectos éticos

Se cumple con la prudencia, la razón del diseño y parámetros de investigación de la Universidad Cesar Vallejo; respetando así mismo la autoría de diversos autores y fuentes bibliográficos que por ética debemos mantener. El investigador refiere que la paráfrasis de las citas tomadas de autores se ha tenido en cuenta los juicios, y definiciones de los autores; así mismo se tomó en cuenta los juicios y validaciones de expertos en materia de investigación para proceder con el procesamiento de datos e instrumentos validados antes de emitir los resultados con las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

III. Resultados

Resultados descriptivos

Tabla 5

Frecuencias de los niveles de gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	21	35.0	35.0	35.0
Válido	Regular	39	65.0	65.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

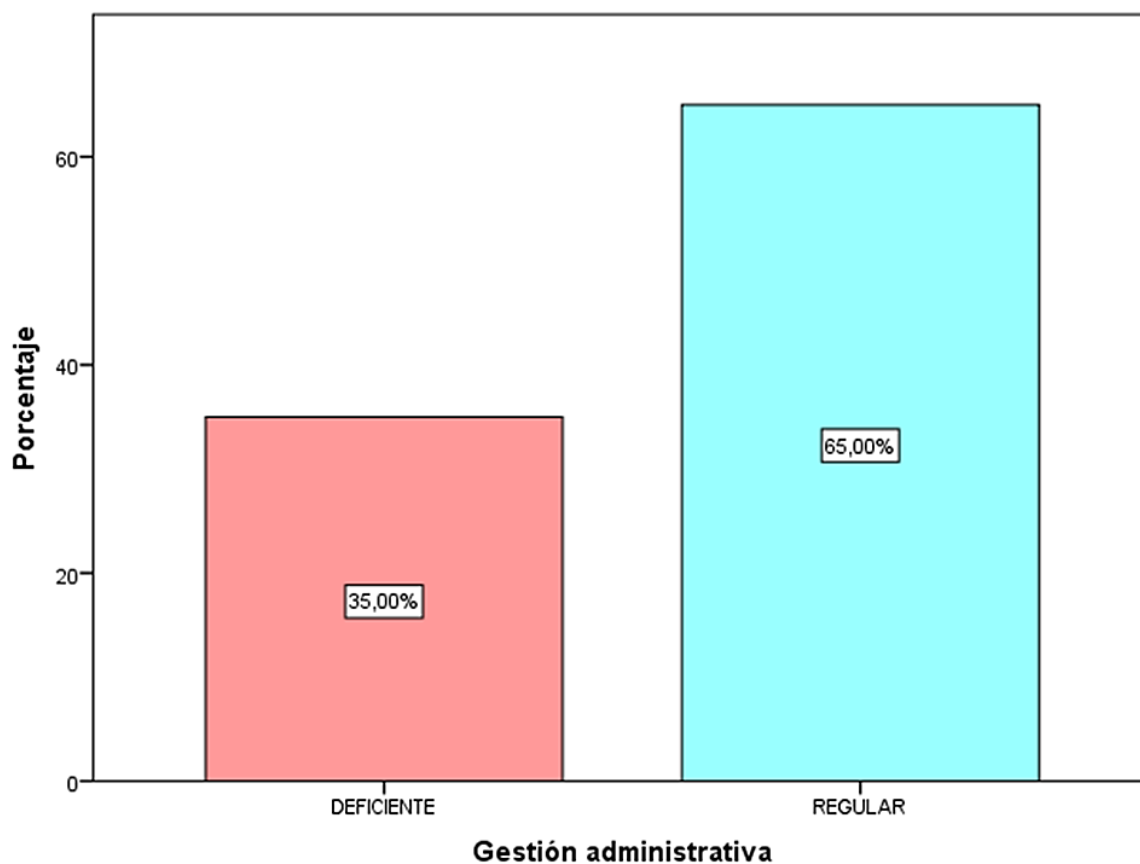


Figura 1. Niveles de gestión administrativa

Se observa en la percepción de la gestión administrativa en niveles y porcentajes, la existencia de 35% de la percepción en el nivel deficiente, también queda en evidencia que se percibe por más de la mitad en un nivel regular con 65%.

Tabla 6

Frecuencias de los niveles de planeación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	8	13.3	13.3	13.3
	39	65.0	65.0	78.3
	13	21.7	21.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

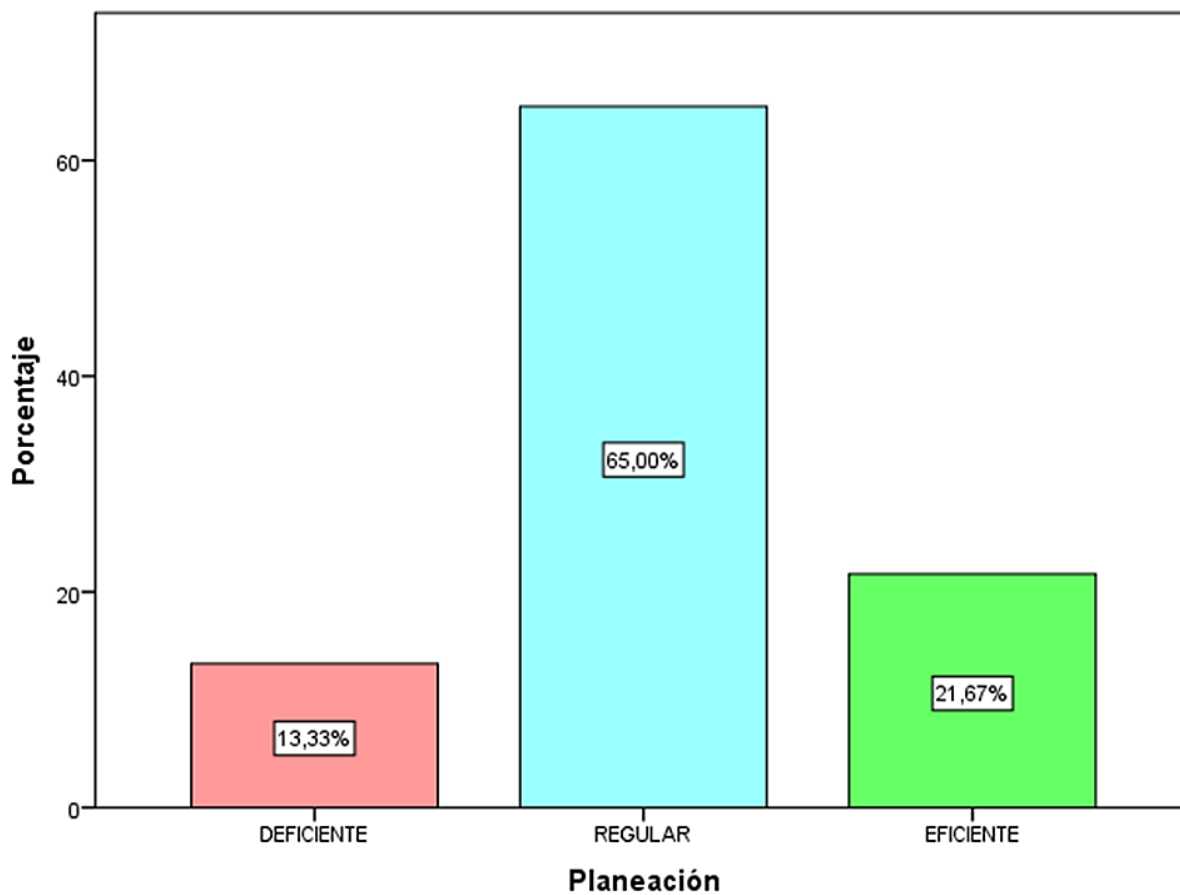


Figura 2. Niveles de planeación

Se observa en la percepción de la dimensión planeación en niveles y porcentajes, la existencia de 13,33% de la percepción en el nivel deficiente, también queda en evidencia que se percibe por más de la mitad en un nivel regular con 65% y de 21,67% en el nivel eficiente.

