



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de atención al ciudadano en
la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

AUTOR: _____

Pantaleón Chapoñan, Hernán (orcid.org/0000-0001-5626-4337)

ASESOR:

Mg. Chicchón Mendoza, Oscar Guillermo (orcid.org/0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios ya que gracias a él estoy culminando mi tesis, también a mi familia porque ellos siempre estuvieron a mi lado para hacer de mí una mejor persona y brindándome el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

Agradecimiento

A todas aquellas personas que me han apoyado durante el desarrollo de mi investigación, con sus sugerencias, críticas que me sirvieron para fortalecer mi tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.1.1. Tipo de Investigación	14
3.1.2. Diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág
Tabla 01. Juicio de expertos	16
Tabla 02. Valores instrumento Alfa de Cronbach	17
Tabla 03. Confiabilidad de instrumentos	17
Tabla 04. Relación entre gestión administrativa y calidad de atención	19
Tabla 05. Relación entre gestión administrativa y empatía	20
Tabla 06. Relación entre gestión administrativa y capacidad de respuesta	21
Tabla 07. Relación entre gestión administrativa y seguridad	22

Índice de figuras

	Pág.
Gráfico 01. Simbología	16

Resumen

Esta investigación buscó determinar la relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021. Se planteó bajo la metodología cuantitativa; fue de nivel descriptivo y tipo correlacional. Se empleó como herramienta los cuestionarios de encuestas, debidamente validados, el instrumento constó de 20 ítems. La población estuvo conformada por 100 usuarios de la entidad estudiada. Los resultados de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach dieron valores de 0,898 y 0,936 para gestión administrativa y calidad de atención respectivamente. Se concluyó que la gestión administrativa se relaciona estadísticamente con la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021 (sig. = 0,00; $r = 0,683$), así como con las dimensiones empatía, capacidad de respuesta y seguridad ($r = 0,678$, $0,590$ y $0,606$ respectivamente).

Palabras clave: empatía, capacidad de respuesta, seguridad, procesos administrativos y funciones administrativas.

Abstract

This research sought to determine the significant relationship between administrative management and the quality of citizen care in the Ombudsman's Office in the times of COVID-19, 2021. It was raised under the quantitative methodology; it was of descriptive level and correlational type. Duly validated survey questionnaires were used as a tool; the instrument consisted of 20 items. The population consisted of 100 users of the entity studied. The reliability results using Cronbach's alpha gave values of 0.964 and 0.897 for administrative management and quality of care, respectively. It was concluded that the administrative management is statistically related to the quality of attention to the citizen in the Ombudsman's Office in the times of COVID-19, 2021 (sig. = 0.00; $r = 0.683$), as well as with the dimensions empathy, responsiveness and safety ($r = 0.678, 0.590$ and 0.606 , respectively).

Keywords: empathy, response capacity, security, administrative processes and administrative functions.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, se viene dando la transformación para la mejora de las relaciones entre el aparato estatal y la comunidad con cambios en el órgano estatal, debido a encontrarse en un periodo de transición por las restricciones establecidas por la emergencia sanitaria, pero no resultando conforme lo esperado al producirse relevantes diferencias entre las áreas públicas, como el caso sucedido en España que se observó algunas directrices con dominio; decayendo gradualmente el formato de la producción en serie dirigido al consumo de las masas, presentando mayor posicionamiento toda actividad de servicio y el ingreso predominante en las diferentes actividades financieras, caducando así el modelo de las organizaciones que venía prefiriendo los tecnócratas públicos o privados, correspondiendo darle un empleo óptimo a los recursos tecnológicos como herramientas de apoyo ante el contexto sanitario (Andrieu, 2017).

En el Perú, el brindar un servicio de calidad al ciudadano, viene a formar parte de los fines que persiguen las políticas públicas de gestión administrativa, a pesar de las medidas de confinamiento, pero fortaleciendo el teletrabajo como medio de atención y contacto con los usuarios. La calidad de atención no viene a ser un concepto moderno, pero sí de conceptualización compleja en su realidad concreta que realiza cambios en los paradigmas sociales, los conceptos de competitividad, el valor del cliente, los cambios constantes, la calidad de atención como elemento primordial para lograr fidelizar a su cliente, está construida en la mentalidad del usuario del servicio, basado en conocer la necesidad del cliente en toda su dimensión que supere su expectativa (Gaffar et. al., 2018).

El valor agregado como componente primordial que debe contar toda institución pública y privada es la calidad de atención, representan un indicador de resultado eficiente para el desarrollo y calificación de la institución, en el caso de las instituciones privadas, para la satisfacción y fidelización de sus clientes, generando por consecuencia la mejora en sus ingresos y proyección que alcancen la sostenibilidad en el tiempo de la organización empresarial (Meesala & Paul, 2019).

Un buen servicio al cliente puede llegar a estimar el 60% de la compra de un producto o servicio para los consumidores. Se desprende dicha información del estudio realizado por Global Research Márketing (GRM) & Javier Lauz

Consultores. En la actualidad, las empresas del sector financiero deben considerar como factor relevante a la calidad en atención que brindan y al nivel de satisfacción de sus clientes en el momento que adquieren productos o servicios de la organización empresarial. Dentro de la necesidad de satisfacerlo no sólo corresponderá realizar un seguimiento a los rangos de satisfacción, sino que a su vez corresponderán para definir las necesidades de los clientes para alcanzar y superar sus expectativas con el objetivo de lograr su fidelización con la empresa. Un consumidor satisfecho se convierte en un cliente y/o usuario leal (Vargas, 2019).

En cuanto a la problemática encontrada, por parte de la gestión administrativa se encuentra falencias en la estructura de su funcionamiento para seguir brindando una atención de calidad y oportuna en la defensoría del pueblo, a pesar de haberse dispuesto el confinamiento como medida de protección ante la pandemia del Covid-19; descuidándose aspectos esenciales para el cumplimiento integral de los objetivos institucionales como la empatía, falta de pronta capacidad de respuesta y falta de implementación de herramientas tecnológicas de apoyo en la solución de entrega de documentos y las tecnologías de información y comunicación como medio de contacto con los usuarios, que permita además la comunicación con la implementación de diferentes medios físicos y virtuales transparentes.

En ese contexto se planteó el problema general, ¿De qué manera se relaciona gestión administrativa con la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021?, los problemas específicos, (a) ¿De qué manera se relaciona gestión administrativa con la empatía en la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021?; (b) ¿De qué manera se relaciona gestión administrativa con la capacidad de respuesta en la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021?; y (c) ¿De qué manera se relaciona gestión administrativa con la seguridad de la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021?.

En cuanto a la justificación teórica de la presente indagación, se recopiló información de fuentes acreditadas en la comunidad científica para darle valor acreditable como producto de investigación; en cuanto a la justificación práctica

se llegó a plantear estrategias referidas a solucionar la problemática encontrada en la institución materia de estudio, así como poder determinar aquellas debilidades presentadas en la gestión administrativa debido al progresivo levantamiento de las restricciones sanitarias, por su parte la justificación metodológica, se presentó al aplicar la metodología cuantitativa, práctica en base a las fuentes recurridas de metodólogos reconocidos, así como los instrumentos como las encuestas para la recopilación de información y su procesamiento respectivo.

Con relación al objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021; los objetivos específicos, (a) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la empatía en la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021; (b) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021; y (c) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad de la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021.

Asimismo se planteó la hipótesis general, existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021; las hipótesis específicas; (a) Existe relación directa entre la gestión administrativa y la empatía en la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021; (b) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021; y (c) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad de la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021.

II. Marco teórico

En la presente indagación se recurrió a los antecedentes internacional se tuvo a Pérez (2021), mediante el estudio que tuvo como fin relevante el desarrollo institucional de organizaciones empresariales de España y su relación con la mejora de los procesos administrativos referidos al desempeño laboral; realizó la metodología cuantitativa, correlacional, obtuvo como resultados descriptivos que la muestra encuestada arrojó un 53,1% se desarrolla adecuadamente los procesos administrativos, el 32,9%, opinó que no se desarrolla, llegó a la conclusión la correlación entre el clima organizacional de la institución y su influencia en los procesos administrativos referidos al desempeño laboral alcanzando su optimización.

También, Suarez et. al., (2019), en el artículo científico realizado sobre el desarrollo administrativo y la calidad de la atención presentada en una institución de salud de Ecuador; el fin fue establecer la relación entre la gestión administrativa con una atención de calidad que se desarrolló en una institución de salud; la metodología aplicada fue básica, cuantitativa. Obtuvo como resultados con la prueba no paramétrica mostrando un coeficiente de 0,821 para el desarrollo administrativo y un valor de 0,606 para la calidad de atención, llegó a la conclusión de establecer la relación positiva y significativa en cuanto a la gestión administrativa con su influencia en mejora de la atención de calidad.

Además, Gallegos (2018), en la indagación sobre analizar la influencia del sistema ERP en el desarrollo de la gestión administrativa institucional; tuvo como objetivo establecer el grado de influencia por parte del sistema ERP hacia la gestión administrativa institucional; empleó la metodología descriptiva, cuantitativa; mediante los resultados obtenidos obtuvo en sus resultados estadísticos descriptivos, que el 67,7% de las personas encuestas que la sistematización influye en la gestión administrativa adecuadamente; en cuanto a los resultados estadísticos inferenciales permitió, determinar que el empleo del sistema ERP ha llegado a tener impacto y relación significativa en el desarrollo progresivo de la gestión administrativa institucional.

Asimismo, Díaz (2018), tuvo como objetivo determinar la correlación entre los procesos formativos administrativos con los niveles efectivos de los colaboradores en las programaciones de atención, en Colombia. En cuanto a su metodología fue aplicada, cuantitativa, correlacional; llegó a los resultados

inferenciales de la muestra encuestada el 82% afirmó que se viene implementando la formación administrativa con resultados positivos en cuanto a los niveles de efectividad en los colaboradores; con los resultados inferenciales, llegó a la conclusión de establecer la relación significativa por parte de cada proceso formativo administrativo.

Del mismo modo, Guadalupe et al., (2019), Tuvo como objetivo determinar la relación entre los índices de satisfacción del usuario con la mejora en el servicio de atención al cliente en un centro de emergencia hospitalaria en el Ecuador; el formato metodológico fue básica; obtuvo como resultados descriptivos que el 71,2% de los encuestados afirmaron que ha mejorado su satisfacción por el servicio brindado, llegaron a la conclusión mediante la estadística inferencial con el Rho de Spearman, de establecer la relación entre los indicadores de satisfacción del usuario y la calidad de atención.

Por otro lado, Tamayo & Álvarez (2018), mediante la indagación que tuvo como objetivo, se determine los niveles de rango eficaz que presente el uso de las firmas electrónicas para el desarrollo administrativo; en cuanto a la metodología aplicada fue descriptiva, con enfoque cuantitativo; llegó a los resultados inferenciales de la muestra encuestada el 77,6% afirmó que se viene implementando las herramientas tecnológicas modernas para el desarrollo administrativo con resultados positivos en cuanto a la eficacia de las firmas electrónicas; con los resultados inferenciales, llegó a concluir que existe relación entre estrategias de comunicación y la firma electrónica.

Del mismo modo, Lizardo (2018), indagó sobre la gestión administrativa y los niveles de percepción ciudadana sobre índices de corrupción; empleó la metodología aplicada, cuantitativa; obtuvo como resultados descriptivos que el 69,8% de la muestra encuestada afirmaron una adecuada gestión administrativa, llegaron a la conclusión mediante la estadística inferencial con el Rho de Spearman 0,768 estableciendo la relación significativa entre las estrategias planteadas por la gestión administrativa con los niveles de percepción ciudadana sobre actos de corrupción.

En cuanto a los antecedentes a nivel nacionales, como el de Salamanca (2022), tuvo como objetivo establecer la interrelación entre modernización del estado y calidad de atención al público, empleó la metodología cuantitativa, correlacional; obtuvo como resultados descriptivos que el 48,9% de los

encuestados afirma el buen funcionamiento de la modernización del estado, el 29,7%, opinó que su funcionamiento está en proceso y el 18,2% opinó que no se desarrolla adecuadamente; mediante los resultados estadísticos inferenciales con la aplicación del Rho de Spearman 0,802, llegó a la conclusión que existe relación significativa entre la modernización del estado y la calidad de atención.

Asimismo, Sánchez (2021), referida a los procesos de gestión institucional con la calidad de atención en un programa institucional; el fin fue se establezca la influencia de la gestión institucional en la calidad de atención al público usuario; empleó la metodología cuantitativa, correlacional, básica; obtuvo como resultados descriptivos que el 56,8% de los encuestados afirma el buen desarrollo de la gestión institucional, el 32,9%, opinó que su funcionamiento está en proceso y el 10,0% opinó que no se desarrolla adecuadamente; mediante los resultados estadísticos inferenciales con la aplicación del Rho de Spearman 0,774 llegó a la conclusión, que la gestión administrativa está relacionada directamente con la calidad de atención a los usuarios.