Tabla 7

Frecuencias de los niveles de organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	18.3	18.3
	Regular	35	58.3	76.7
	Eficiente	14	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0

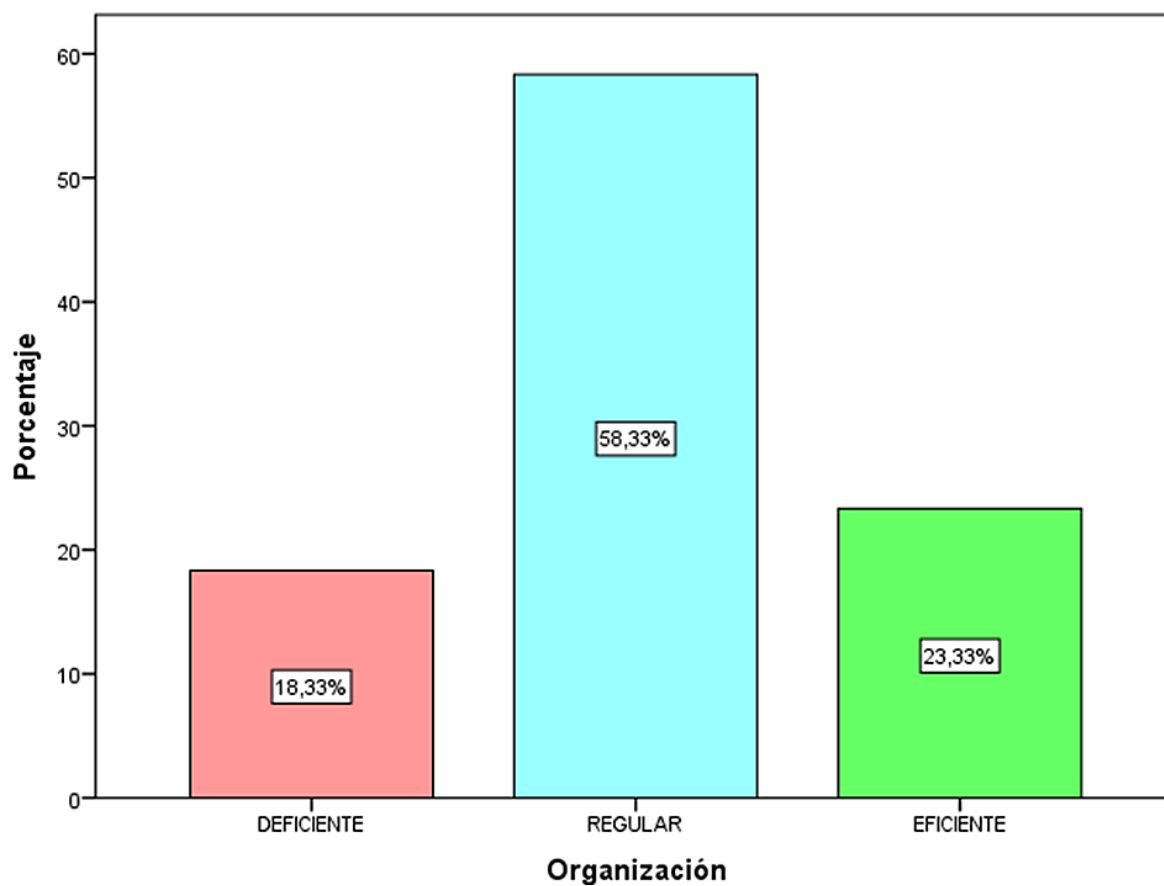


Figura 3. Niveles de organización

Se observa en la percepción de la dimensión organización en niveles y porcentajes, la existencia de 18,33% de la percepción en el nivel deficiente, también queda en evidencia que se percibe por más de la mitad en un nivel regular con 58,33% y de 23,33% en el nivel eficiente.

Tabla 8

Frecuencias de los niveles de dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	13	21.7	21.7	21.7
	Regular	28	46.7	46.7	68.3
	Eficiente	19	31.7	31.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

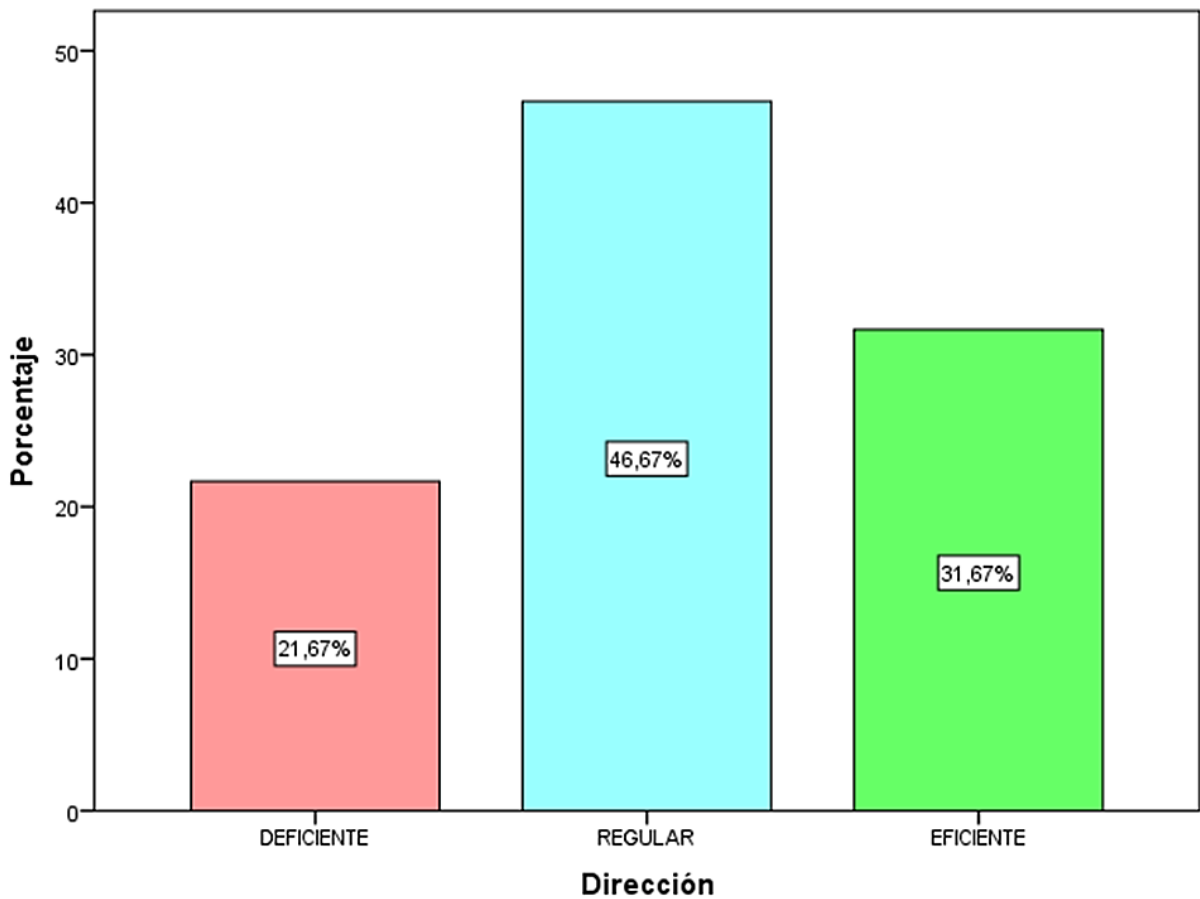


Figura 4. Niveles de dirección

Se observa en la percepción de la dimensión dirección en niveles y porcentajes, la existencia de 21,67% de la percepción en el nivel deficiente, también queda en evidencia que se percibe por cerca de la mitad en un nivel regular con 46,67% y de 31,67% en el nivel eficiente.

Tabla 9

Frecuencias de los niveles de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	18.3	18.3	18.3
	Regular	28	46.7	46.7	65.0
	Eficiente	21	35.0	35.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

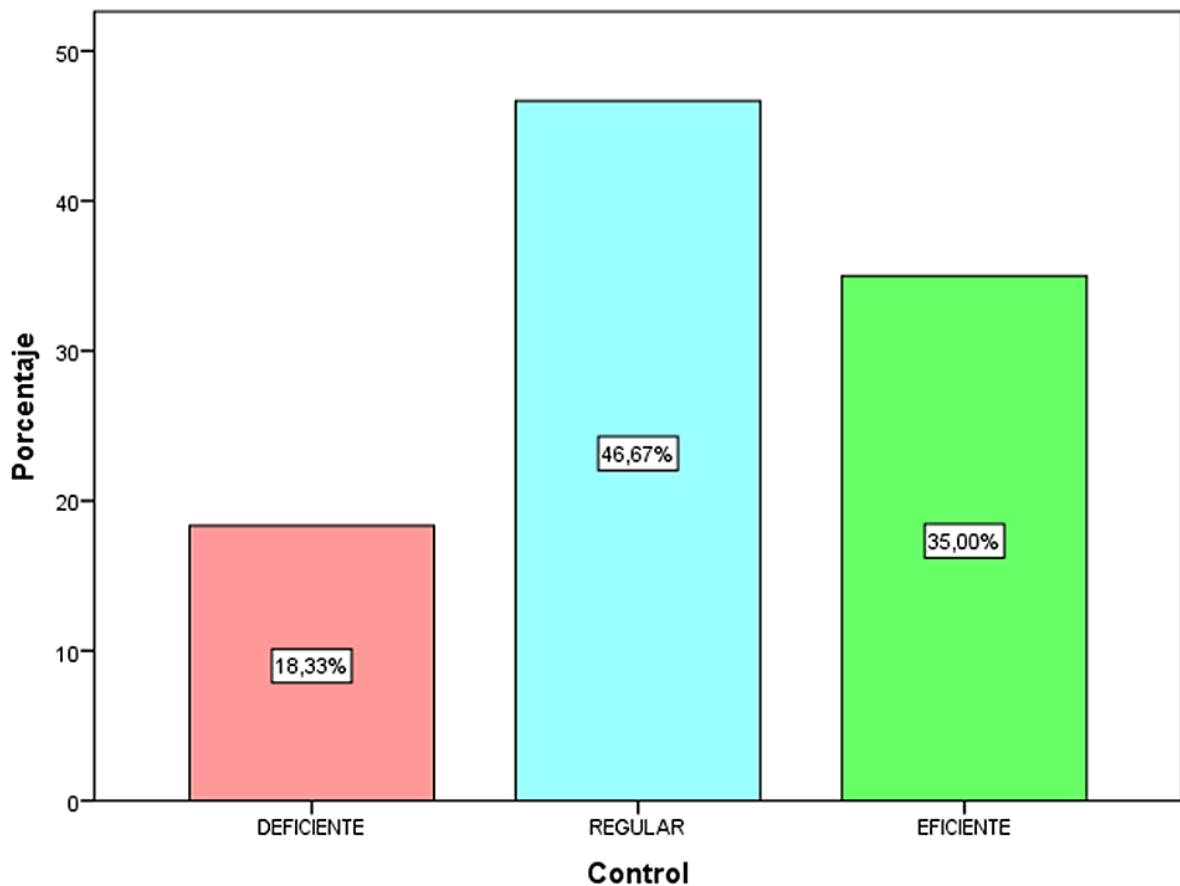


Figura 5. Niveles de control

Se observa en la percepción de la dimensión dirección en niveles y porcentajes, la existencia de 18,33% de la percepción en el nivel deficiente, también queda en evidencia que se percibe por cerca de la mitad en un nivel regular con 46,67% y de 35% en el nivel eficiente.