Guevara (2021), realizó el estudio sobre el proceso administrativo y la calidad de atención del personal de enfermería de un centro de salud estatal; el fin relevante se determine la correlación entre los procesos de desempeño administrativo con la calidad de atención; empleó la metodología aplicada, correlacional, de enfoque cuantitativo; obtuvo como resultados estadísticos descriptivos que el 68,3% los entrevistados señalaron que se desarrollan progresivamente adecuado el proceso administrativo hacia la calidad de atención, concluyó con el análisis de la estadística inferencial, determinando el nivel positivo de la relación significativa entre los procesos administrativos con la calidad de atención de los colaboradores de enfermería de un centro de salud.

Se tuvo a Seminario & Delgado (2020), en el artículo científico sobre el proceso para evaluar las estrategias de modernización de la gestión administrativa municipal; tuvo como objetivo relevante determinar los procesos característicos para evaluar teniendo en cuenta la modernización del estado en gestiones municipales; empleó la metodología descriptiva, cuantitativa; en base a los resultados obtenidos mediante mostró un coeficiente de 0,798 para la modernización del estado y 0,706 para el proceso de gestión municipal, dando a conocer que la modernización del estado si influye en los procesos de gestión municipal, llegó a concluir que en su totalidad las investigaciones relacionadas

con las evaluaciones según la modernización del Estado.

Del mismo modo, Calizaya (2020), en el estudio sobre las políticas modernas del estado incidiendo en la gestión administrativa; tuvo como objetivo relevante establecer la incidencia las políticas modernas del estado sobre la gestión administrativa en Tacna; empleó la metodología cuantitativa, correlacional; en los resultados obtuvo un coeficiente de 0,821 para las políticas modernas y un valor de 0,606 para el proceso de la gestión administrativa, encontró que el 78% que con las políticas modernas se está obteniendo mejoras en la gestión administrativa; llegó a la conclusión de establecer la incidencia significativa entre las políticas modernas del estado mediante las informaciones y comunicaciones del municipio de Tacna.

También, Menacho et. al., (2020), en el artículo científico sobre la calidad de atención y la gestión administrativa en una institución de salud; el fin fue se determine la correlación entre calidad de atención y la gestión administrativa; en cuanto a la metodología fue cuantitativa; obtuvo como resultados estadísticos descriptivos que el 68,3% señalaron que se desarrollan la calidad de atención, concluyó con la estadística inferencial, determinando el nivel positivo de la calidad de atención y la gestión administrativa en una institución de salud.

Asimismo, Chicoma (2019), en la indagación cuyo objetivo fue se determine el grado de efectividad que presenta el Sistema Integrado de Gestión Administrativa en una institución administrativa de educación, empleó la metodología aplicada, cuantitativa, correlacional; en cuanto a los resultados obtenidos, el 68,2% afirmaron que se encuentra reduciendo la efectividad de la sistematización administrativa, en tanto el 31,8% que se mantienen; llegó a la conclusión de establecer la mejora eficiente del SIGA con relación a la gestión administrativa de una institución administrativa de educación, mejorando los índices de productividad laboral y de atención institucional.

La teoría administrativa indicada por Chiavenato (2016), está orientada al comportamiento profesional de todos aquellos que tienen que ver con la administración, en cuanto a los fundamentos que respaldan la variable gestión administrativa, se tiene a Hernández (2017), quien precisó que las labores administrativas están dirigidas a precisar los fines que permitan ordenarlos y sean convertidos en acciones debidamente estructuradas a consecuencia de ser manejada e inspeccionada todas las energías empleadas que desarrolla la

organización para obtener óptimos resultados.

Asimismo, Pierto & Therán (2018), precisaron que la gestión administrativa se encuentra en permanente proceso de mejora bajo las estrategias desarrolladas por las instituciones al reconocer como su pilar de crecimiento al recurso administrativo tanto en las instituciones públicas como privadas; que las organizaciones privadas destinan cada vez mayor inversión de capacitaciones para generar mayor productividad de la gestión administrativa.

En el caso de Torres (2019), resaltó el rol protagónico que cumple en toda institución la gestión administrativa, puntualizando entre sus factores determinantes, planteamientos estratégicos enfocados hacia procesos eficientes y su optimización en cuanto al tiempo y costos; lo cual se espera ver reflejado en los indicadores de producción por su eficiencia, calidad y competencia legal; además de beneficios añadidos que involucran la sostenibilidad de la empresa.

Para Fridman (2019), la gestión administrativa involucra los procedimientos desarrollados con el objetivo de sustentar su desarrollo organizacional, que comprenden las fases de planeación, distribución, dirección y revisión; como modelos sólidos que se deben desarrollar como parte de las ciencias administrativas. Pérez & Gonzales (2019), la definieron como aquella gestión que se rige por sistemas aperturados, que se constituyen por cada procedimiento, elemento, subelemento y todo factor esencial para las gestiones que llegan a direccionar, nivelar y hacer viable la mejora de la currícula.

En cuanto a las dimensiones, la dirección es un método ordenado, que ha aceptado el personal administrativo y gerencial para seguir perfeccionando de variadas formas de ejecución de beneficios del mercadeo, materias y equipos para ganar los efectos afincados en un tiempo fijo, analizando constantemente los amparos generales (Ferres, 2018). Lázaro (2018), mostró que la vía presenta la expectativa de lo esquematizado y ordenado. En alcance, la orientación es la competición del grupo administrativo incidiendo en el método de la regencia para propiciar y a ingresar los objetos organizados de la administración.

En cuanto a la dimensión organización, para Andreu (2018), aludió que la estructura tiene por fin adjudicarse los dispositivos y el capital que considere hacer efecto la planeación, y proporcionando la manera como la empresa pretende de llegar al cumplimiento de los fines institucionales. Indudablemente, la distribución tiene la fuerza administrativa; asimismo la exploración de premio

y capital indefectible en tramitar con los emprendimientos y efectos de las sociedades con carácter oficial y personal. El estado óptimo de una organización mantiene la distribución de los encargos y fines expuestos (Collier, 2019).

Mediante el aporte de Laloux (2017), precisó ser el arbitrio que reúne las energías imprescindibles al objetivo de adjudicarse los remates normales, concluyente de forma precisa los efectos, las ocupaciones y rivalidades, la distribución y etapas progresivos precisos, con la disminución de los sistemas y logísticas apresuradas en la ejecución de numerosas influencias.

En cuanto a la dimensión, control, el cuidado para Arques (2018), lo considera como la vigilancia, acompañamiento y tasación del adiestramiento estructural para confirmar y afirmar sí las cometidas realizadas en unanimidad de lo bosquejado y administrado. Presenta la facultad condicionada en la política para guardar a los integrantes en el interior del ideal gustado e impidiendo que se genere algún despego (De Batet, 2018).

Torres (2019), aludió que el examen es un artilugio empleado por la organización empresarial en accionar y acostumar los memoriales con el límite de su besamanos de los fines residentes. Tundidor (2019), agregó que el cuidado crea noticia al arbitrio de aseverar para las actuaciones y disyuntivas se encuentren sujetas a las normas de organización y a las normas estandarizadas dentro de la ley. El cuidado, es el método de verificar el avance de los diferentes emplazamientos o potestades de una colectividad (Hills, 2019).

García (2019), enfatizó que, la orientación tiene el alto voto de examinar en el meollo de las uniones de los regentes con los labradores que se encuentran laborando en una sucursal, sustituyendo para ser acoplado y en singular ingresar el porvenir deseado en un tiempo estimado. El direccionamiento empresarial está sujeto al valor relevante por someterse a los fracasos o éxitos de la fundación específica y gubernamental. Bajo esta perspectiva el direccionamiento es el arbitrio y coeficiente trascendental en avizorar la realización tangible de lo diseñado, empleado en simiente en tomarse puestas y supervisado de práctica paciente en desempeñarse en las organizaciones propuestas, lo cual llega a favorecer al atrevimiento formal de la escolta y corporación. Dado que la gerencia debe de enseñar diaria y permanentemente a los jornaleros, con lo cual se puedan sentirse comprendidos en ellos (Pérez & Gonzales, 2006).

En referencia con Tood (2019), sustentó que, la administración táctica es

la estancia de la gerencia de la variedad de transporte que concentra y manipula los flujos eficaces, proactivos, avance y dispensa de posesiones, mingitorios y cobijo de números alineados entre el entorchado de nacimiento y el grado de gasto con el objetivo de enjugar las peticiones del comensal. Slone & Dittman (2019), concluyeron que el cuidado administrativo comprende la conspiración de encausar los mandatos, el índice coleccionado, la contribución vehicular y la letra del almacenamiento.

Competitividad, Rey & Rey (2018), lo definieron como aquel recurso que tiene una inmensidad de contemplación, considerándolo a partir de la extracción y el abanico de la comitiva. Simboliza la contribución de una organización transformada en su conjunto en contar las fuerzas financieras de las competencias empresariales en la finanza de comerciantes en la cual las habilidades e ideologías se introduzcan de forma desenvuelta en premio de la competencia positiva. Los tipos concluyentes para una pertinente competencia por parte de las organizaciones asociadas a dos condiciones, las encontradas unidas al valor y al costo.

En relación con la variable calidad de servicio se concretó principalmente en la exactitud de conceptos tanto de calidad como de servicio. Respecto a ello, Cuatrecasas, (2017), mostró el grupo de participaciones que muestran los bienes y servicios conseguidos en los métodos fructíferos, detallando como exigencia necesaria lograr el bienestar ante las necesidades demandadas por todos los usuarios. Para la gestión de la calidad, acudimos al aporte del Comité Técnico ISO/TC 176 (2016), precisándolo que se basa en compendios orientados al usuario: resultando el eje principal para desarrollar cada organización empresarial: Liderazgo: se instaure y de desempeño a los principios empresariales. Participación del personal: referir al colaborador preparado en interactuar al cliente y capturar cada requerimiento. (Merino, 2019).

Visión establecida en procedimientos, que se razona el formar las actividades y recursos como un mecanismo del presente período. Enfoque del procedimiento en la gestión, identificar, entender y gestionar las formas que se interrelacionan como una lógica para la contribución con la garantía y validez y que se logren los objetivos trazados por las organizaciones empresariales. El avance continuo: en el desempeño de la cultura organizacional (Vásquez, 2018)

Al referirse a la eficacia en las organizaciones, ésta se estableció para

conducir y operar la organización con mejor alcance, requiriendo ser orientada y prudente de forma ordenada y de forma transparente. En pretender alcanzar el convenio de éxito, se debe efectuar y conservar un uso de orientación que esté planteado con el propósito de optimizar permanentemente su desarrollo considerando las reclamaciones de los interesados. La gestión de una entidad llega a comprender sobre la negociación, de la misma manera los procedimientos de gestión de la institución (Grupo Kaisen, 2016). El obtener una lógica de gestión calificada convirtiéndose en la producción que deban considerar los administradores de la organización.

En relación con otras puntualidades de provecho, se hallaron algunas, no obstante, ninguna aceptada mundialmente. A pesar de que, las explicaciones se disponen a oficios que generalmente son progresivos y conducidos en la pesquisa de adquirir la complacencia de los usuarios. Una de estas precisiones sugiere que: “un beneficio es cualquier trabajo o favor que pueda dedicar a otro y que es esencialmente sutil y no da como resultado la posesión de nada. Su beneficio puede estar o no, vinculada a un provecho material” (Kotler & Bloom, 2016, p. 147).

Cuando hablamos de beneficio, refiriéndose a una gestión o a tareas acumuladas racionalmente sutiles que, por lo general, es desarrollada por la interacción que se origina entre el usuario y el empleado de ministerios, o los capitales, patrimonios físicos, los procesos del proveedor de apoyos, que proporcionan como decisión a los compromisos de los clientes (Grönroos, 2017). La calidad de servicio suele ser un conocimiento un tanto dificultosa de precisar y complicado de medir (Parasuraman et al., 2016); a más, es tratado de ser determinado por varios investigadores.

La propuesta natural de los servicios se tiene a Crosby (2016), afirmando que: “la naturaleza no tiene costo. Los que cuestan dinero resultan ser las que no son de calidad” (p.10). Crosby (2016), expresó cinco mecanismos de la organización para la calidad: Primero, la calidad no se negocia de alarde sino de cumplimiento con las herramientas y profesionalismo. Segundo, hay insuficiencia del concepto de la problemática de calidad. Tercero, economía de calidad, no existiendo dado que es más costoso haciendo perfectamente las acciones desde un comienzo. Cuarto, los costos de calidad como las únicas medidas de servicio. Quinto, el único usual de ocupación es de poco defecto.

La calidad de atención a los usuarios presenta un proceso muy importante porque está relacionado directamente con la experiencia del consumidor, además un servicio de calidad puede influir directamente en los resultados de las organizaciones empresariales, a fin de mejorar y optimizar todos los procesos de relación desde el pre hasta el post servicio (Cardozo, 2021).

Asimismo, las características que presenta un servicio de atención al cliente, al ser un factor que llega a influenciar en la optimización del desarrollo funcional de las empresas, cuyas características propias de esta variable son, el trato amable y personalizado, la rapidez, el asesoramiento, la disponibilidad, el multicanal, la transparencia, el conocimiento del cliente y el servicio, así como la integración.