Tabla 10

Frecuencias de los niveles de calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	13	21.7	21.7	21.7
	Regular	31	51.7	51.7	73.3
	Eficiente	16	26.7	26.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

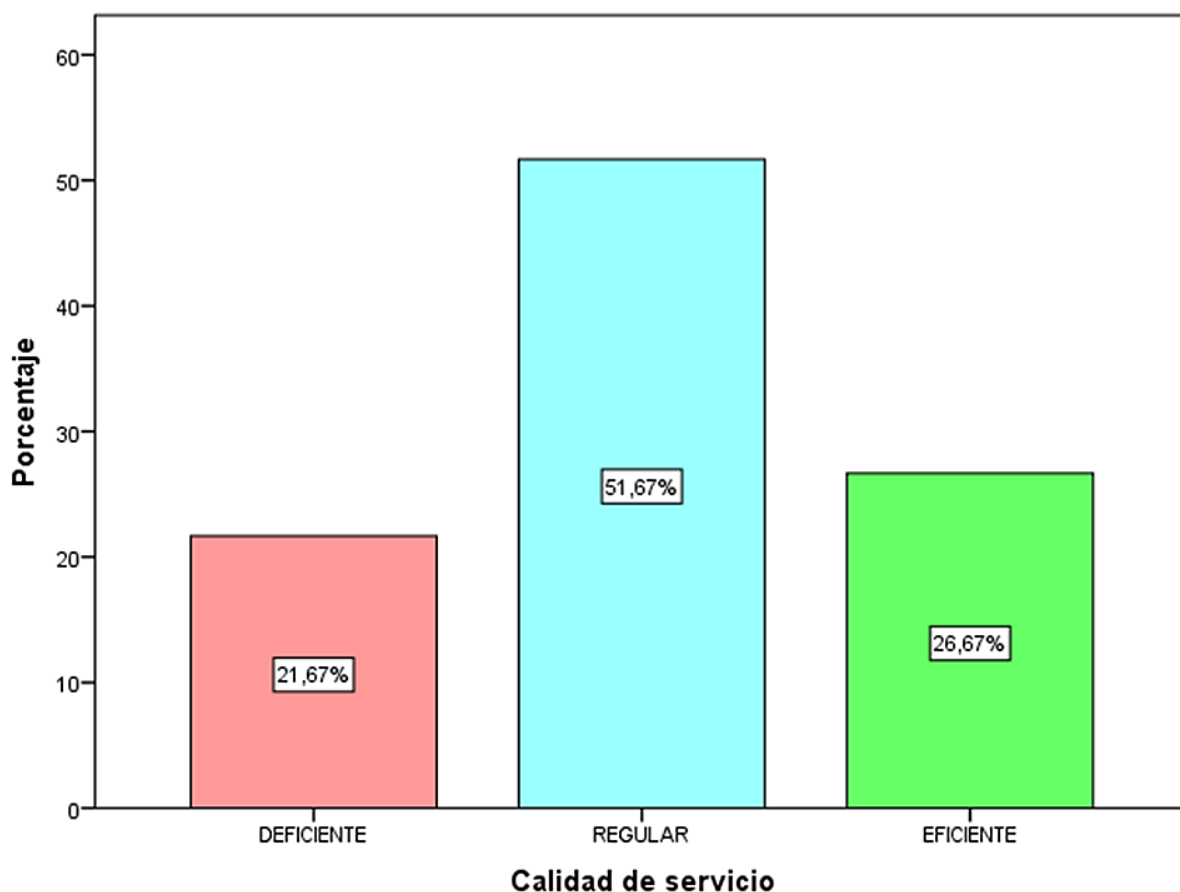


Figura 6. Niveles de calidad de servicio

Se observa en la percepción de la calidad de servicio en niveles y porcentajes, la existencia de 21,67% de la percepción en el nivel deficiente, también queda en evidencia que se percibe por más de la mitad en un nivel regular con 51,67% y de 26,67% en el nivel eficiente.

Resultados inferenciales

Regla de decisión

En el nivel de significancia “p” es menor a 0.05 se rechaza H0,

En el nivel de significancia “p” es mayor a 0.05 se acepta H0

Confianza al 95%, $\alpha=0.05$

Prueba estadística: Rho de Spearman,

Hipótesis general

H0= No existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Órgano de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020.

Hi= Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Órgano de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020.

Tabla 11

Coefficiente de correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio

		Gestión administrativa	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	.055
		Sig. (bilateral)		.678
	Calidad de servicio	N	60	60
		Coefficiente de correlación	.055	1.000
		Sig. (bilateral)	.678	
		N	60	60

El valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.055, siendo una relación positiva y casi nula, con un nivel de significancia de $p=0.678 > 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis nula general al no haber relación significativa.

Hipótesis específica 1

H₀= No existe relación significativa entre la planeación y calidad de servicio en el Órgano de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020.

H_i= Existe relación significativa entre la planeación y calidad de servicio en el Órgano de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020.

Tabla 12

Coefficiente de correlación entre planeación y calidad de servicio

		Planeación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.055
		N	60
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.055
		Sig. (bilateral)	.674
		N	60

El valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.055, siendo una relación positiva y casi nula, con un nivel de significancia de $p=0.674 > 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis específica nula 1 al no haber relación significativa.

Hipótesis específica 2

H₀= No existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio en el Órgano de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020.

H_i= Existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio en el Órgano de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020.

Tabla 13

Coefficiente de correlación entre organización y calidad de servicio

			Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1.000	.013
		Sig. (bilateral)		.919
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.013	1.000
		Sig. (bilateral)	.919	
		N	60	60

El valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.013, siendo una relación positiva y casi nula, con un nivel de significancia de $p=0.919 > 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis específica nula 2 al no haber relación significativa.

Hipótesis específica 3

H0= No existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio en el Órgano de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020.

Hi= Existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio en el Órgano de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020.

Tabla 14

Coefficiente de correlación entre dirección y calidad de servicio

			Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1.000	.046
		Sig. (bilateral)		.727
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.046	1.000
		Sig. (bilateral)	.727	
		N	60	60

El valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.046, siendo una relación positiva y casi nula, con un nivel de significancia de $p=0.727 > 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis específica nula 3 al no haber relación significativa.

Hipótesis específica 4

H0= No existe relación significativa entre el control y calidad de servicio en el Órgano de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020.

Hi= Existe relación significativa entre el control y calidad de servicio en el Órgano de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020.

Tabla 15

Coefficiente de correlación entre control y calidad de servicio

		Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.370
		N	60
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.118
		Sig. (bilateral)	.370
		N	60

El valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.118, siendo una relación positiva y casi nula, con un nivel de significancia de $p=0.370 > 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis específica nula 4 al no haber relación significativa.

IV. Discusión

Los resultados estadísticos demostraron en la presente investigación que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio, con Rho de Spearman $=0.055$ $p=0.678 > 0.05$, aceptando la hipótesis nula de estudio, distando de lo que concluyó Cáceres (2018), pues rechazó la hipótesis nula de su estudio, obteniendo una relación moderada positiva entre gestión administrativa y calidad de servicio en el municipio de Ilo, 2018, con un coeficiente Rho de Spearman $=0.551$, $p=0.00 < 0.05$, siendo que a nivel descriptivo halló a la variable gestión administrativa en 70.8% en nivel bajo, y en el presente estudio dicha variable se ubicó en el nivel regular al 65% de la muestra, por otro lado halló a la calidad de servicio en 40,1% en nivel bajo, mientras que en al presente a 51,67% en nivel regular, demostrando que en ambas instituciones se debe fortalecer actividades vinculadas a la calidad de servicio y la gestión propia.

Los hallazgos inferenciales difieren de Ocampos y Valencia (2016), pues hallaron correlación moderada positiva con un coeficiente de Pearson $=0.559$, $p=0.00 < 0.05$, siendo que nivel descriptivo las variables se hallaron con mayor distribución en nivel de bastante desacuerdo al 38,5% para gestión administrativa y 64.1% en el nivel para la variable calidad de servicio, sin embargo existe mayor coincidencia con Jiménez (2018) pues halló una relación baja entre gestión administrativa y calidad de servicio con un coeficiente Rho de Spearman $=0.296$, $p=0.00$ pero aceptó su hipótesis alterna dado el nivel de significancia, encontró a la variable gestión administrativa en regular al 33,59% y a calidad de servicio al 31,68% en el mismo nivel para la municipalidad de Chincha, como sostiene Alvarado (2001) dados los resultados no se está guiando adecuadamente la totalidad de recursos en las entidades, habiendo de necesidades de fortalecer prácticas diversas.

Contrastando la hipótesis específica 1, se determinó que no existe relación significativa entre planeación y calidad de servicio en el municipio de chancay con un Rho de Spearman $=0.055$, $p=0.674$ por lo que se aceptó la hipótesis nula del trabajo, existiendo ligera semejanza con Cáceres (2018) pues encontró relación positiva baja entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio, con Rho de Spearman $=0,265$, $p=0.001 < 0.05$ y dada la significancia rechazo la hipótesis específica nula, encontró a la dimensión a nivel bajo

al 23% en la municipalidad de Ilo, mientras que planeación fue hallada en nivel regular al 65% en el municipio de Chancay.

V. Conclusiones

Primera, se determinó que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Órgano de Control Institucional del municipio de Chancay, la correlación fue con un valor Rho de Spearman =0.055 el cual indica una correlación nula, con un nivel de significancia de $0.678 > 0.05$ cumpliendo la condición para aceptar la hipótesis nula.

Segunda, se determinó que no existe relación significativa entre la planeación y calidad de servicio en el Órgano de Control Institucional del municipio de Chancay, la correlación fue con un valor Rho de Spearman =0.055 el cual indica una correlación nula, con un nivel de significancia de $0.674 > 0.05$ cumpliendo la condición para aceptar la hipótesis específica nula

Tercera, se determinó que no existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio en el Órgano de Control Institucional del municipio de Chancay, la correlación fue con un valor Rho de Spearman =0.013 el cual indica una correlación nula, con un nivel de significancia de $0.919 > 0.05$ cumpliendo la condición para aceptar la hipótesis específica nula

Cuarta, se determinó que no existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio en el Órgano de Control Institucional del municipio de Chancay, la correlación fue con un valor Rho de Spearman =0.046 el cual indica una correlación nula, con un nivel de significancia de $0.919 > 0.05$ cumpliendo la condición para aceptar la hipótesis específica nula

Quinta, se determinó que no existe relación significativa entre el control y calidad de servicio en el Órgano de Control Institucional del municipio de Chancay, la correlación fue con un valor Rho de Spearman =0.118 el cual indica una correlación nula, con un nivel de significancia de $0.370 > 0.05$ cumpliendo la condición para aceptar la hipótesis específica nula.

VI. Recomendaciones

Primera, el gobierno local de Chancay, debe diagnosticar en conjunto con sus funcionarios, las falencias que afectan la calidad de servicio al ciudadano, más aún en el órgano de control institucional, a fin de promover el adecuado desarrollo de la entidad mitigando riesgos de corrupción y asegurando el cumplimiento normativo de diversas áreas de conocimiento y ejecución del municipio.

Segunda, a los colaboradores sincerar brechas de competencias en general, para el trabajo y sus relaciones interpersonales, a fin de solicitar sus jefes, a través de la gerencia encargada del talento humano, capacitaciones, cursos o talleres, que permitan cerrar dichas brechas, en pos de la mejora continua de la entidad a través de la meritocracia, cumpliendo metas diversas en beneficio del distrito.

Tercera, a los directivos, y funcionarios en general, dividir el trabajo de manera eficiente, considerando el potencial y formación de sus servidores, haciendo que el flujo de trabajo se desarrolle a un ritmo ágil, fortaleciendo ejercicios de planificación para sus recursos materiales y humanos para ejecutar mejor los presupuestos en obtener resultados.

Cuarta, a los habitantes del distrito, fortalecer su ejercicio de participación ciudadana, acudiendo a la unidad orgánica competente del municipio, para acercar instancias de coordinación, y puestas de manifiesto de atención a sus necesidades.

Quinta, a la comunidad académica, investigar más a fondo que variables o herramientas para la gestión están más relacionadas con la calidad de servicio a fin de potenciar en diversas instituciones y lograr mayores índices de satisfacción ciudadana, así como establecer nuevos criterios para medir la variable.

Referencias

- Alvarado, O. (2002). *Gestión educativa. Enfoques y procesos*. Lima: Universidad de Lima
- Armao, R. (2015). *Contribución a la descentralización desde las municipalidades: Diagnostico y propuesta para el caso peruano*. Lima Perú.
- Asensio, P. (2012). *El Libro de la gestión municipal: Claves del éxito para políticos y directivos locales*. España: Ediciones Díaz de Santos
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. (2.^a ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Bernardo, J. & Calderero, J. (2000). *Aprendo a investigar en Educación*. Madrid: RIALP.
- Berry, L., Bennet, D. & Brown, C. (1989). *Calidad de servicio*. Días de Santo, S.A. Madrid
- Bolaños, J. & Bolaños, M. (2013). *MECI y Sistema de Gestión de Calidad: Correspondencia entre MECI y la NTCGP 1000:2009*. México: Editorial Academia Española.
- Barometro de Investigación Sociológicos (2020). *Principales problemas para los españoles*. Recuperado de: <https://www.epdata.es/datos/principales-problemas-espanoles-cis/45>
- Centro Investigación Sociológicas CIS (2020). *La percepción de la política como problema se dispara al 54% y se consolida tras el paro*. Recuperado de: <https://www.rtve.es/noticias/20200130/percepcion-politica-como-problema-se-dispara-54-se-consolida-tras-paro/1997883.shtml>
- Cáceres, L. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29764>

Carro, F. (2012). *La Administración Científica de Frederick W. Taylor: Una lectura contextualizada*. VII Jornada de Sociología de la Universidad Nacional de la Plata
Recuperado de:
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/30887/Documento_completo.pdf?sequence=1

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (8.^a ed.)
México: Mexicana. Recuperado de:
https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato_I._2006_.Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n._7a._ed._._M%C3%A9xico._McGraw_Hill._pp._298

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7.^a ed.).
México. McGraw-Hill.

Contraloría *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República* Ley N° 27785. Recuperado de:
http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf

García, C. (2016). *Calidad del servicio y la atención del servicio al usuario en la biblioteca comunal de Temuco*. (Tesis de maestría). Recuperado de:

Hernández, H. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. Universidad Autónoma del Caribe, Barranquilla, Colombia.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw. Hill
- Huaralinforma (2018). *Contraloría suspende al jefe de la OCI de la municipalidad distrital de Chancay*. Recuperado de: <http://www.huaralinforma.pe/contraloria-suspende-al-jefe-del-oci-de-la-municipalidad-distrital-de-chancay>
- Hoffman, K. & Bateson, J. (2002). *Fundamentos de Marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos*. (2.^a ed.). México: International Thomson Editores S.A.
- Inciarte, A. & Marcano, N. (2006) *Gestión académico-administrativa en la educación básica*. *Revista venezolana de Gerencia (RVG)*, 11(34), 221-243. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29003405.pdf>
- Jiménez, W. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio para el usuario*. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15293>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannicie, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (13.^a ed.). Recuperado de: https://www.academia.edu/38916947/Administracion_Una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2007). *Elementos de Administración: Un enfoque internacional y de innovación* (7.^a ed.). México: McGraw Hill Internacional. Recuperado de: https://www.academia.edu/38391552/Elementos_de_Administracion_-_7ma_Edi.pdf
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Editorial Alfa. Venezuela.
- Ley N° 27972 (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*, Lima: Congreso de la República.

Ley N° 27785 (2002). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República*. Lima: Congreso de la República

Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamento del proceso administrativo* (3.^a ed.). Buenos Aires: Cengage Learning.

Márquez, M. (2016). La gestión administrativa de las empresas agropecuarias de los municipios San Fernando y Biruaca del Estado de Apure en Venezuela. *Revista Mexicana de Agronegocios*. 6(10), 325-335. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/141/14101002.pdf>

Ministerio de economía y finanzas. (2020). *Programa de incentivos a la mejora de la gestión administrativa municipal*. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/incentivos-para-gobiernos-locales-y-regionales/programas-de-incentivos-municipales-a-la-mejora-de-la-gestion-municipal>

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad Sur Colombia, Colombia.

Mora C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*. 10(2), 146-162. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Munch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (2.^a ed.). México: Mexicana.

- Ocampos, L. & Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Es salud-Tumbes, 2016*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithalm, V. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. (Tesis de maestría). Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14850>
- Ministerio de economía y finanzas. (2020). *Alcaldes y quipos de las municipalidades provinciales y distritales participan de talleres del programa de incentivos*, Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/78339-alcaldes-y-equipos-tecnicos-de-las-municipalidades-provinciales-y-distritales-del-pais-participan-de-talleres-del-programa-de-incentivos>
- Playor, S. (2008). *Gestión empresarial*. (3.^a ed.). Lima: Editorial Hemisferio.
- Rodríguez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*. Volumen 82(1), pp.179-200. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Santiago, L. (2016). *La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad de Manabí*. Manabi, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.