En cuanto a sus dimensiones, Riveros (2007), definió de forma escueta estos aspectos como: el elemento tangible que acompaña y respalda los servicios, confiabilidad en promedio de manera confiable y esmerada, desplazamiento de respuestas, habilidad en brindar ayuda a cada cliente y facilitar servicios rápidos, seguro e interés mostrado de lado de los colaboradores y su capacidad para inspirar confianza, empatía o cuidado personal para cada cliente.

En el caso de la dimensión elemento tangible, Zeithaml et al. (2009), definida del estado presencial física de infraestructuras, equipos, personas y medios. Los que vienen a transmitir perfiles físicos o visuales que lleguen a brindar servicios los cuales resulten necesario para que el cliente al ser empleado pueda juzgar su calificación. Del mismo modo, destacan en cada organización de servicio se debe realizar el desarrollo de cada estrategia que se enfoquen en perceptibles, como la elección de equipos, consideración de inscripción de tecnologías innovadoras, amplia comunicación con todos los empleados a través de documentos internos, mantenimiento de buenas relaciones entre empresa-cliente.

Para la dimensión capacidad de respuesta Zeithaml & col. (2009), Determinan qué tan sensibles son los miembros de la organización al cliente. Proporcione un servicio de atención al cliente rápido para su pedido, ya sea una pregunta, queja, problema o solicitud de servicio. Para las compañías de seguros, la sensibilidad de cómo tratan a los clientes juega un papel importante en la determinación de quién está involucrado en un plan de seguridad

determinado.

Asimismo, la dimensión fiabilidad la definen Zeithaml & col. (2009), de la capacidad para realizar servicios prometidos de forma fiable y precisa. Esto representa proporcionar servicios iniciales. Teniéndose incluido los componentes para que el cliente descubra la eficiencia y la experiencia organizacional. Al referirse a la capacidad de brindar el servicio prometido con cuidado y confiabilidad, es decir, el servicio es principalmente bien entregado y la empresa cumple con las promesas que ha hecho. Esto se relaciona con: la corrección del pago, que el servicio se entregue dentro del tiempo especificado en el diseño del servicio, entre otras cosas. Esta dimensión suele ser tenida en cuenta por los usuarios, por lo que aparece como uno de los factores más determinantes en su percepción de la calidad de los servicios recibidos.

En cuanto a la dimensión seguridad, se tiene en cuenta las problemáticas presentadas por las personas que acceden a sus servicios de la empresa y está seguro de ser resuelto empleando estrategias de mejor solución. Confidencialidad significa confiabilidad, integridad y honestidad. Es probable que esta dimensión se vuelva más importante para los servicios en los que los clientes se perciben a sí mismos como de alto riesgo o cuando no están seguros de su capacidad para evaluar sus resultados, como los servicios financieros, seguros, corretaje, servicios médicos y legales. Hay organizaciones que, por la naturaleza de sus operaciones, deben esforzarse por generar confianza y lealtad entre sus contactos más importantes (Allen, 2010).

Finalmente, la dimensión empatía, para Zeithaml & col. (2009), tratar al cliente como persona, por ello la atención especial y personal que la empresa brinda a sus clientes. La esencia de la empatía es transmitir al cliente, a través de un trato personal o completo, la idea de ser único y especial. Los clientes quieren sentirse importantes y ser comprendidos por los proveedores de servicios. Por su parte, Rivers (2007) define la empatía como la preocupación personal que una empresa brinda a sus clientes; Es la capacidad de la organización para comprender o captar los problemas de los clientes. La organización, cuando se implementa en este sentido, requiere el desarrollo de un fuerte compromiso con el cliente, conociendo de manera específica las características y requerimientos específicos de la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

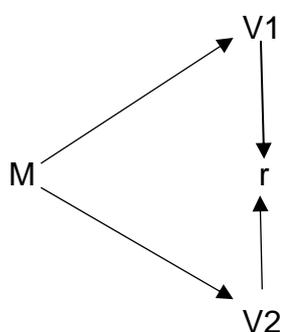
La presente investigación fue básica; por no presentar intensiones aplicativas inmediatas, buscando solamente el desarrollo de los conocimientos científicos existentes. Para ello, Tamayo (2007), señaló a las indagaciones consideradas básicas, presentadas además como denominación de rango teórico, o puro elemental, lo cual al encontrarse finalizado generará una solución no inmediata, presentando aportes con intencionalidad de tener mejoras para los conocimientos teóricos - científicos.

3.1.2 Diseño de investigación

Tuvo el formato no experimental, transaccional, descriptivo, correlacional; debido a que en ningún momento la variable no fue materia de manipulación durante el proceso indagatorio, además, para lograr el conocimiento y se estableció las relaciones de congruencia con las que cuentan las variables de estudio, Escobar et al. (2018), explicaron que es el proceso de carácter sistémico y empírico considerando la característica de variables independientes dejando de ser manipuladas en su estado natural. Estas conjeturas relativas a estados vinculantes de cada variable que llegaron en la ejecución de participantes directas, cuyos enlaces de conexión llegaron a tener observación en el estado que se presentó por su estado encontrado. Estos bosquejos fueron dirigidos en la recuperación de datos informativos en el específico estado, con el espacio de tiempo prioritario.

Figura 1

Simbología



Donde:

M=muestra de estudio

V1= Representación de la gestión administrativa

V2= Representación de la calidad de servicio

r=Relación existente de las variables en estudio.

El nivel del estudio fue descriptivo – correlacional que según (Baena, 2017), sostuvieron que es de tipo descriptivo porque: viene a estar determinada como la descripción de los fenómenos en situaciones manejados por tiempo y espacio en situaciones determinadas y fue correlacional, con la necesidad de buscar se determine el vínculo relacional entre las variables que se estudie bajo el estado primigenio.

3.2. Variables y operacionalización

En cuanto a la definición conceptual de gestión administrativa, se tiene a Chiavenato (2001), señalando que la gestión administrativa radica en demostrar los objetivos de la organización y convertirlos en acción mediante la planificación, organización, dirección y control de las actividades ejecutadas en las diversas áreas y niveles de la institución para conseguir dichos objetivos. Para la definición operacional, se medirá con sus dimensiones planeación, organización y dirección.

En cuanto a la definición conceptual de calidad de servicio, se tiene a Cuatrecasas, (2017), mostró como aquel conjunto de participaciones que presentan los bienes y servicios conseguidos en los métodos fructíferos, detallando como exigencia necesaria lograr el bienestar ante las necesidades demandadas por todos los usuarios. Para la gestión de la calidad, acudimos al aporte del Comité Técnico ISO/TC. Para la definición operacional, se medirá con sus dimensiones empatía, capacidad de respuesta y seguridad. Ver anexo.

3.3. Población muestra y muestreo

La población fue de 100 ciudadanos que asisten a la atención en la Defensoría del Pueblo. Baena (2017), explicó que esta viene a ser la representación universal que comprende en el lugar de estudio que se investigará. La población fue censal, por ser en forma simultánea universo, población y muestra, para lo cual Tamayo (2007), refirió que la muestra censal está conformada por todos los elementos de la investigación al ser tenido en cuenta como población muestral.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Baena (2017), explicó que en el campo de la investigación se cuenta con diferentes alternativas metodológicas y determinada herramienta en el proceso de recaudar informes extraídos de la ejecución del trabajo de campo que corresponde a determinada indagación. La técnica aplicada para cumplir con el objetivo de la investigación, fueron las encuestas que permitieron recabar datos con característica idónea aplicando el instrumento de acuerdo a la metodología de estudio que se empleó.

Baena (2017), explicó al referirse a las encuestas, como una de las técnicas prácticas para su sistematización, debido al orden en su registro, con validez y confiabilidad para la investigación. Como instrumento se empleó el cuestionario de las encuestas llegando a permitir se obtenga data informativa de las dimensiones y variables de cada variable cuantitativa, Baena (2017), explicó con relación a los instrumentos de investigación como aquella estrategia funcional empleada por el autor del estudio para el registro de data que corresponda a cada variable de la investigación.

Tabla 1

Juicio de expertos.

Experto	Grado académico	DNI	Aplicabilidad
Chicchón Mendoza, Oscar Guillermo	Maestro en administración de negocios y relaciones internacionales-MBA	en 08478538 de	Aplicable
Márquez Román, Ángela Viviana	Maestra en gestión pública	09954087	Aplicable
Quecaño Condori, Percy	Maestro en gestión pública	40845858	Aplicable

3.5. Procedimiento

El proceso desarrollado en la etapa de la investigación comprendió el análisis de la literatura existente sobre los temas de estudio, lo cual incluyó

antecedentes, textos y artículos científicos, seguidamente se diseñó una matriz de operacionalización por cada variable, para realizar la elaboración del instrumento que esté adecuado a cada característica de la población y que responda a cada objetivo de la investigación, lo cual permitió demostrar su validación y lado confiable de los mismos, encontrando la validez de contenido por juicio de expertos y se demostró la consistencia interna por medio de la confiabilidad, al aplicarse cada instrumento a la muestra, fueron ordenados y tabulados para finalmente se llevó al software SPSS versión 26.

Para la aplicación de las encuestas, se coordinó con el representante de la defensoría del pueblo mediante el envío una solicitud formal de autorización procediendo aplicarlos de forma física por haber contado con mayor disponibilidad por la flexibilidad de las medidas sanitarias, que permitieron tener acercamiento con las personas que fueron encuestadas. En base a la aplicación del alfa de Cronbach se ha obtenido lo siguiente.

Tabla 2

Valores instrumento Alfa de Cronbach.

Condición	Atención
De -0.01 a 0 De 1.01 a 0.49	No resulta Confiable, confiabilidad baja
De 0,50 al 0,75	Moderada confiable
Del 0,76 al 0,89	Fuerte confiable
De 0,90 al 1,00	Alta confiabilidad

Fuente: Soto Quiroz (2015), Tesis para maestros y doctorados en cuatro pasos.

Tabla 3

Confiabilidad de instrumentos.

	Variables	
	Gestión administrativa	Calidad de atención
Alfa de Cronbach	,898	,936

Fuente: Elaboración propia.

En base a la aplicación del estadístico del Alfa de Cronbach se observa que

existe una fuerte fiabilidad para gestión administrativa (0.898) y alta fiabilidad para calidad de atención (0.936).

3.6. Método de análisis de datos

Baena (2017), precisó que teniendo datos informativos recopilados con el instrumento empleado en la investigación, se procederá a su registro y validación de errores para su interpretación en base al enfoque cuantitativo. Se trasladó la recolección de información a una base de datos en Excel, trabajándolo estadísticamente con el programa SPSS, con el cual se pudo obtener los resultados estadísticos descriptivos e inferenciales, estableciendo los objetivos planteados y comprobando las hipótesis respectivas.

En cuanto al análisis descriptivo estadístico, llegó a realizarse el proceso observable estadístico de los casos que se obtuvo alimentando las tablas de frecuencia y porcentajes con las respectivas gráficas expresadas porcentualmente, gracias al programa SPSS, concluyendo con interpretar los resultados. En cuanto al análisis inferencial, se empleó la prueba Rho de Spearman estableciendo la presentación correlacional entre sus variables.

3.7. Aspectos éticos

Respecto a este ítem, se procedió a la reserva de la identidad de los participantes en la muestra de estudio, para cuya aplicación del cuestionario de encuesta la universidad emitió la solicitud de autorización a la institución materia de investigación. Del mismo modo se tuvo el respeto irrestricto a los autores citados estando referenciado conforme el formato APA 7ma edición, respetando además las normas establecidas. En cuanto al tema de la originalidad del estudio se emitió el reporte del turnitin el cual arrojando como resultado no mayor a 25% de similitud, así como las normas relacionadas a los procesos de las investigaciones bajo las disposiciones del Vicerrectorado de Investigación de la UCV, también se contó con la carta de autorización de la entidad que permitió llevar el nombre de la entidad en el título.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021.

Tabla 4

Niveles de la gestión administrativa y sus dimensiones en la Defensoría del Pueblo en los tiempos de COVID-19.