- Santana, S. (2016). *La Planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/22999>
- Sosa, P. (2014). *Administración por calidad*. México: Editorial Limusa S.A.
- Stoner, J., Freeman, E. & Gilbert D. (1996). *Administración*. (6.^a ed.). Recuperado de <https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl-pdf#page=3>
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. (14.^a ed.). México, McGraw-Hill Interamericana editores S.A.
- Tamayo y Tamayo, M. (1998). *El proyecto de investigación*. Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior, ICFES. Colombia.
- Toral, R., & Zeta, A. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad nacional de Loja*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/0>
- Tonato, B. (2017). *La calidad de servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014-2016*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.iaen.edu.ec/xmlui/handle/24000/4385>
- Tunque, C. (2018). *Control Interno y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Tacna, 2018*. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34830>

- Tanski, N. (2004). *Administración de las Organizaciones*. Recuperado de:
https://editorial.unam.edu.ar/images/documentos_digitales/Administracion_de_las_organizaciones-Nilda_Tanski.pdf
- Vera, H. (2013). La Función Pública y el reto de la integración Centroamericana. *Revista Centroamericana de Administración Pública*. 64(1), 81-98. Recuperado de:
<https://normasapa.com/como-referenciar-articulos-de-revistas-con-normas-apa/comment-page-19/>
- Ventura, R. (2016). *Manual de gestión municipal*. Santo Domingo-República Dominicana: SISMAP
- Zeithalm, V. (2000). Service quality, Profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 67-85. Recuperado de:
<https://link.springer.com/article/10.1177/0092070300281007>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Título: Gestión administrativa y Calidad de servicio en la Oficina de Control Institucional Municipalidad de Chancay, Lima 2020							
Autor : Blanca Miryam Durán Félix							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y Rango
Problema General ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Organo, de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020	Hipótesis general Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Organo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020	Variable 1 : Gestión administrativa				
			Planeación	- Plan estratégico institucional - Plan operativo institucional - Identificación de acciones específicas, en cumplimiento de actividades	1,2 3,4 5,6	Escala Ordinal Likert Total en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Deficiente 24-55 Regular 56-87 Eficiente 88-120
Organización	- Estructura orgánica - Especialización	7,8 9,10	Totalmente de acuerdo (5)	Eficiente 88-120			
Problemas Específicos ¿Cómo se relaciona la planeación en la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Organo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020?	Objetivos específicos Establecer la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020	Hupótesis específicos Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020			Dirección	- Comunicación entre las áreas correspondientes - Supervisar - Liderazgo - Motivación y trabajo en equipo	11,12 13,14 15,16 17,18
¿Cómo se relaciona la organización en la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Organo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020?	Establecer la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020	Existe relación significativa entre la organización y a calidad de servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020	Control	- Elaboración de desempeño de todos los colaboradores de la entidad pública - Determinación de las metas y estándares - Supervisar los sistemas de la institución y capacitación	19,20 21,22 23,24	Totalmente de acuerdo (5)	Eficiente 88-120
¿Cómo se relaciona la dirección en la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Organo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020?	Establecer la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020	Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020	Variable 2 : Calidad de servicio				
			Fiabilidad	- Brindar servicios en tiempo oportuno - Ofrecer servicios sin margen de error	1,2 3,4 5,6	Escala Ordinal Likert Total en desacuerdo (1) En desacuerdo (2)	Deficiente 30-69 Regular
			Sensibilidad	- Mantener al personal informado referente al tiempo al que será ofrecido los servicios y trámite eficaz de los servicios. - Predisposición absoluta en servicio al usuario	7,8		

¿Cómo se relaciona el control en la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Organo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020?	Establecer la relación que existe entre el control y la calidad de servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020	Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020	Elementos tangibles Seguridad Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Estar preparados en brindar respuesta a los usuarios 9,10 - Servicio rápido en el tiempo acordado con criterio en atenciones a solicitudes 11,12 - Infraestructura moderna 13,14 - Equipos sofisticados actualizados 15,16 - Horario de trabajo acorde al cliente 17,18 - Transmitir confianza 19,20 - Brindar seguridad en relación al cliente y municipio 21,22 - Amabilidad, cortesía hacia los usuarios, conocimiento y entendimiento suficiente del personal 23,24 - Nivel de atención óptimo al usuario 25,26 - Atención de servicio personalizado 27,28 - Relacionarse con el problema o demanda del usuario 29,30 		<ul style="list-style-type: none"> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5) 	70-109 Eficiente 110-150
Nivel - Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticas a utilizar				
Nivel: Descriptivo Correlacional Diseño: No Experimental - transversal Método: Hipotético Deductivo	Población: 60 personal funcionario Tipo de Muestreo: No probabilístico censal o poblacional Muestra: 60 personal funcionario	Variable 1 Gestión Administrativa Técnica : Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Blanca Miryam Durán Félix Año : 2020 Monitoreo : Constante Ambito de aplicación : Centro de labor Forma de administración : Directa Variable 2 Calidad de Servicio Técnica : Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Blanca Miryam Durán Félix Año : 2020 Monitoreo : Constante Ambito de aplicación : Centro de labor Forma de administración : Directa	DESCRIPTIVA : Frecuencias, porcentajes en tablas y figuras INFERENCIAL : La prueba estadística es de análisis de regresión				

Anexo 2: Instrumento que mide gestión administrativa

ENCUESTA

Encuesta sobre Gestión administrativa

Para un estudio titulado : Gestión administrativa y calidad de servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020

INSTRUMENTO : A continuación se presenta un grupo de ítems, lea cuidadosamente, y marque con un aspa (x) cada uno de los 5 puntos de la escala Likert, de acuerdo a su apreciación.

Escala y Valor :

Totalmente en desacuerdo(1) En desacuerdo(2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo(3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
PLANEACIÓN		Total en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La institución en la cual trabajas cuenta con un plan estratégico actualizada					
2	Este plan estratégico se encuentra acorde a las necesidades requeridas para el cumplimiento de actividades					
3	La institución en la que trabajas cuenta con un plan operativo actualizado					
4	Este plan operativo se encuentra acorde a las necesidades requeridas para el cumplimiento de las actividades					
5	Existe conocimientos de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus actividades					
6	La institución proporciona un manual de acciones específicas en cumplimiento de sus actividades					
ORGANIZACIÓN						
7	La estructura orgánica de la entidad influye directamente en el cumplimiento de sus actividades					
8	Es necesario una modificación en la estructura orgánica para mejorar el cumplimiento de los objetivos para mejoras de la gestión					
9	La entidad realiza una correcta distribución de los cargos acorde a las actitudes y habilidades de cada colaborador					
10	Es indispensable que el colaborador tenga acreditada los conocimientos especializados teóricos científicos para el cumplimiento de sus metas					
11	El flujo de información entre las diferentes áreas o unidades de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de las actividades					
12	La comunicación entre las áreas o unidades es limitada a tal punto que comprometa con el desarrollo de sus funciones					
DIRECCIÓN						
13	La entidad realiza constantemente supervisiones de las actividades desarrolladas por el colaborador					
14	Existe objetividad en las supervisiones de las actividades desarrolladas por los colaboradores de la entidad					
15	Existe liderazgo idóneo en la entidad					
16	Es de gran aporte para el desarrollo de las actividades el trabajo del líder en la entidad					
17	La motivación es percibida por el colaborador de la entidad					
18	Demuestra predisposición los colaboradores de la institución para el trabajo en equipo					
CONTROL						
19	El desempeño de las actividades desarrolladas por el colaborador es supervisada periódicamente					
20	Considera necesario las evaluaciones constantes al colaborador					
21	Las metas establecidas están acorde a las necesidades de la entidad					
22	Demuestran actitud y aptitud para el cumplimiento de las metas de la institución					
23	La supervisión de los sistemas usados de la entidad es realizada periódicamente					
24	Se realiza capacitaciones al personal informando cambios en los controles					

ENCUESTA

Encuesta sobre : Calidad de servicio

Para un estudio titulado : Gestión administrativa y calidad de servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020

INSTRUMENTO : A continuación se presenta un grupo de ítems, lea cuidadosamente, y marque con un aspa (x) cada uno de los 5 puntos de la escala Likert, de acuerdo a su percepción

Escala y Valor :

Totalmente en desacuerdo(1) En desacuerdo(2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo(3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
CONFIABILIDAD		Total en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Los servicios brindados al usuario son realizados en tiempo oportuno					
2	Se cumple las expectativas y las percepciones de un buen servicio a los usuarios					
3	Las respuestas a los servicios solicitados por el usuario son adecuados y acorde a sus necesidades					
4	Los servicios brindados con márgenes de error mínimos satisface al usuario					
5	El canal de comunicación con los colaboradores es el adecuado por lo que siempre están informados sobre los servicios brindados					
6	Los problemas de los usuarios son atendida con total eficacia y fiabilidad por el colaborador					
SENSIBILIDAD						
7	Existe predisposición absoluta en servicio al usuario					
8	Usted siente el deseo de auxiliar a los usuario y colaboradores de la entidad					
9	Los trabajadores se encuentran aptos para responder a diversas demandas de los usuarios y colaboradores de la institución					
10	Las interrogantes de los usuarios son cubiertas y satisfactorias sus necesidades					
11	La capacidad de brindar un servicio eficaz en el tiempo pactado es la excelente para el cumplimiento de los objetivos					
12	Existe criterio para atender las solicitudes acorde a un orden de llegada, no dando a lugar el lazo que lo vincula					
ELEMENTOS TANGIBLES						
13	Las condiciones de las instalaciones de la entidad son óptimas para el desarrollo de sus actividades					
14	La buena imagen de las instalaciones de la entidad es percibida a bien por los usuarios					
15	Los equipos de la entidad se encuentran en su óptima actualización y generación					
16	La actualización y el mantenimiento de los equipos se realizan periódicamente					
17	Muestran aceptación al horario establecido el administrado y usuario					
18	El horario de trabajo debe adaptarse a demanda del usuario respetando el marco laboral					
SEGURIDAD						
19	El personal de la entidad transmite la confianza necesaria a los colaboradores					
20	La sólida firmeza con que son atendidas las solicitudes, es satisfactorio para el usuario					
21	El usuario se siente seguro al solicitar los servicios de la entidad municipal					
22	Existe seguridad en sus respuesta por parte de los colaboradores hacia el usuario					
23	La amabilidad es considerada un pilar importante en los servicios brindados por la institución					
24	Los colaboradores cuentan con conocimientos suficientes para el desarrollo de sus actividades					
EMPATIA						
25	Demuestran un nivel de atención óptimo los colaboradores de la institución					
26	Las expectativas de una buena atención, es percibida con la satisfacción de los usuarios					
27	Las atenciones personalizadas de los colaboradores indican una conexión con los problemas de los usuarios					
28	Las atenciones personalizadas son atendidas oportunamente					
29	El colaborador se vincula con el problema del usuario					
30	El usuario percibe la existencia de una empatía por el colaborador de la institución					

Anexo 4: Validación de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION : PLANEACION								
1	La institución a la cual trabajas cuenta con un plan estratégico actualizado	✓		✓		✓		
2	Este plan estratégico se encuentra acorde a las necesidades requeridas para el cumplimiento de actividades	✓		✓		✓		
3	La institución en la que trabajas cuenta con un plan operativo actualizado	✓		✓		✓		
4	Este plan operativo se encuentra acorde a las necesidades requeridas para el cumplimiento de las actividades	✓		✓		✓		
5	Existe conocimientos de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus actividades	✓		✓		✓		
6	La institución proporciona un manual de acciones específicas en cumplimiento de sus actividades	✓		✓		✓		
DIMENSION : ORGANIZACIÓN								
7	La estructura orgánica de la entidad influye directamente en el cumplimiento de sus actividades	✓		✓		✓		
08	Es necesario una modificación en la estructura orgánica para mejorar el cumplimiento de los objetivos para mejoras de la gestión	✓		✓		✓		
09	La entidad realiza una correcta distribución de los cargos acorde a las actitudes y habilidades de cada colaborador	✓		✓		✓		
10	Es indispensable que el colaborador tenga acreditada los conocimientos especializados teóricos científicos para el cumplimiento de sus metas	✓		✓		✓		
11	El flujo de información entre las diferentes áreas o unidades de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de las actividades	✓		✓		✓		
12	La comunicación entre las áreas o unidades es limitada a tal punto que comprometa con el desarrollo de sus funciones	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el contenido del instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Felipe Guizado Oscoco DNI: 31169557

Especialidad del validador: Docente metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

26 de Junio del 2020

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION : DIRECCION								
13	La entidad realiza constantemente supervisiones de las actividades desarrolladas por el colaborador	✓		✓		✓		
14	Existe objetividad en las supervisiones de las actividades desarrolladas por los colaboradores de la entidad	✓		✓		✓		
15	Existe liderazgo idóneo en la entidad	✓		✓		✓		
16	Es de gran aporte para el desarrollo de las actividades el trabajo del líder en la entidad	✓		✓		✓		
17	La motivación es percibida por el colaborador de la entidad	✓		✓		✓		
18	Demuestra predisposición los colaboradores de la institución para el trabajo en equipo	✓		✓		✓		
DIMENSION : CONTROL								
19	El desempeño de las actividades desarrolladas por el colaborador es supervisada periódicamente	✓		✓		✓		
20	Considera necesario las evaluaciones constantes al colaborador	✓		✓		✓		
21	Las metas establecidas están acorde a las necesidades de la entidad	✓		✓		✓		
22	Demuestran actitud y aptitud para el cumplimiento de las metas de la institución	✓		✓		✓		
23	La supervisión de los sistemas usados de la entidad es realizada periódicamente	✓		✓		✓		
24	Se realiza capacitaciones al personal informando cambios en los controles	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : Existe suficiencia en el contenido del instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Felipe Guizado Oscco **DNI:** 31169557

Especialidad del validador: Docente metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Escriba el texto aquí

26 de Junio del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN : CONFIABILIDAD								
1	Los servicios brindados al usuario son realizados en tiempo oportuno	✓		✓		✓		
2	Se cumple las expectativas y las percepciones de un buen servicio a los usuarios	✓		✓		✓		
3	Las respuestas a los servicios solicitados por el usuario son adecuados y acorde a sus necesidades	✓		✓		✓		
4	Los servicios brindados con márgenes de error mínimos satisface al usuario	✓		✓		✓		
5	El canal de comunicación con los colaboradores es el adecuado por lo que siempre están informados sobre los servicios brindados	✓		✓		✓		
6	Los problemas de los usuarios son atendidos con total eficacia y fiabilidad por el colaborador	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN : SENSIBILIDAD								
7	Existe predisposición absoluta en servicio al usuario	✓		✓		✓		
8	Usted siente el deseo de auxiliar a los usuarios y colaboradores de la entidad	✓		✓		✓		
9	Los trabajadores se encuentran aptos para responder a diversas demandas de los usuarios y colaboradores de la institución	✓		✓		✓		
10	Las interrogantes de los usuarios son cubiertas y satisfactorias sus necesidades	✓		✓		✓		
11	La capacidad de brindar un servicio eficaz en el tiempo pactado es la excelente para el cumplimiento de los objetivos	✓		✓		✓		
12	Existe criterio para atender las solicitudes acorde a un orden de llegada, no dando a lugar el lazo que lo vincula	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN : ELEMENTOS TANGIBLES								
13	Las condiciones de las instalaciones de la entidad son óptimas para el desarrollo de sus actividades	✓		✓		✓		
14	La buena imagen de las instalaciones de la entidad es percibida a bien por los usuarios	✓		✓		✓		
15	Los equipos de la entidad se encuentran en su óptima actualización y generación	✓		✓		✓		
16	La actualización y el mantenimiento de los equipos se realizan periódicamente	✓		✓		✓		
17	Muestran aceptación al horario establecido el administrado y usuario	✓		✓		✓		
18	El horario de trabajo debe adaptarse a demanda del usuario respetando el marco laboral	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el contenido del instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Felipe Guizado Oscoco **DNI:** 31169557

Especialidad del validador: Docente metodólogo

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de Junio del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION : SEGURIDAD							
19	El personal de la entidad transmite la confianza necesaria a los colaboradores	✓		✓		✓		
20	La solida firmeza con que son atendidas las solicitudes, es satisfactorio para el usuario	✓		✓		✓		
21	El usuario se siente seguro al solicitar los servicios de la entidad municipal	✓		✓		✓		
22	Existe seguridad en sus respuesta por parte de los colaboradores hacia el usuario	✓		✓		✓		
23	La amabilidad es considerada un pilar importante en los servicios brindados por la institución	✓		✓		✓		
24	Los colaboradores cuentan con conocimientos suficientes para el desarrollo de sus actividades	✓		✓		✓		
	DIMENSION : EMPATIA							
25	Demuestran un nivel de atención optimo los colaboradores de la institución	✓		✓		✓		
26	Las expectativas de una buena atención, es percibida con la satisfacción de los usuarios	✓		✓		✓		
27	Las atenciones personalizadas de los colaboradores indican una conexión con los problemas de los usuarios	✓		✓		✓		
28	Las atenciones personalizadas son atendidas oportunamente	✓		✓		✓		
29	El colaborador se vincula con el problema del usuario	✓		✓		✓		
30	El usuario percibe la existencia de una empatia por el colaborador de la institución	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el contenido del instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Felipe Guizado Oscco **DNI: 31169557**

Especialidad del validador: Docente metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

26 de Junio del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION : PLANEACION La institución a la cual trabajas cuenta con un plan estratégico actualizado	✓		✓		✓		
2	Este plan estratégico se encuentra acorde a las necesidades requeridas para el cumplimiento de actividades	✓		✓		✓		
3	La institución en la que trabajas cuenta con un plan operativo actualizado	✓		✓		✓		
4	Este plan operativo se encuentra acorde a las necesidades requeridas para el cumplimiento de las actividades	✓		✓		✓		
5	Existe conocimientos de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus actividades	✓		✓		✓		
6	La institución proporciona un manual de acciones específicas en cumplimiento de sus actividades	✓		✓		✓		
7	DIMENSION : ORGANIZACIÓN La estructura orgánica de la entidad influye directamente en el cumplimiento de sus actividades	Si	No	Si	No	Si	No	
		✓		✓		✓		
08	Es necesario una modificación en la estructura orgánica para mejorar el cumplimiento de los objetivos para mejoras de la gestión	✓		✓		✓		
09	La entidad realiza una correcta distribución de los cargos acorde a las actitudes y habilidades de cada colaborador	✓		✓		✓		
10	Es indispensable que el colaborador tenga acreditada los conocimientos especializados teóricos científicos para el cumplimiento de sus metas	✓		✓		✓		
11	El flujo de información entre las diferentes áreas o unidades de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de las actividades	✓		✓		✓		
12	La comunicación entre las áreas o unidades es limitada a tal punto que comprometa con el desarrollo de sus funciones	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el contenido del instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Segundo Pérez Saavedra **DNI: 25601051**