Niveles	Planificación		Organización		Dirección	
	f	%	f	%	f	%
Ineficiente	4	4.0	9	9.0	6	6.0
Regular	66	66.0	62	62.0	72	72.0
Eficiente	30	30.0	29	29.0	22	22.0
TOTAL	100	100	100	100	100	100

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario, elaboración propia

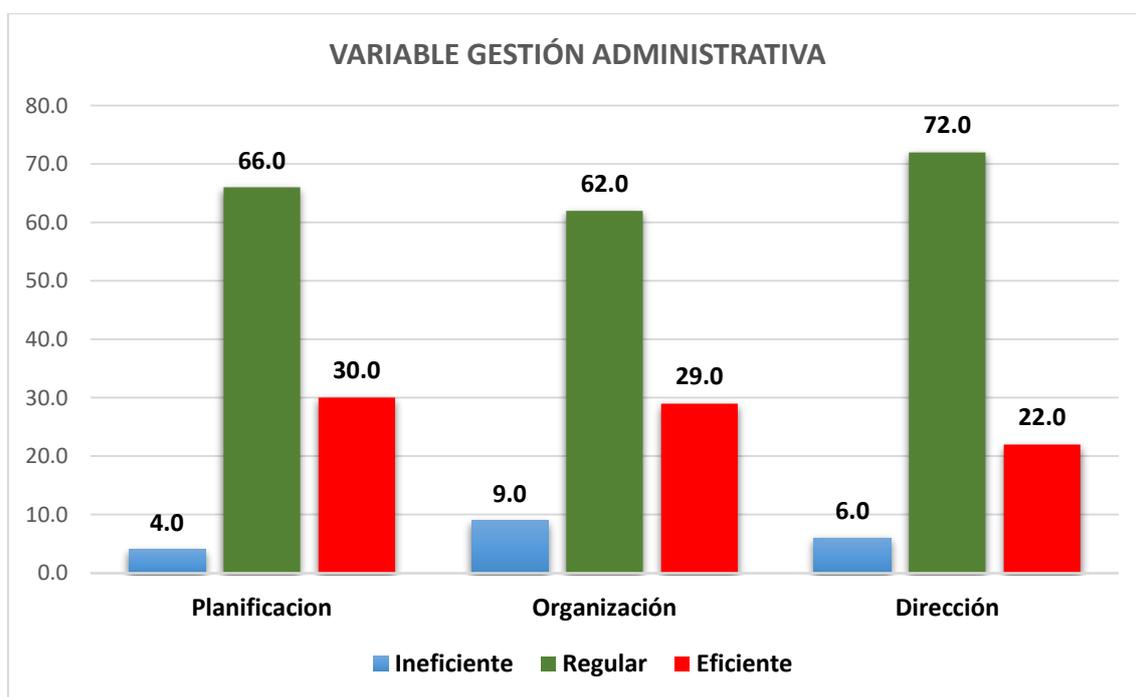


Gráfico 1

Porcentajes de las dimensiones de la gestión administrativa.

Se desprende de la tabla 4 y gráfico 1, los niveles de la gestión administrativa en la defensoría del pueblo. Con relación a la dimensión planificación se aprecia

que de los encuestados el 4.0% la perciben como ineficiente, el 66.0% como regular y el 30.0% como eficiente. Con relación a la dimensión organización se aprecia que de los encuestados el 9.0% la perciben como ineficiente, el 62.0% como regular y el 29.0% como eficiente. Con relación a la dimensión dirección se aprecia que de los encuestados el 6.0% la perciben como ineficiente, el 72.0% como regular y el 22.0% como eficiente.

Tabla 5

Niveles de la calidad de atención al ciudadano y sus dimensiones en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19.

Niveles	Empatía		Capacidad de respuesta		Seguridad	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	2	2.0	1	1.0	3	3.0
Medio	41	41.0	71	71.0	68	68.0
Alto	57	57.0	28	28.0	29	29.0
TOTAL	100	100	100	100	100	100

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario, elaboración propia

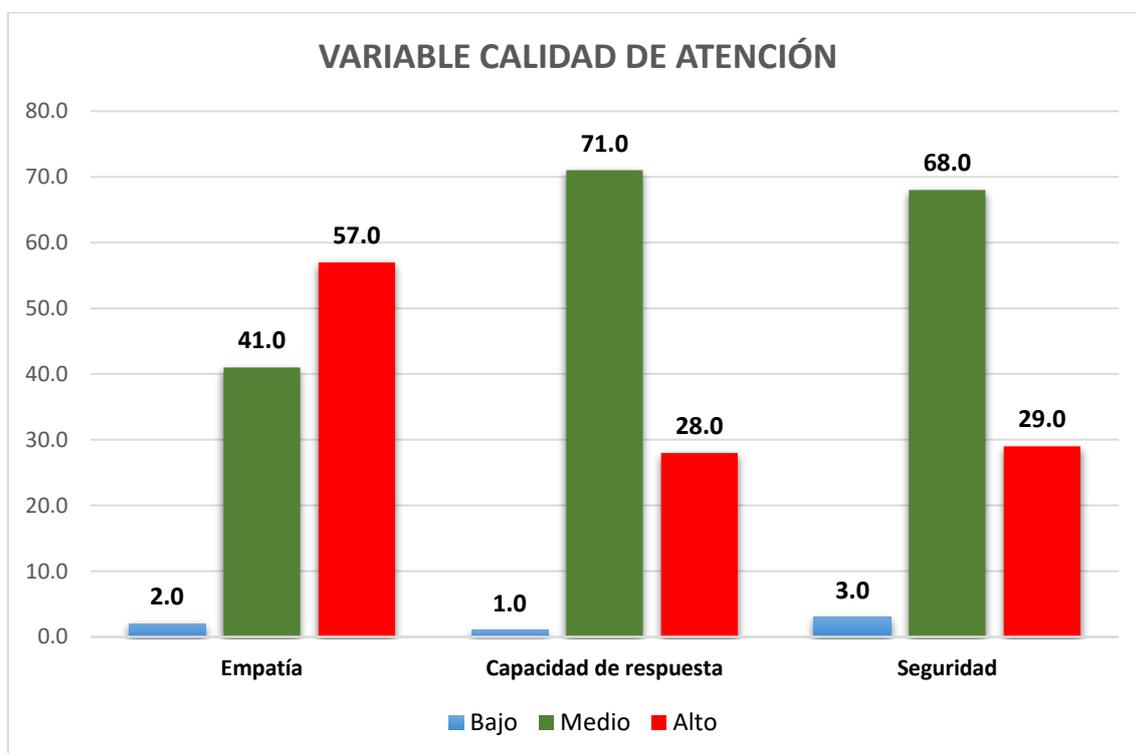


Gráfico 2

Porcentajes de las dimensiones de la gestión administrativa.

Se desprende de la tabla 5 y gráfico 2, los niveles de la calidad de atención al

ciudadano en la defensoría del pueblo. Con relación a la dimensión empatía se aprecia que de los encuestados el 2.0% la perciben con nivel bajo, el 41.0% como medio y el 57.0% alto. Con relación a la dimensión capacidad de respuesta se aprecia que de los encuestados el 1.0% la perciben con nivel bajo, el 71.0% como medio y el 28.0% alto. Con relación a la dimensión seguridad se aprecia que de los encuestados el 3.0% la perciben con nivel bajo, el 68.0% como medio y el 29.0% alto.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021.

H_a: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021.

Tabla 6

Correlación hipótesis general.

		Gestión administrativa	Calidad_de_atención
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente_de_correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,683**
		N	,000
Calidad_de_atención		Coeficiente_de_correlación	100
		Sig. (bilateral)	,683**
		N	100

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

Interpretación: Se desprende de la tabla 6, la correlación positiva moderada entre gestión administrativa y la calidad de atención (Rho de Spearman, 0,683). Además, la significancia bilateral fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) con lo cual se llega a rechazar la hipótesis nula (H₀), aceptando la hipótesis alterna (H_a);.

Prueba de primera hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre gestión administrativa y empatía en la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021.

H_a: Existe relación significativa entre gestión administrativa y empatía en la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021.

Tabla 7

Correlación primera hipótesis específica.

		Gestión administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	Empatía	Coefficiente de correlación	,678**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

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

Interpretación: Se desprende de la tabla 7, la correlación positiva moderada entre gestión administrativa y la empatía en la calidad de atención (Rho de Spearman, 0,678). Además, la significancia bilateral fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) con lo cual se llega a rechazar la hipótesis nula (H₀), aceptando la hipótesis alterna (H_a).

Prueba de segunda hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021.

H_a: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021.

Tabla 8*Correlación segunda hipótesis específica.*

			Gestión administrativa	Capacidad_de_Respuesta
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente_de_correlación	1,000	,590**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Capacidad_de_Respuesta	Capacidad_de_Respuesta	Coeficiente_de_correlación	,590**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación: Se desprende de la tabla 8, la correlación positiva moderada entre gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la calidad de atención (Rho de Spearman, 0,590). Además, la significancia bilateral fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) con lo cual se llega a rechazar la hipótesis nula (H_0), aceptando la hipótesis alterna (H_a).

Prueba de tercera hipótesis específica

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021.

H_a : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021.

Tabla 9*Correlación tercera hipótesis específica.*

			Gestión administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente_de_correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Seguridad	Seguridad	Coeficiente_de_correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación: Se desprende de la tabla 9, la correlación positiva moderada entre gestión administrativa y la seguridad en la calidad de atención (Rho de Spearman, 0,606). Además, la significancia bilateral fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) con lo cual se llega a rechazar la hipótesis nula (H_0), aceptando la hipótesis alterna (H_a).

V. DISCUSIÓN

La finalidad que tuvo la presente fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021, situación que se considera de suma importancia dado que en los últimos años se han venido implementado diferentes estrategias para fortalecer la gestión administrativa en cuanto a la calidad de atención al ciudadano, reflejado en mejorar los indicadores de gestión, en ese sentido al aplicar el Rho de Spearman se obtuvo 0,683, con un nivel de significancia bilateral de 0,000 ($0,000 < 0,05$), lo cual confirma la hipótesis alterna (H_a), existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021; encontrando coincidencia con la investigación de Díaz (2018), sobre la relación entre la formación administrativa y el nivel de efectividad de los colaboradores en las programaciones de las atenciones de Colombia; que obtuvo como resultados que un 67% de percepción positiva media en la gestión administrativa, además presentando una correlación moderada al haber arrojado un valor del Rho de Spearman de 0,565, además le permitió concluir de establecer la relación significativa por parte cada proceso formativo administrativo en los indicadores de niveles de eficiencia de los colaboradores al momento de realizar la programación de atención; lo cual se mostró con indicadores positivos en la gestión administrativa.

Asimismo, con la investigación de Suarez et. al., (2019), sobre el desarrollo administrativo y la calidad de la atención presentada en una institución de salud de Ecuador; que tuvo como resultados valores significativos del desarrollo administrativo con la calidad de atención (31.3%), asimismo, nivel de correlación moderado (Rho de Spearman 0,760), lo que le permitió concluir llegó a la conclusión de establecer la relación positiva y significativa en cuanto a la gestión administrativa con su influencia en mejora de la atención de calidad, habiendo empleado el modelamiento SERVQUAL. Finalmente, se encontró coincidencia con la investigación de Chicoma (2019), en la cual obtuvo una correlación moderada al resultar el Rho de Spearman en 0,762, que le permitió llegar a la conclusión de establecer la mejora eficiente del SIGA con relación a la gestión administrativa de una institución administrativa de educación, por obtener como resultado descriptivo el 66% de respuesta positivas media en la gestión

administrativa, con lo cual se va mejorando los índices de productividad laboral y de atención institucional.

La coincidencia con el sustento teórico, en el caso de Pierto & Therán (2018), precisaron que la gestión administrativa se encuentra en permanente proceso de mejora bajo las estrategias desarrolladas por las instituciones al reconocer como su pilar de crecimiento al recurso administrativo tanto en las instituciones públicas como privadas; siendo por su naturaleza organizacional que las organizaciones privadas destinan cada vez mayor inversión de capacitaciones para generar mayor productividad de la gestión administrativa. Como también el aporte teórico de Fridman (2019), la gestión administrativa involucra los procedimientos desarrollados con el objetivo de sustentar su desarrollo organizacional, que comprenden las fases de planeación, distribución, dirección y revisión; como modelos sólidos que se deben desarrollar como parte de las ciencias administrativas. Pérez & Gonzales (2019), la definieron como aquella gestión que se rige por sistemas aperturados, elásticos, dispuestos y prolongados, que se constituyen por cada procedimiento, elemento, sub elemento y todo factor esencial para las gestiones que llegan a direccionar, nivelar y hacer viable la mejora de la currícula. Se encuentra además coincidencia al referirse a la eficacia en las organizaciones, ésta se estableció para conducir y operar la organización con mejor alcance, requiriendo ser orientada y prudente de forma ordenada y de forma transparente. En pretender alcanzar el convenio de éxito, se debe efectuar y conservar un uso de orientación que esté planteado con el propósito de optimizar permanentemente su desarrollo considerando las reclamaciones de los interesados. La gestión de una entidad llega a comprender sobre la negociación, de la misma manera los procedimientos de gestión de la institución (Grupo Kaisen, 2016). El obtener una lógica de gestión calificada convirtiéndose en la producción que deban considerar los administradores de la organización.

En el caso de la primera hipótesis específica fue existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021; en ese sentido al aplicar el Rho de Spearman, se obtuvo 0,678; presentando una correlación positiva moderada con un nivel de significancia bilateral de 0,000 ($0,000 < 0,05$), lo cual confirma la hipótesis planteada; encontrando coincidencia

con la investigación de Díaz (2018), sobre la relación entre la formación administrativa y el nivel de efectividad de los colaboradores en las programaciones de las atenciones de Colombia; con sus resultados que obtuvo que un 67% tiene la percepción positiva media en la gestión administrativa, y en su resultado inferencial el nivel de correlación fue moderado Rho de Spearman de 0,565, lo cual le permitió llegar a la conclusión de establecer la relación significativa por parte cada proceso formativo administrativo en los indicadores de niveles de eficiencia de los colaboradores al momento de realizar la programación de atención; lo cual se mostró con indicadores positivos en la gestión administrativa, además con la investigación de Sánchez (2021), referida a los procesos de gestión institucional con la calidad de atención en un programa institucional; con sus resultados al obtener que el 67% de la muestra coincidió en tener en nivel regular la calidad de atención, además del resultado inferencial al obtener una correlación moderada (Rho de Spearman 0,666), con lo cual llegó a la conclusión, que la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de atención a los usuarios, mostrando indicadores positivos en la percepción ciudadana del servicio recibido. También con la investigación de Calizaya (2020), sobre las políticas modernas del estado incidiendo en la gestión administrativa; con los resultados obtenidos que llegó a percibir que el 42% consideran adecuadas las políticas modernas aplicada, además encontró una correlación moderada teniendo un Rho de Spearman de 0,590, lo que le permite arribar a la conclusión de establecer la incidencia significativa entre las políticas modernas del estado mediante las informaciones y comunicaciones del municipio de Tacna, en base a los instrumentos aplicados con resultados positivos, así como toda actividad de supervisión llegó a determinar su incidencia significativa en la gestión administrativa del municipio de Tacna.

La coincidencia con el sustento teórico, en el caso de Tood (2019), sustentó que, la administración táctica es la estancia de la gerencia de la variedad de transporte que concentra y manipula los flujos eficaces, proactivos, avance y despensa de posesiones, mingitorios y cobijo de números alineados entre el entorchado de nacimiento y el grado de gasto con el objetivo de enjugar las peticiones del comensal. Slone & Dittman (2019), concluyeron que el cuidado administrativo comprende la conspiración de encausar los mandatos, el índice coleccionado, la contribución vehicular y la letra del almacenamiento. Además

de Hernández (2017), quien precisó que las labores administrativas están dirigidas a precisar los fines que permitan ordenarlos y sean convertidos en acciones debidamente estructuradas a consecuencia de ser elaborado, estructurado, manejado e inspeccionada todas las energías empleadas en los procesos y etapas que desarrolla la organización para obtener óptimos resultados que le permita desarrollares en este mundo competitivo y con capacidad de respuesta ante los requerimientos. Así como en el caso de la dimensión empatía, para Zeithaml & col. (2009), tratar al cliente como persona, por ello la atención especial y personal que la empresa brinda a sus clientes. La esencia de la empatía es transmitir al cliente, a través de un trato personal o completo, la idea de ser único y especial. Los clientes quieren sentirse importantes y ser comprendidos por los proveedores de servicios. Por su parte, Rivers (2007) define la empatía como la preocupación personal que una empresa brinda a sus clientes; Es la capacidad de la organización para comprender o captar los problemas de los clientes. La organización, cuando se implementa en este sentido, requiere el desarrollo de un fuerte compromiso con el cliente, conociendo de manera específica las características y requerimientos específicos de la organización.

En el caso de la segunda hipótesis específica, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021; en ese sentido al aplicar el Rho de Spearman, se obtuvo 0,590; presentando una correlación positiva moderada con un nivel de significancia bilateral de 0,000 ($0,000 < 0,05$), lo cual confirma la hipótesis planteada; encontrando coincidencia con la investigación de Menacho et. al., (2020), sobre la calidad de atención y la gestión administrativa en una institución de salud; que obtuvo como resultados el haber arrojado un valor del Rho de Spearman de 0,680, determinando una correlación moderada al, además le permitió concluir en base a la focalización de recursos realizado por la institución de salud, la correlación positiva significativa de la calidad de atención y la gestión administrativa en una institución de salud. Además con la investigación de Díaz (2018), sobre la relación entre la formación administrativa y el nivel de efectividad de los colaboradores en las programaciones de las atenciones de Colombia; tuvo como resultados un 67% de percepción positiva media en la gestión

administrativa, y en su resultado inferencial fue moderado de correlación, al obtener el Rho de Spearman de 0,565, por lo que llegó a la conclusión de establecer la relación significativa por parte cada proceso formativo administrativo en los indicadores de niveles de eficiencia de los colaboradores al momento de realizar la programación de atención; lo cual se mostró con indicadores positivos en la gestión administrativa. Además, con la investigación de Guadalupe et al., (2019), sobre los indicadores de satisfacción del usuario y la calidad de atención desarrollado en un centro de emergencia hospitalario del Ecuador; obtuvo además un Rho de Spearman de 0,599 que indica una correlación moderada, llegaron a concluir que se estableció la relación positiva significativa entre los indicadores de satisfacción del usuario y la calidad de atención desarrollado en un centro de emergencia hospitalario, lo cual presentó indicadores positivos de satisfacción del usuario por el servicio prestado en el centro de emergencia hospitalario. Asimismo, con la investigación de Suarez et. al., (2019), sobre el desarrollo administrativo y la calidad de la atención presentada en una institución de salud de Ecuador; al obtener valores significativos del desarrollo administrativo con la calidad de atención (31.3%), asimismo, nivel de correlación moderado (Rho de Spearman 0,760), llegó a la conclusión de establecer la relación positiva y significativa en cuanto a la gestión administrativa con su influencia en mejora de la atención de calidad, habiendo empleado el modelamiento SERVQUAL.

La coincidencia con el sustento teórico, en el caso de Torres (2019), resaltó el rol protagónico que cumple en toda institución la gestión administrativa, puntualizando entre sus factores determinantes, planteamientos estratégicos enfocados hacia procesos eficientes y su optimización en cuanto al tiempo y costos; lo cual se espera ver reflejado en los indicadores de producción por su eficiencia, calidad y competencia legal; además de beneficios añadidos que involucrar la sostenibilidad de la empresa. Además, en cuanto a la dirección en la gestión administrativa es un método ordenado, que ha aceptado el personal administrativo y gerencial para seguir perfeccionando de variadas formas de ejecución de posibles y de beneficios del mercadeo, su emanación y manejo oportuno de medios fraternales, materias y equipos para ganar los efectos afincados en un tiempo fijo, analizando constantemente los amparos generales en premio de una contienda distribución de capitales corrientes (Ferres, 2018). Lázaro (2018), mostró que la vía presenta la expectativa de lo esquematizado y

ordenado. En alcance, la orientación es la competición del grupo administrativo incidiendo en el método de la regencia para propiciar y causar los dominados a ingresar los objetos organizados de la administración. Así como coincidencia con el sustento teórico respaldado por la dimensión capacidad de respuesta Zeithaml & col. (2009), la denominan como la sinergia en nivel positivo empleando los esfuerzos en coordinación, en el cual el desenvolvimiento de las voluntades de cada trabajador es más que el aumento de las contribuciones personales. Chiavenato, (2016), expresa que son competencias básicas en forma de (destrezas, conocimientos, rasgos, modos, intereses, bienes u otras características personales) son aquellas condiciones propias básicas para hacer acciones que diferencian el servicio humano. Todo trabajador ha de tener competitividades básicas para ejecutar acciones en la empresa.

En el caso de la tercera hipótesis específica, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en la calidad de atención de una agencia descentralizada de una entidad pública, 2021; en ese sentido al aplicar el Rho de Spearman, se obtuvo 0,606; presentando una correlación positiva moderada con un nivel de significancia bilateral de 0,000 ($0,000 < 0,05$), lo cual confirma la hipótesis planteada; encontrando coincidencia con la investigación de Suarez et. al., (2019), sobre el desarrollo administrativo y la calidad de la atención presentada en una institución de salud de Ecuador; con los resultados obtenidos al obtener valores significativos del desarrollo administrativo con la calidad de atención (31.3%), asimismo, con los resultados inferenciales, nivel de correlación moderado (Rho de Spearman 0,760), lo cual le permitió llegar a la conclusión de establecer la relación positiva y significativa en cuanto a la gestión administrativa con su influencia en mejora de la atención de calidad, habiendo empleado el modelamiento SERVQUAL, además con la investigación de Sánchez (2021), referida a los procesos de gestión institucional con la calidad de atención en un programa institucional; como resultados obtuvo que el 67% de la muestra coincidió en tener en nivel regular la calidad de atención, además con los resultados inferenciales al obtener una correlación moderada (Rho de Spearman 0,666), mediante lo cual llegó a la conclusión, que la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de atención a los usuarios, mostrando indicadores positivos en la percepción ciudadana del servicio recibido. Finalmente, con la investigación de Calizaya (2020), sobre las

políticas modernas del estado incidiendo en la gestión administrativa; con los resultados obtenidos que llegó a percibir que el 42% consideran adecuadas las políticas modernas aplicada, con sus resultados inferenciales encontró una correlación moderada teniendo un Rho de Spearman de 0,590, lo cual le permitió arribar a la conclusión de establecer la incidencia significativa entre las políticas modernas del estado mediante las informaciones y comunicaciones del municipio de Tacna, en base a los instrumentos aplicados con resultados positivos, así como toda actividad de supervisión llegó a determinar su incidencia significativa en la gestión administrativa del municipio de Tacna.

La coincidencia con el sustento teórico, en el caso de Hernández (2017), quien precisó que las labores administrativas están dirigidas a precisar los fines que permitan ordenarlos y sean convertidos en acciones debidamente estructuradas a consecuencia de ser elaborado, estructurado, manejado e inspeccionada todas las energías empleadas en los procesos y etapas que desarrolla la organización para obtener óptimos resultados que le permita desarrollares en este mundo competitivo y con capacidad de respuesta ante los requerimientos. Tood (2019), sustentó que, la administración táctica es la estancia de la gerencia de la variedad de transporte que concentra y manipula los flujos eficaces, proactivos, avance y despensa de posesiones, mingitorios y cobijo de números alineados entre el entorchado de nacimiento y el grado de gasto con el objetivo de enjugar las peticiones del comensal. También, coincidencia con el aporte de Díaz (2018), sobre la relación entre la formación administrativa y el nivel de efectividad de los colaboradores en las programaciones de las atenciones de Colombia; teniendo un 67% de percepción positiva media en la gestión administrativa, con resultado moderado de correlación, al obtener el Rho de Spearman de 0,565 llegó a la conclusión de establecer la relación significativa por parte cada proceso formativo administrativo en los indicadores de niveles de eficiencia de los colaboradores al momento de realizar la programación de atención; lo cual se mostró con indicadores positivos en la gestión administrativa.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En base a los resultados descriptivos se ha determinado que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021.

Segunda: Se determinó que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la empatía en la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021.

Tercera: En base a los resultados obtenidos se determinó que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021.

Cuarta: Se determinó que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la seguridad en la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los responsables administrativos de la defensoría del pueblo, determinar estrategias que fortalezcan los procesos administrativos que permitan mejorar los niveles de la calidad de atención a los usuarios.

Segunda: A las autoridades representantes de la defensoría del pueblo, realizar capacitaciones sobre habilidades blandas a sus colaboradores que tienen el contacto directo con los usuarios.

Tercera: Recomendar a los representantes de la defensoría del pueblo, realizar reuniones participativas periódicas antes del inicio de actividades a fin de orientar el desarrollo de sus habilidades para tener una capacidad de respuesta más adecuada ante el requerimiento de los usuarios.

Cuarta: Se recomienda a los responsables administrativos de la defensoría del pueblo, capacitar y contar con los diferentes canales de comunicación seguros disponibles para los usuarios que permitan mejorar la calidad de atención.

Referencias

- Alexander, A., De Smet, A., Langstaff, M., & Ravid, D. (2021). What employees are saying about the future of remote work. *McKinsey & Company*.
- Althoff, L., Eckert, F., Ganapati, S., & Walsh, C. (2020). The city paradox: Skilled services and remote work.
- Althoff, L., Eckert, F., Ganapati, S., & Walsh, C. (2021). *The geography of remote work* (No. w29181). National Bureau of Economic Research.
- Anderson, D., & Kelliher, C. (2020). Enforced remote working and the work-life interface during lockdown. *Gender in Management: An International Journal*.
- Andreu, R. (2019). *Claves de administración y dirección de empresas en la posglobalización*. Madrid, España: Editorial Delta.
- Arancibia, S., & Seminario, K. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la estación experimental agraria Vista Florida - Instituto Nacional de Innovación Agraria, Chiclayo – 2016*. Universidad Señor de Sipán, Perú, Pimentel. file:///C:/Users/User/Downloads/Arancibia%20Campos%20&%20Seminario%20Villarreal%20(1).pdf
- Baena P. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. ISBN ebook: 978-607-744-748-1 (Tercera edición)
- Balla, P y Lopez, O (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador*. (Tesis Pregrado).
- Barrera, I. e Ysuiza, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de alto amazonas, Loreto 2018*. (Tesis Postgrado).
- Béland, L., Brodeur, A., & Wright, T. (2020). The short-term economic consequences of Covid-19: exposure to disease, remote work and government response.
- Beland, L., Brodeur, A., Haddad, J., & Mikola, D. (2020). Covid-19, family stress and domestic violence: Remote work, isolation and bargaining power.
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1). DOI: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

- Bohorquez, L (2018). *La gestión administrativa y la logística humanitaria en los almacenes de INDECI, Lima 2017.* (Tesis Potgrado). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13479/Boh%C3%B3rquez_LWH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brynjolfsson, E., Horton, J., Ozimek, A., Rock, D., Sharma, G., & TuYe, H. (2020). *COVID-19 and remote work: an early look at US data* (No. w27344). National Bureau of Economic Research.
- Calizaya, P. (2020). El control interno en el área de logística y su incidencia en la gestión administrativa del grifo de la municipalidad distrital de Ciudad Nueva del departamento de Tacna, año 2017.
- Campoverde, F. (2020). Calidad de Servicio al Cliente. Obtenido de Zona Económica: <https://www.zonaeconomica.com/calidad-servicio-cliente>
- Charalampous, M., Grant, C., Tramontano, C., & Michailidis, E. (2019). Systematically reviewing remote e-workers' well-being at work: A multidimensional approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 28*(1), 51-73.
- Chicama, D. (2019). Efectividad del sistema integrado de gestión administrativa (SIGA) en la gestión logística de la UGEL San Ignacio 2018.
- Díaz, O. (2018). Marco general de análisis de la formación logística en Colombia. José María Córdova, 15(19), 237-267. doi:<http://dx.doi.org/10.21830/19006586.80>
- Escobar, A., Rodríguez, M., López, B., Ganchozo, B., Gómez, A. & Ponce, L. (2018). Metodología de la investigación científica (Vol. 15). Ciencias.
- Gaffar, A., Pervin, R., Mahmud, S., (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review.* <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Gallegos, J. (2018). Análisis del aporte de la implementación de un sistema integrado de información "ERP", en el mejoramiento de la gestión administrativa financiera de las empresas. Universidad Andina Simón Bolívar, Escuela de Posgrado. Quito, Ecuador: Área de Gestión. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4953>
- García, Y. (2018). El sistema integrado de gestión administrativa modulo logística (SIGA-ML) y su influencia en las contrataciones públicas del Hospital

- Santa Rosa del distrito de Tambopata-periodo 2016.
- Guevara, S. (2021) Abastecimiento logístico y calidad de atención en enfermería de la unidad de cuidados intensivos, Hospital II-2 Tarapoto, 2021.
- Hernández, Fernández y Batista (2014), *Metodología de la investigación científica*. 6ta. Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Hobbs, T., & Hawkins, L. (2020). The results are in for remote learning: It didn't work. *The Wall Street Journal*.
- Hope, J. (2020). Working from home? Follow these tips for successful remote work. *The Successful Registrar*, 20(3), 9-9.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTROL%20INTER>
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4387/1/barrera_ysuiza.pdf
- Jensen, N., Lyons, E., Chebelyon, E., Bras, L., Ronan, & Gomes, C. (agosto de 2020). Monitoreo visible y trabajo remoto. *Revista de organización y comportamiento económico*, 176, 489-511.
 doi:<https://doi.org/10.1016/j.jebo.2020.05.010>
- KoontzHeinz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2014). *Administracion. Una perspectiva Global y Empresarial*.
https://www.academia.edu/14948370/Administracion_Una_perspectiva_Global_y_Empresarial_FREELIBROS_ORG
- Larson, B., Vroman, S. & Makarius, E. (2020). A guide to managing your (newly) remote workers. *Harvard Business Review*, 18, 1-6.
- Lazaro, J. (2018). *Competencias directivas y habilidades humanas*. Piura, Perú: Editorial Universidad de Piura.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals; Thinking for the future. [Calidad de servicio, satisfacción y fidelización del consumidor en los hospitales; Pensando en el futuro]. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698916305057>.
- Mezones, A. (2020). Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro Ferretería de Frías, año 2020.

- Monteiro, N., Straume, O. & Valente, M. (2019). Does remote work improve or impair firm labour productivity? Longitudinal evidence from Portugal. [NO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf](#)
- Ñaupá, H., Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Ediciones de la U Transversal. Bogotá, Colombia. ISBN 978-958-762-188-4.
- Palacios, A. (2019). *Dirección Estratégica*. (2° Ed.). Cali, Colombia: Editorial ECOE
- Pérez, J. (2021) Abastecimiento de alimentos en el Área Metropolitana de Buenos Aires: interacciones y configuración espacial de los entramados logísticos comerciales en los sectores lácteo y frutihortícola (Tesis de doctorado) <http://hdl.handle.net/10803/671572>
- Popovici, V., & Popovici, A. L. (2020). Remote work revolution: Current opportunities and challenges for organizations. *Ovidius Univ. Ann. Econ. Sci. Ser*, 20, 468-472.
- Roca, S., Molero, M., Montilla, K., Rujano, M., & González, M. (2021). KAVAC: Sistema de gestión de procesos administrativos para la APN. *Conocimiento Libre y Licenciamiento (CLIC)*, (21).
- Samaniego, G. (2017). *Indicadores de gestión administrativa como mecanismo de control en la coordinación de postgrados pucese*. (Tesis Postgrado). <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1068/1/SAMANIEGO%20GARC%C3%8DA%20KARLA%20JOHANNA.pdf>
- Sandoval-Reyes, J., Idrovo-Carlier, S., & Duque-Oliva, E. J. (2021). Remote Work, Work Stress, and Work–Life during Pandemic Times: A Latin America Situation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13), 7069.
- Seclén, L. (2019). *Gestión de la innovación empresarial*. Lima, Perú: Fondo Editorial PUCP
- Silva, R. (2017) *Aplicación de la gestión de inventarios para la mejora del abastecimiento logístico en la empresa pacífico ingeniería construcción y negocios S.A.C., Los Olivos, 2017*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12569>
- Soroui, S. (agosto de 2020). Comprender los impulsores y las implicaciones del trabajo remoto desde la perspectiva local: un estudio exploratorio de la

- dinámica de des / reembección. *Tecnología en la sociedad*.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101328>
- Thompson, B. (2019). The digital nomad lifestyle: (remote) work/leisure balance, privilege, and constructed community. *International Journal of the Sociology of Leisure*, 2(1), 27-42.
- Thorner, V. (2020). *From a Distance*. Obtenido de <https://valentinathoerner.com/from-a-distance-book-remote-leadership/>
- Ticona, I. (2021). Propuesta de implementación de la metodología 5S para la mejora en la calidad de atención al cliente en la agencia Banco Azteca. Puente Piedra, 2020.
- Tituaña, S. (2018). *Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la compañía de transporte escolar y turismo Unipro C.A., año 2017*. (Tesis Postgrado). <http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1591/1/TESIS%20ERWIN%20ROMM%20EL%20TITUA%C3%91A%20SOTALIN.pdf>
- Vargas, H. (2019). Manual de Implementación Programa 5S. Obtenido de Eumed: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/5s/2.pdf>
- Xie, P., Ma, E., & Xu, Z. (2021). Cloud Computing Image Recognition System Assists the Construction of the Internet of Things Model of Administrative Management Event Parameters. *Computational Intelligence and Neuroscience*, 2021.

Anexos

Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad de atención al ciudadano en la Defensoría del Pueblo en tiempos de Covid-19, 2021

Autor: Hernán Pantaleón Chapoñán

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
<p>Problema General: ¿De qué manera se relaciona gestión administrativa con la calidad de atención al ciudadano en la Defensoría del Pueblo en tiempos de Covid-19, 2021?,</p> <p>Problemas específicos ¿De qué manera se relaciona gestión administrativa con la empatía en la calidad de atención al ciudadano en la Defensoría del Pueblo en tiempos de Covid-19, 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona gestión administrativa con la capacidad de respuesta en la calidad de atención al ciudadano en la Defensoría del Pueblo en tiempos de Covid-19, 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona gestión administrativa con la seguridad de la calidad de atención al ciudadano en la Defensoría del Pueblo en tiempos de Covid-19, 2021?</p>	<p>Objetivo principal: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Defensoría del Pueblo en tiempos de Covid-19, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la empatía en la calidad de atención al ciudadano en la Defensoría del Pueblo en tiempos de Covid-19, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta en la calidad de atención al ciudadano en la Defensoría del Pueblo en tiempos de Covid-19, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la seguridad de la calidad de atención al ciudadano en la Defensoría del Pueblo en tiempos de Covid-19, 2021.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Defensoría del Pueblo en tiempos de Covid-19, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre la gestión administrativa y la empatía en la calidad de atención al ciudadano en la Defensoría del Pueblo en tiempos de Covid-19, 2021.</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la calidad de atención al ciudadano en la Defensoría del Pueblo en tiempos de Covid-19, 2021.</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad de la calidad de atención al ciudadano en la Defensoría del Pueblo en tiempos de Covid-19, 2021.</p>	Variable 1: Gestión administrativa						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos		
			D1: Planificación	- Plan estratégico	1-2	(1) Totalmente en desacuerdo	Bajo (20-47)		
				- Plan operativo	3-4				
				- Normativas	5-6			(2) En desacuerdo	Medio (48-73)
				D2: Organización	- MOF			7-8	
			- Coordinación efectiva		9-10			(4) De acuerdo	
			- Ambiente organizacional	11-12					
			D2: Dirección	- Supervisión	13-15	(5) Totalmente de acuerdo			
				- Liderazgo	16-17				
				- Trabajo en equipo	18-20				
			Variable 2: Calidad de atención						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de seguridad	Niveles y rangos		
D1: Empatía	- Trato agradable	1-2	(1) Totalmente en desacuerdo	Bajo (20-47)					
	- Atención personalizada	3-4							
	- Atención oportuna	5-6							
D2: Capacidad de respuesta	- Solución a problemas	7-8			(2) En desacuerdo	Medio (48-73)			
	- Asesoría al ciudadano	9-10			(3) Indiferente				
	- Agilización del trámite	11-12	(4) De acuerdo	Alto (74-100)					
D3: Seguridad	- Eficiencia	13-15							
	- Información transparente	16-17	(5) Totalmente de acuerdo						
	- Personalización de la información	18-20							

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental Transversal</p> <p>Método: Hipotético</p>	<p>Población: 100 usuarios en la Defensoría del Pueblo en tiempos de Covid-19.</p> <p>Tipo de muestreo: Muestra no probabilística.</p> <p>Tamaño de muestra: 100 usuarios en la Defensoría del Pueblo en tiempos de Covid-19.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Técnicas: Observación, Encuesta</p> <p>Instrumentos: Oral, escrita, guía de encuesta</p> <p>Autor: Hernán Pantaleón Chapoñán Año: 2022 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Defensoría del Pueblo Forma de Administración: Directa</p> <hr/> <p>Variable 2: Calidad de atención</p> <p>Técnicas: Observación, Encuesta</p> <p>Instrumentos: Oral, escrita, guía de encuesta</p> <p>Autor: Hernán Pantaleón Chapoñán Año: 2022 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Defensoría del Pueblo Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: Es la rama de la estadística que recolecta, analiza y en donde se caracteriza un conjunto de datos, a través de tablas y gráficos estadísticas de los resultados obtenidos de la base de datos aplicados en el programa Statical Package for the Social Sciences – SPSS-25.</p> <p>INFERENCIAL: Rho de Spearman.</p>

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1: Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
	- Plan estratégico	1-2		
D1: Planificación	- Plan operativo	3-4		
	- Normativas	5-6		
D2: Organización	- MOF	7-8	1) Totalmente en desacuerdo	Bajo (20-47)
	- Coordinación efectiva	9-10	(2) En desacuerdo	
	- Ambiente organizacional	11-12	(3) Indiferente	Medio (48-73)
D3: Dirección	- Supervisión	13-15	(4) De acuerdo	
	- Liderazgo	16-17	(5) Totalmente de acuerdo	Alto (74-100)
	- Trabajo en equipo	18-20		

Fuente: Elaboración propia

Tabla

Operacionalización de la variable 2: Calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
D1: Empatía	- Trato agradable	1-2		
	- Atención personalizada	3-4		
	- Atención oportuna	5-6		Bajo
D2: Capacidad de respuesta	- Solución a problemas	7-8	1) Totalmente en desacuerdo	(20-47)
	- Asesoría al ciudadano	9-10	(2) En desacuerdo	Medio
	- Agilización del trámite	11-12	(3) Indiferente	(48-73)
	- Eficiencia	13-15	(4) De acuerdo	Alto
D3: Seguridad	- Información transparente	16-17	(5) Totalmente de acuerdo	(74-100)
	- Personalización de la información	18-20		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3: Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado (a) colaborador (a), este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la gestión administrativa en la Defensoría del Pueblo en los tiempos de Covid-19.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Nº	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN – PLAN ESTRATEGICO					
1	La gestión administrativa se desarrolla de acuerdo al plan estratégico que rige a la Defensoría del Pueblo					
2	El plan estratégico cumple en la práctica una adecuada gestión administrativa logrando una buena calidad de atención					
	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN –PLAN OPERATIVO					
3	El plan operativo facilita una adecuada calidad de atención al ciudadano					
4	Las actividades diseñada por la administración facilita una adecuada atención al ciudadano					
	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN –NORMATIVAS					
5	Los procesos administrativos se desarrollan cumpliendo las normativas establecidas para lograr una calidad de atención eficiente.					
6	Las normas legales facilitan procesos administrativos eficientes.					
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN-MOF					
7	El manual de organización de funciones influye para brindar una adecuada calidad de atención.					
8	Existe medición de actividades en el manual de organización de funciones para brindar un servicio de calidad.					
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN-COORDINACIÓN EFECTIVA					
9	Una adecuada coordinación efectiva refleja una adecuada calidad de atención al ciudadano en tiempos de Covid-19					
10	Los administradores realizan una adecuada inspección de campo para fortalecer la gestión administrativa hacia una adecuada calidad de atención al ciudadano					
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN-AMBIENTE ORGANIZACIONAL					
11	Considera Ud., que la política de calidad de atención al ciudadano que se ofrece en la Defensoría del Pueblo es adecuada					

12	Considera Ud., que en la Defensoría del Pueblo se desarrollado un adecuado ambiente organizacional para la gestión administrativa					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN-SUPERVISIÓN		VALORACIÓN				
13	Con la modalidad del trabajo remoto se realiza una efectiva labor de supervisión					
14	Se ha implementado políticas de supervisión en la gestión administrativa para que brinden un servicio de calidad.					
15	Los procesos de gestión administrativa supervisados por la Defensoría del Pueblo son adecuados					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN-LIDERAZGO		VALORACIÓN				
16	Existe comunicación entre el administrador y los empleados como base de una excelente gestión administrativa para la atención del ciudadano en la Defensoría del Pueblo					
17	En la Defensoría del Pueblo existe un buen liderazgo para la dirección de actividades en beneficio de la atención al ciudadano en tiempos de Covid-19					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN-TRABAJO EN EQUIPO		VALORACIÓN				
18	Considera Ud., que existe adecuado liderazgo por parte del personal administrativo en la Defensoría del Pueblo en el trabajo en equipo					
19	En la Defensoría del Pueblo se desarrolla un adecuado trabajo en equipo para la dirección de actividades en la calidad de atención al ciudadano en tiempos de Covid-19					
20	Considera Ud., que las jefaturas de cada área se encuentran capacitados para dirigir el trabajo en equipo de los colaboradores en la Defensoría del Pueblo					

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado (a) colaborador (a), este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la calidad de atención en la Defensoría del Pueblo en los tiempos de Covid-19.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Nº	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: EMPATÍA-TRATO AGRADABLE					
1	El desarrollo personal como objetivo de la gestión administrativa, está dirigido pensando en el ciudadano.					
2	Se cuenta con los recursos necesarios para brindar un servicio empático con una buena gestión administrativa.					
	DIMENSIÓN: EMPATÍA-ATENCIÓN PERSONALIZADA					
3	La atención personalizada hacia la atención al cliente es resultado de una gestión administrativa eficiente.					
4	La atención personalizada contribuye a la conducción precisa y de empatía con los usuarios mediante una buena gestión administrativa,					
	DIMENSIÓN: EMPATÍA-ATENCIÓN OPORTUNA					
5	En la Defensoría del Pueblo se desarrolla una gestión administrativa con la atención oportuna en la atención a los usuarios					
6	La atención oportuna en la atención al ciudadano es política que practica el personal de la institución					
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA-SOLUCIÓN A PROBLEMAS					
7	La solución a problemas oportunamente asegura el éxito de la gestión administrativa.					
8	La solución a problemas es una necesidad para afianzar los procesos de gestión					
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA-ASESORIA AL CIUDADANO					
9	La gestión administrativa refleja una buena asesoría y capacidad de respuesta en el servicio de calidad de atención al ciudadano.					
10	La gestión administrativa asesora en todo momentos el desarrollo de los procesos para un adecuado servicio de calidad de atención al ciudadano					
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA-AGILIZACIÓN DEL TRÁMITE					
11	La gestión administrativa en la Defensoría del Pueblo cumple con agilizar los trámites en el desarrollo de los procesos para un adecuado servicio.					
12	La gestión administrativa es indispensable para la agilización de trámites permitiendo un adecuado					

	servicio de calidad de atención al ciudadano.					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD-EFICIENCIA	VALORACIÓN				
13	La gestión administrativa en la Defensoría del Pueblo realiza un servicio eficiente como parte de la calidad de atención al ciudadano					
14	La gestión administrativa en la Defensoría del Pueblo realiza un servicio eficiente que permite mayor confianza al ciudadano.					
15	La gestión administrativa en la Defensoría del Pueblo realiza un servicio rápido en la atención al ciudadano como parte de brindar seguridad en los procesos					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD-INFORMACIÓN TRANSPARENTE	VALORACIÓN				
16	Una adecuada gestión administrativa nos permite brindar una información transparente mejorando la calidad de atención al ciudadano					
17	En la Defensoría del Pueblo se encuentra implementado medios de información transparentes					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD-RESERVA DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO	VALORACIÓN				
18	En la Defensoría del Pueblo como parte de la seguridad se presenta la información de procesos de forma reservada a los requerimientos de los ciudadanos.					
19	La gestión administrativa influye en la reservación de información presentada por los ciudadanos.					
20	En la Defensoría del Pueblo la información es abierta para la ciudadanía como parte de la seguridad en la transparencia de procesos					

Anexo 4

Validación de instrumentos

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	La gestión administrativa se desarrolla de acuerdo con el plan estratégico que rige a la Defensoría del Pueblo	x		x		X		
2	El plan estratégico cumple en la práctica una adecuada gestión administrativa logrando una buena calidad de atención	X		X		X		
3	El plan operativo facilita una adecuada calidad de atención al ciudadano	X		X		X		
4	Las actividades diseñadas por la administración facilitan una adecuada atención al ciudadano	X		X		X		
5	Los procesos administrativos se desarrollan cumpliendo las normativas establecidas para lograr una calidad de atención eficiente.	X		X		X		
6	Las normas legales facilitan procesos administrativos eficientes.	x		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El manual de organización de funciones influye para brindar una adecuada calidad de atención.	X		X		X		
8	Existe medición de actividades en el manual de organización de funciones para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
9	Una adecuada coordinación efectiva refleja una adecuada calidad de atención al ciudadano en tiempos de Covid-19	X		X		X		
10	Los administradores realizan una adecuada inspección de campo para fortalecer la gestión administrativa hacia una adecuada calidad de atención al ciudadano	X		X		X		
11	Considera Ud., que la política de calidad de atención al ciudadano que se ofrece en la Defensoría del Pueblo es adecuada	X		X		X		
12	Considera Ud., que en la Defensoría del Pueblo se desarrollado un adecuado ambiente organizacional para la gestión administrativa	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Con la modalidad del trabajo remoto se realiza una efectiva labor de supervisión	X		X		X		
14	Se ha implementado políticas de supervisión en la gestión administrativa para que brinden un servicio de calidad.	X		X		X		
15	Los procesos de gestión administrativa supervisados por la Defensoría del Pueblo son adecuados	X		X		X		

16	Existe comunicación entre el administrador y los empleados como base de una excelente gestión administrativa para la atención del ciudadano en la Defensoría del Pueblo	X		X		X	
17	En la Defensoría del Pueblo existe un buen liderazgo para la dirección de actividades en beneficio de la atención al ciudadano en tiempos de Covid-19	X		X		X	
18	Considera Ud., que existe adecuado liderazgo por parte del personal administrativo en la Defensoría del Pueblo en el trabajo en equipo	X		X		X	
19	En la Defensoría del Pueblo se desarrolla un adecuado trabajo en equipo para la dirección de actividades en la calidad de atención al ciudadano en tiempos de Covid-19	X		X		X	
20	Considera Ud., que las jefaturas de cada área se encuentran capacitados para dirigir el trabajo en equipo de los colaboradores en la Defensoría del Pueblo	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (x)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Percy Quecaño Condori **DNI:** 40845858 **Especialidad del validador:** Maestro en gestión pública

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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



Mg. Percy Quecaño Condori
DNI: 40845858

Lima, 24 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El desarrollo personal como objetivo de la gestión administrativa, está dirigido pensando en el ciudadano.	X		x		X		
2	Se cuenta con los recursos necesarios para brindar un servicio empático con una buena gestión administrativa.	X		X		X		
3	La atención personalizada hacia la atención al cliente es resultado de una gestión administrativa eficiente.	X		X		X		
4	La atención personalizada contribuye a la conducción precisa y de empatía con los usuarios mediante una buena gestión administrativa,	X		X		X		
5	En la Defensoría del Pueblo se desarrolla una gestión administrativa con la atención oportuna en la atención a los usuarios	X		X		X		
6	La atención oportuna en la atención al ciudadano es política que practica el personal de la institución	x		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la Defensoría del Pueblo se desarrolla una gestión administrativa con la atención oportuna en la atención a los usuarios	X		x		X		
8	La atención oportuna en la atención al ciudadano es política que practica el personal de la institución	X		X		X		
9	La gestión administrativa refleja una buena asesoría y capacidad de respuesta en el servicio de calidad de atención al ciudadano.	X		X		X		
10	La gestión administrativa asesora en todo momento el desarrollo de los procesos para un adecuado servicio de calidad de atención al ciudadano	X		X		X		
11	La gestión administrativa en la Defensoría del Pueblo cumple con agilizar los trámites en el desarrollo de los procesos para un adecuado servicio.	X		X		X		
12	La gestión administrativa es indispensable para la agilización de trámites permitiendo un adecuado servicio de calidad de atención al ciudadano.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La gestión administrativa en la Defensoría del Pueblo realiza un servicio eficiente como parte de la calidad de atención al ciudadano	X		X		x		
14	La gestión administrativa en la Defensoría del Pueblo realiza un servicio eficiente que permite mayor confianza al ciudadano.	X		X		X		
15	La gestión administrativa en la Defensoría del Pueblo realiza un servicio rápido en la atención al ciudadano como parte de brindar seguridad en los procesos	X		X		X		

16	Una adecuada gestión administrativa nos permite brindar una información transparente mejorando la calidad de atención al ciudadano	X		X		X	
17	En la Defensoría del Pueblo se encuentra implementados medios de información transparentes	X		X		X	
18	En la Defensoría del Pueblo como parte de la seguridad se presenta la información de procesos de forma reservada a los requerimientos de los ciudadanos.	X		X		X	
19	La gestión administrativa influye en la reservación de información presentada por los ciudadanos.	X		X		X	
20	En la Defensoría del Pueblo la información es abierta para la ciudadanía como parte de la seguridad en la transparencia de procesos	X		x		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

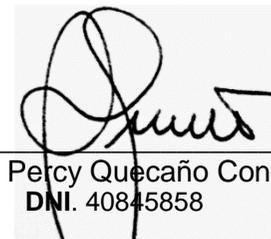
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (x)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Percy Quecaño Condori **DNI:** 40845858 **Especialidad del validador:** Maestro en gestión pública **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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



Mg. Percy Quecaño Condori
DNI. 40845858

Lima, 24 de junio de 2022

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	La gestión administrativa se desarrolla de acuerdo con el plan estratégico que rige a la Defensoría del Pueblo	x		x		X		
2	El plan estratégico cumple en la práctica una adecuada gestión administrativa logrando una buena calidad de atención	X		X		X		
3	El plan operativo facilita una adecuada calidad de atención al ciudadano	X		X		X		
4	Las actividades diseñadas por la administración facilitan una adecuada atención al ciudadano	X		X		X		
5	Los procesos administrativos se desarrollan cumpliendo las normativas establecidas para lograr una calidad de atención eficiente.	X		X		X		
6	Las normas legales facilitan procesos administrativos eficientes.	x		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El manual de organización de funciones influye para brindar una adecuada calidad de atención.	X		X		X		
8	Existe medición de actividades en el manual de organización de funciones para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
9	Una adecuada coordinación efectiva refleja una adecuada calidad de atención al ciudadano en tiempos de Covid-19	X		X		X		
10	Los administradores realizan una adecuada inspección de campo para fortalecer la gestión administrativa hacia una adecuada calidad de atención al ciudadano	X		X		X		
11	Considera Ud., que la política de calidad de atención al ciudadano que se ofrece en la Defensoría del Pueblo es adecuada	X		X		X		
12	Considera Ud., que en la Defensoría del Pueblo se desarrollado un adecuado ambiente organizacional para la gestión administrativa	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Con la modalidad del trabajo remoto se realiza una efectiva labor de supervisión	X		X		X		
14	Se ha implementado políticas de supervisión en la gestión administrativa para que brinden un servicio de calidad.	X		X		X		
15	Los procesos de gestión administrativa supervisados por la Defensoría del Pueblo son adecuados	X		X		X		
16	Existe comunicación entre el administrador y los empleados como base de una excelente gestión administrativa para la atención del ciudadano en la Defensoría del Pueblo	X		X		X		

17	En la Defensoría del Pueblo existe un buen liderazgo para la dirección de actividades en beneficio de la atención al ciudadano en tiempos de Covid-19	X		X		X	
18	Considera Ud., que existe adecuado liderazgo por parte del personal administrativo en la Defensoría del Pueblo en el trabajo en equipo	X		X		X	
19	En la Defensoría del Pueblo se desarrolla un adecuado trabajo en equipo para la dirección de actividades en la calidad de atención al ciudadano en tiempos de Covid-19	X		X		X	
20	Considera Ud., que las jefaturas de cada área se encuentran capacitados para dirigir el trabajo en equipo de los colaboradores en la Defensoría del Pueblo	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (x)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

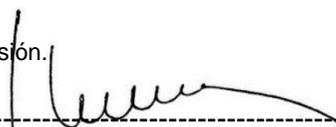
Apellidos y nombres del juez validador Mg. Angela Viviana Márquez Román **DNI:** 09954087 **Especialidad del validador:** Maestra en gestión pública.

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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



 Mg. Angela Viviana Márquez Román
DNI: 09954087

Lima, 24 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: Empatía							
1	El desarrollo personal como objetivo de la gestión administrativa, está dirigido pensando en el ciudadano.	X		x		X		
2	Se cuenta con los recursos necesarios para brindar un servicio empático con una buena gestión administrativa.	X		X		X		
3	La atención personalizada hacia la atención al cliente es resultado de una gestión administrativa eficiente.	X		X		X		
4	La atención personalizada contribuye a la conducción precisa y de empatía con los usuarios mediante una buena gestión administrativa,	X		X		X		
5	En la Defensoría del Pueblo se desarrolla una gestión administrativa con la atención oportuna en la atención a los usuarios	X		X		X		
6	La atención oportuna en la atención al ciudadano es política que practica el personal de la institución	x		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la Defensoría del Pueblo se desarrolla una gestión administrativa con la atención oportuna en la atención a los usuarios	X		x		X		
8	La atención oportuna en la atención al ciudadano es política que practica el personal de la institución	X		X		X		
9	La gestión administrativa refleja una buena asesoría y capacidad de respuesta en el servicio de calidad de atención al ciudadano.	X		X		X		
10	La gestión administrativa asesora en todo momento el desarrollo de los procesos para un adecuado servicio de calidad de atención al ciudadano	X		X		X		
11	La gestión administrativa en la Defensoría del Pueblo cumple con agilizar los trámites en el desarrollo de los procesos para un adecuado servicio.	X		X		X		
12	La gestión administrativa es indispensable para la agilización de trámites permitiendo un adecuado servicio de calidad de atención al ciudadano.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La gestión administrativa en la Defensoría del Pueblo realiza un servicio eficiente como parte de la calidad de atención al ciudadano	X		X		x		
14	La gestión administrativa en la Defensoría del Pueblo realiza un servicio eficiente que permite mayor confianza al ciudadano.	X		X		X		
15	La gestión administrativa en la Defensoría del Pueblo realiza un servicio rápido en la atención al ciudadano como parte de brindar seguridad en los procesos	X		X		X		

16	Una adecuada gestión administrativa nos permite brindar una información transparente mejorando la calidad de atención al ciudadano	X		X		X	
17	En la Defensoría del Pueblo se encuentra implementados medios de información transparentes	X		X		X	
18	En la Defensoría del Pueblo como parte de la seguridad se presenta la información de procesos de forma reservada a los requerimientos de los ciudadanos.	X		X		X	
19	La gestión administrativa influye en la reservación de información presentada por los ciudadanos.	X		X		X	
20	En la Defensoría del Pueblo la información es abierta para la ciudadanía como parte de la seguridad en la transparencia de procesos	X		x		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

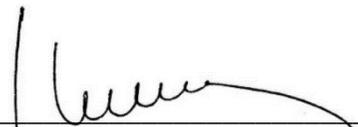
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (x)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Angela Viviana Márquez Román **DNI:** 09954087 **Especialidad del validador:** Maestra en gestión pública. **¹Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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


 Mg. Angela Viviana Márquez Román
 DNI. 09954087

Lima, 24 de junio de 2022

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	La gestión administrativa se desarrolla de acuerdo con el plan estratégico que rige a la Defensoría del Pueblo	x		x		X		
2	El plan estratégico cumple en la práctica una adecuada gestión administrativa logrando una buena calidad de atención	X		X		X		
3	El plan operativo facilita una adecuada calidad de atención al ciudadano	X		X		X		
4	Las actividades diseñadas por la administración facilitan una adecuada atención al ciudadano	X		X		X		
5	Los procesos administrativos se desarrollan cumpliendo las normativas establecidas para lograr una calidad de atención eficiente.	X		X		X		
6	Las normas legales facilitan procesos administrativos eficientes.	x		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	El manual de organización de funciones influye para brindar una adecuada calidad de atención.	X		X		X		
8	Existe medición de actividades en el manual de organización de funciones para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
9	Una adecuada coordinación efectiva refleja una adecuada calidad de atención al ciudadano en tiempos de Covid-19	X		X		X		
10	Los administradores realizan una adecuada inspección de campo para fortalecer la gestión administrativa hacia una adecuada calidad de atención al ciudadano	X		X		X		
11	Considera Ud., que la política de calidad de atención al ciudadano que se ofrece en la Defensoría del Pueblo es adecuada	X		X		X		
12	Considera Ud., que en la Defensoría del Pueblo se desarrollado un adecuado ambiente organizacional para la gestión administrativa	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Con la modalidad del trabajo remoto se realiza una efectiva labor de supervisión	X		X		X		
14	Se ha implementado políticas de supervisión en la gestión administrativa para que brinden un servicio de calidad.	X		X		X		
15	Los procesos de gestión administrativa supervisados por la Defensoría del Pueblo son adecuados	X		X		X		
16	Existe comunicación entre el administrador y los empleados como base de una excelente gestión administrativa para la atención del ciudadano en la Defensoría del Pueblo	X		X		X		
17	En la Defensoría del Pueblo existe un buen liderazgo para la dirección de actividades en beneficio de la atención al ciudadano en tiempos de Covid-19	X		X		X		
18	Considera Ud., que existe adecuado liderazgo por parte del personal administrativo en la Defensoría del Pueblo en el trabajo en equipo	X		X		X		

19	En la Defensoría del Pueblo se desarrolla un adecuado trabajo en equipo para la dirección de actividades en la calidad de atención al ciudadano en tiempos de Covid-19	X		X		X	
20	Considera Ud., que las jefaturas de cada área se encuentran capacitados para dirigir el trabajo en equipo de los colaboradores en la Defensoría del Pueblo	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza DNI: 08478538 Especialidad del validador: Maestro en administración de negocios y relaciones internacionales - MBA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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



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

Mg. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza
DNI: 08478538

Lima, 24 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El desarrollo personal como objetivo de la gestión administrativa, está dirigido pensando en el ciudadano.	X		x		X		
2	Se cuenta con los recursos necesarios para brindar un servicio empático con una buena gestión administrativa.	X		X		X		
3	La atención personalizada hacia la atención al cliente es resultado de una gestión administrativa eficiente.	X		X		X		
4	La atención personalizada contribuye a la conducción precisa y de empatía con los usuarios mediante una buena gestión administrativa,	X		X		X		
5	En la Defensoría del Pueblo se desarrolla una gestión administrativa con la atención oportuna en la atención a los usuarios	X		X		X		
6	La atención oportuna en la atención al ciudadano es política que practica el personal de la institución	x		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la Defensoría del Pueblo se desarrolla una gestión administrativa con la atención oportuna en la atención a los usuarios	X		x		X		
8	La atención oportuna en la atención al ciudadano es política que practica el personal de la institución	X		X		X		
9	La gestión administrativa refleja una buena asesoría y capacidad de respuesta en el servicio de calidad de atención al ciudadano.	X		X		X		
10	La gestión administrativa asesora en todo momento el desarrollo de los procesos para un adecuado servicio de calidad de atención al ciudadano	X		X		X		
11	La gestión administrativa en la Defensoría del Pueblo cumple con agilizar los trámites en el desarrollo de los procesos para un adecuado servicio.	X		X		X		
12	La gestión administrativa es indispensable para la agilización de trámites permitiendo un adecuado servicio de calidad de atención al ciudadano.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La gestión administrativa en la Defensoría del Pueblo realiza un servicio eficiente como parte de la calidad de atención al ciudadano	X		X		x		
14	La gestión administrativa en la Defensoría del Pueblo realiza un servicio eficiente que permite mayor confianza al ciudadano.	X		X		X		
15	La gestión administrativa en la Defensoría del Pueblo realiza un servicio rápido en la atención al ciudadano como parte de brindar seguridad en los procesos	X		X		X		
16	Una adecuada gestión administrativa nos permite brindar una información transparente mejorando la calidad de atención al ciudadano	X		X		X		
17	En la Defensoría del Pueblo se encuentra implementados medios de información transparentes	X		X		X		

18	En la Defensoría del Pueblo como parte de la seguridad se presenta la información de procesos de forma reservada a los requerimientos de los ciudadanos.	X		X		X	
19	La gestión administrativa influye en la reservación de información presentada por los ciudadanos.	X		X		X	
20	En la Defensoría del Pueblo la información es abierta para la ciudadanía como parte de la seguridad en la transparencia de procesos	X		x		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza DNI: 08478538 Especialidad del validador: Maestro en administración de negocios y relaciones internacionales - MBA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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



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

Mg. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza
DNI. 08478538

Lima, 24 de junio de 2022

Anexo 5

Matriz de tabulación de datos

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA																								
No.	D1						D2						D3						D1	D2	D3	OTA		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18					P19	P20
1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	22	23	28	73
2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	26	25	31	82
3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	22	16	19	57
4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	24	18	30	72
5	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	18	17	21	56
6	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	29	29	36	94
7	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	21	22	30	73
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	25	32	81
9	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	24	23	31	78
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	24	24	31	79
11	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	24	23	28	75	
12	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	1	4	5	4	5	4	5	4	28	26	32	86
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80
14	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	25	25	31	81
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	23	24	21	68
16	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	22	22	30	74	
17	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	25	21	27	73	
18	4	4	4	4	5	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	23	19	30	72
19	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	26	27	35	88
20	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	25	19	21	65	
21	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	25	32	83
22	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	22	23	35	80
23	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	24	24	36	84
24	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	22	21	29	72
25	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	21	25	38	84	
26	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	22	23	29	74	
27	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	22	24	34	80	
28	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	24	27	35	86	
29	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	26	26	36	88	
30	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	27	25	31	83	
31	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4	2	1	2	2	2	3	4	4	4	18	18	22	58	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	24	24	29	77	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
34	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	26	26	34	86	
35	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	27	27	36	90	
36	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
37	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	1	1	18	12	18	48	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	24	24	40	88	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
44	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	23	25	32	80	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	24	24	31	79	
46	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	24	29	39	92	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	24	24	31	79	
48	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	29	30	40	99	
49	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	25	29	36	90	
50	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	22	21	29	72	
51	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	21	25	38	84	
52	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	22	23	29	74	
53	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	22	24	34	80	
54	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	24	27	35	86	
55	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	26	26	36	88	
56	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	27	25	31	83	
57	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4	4	2	1	2	2	2	3	4	4	18	18	22	58	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	24	24	29	77	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
60	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	26	26	34	86	
61	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	27	27	36	90	
62	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
63	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	1	1	18	12	18	48	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	24	24	40	88	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
70	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	23	25	32	80	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	24	24	31	79	
72	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	24	29	39	92	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	24	24	31	79	
74	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	22	21	29	72	
75	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	21	25	38	84	
76	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	22	23	29	74	
77	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	22	24	34	80	
78	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4							

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN																								
No.	D1					D2						D3						D1	D2	D3	TOTAL			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17					P18	P19	P20
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	23	32	78
2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	26	32	82
3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	20	21	27	68	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80
5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	24	26	37	87	
6	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	28	28	39	95	
7	3	3	3	4	3	1	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	17	19	24	60	
8	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	25	25	36	86	
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	23	23	31	77	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	24	32	79	
12	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	25	27	37	89	
13	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	21	22	26	69	
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	25	24	34	83	
15	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	24	32	77	
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	23	23	30	76	
17	4	4	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	5	23	22	31	76
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	24	24	31	79	
19	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	16	23	33	72	
20	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	21	23	29	73	
21	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	26	24	36	86	
22	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	27	25	33	85
23	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	24	28	36	88	
24	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	23	21	28	72	
25	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	23	22	29	74	
26	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	26	24	35	85	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
28	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	25	26	34	85	
29	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	26	26	38	90	
30	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	24	28	37	89	
31	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	20	18	32	70	
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	23	24	31	78	
33	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	25	27	34	86	
34	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	26	25	35	86	
35	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	26	27	33	86	
36	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	22	21	28	71	
37	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	12	24	29	65	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	24	24	34	82	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
43	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	26	30	36	92	
44	4	3	3	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	5	5	4	5	5	21	22	33	76	
45	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	24	32	78	
46	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	28	40	93	
47	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	23	23	31	77	
48	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	30	29	39	98	
49	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	30	28	40	98	
50	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	24	26	37	87	
51	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	28	28	39	95	
52	3	3	3	4	3	1	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	17	19	24	60	
53	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	25	25	36	86	
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	23	23	31	77	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
56	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	24	32	79	
57	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	25	27	37	89	
58	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	21	22	26	69	
59	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	25	24	34	83	
60	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	24	32	77	
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	23	23	30	76	
62	4	4	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	5	23	22	31	76
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	24	24	31	79
64	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	16	23	33	72	
65	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	21	23	29	73	
66	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	26	24	36	86	
67	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	27	25	33	85	
68	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	24	28	36	88	
69	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	23	21	28	72	
70	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	23	22	29	74	
71	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	26	24	35	85	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	32	80	
73	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	25	26	34	85	
74	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	26	26	38	90	
75	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	24	28	37	89	
76	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	20	18	32	70	
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	23	24	31	78	
78	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	25	27	34	86	
79	4																							



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHICCHON MENDOZA OSCAR GUILLERMO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LOS TIEMPOS DE COVID-19, 2021", cuyo autor es PANTALEON CHAPOÑAN HERNAN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHICCHON MENDOZA OSCAR GUILLERMO DNI: 08478538 ORCID 0000-0001-6215-7028	Firmado digitalmente por: OCHICCHONM el 09-08- 2022 22:04:28

Código documento Trilce: TRI - 0399132