Especialidad del validador: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

02 de Julio del 2020

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION : DIRECCION								
13	La entidad realiza constantemente supervisiones de las actividades desarrolladas por el colaborador	✓		✓		✓		
14	Existe objetividad en las supervisiones de las actividades desarrolladas por los colaboradores de la entidad	✓		✓		✓		
15	Existe liderazgo idóneo en la entidad	✓		✓		✓		
16	Es de gran aporte para el desarrollo de las actividades el trabajo del líder en la entidad	✓		✓		✓		
17	La motivación es percibida por el colaborador de la entidad	✓		✓		✓		
18	Demuestra predisposición los colaboradores de la institución para el trabajo en equipo	✓		✓		✓		
DIMENSION : CONTROL								
19	El desempeño de las actividades desarrolladas por el colaborador es supervisada periódicamente	✓		✓		✓		
20	Considera necesario las evaluaciones constantes al colaborador	✓		✓		✓		
21	Las metas establecidas están acorde a las necesidades de la entidad	✓		✓		✓		
22	Demuestran actitud y aptitud para el cumplimiento de las metas de la institución	✓		✓		✓		
23	La supervisión de los sistemas usados de la entidad es realizada periódicamente	✓		✓		✓		
24	Se realiza capacitaciones al personal informando cambios en los controles	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : Existe suficiencia en el contenido del instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Segundo Pérez Saavedra **DNI:** 25

Especialidad del validador:

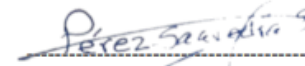
02 de Julio del 2020

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION : CONFIABILIDAD								
1	Los servicios brindados al usuario son realizados en tiempo oportuno	✓		✓		✓		
2	Se cumple las expectativas y las percepciones de un buen servicio a los usuarios	✓		✓		✓		
3	Las respuestas a los servicios solicitados por el usuario son adecuados y acorde a sus necesidades	✓		✓		✓		
4	Los servicios brindados con márgenes de error mínimos satisfacen al usuario	✓		✓		✓		
5	El canal de comunicación con los colaboradores es el adecuado por lo que siempre están informados sobre los servicios brindados	✓		✓		✓		
6	Los problemas de los usuarios son atendidos con total eficacia y fiabilidad por el colaborador	✓		✓		✓		
DIMENSION : SENSIBILIDAD								
7	Existe predisposición absoluta en servicio al usuario	✓		✓		✓		
8	Usted siente el deseo de auxiliar a los usuarios y colaboradores de la entidad	✓		✓		✓		
9	Los trabajadores se encuentran aptos para responder a diversas demandas de los usuarios y colaboradores de la institución	✓		✓		✓		
10	Las interrogantes de los usuarios son cubiertas y satisfactorias sus necesidades	✓		✓		✓		
11	La capacidad de brindar un servicio eficaz en el tiempo pactado es la excelente para el cumplimiento de los objetivos	✓		✓		✓		
12	Existe criterio para atender las solicitudes acorde a un orden de llegada, no dando a lugar el lazo que lo vincula	✓		✓		✓		
DIMENSION : ELEMENTOS TANGIBLES								
13	Las condiciones de las instalaciones de la entidad son óptimas para el desarrollo de sus actividades	✓		✓		✓		
14	La buena imagen de las instalaciones de la entidad es percibida a bien por los usuarios	✓		✓		✓		
15	Los equipos de la entidad se encuentran en su óptima actualización y generación	✓		✓		✓		
16	La actualización y el mantenimiento de los equipos se realizan periódicamente	✓		✓		✓		
17	Muestran aceptación al horario establecido el administrado y usuario	✓		✓		✓		
18	El horario de trabajo debe adaptarse a demanda del usuario respetando el marco laboral	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el contenido del instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Segundo Pérez Saavedra

DNI: 25601051

02 de Julio del 2020

Especialidad del validador: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION : SEGURIDAD								
19	El personal de la entidad transmite la confianza necesaria a los colaboradores	✓		✓		✓		
20	La solida firmeza con que son atendidas las solicitudes, es satisfactorio para el usuario	✓		✓		✓		
21	El usuario se siente seguro al solicitar los servicios de la entidad municipal	✓		✓		✓		
22	Existe seguridad en sus respuesta por parte de los colaboradores hacia el usuario	✓		✓		✓		
23	La amabilidad es considerada un pilar importante en los servicios brindados por la institución	✓		✓		✓		
24	Los colaboradores cuentan con conocimientos suficientes para el desarrollo de sus actividades	✓		✓		✓		
DIMENSION : EMPATIA								
25	Demuestran un nivel de atención óptimo los colaboradores de la institución	✓		✓		✓		
26	Las expectativas de una buena atención, es percibida con la satisfacción de los usuarios	✓		✓		✓		
27	Las atenciones personalizadas de los colaboradores indican una conexión con los problemas de los usuarios	✓		✓		✓		
28	Las atenciones personalizadas son atendidas oportunamente	✓		✓		✓		
29	El colaborador se vincula con el problema del usuario	✓		✓		✓		
30	El usuario percibe la existencia de una empatía por el colaborador de la institución	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el contenido del instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Segundo Pérez Saavedra **DNI: 25601051**

Especialidad del validador: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

02 de Julio del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Autorización para desarrollo de tesis

"Año de la universalización de la salud"



Lima, 03 de Julio del 2020

OFICIO Nro.

SEÑOR:

Dr. CARLOS VENTURO ORBEGOSO

JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO-
CAMPUS LIMA NORTE

LIMA.-

ASUNTO: EL QUE SE INDICA

Tengo el grado de dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo a nombre de la institución, la Organismo de Control Institucional (OCI), Municipalidad Distrital de Chancay y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que la Srta. Blanca Miryam Durán Félix, identificada con DNI N° 40081690 y con código de matrícula N° 7001237838, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, ha sido aceptado para que realice el trabajo de aplicación de instrumento, referente a la tesis, que tiene como título: Gestión administrativa y calidad de servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020, con cargo a presentar los resultados de trabajo en esta institución, derivada a mi área jefatura donde se desarrollará el trabajo de investigación.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente



Anexo 6: Base de datos de la variable gestión administrativa

E	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24
1	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	2
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	4	1	4	2	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
8	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
11	5	5	3	5	5	5	5	1	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
12	4	4	4	4	4	2	4	1	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4
13	2	2	2	2	2	2	2	5	2	4	2	2	2	2	1	3	1	2	2	5	2	2	2	1
14	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
23	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
25	2	4	4	5	4	4	3	4	3	2	4	3	4	2	4	4	3	3	2	4	4	3	2	2
26	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	3
29	4	5	4	4	4	2	2	4	2	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

31	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
33	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
34	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2
35	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
38	1	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
39	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4
40	3	2	1	2	2	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2
41	4	4	4	4	4	1	4	2	2	4	3	4	3	2	2	4	2	3	4	4	4	4	2	2
42	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5
43	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
44	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
46	3	2	3	3	1	2	3	3	1	4	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Anexo 7: Instrumento que mide calidad de servicio

E	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24	ítem 25	ítem 26	ítem 27	ítem 28	ítem 29	ítem 30
1	4	4	2	3	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	2	4	4	4	5	3	2	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	3	4	5	2	5	3	4	3	5	5	4	3	2	4	2	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	1	3	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	1	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	1	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4
10	4	2	4	4	4	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2
11	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	4	1	5	5	4	5	4	3	4	5	4
12	2	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	5	4
13	4	3	3	4	2	2	3	1	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
17	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
18	2	2	5	2	2	2	2	4	1	4	4	2	4	3	2	2	1	5	1	1	1	1	2	5	1	1	1	5	1	1
19	3	1	4	4	2	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	4	2	3	2	4	2	2	2
20	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2
21	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3
22	4	4	3	2	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	2	3	2	5	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	2	4
23	2	2	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	4	4	2	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2
24	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2
25	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
26	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
27	2	1	3	4	3	2	4	4	4	2	1	1	1	4	1	2	3	4	3	4	3	1	4	4	2	1	4	2	4	4
28	4	4	4	4	4	1	2	3	4	5	2	3	1	3	4	5	1	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	4	4	2
29	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	4	3	5	3	3	5	2	4	3	3
30	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5

Anexo 8: Programación en SPSS versión 26

RELIABILITY

```

/VARIABLES=GA01 GA02 GA03 GA04 GA05 GA06 GA07 GA08 GA09 GA10 GA11 GA12 GA13 GA14 GA15 GA16 GA17 GA18 GA19 GA20 GA21 GA22 GA23 GA24
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	24

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Cronbach CS Blanca.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado
 Logaritmo
 Fiabilidad
 Titulos
 Notas
 Conjunto de datos
 Escala: ALL VARI/
 Titulos
 Resumen de
 Estadísticas
 Logaritmo

```

SAVE OUTFILE='C:\Users\Keny\Desktop\mgp 2020\BLANCA\PILOTO CS.sav'
/COMPRESSED.
RELIABILITY
/VARIABLES=CS01 CS02 CS03 CS04 CS05 CS06 CS07 CS08 CS09 CS10 CS11 CS12 CS13 CS14 CS15 CS16 CS17 CS18 CS19 CS20 CS21 CS22 CS23 CS24 CS
25 CS26 CS27 CS28 CS29 CS30
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

→ **Fiabilidad**

[Conjunto_de_datos4] C:\Users\Keny\Desktop\mgp 2020\BLANCA\PILOTO CS.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	30

DATASET ACTIVATE Conjunto de datos3.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Descriptivos Blanca.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Frecuencias
 - Títulos
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuenc
 - Títulos
 - V1
 - D1
 - D2
 - D3
 - D4
 - V2
- Logaritmo
- Frecuencias
 - Títulos
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuenc
 - Títulos
 - VAR GESTIO
 - DIM 1 PLAN
 - DIM 2 ORGAN
 - DIM 3 DIREC
 - DIM 4 CONF
 - VAR CALIDAC
 - Gráfico de barras
 - Títulos
 - VAR GESTIO
 - DIM 1 PLAN
 - DIM 2 ORGAN
 - DIM 3 DIREC
 - DIM 4 CONF
 - VAR CALIDAC

Frecuencias

Estadísticos

	VAR GESTION ADMI	DIM 1 PLAN	DIM 2 ORGAN	DIM 3 DIREC	DIM 4 CONTROL	VAR CALIDAD SER
N	Válido 60	60	60	60	60	60
	Perdidos 0	0	0	0	0	0
Mínimo	1	1	1	1	1	1
Máximo	2	3	3	3	3	3

Tabla de frecuencia

VAR GESTION ADMI

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DEFICIENTE	21	35,0	35,0	35,0
REGULAR	39	65,0	65,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

DIM 1 PLAN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DEFICIENTE	8	13,3	13,3	13,3
REGULAR	39	65,0	65,0	78,3
EFICIENTE	13	21,7	21,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Descriptivos Blanca.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

Válido	DEFICIENTE	8	13,3	13,3	13,3
	REGULAR	39	65,0	65,0	78,3
	EFICIENTE	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

DIM 2 ORGAN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	11	18,3	18,3	18,3
	REGULAR	35	58,3	58,3	76,7
	EFICIENTE	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

DIM 3 DIREC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	13	21,7	21,7	21,7
	REGULAR	28	46,7	46,7	68,3
	EFICIENTE	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

DIM 4 CONTROL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	11	18,3	18,3	18,3
	REGULAR	28	46,7	46,7	65,0
	EFICIENTE	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Descriptivos Blanca.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

REGULAR	35	58,3	58,3	76,7
EFICIENTE	14	23,3	23,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

DIM 3 DIREC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	13	21,7	21,7	21,7
	REGULAR	28	46,7	46,7	68,3
	EFICIENTE	19	31,7	31,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

DIM 4 CONTROL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	11	18,3	18,3	18,3
	REGULAR	28	46,7	46,7	65,0
	EFICIENTE	21	35,0	35,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

VAR CALIDAD SER

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	13	21,7	21,7	21,7
	REGULAR	31	51,7	51,7	73,3
	EFICIENTE	16	26,7	26,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

CORRELACIONES BLANCA.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Titulos
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Titulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Titulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Titulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Titulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Titulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Titulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Titulos
 - Notas
 - Correlaciones

N 60 60

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=D1PLA VARCALSER
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Planeación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,055
		Sig. (bilateral)	.	,674
		N	60	60
Calidad de servicio		Coefficiente de correlación	,055	1,000
		Sig. (bilateral)	,674	.
		N	60	60

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=D2ORG VARCALSER
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

CORRELACIONES BLANCA.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Títulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Títulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Títulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Títulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Títulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Títulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Títulos
 - Notas
 - Correlaciones

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=D2ORG VARCALSER
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,013
		Sig. (bilateral)	.	,919
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,013	1,000
		Sig. (bilateral)	,919	.
		N	60	60

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=D3DIR VARCALSER
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

		Dirección	Calidad de servicio

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

CORRELACIONES BLANCA.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Titulos
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Titulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Titulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Titulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Titulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Titulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Titulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
 - Titulos
 - Notas
 - Correlaciones

NONPAR CORR

```

/VARIABLES=D3DIR VARCALSER
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

	Dirección		Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,046
		N	60
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,046
		Sig. (bilateral)	,727
		N	60

NONPAR CORR

```

/VARIABLES=D4CONT VARCALSER
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

	Control	Calidad de servicio

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

BLANCA DURAN.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	GA01	Numérico	8	0	La institución a...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	GA02	Numérico	8	0	Este plan estra...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	GA03	Numérico	8	0	La institución e...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4	GA04	Numérico	8	0	Este plan opera...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	GA05	Numérico	8	0	Existe conocim...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	GA06	Numérico	8	0	La institución p...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	GA07	Numérico	8	0	La estructura or...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	GA08	Numérico	8	0	Es necesario u...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	GA09	Numérico	8	0	La entidad reali...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10	GA10	Numérico	8	0	Es indispensab...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11	GA11	Numérico	8	0	El flujo de infor...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
12	GA12	Numérico	8	0	La comunicació...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
13	GA13	Numérico	8	0	La entidad reali...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
14	GA14	Numérico	8	0	Existe objetivid...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
15	GA15	Numérico	8	0	Existe liderazg...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
16	GA16	Numérico	8	0	Es de gran apo...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
17	GA17	Numérico	8	0	La motivación e...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
18	GA18	Numérico	8	0	Demuestra pre...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
19	GA19	Numérico	8	0	El desempeño ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
20	GA20	Numérico	8	0	Considera nece...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
21	GA21	Numérico	8	0	Las metas esta...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
22	GA22	Numérico	8	0	Demuestran ac...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
23	GA23	Numérico	8	0	La supervisión ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
24	GA24	Numérico	8	0	Se realiza capa...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
25	GA25	Numérico	8	0	Las acciones de...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

BLANCA DURAN.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
24	GA24	Númérico	8	0	Se realiza capa...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
25	CS01	Númérico	8	0	Los servicios br...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
26	CS02	Númérico	8	0	Se cumple las ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
27	CS03	Númérico	8	0	Las respuestas...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
28	CS04	Númérico	8	0	Los servicios br...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
29	CS05	Númérico	8	0	El canal de co...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
30	CS06	Númérico	8	0	Los problemas ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
31	CS07	Númérico	8	0	Existe predispo...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
32	CS08	Númérico	8	0	Usted siente el ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
33	CS09	Númérico	8	0	Los trabajadores...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
34	CS10	Númérico	8	0	Las interrogant...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
35	CS11	Númérico	8	0	La capacidad d...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
36	CS12	Númérico	8	0	Existe criterio p...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
37	CS13	Númérico	8	0	Las condicione...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
38	CS14	Númérico	8	0	La buena imag...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
39	CS15	Númérico	8	0	Los equipos de...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
40	CS16	Númérico	8	0	La actualizació...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
41	CS17	Númérico	8	0	Muestran acept...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
42	CS18	Númérico	8	0	El horario de tr...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
43	CS19	Númérico	8	0	El personal de l...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
44	CS20	Númérico	8	0	La solida firmez...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
45	CS21	Númérico	8	0	El usuario se si...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
46	CS22	Númérico	8	0	Existe segurida...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
47	CS23	Númérico	8	0	La amabilidad e...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

BLANCA DURAN.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
44	CS20	Númérico	8	0	La solida firmez...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
45	CS21	Númérico	8	0	El usuario se si...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
46	CS22	Númérico	8	0	Existe segura...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
47	CS23	Númérico	8	0	La amabilidad e...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
48	CS24	Númérico	8	0	Los colaborado...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
49	CS25	Númérico	8	0	Demuestran un...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
50	CS26	Númérico	8	0	Las expectativa...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
51	CS27	Númérico	8	0	Las atenciones...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
52	CS28	Númérico	8	0	Las atenciones...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
53	CS29	Númérico	8	0	El colaborador ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
54	CS30	Númérico	8	0	El usuario perci...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
55	D1PLA	Númérico	8	0	Planeación	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
56	D2ORG	Númérico	8	0	Organización	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
57	D3DIR	Númérico	8	0	Dirección	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
58	D4CONT	Númérico	8	0	Control	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
59	VARGESA...	Númérico	8	0	Gestión admini...	Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
60	VARCALSER	Númérico	8	0	Calidad de servi...	Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
61	VARGESTI...	Númérico	8	0	VAR GESTION...	{1, DEFICIE...	Ninguna	15	Derecha	Nominal	Entrada
62	DIM1PLAN	Númérico	8	0	DIM 1 PLAN	{1, DEFICIE...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
63	DIM2ORGAN	Númérico	8	0	DIM 2 ORGAN	{1, DEFICIE...	Ninguna	11	Derecha	Nominal	Entrada
64	DIM3DIREC	Númérico	8	0	DIM 3 DIREC	{1, DEFICIE...	Ninguna	11	Derecha	Nominal	Entrada
65	DIM4CONT...	Númérico	8	0	DIM 4 CONTROL	{1, DEFICIE...	Ninguna	13	Derecha	Nominal	Entrada
66	VARCALID...	Númérico	8	0	VAR CALIDAD ...	{1, DEFICIE...	Ninguna	15	Derecha	Nominal	Entrada
67											
68											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON