



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA de POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA
EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión informática de un programa social y calidad del servicio
en una unidad tecnológica de un ministerio, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Chuquiya Uturnco, Janet (orcid.org/0009-0008-1277-2354)

ASESORES:

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)
Dr. Palacios Huaraca, Carlos Ruben (orcid.org/0000-0002-5695-8897)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma de la Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

CALLAO - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico mi tesis a mis padres, Domingo Chuquija y Felipa Uturnco por todo el apoyo que me brindaron, siempre atentos y cariñosos.

A Dios por darme la fuerza para continuar y permitir que cumpliera uno de mis objetivos de este año 2023; también a mis amigos por brindarme el apoyo moral para continuar; no olvidare que entre bromas apareció la frase que se incrusto en mi mente "vamos... sin miedo al éxito".

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a la Doctora Beatriz Panche, por su orientación, apoyo, dedicación y paciencia durante el proceso del desarrollo de la investigación. Sus consejos calaron en lo profundo de mi ser para seguir adelante.

Agradezco a mi familia por toda su paciencia y comprensión a lo largo de mi vida, así como de mi carrera académica.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **PANCHE RODRIGUEZ ODOÑA BEATRIZ**, docente de la **ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO**, asesor de Tesis titulada: "Gestión informática de un programa social y calidad del servicio en una unidad tecnológica de un ministerio, 2023", cuyo autor es **CHUQUIJA UTURUNCO JANET**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 21 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PANCHE RODRIGUEZ ODOÑA BEATRIZ DNI: 09586832 ORCID: 0000-0002-1629-1776	Firmado electrónicamente por: PANCHEROB el 21- 07-2023 09:52:53

Código documento Trilce: TRI - 0606220





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHUQUIJA UTURUNCO JANET estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión informática de un programa social y calidad del servicio en una unidad tecnológica de un ministerio, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CHUQUIJA UTURUNCO JANET DNI: 10017088 ORCID: 0009-0008-1277-2354	Firmado electrónicamente por: CCHUQUIJAUT el 21- 07-2023 20:36:44

Código documento Trilce: INV - 1250409

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimientos	28
3.6 Método de análisis de datos	28
3.7 Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	56
VI. CONCLUSIONES	66
VII. RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS	69
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1 Confiabilidad del instrumento validado por el juicio de expertos	25
Tabla 2 Fiabilidad del instrumento para la variable Gestión	25
Tabla 3 Fiabilidad del instrumento para la variable Calidad del servicio	25
Tabla 4 Fiabilidad del instrumento para las variables de Gestión y Calidad del servicio.	26
Tabla 5. Fiabilidad de los ítems del instrumento para las variables de Gestión ...	26
Tabla 6. Fiabilidad de los ítems del instrumento para las variables de Calidad del servicio	27
Tabla 7. Dimensión Planeación.....	30
Tabla 8. Dimensión Organización	31
Tabla 9. Dimensión Integración.....	32
Tabla 10. Dimensión Dirección.....	33
Tabla 11. Dimensión Control.....	34
Tabla 12. Distribución del trabajo de los servidores	35
Tabla 13. Supervisión de actividades de los servidores.....	36
Tabla 14. Aplicación de estándares de calidad en los servicios.....	37
Tabla 15. Uso de indicadores y/o herramientas de gestión.....	38
Tabla 16. Retroalimentación.....	39
Tabla 17. Dimensión Elementos tangibles	40
Tabla 18. Dimensión Fiabilidad	41
Tabla 19. Dimensión Capacidad de respuesta.....	42
Tabla 20. Dimensión Seguridad	43
Tabla 21. Dimensión Empatía	44
Tabla 22. Cumplimiento de acuerdos.....	45
Tabla 23. Eficiencia.	46
Tabla 24 Entendimiento de necesidades	47
Tabla 25. Respuesta eficaz.....	48
Tabla 26. No cometer errores.....	49
Tabla 27. Correlación de las variables de Gestión y Calidad del Servicio.....	50
Tabla 28. Correlación de Planeación y la Calidad del servicio	51

Tabla 29. Correlación de la Organización y la Calidad del servicio.....	52
Tabla 30. Correlación de la Integración y la Calidad del servicio.	53
Tabla 31. Correlación de Dirección y la Calidad del servicio.....	54
Tabla 32. Correlación de Control y la Calidad del servicio	55

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Distribución del trabajo de los servidores.....	35
Figura 2. Supervisión de actividades de los servidores.....	36
Figura 3 Aplicación de estándares de calidad en los servicios.....	37
Figura 4. Uso de indicadores y/o herramientas de gestión	38
Figura 5. Retroalimentación	39
Figura 6. Cumplimiento de acuerdos.....	45
Figura 7. Eficiencia.....	46
Figura 8 Entendimiento de necesidades	47
Figura 9. Respuesta eficaz.....	48
Figura 10 No cometer errores	49

RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión y la calidad del servicio en un Programa Social, específicamente la Unidad de Tecnologías de la Información. El tipo de investigación realizada fue básica descriptiva, usando como técnica la encuesta y como herramienta el cuestionario; el cual estuvo compuesta por un total de 36 preguntas de las cuales 19 estaban orientadas conocer la percepción de la gestión y los 17 restantes a la calidad del servicio; la muestra estuvo conformado por 104 servidores del Programa Social, para el procesamiento de la información se usó IBM SPSS Statistics versión 29. Los resultados obtenidos demuestran que existe una relación directa entre la gestión y la calidad del servicio con un nivel de significancia de 0.004 y un coeficiente de correlación de 0.28. Se concluye que la variabilidad en calidad de servicio se debe en un 7% a la gestión y el 93% a otros factores.

Palabras clave: gestión, calidad del servicio

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between management and quality of service in a Social Program, specifically the Information Technology Unit. The type of research conducted was basic descriptive, using the survey technique and the questionnaire as a tool; which was composed of a total of 36 questions of which 19 were oriented to know the perception of management and the remaining 17 to the quality of service; the sample consisted of 104 servers of the Social Program, IBM SPSS Statistics version 29 was used to process the information. The results obtained show that there is a direct relationship between management and quality of service with a significance level of 0.004 and a correlation coefficient of 0.28. It is concluded that 7% of the variability in service quality is due to management and 93% to other factors.

Keywords: management, quality of service

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio es un concepto usado cotidianamente cuando se evalúa un servicio recibido, pareciera que es un privilegio recibir un servicio de calidad cuando los que lo brindan son las entidades públicas; siendo que, en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública se indica como cuarto componente el abordaje de la gestión interna de las instituciones para la provisión de bienes, servicios y regulaciones de calidad. (SGP,2022, pag.12). Debido a la transmisión de las noticias, en los medios de comunicación abierta se puede conocer las quejas sobre el servicio que muchas veces brindan las instituciones públicas, es por ello que nace el interés de conocer cómo se vincula la gestión con la prestación del servicio. Además, de tener claro que una gestión de calidad busca satisfacer las expectativas del cliente, siguiendo estándares que le permitan contar con procesos optimizados, permitiendo la reducción de los costos sin afectar la calidad. (Escuela Europea de Excelencia,2022).

En la 10° reunión del Comité de Expertos en Administración Pública (CEAP) que se dio en la sede de la ONU en Nueva York, la Sra. Meredith Edwards, profesora retirada de la Universidad de Canberra, puso énfasis en el aumento de brecha entre los problemas y las acciones de los gobiernos y pidió un modo más práctico de gobernabilidad pública, desde el “saber” hasta el “hacer” y la importancia que tiene comprender a los ciudadanos (ONU-Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, 2011).

En México, las administraciones públicas siguen funcionando con su modelo tradicional caracterizado por inconstancia para conseguir su objetivo, planeación a corto plazo, políticas de trabajo orientados al individualismo, constantes cambios en la manera de realizar las actividades, escasos niveles eficiencia y considerables costos de operación (Guerrero, 2020).

Según el Banco Mundial-Datos, la puntuación en la calidad de la gestión pública de la CPIA (1=bajo a 6=alto) a nivel mundial ha descendido, en los años

2005-2011 fue de 3.0, en 2012-2019 fue de 2.9 y en el 2020 fue de 2.8. La CPIA (Country Policy and Institutional Assessment) califica en base a cuatro criterios: La administración de recursos económicos, Políticas estructurales y para la inclusión social y por último la Gestión e instituciones del sector público.

En Latinoamérica y el Caribe se retomó el debate sobre la importancia de la política pública y el rol del Estado; así como la eficacia y eficiencia en la conducción y manejo de los asuntos de interés público por parte de las instituciones; se indicó además que en un ambiente democrático los actores medulares para reclamar una gestión pública de calidad, honesta, transparente, que rinda cuentas a la ciudadanía es la sociedad de América Latina y el Caribe, de manera que se pueda avanzar en la solución de problemas que aquejan a la ciudadanía de cada nación (CEPAL, 2011).

Los informes del Programa País OCDE-Perú mencionaron que la calidad de los servicios esenciales de salud y educación aún eran deficientes e insuficientes. En el país, se ha identificado cuatro principales barreras para alcanzar los objetivos en la gestión pública y son: las requerimientos de la población no son bien comprendidas e identificadas por el gobierno, las organizaciones no se encuentran diseñadas de acuerdo a sus objetivos, la mayoría de las instituciones no tienen recursos ni capacidades suficientes para mejorar sus procesos, existiendo una nula articulación entre los sistemas administrativos, por tal motivo solo se limitan a cumplir sus funciones sin buscar el bienestar de la población y por último una débil articulación gubernamental. De igual manera la calidad transformaría la administración pública en el Perú contribuyendo a eliminar la corrupción, y hacerla más transparente y eficaz (Chanamé, 2017; Secretaría de Gestión Pública ,2021; Castañeda, 2015).

En relación a lo mencionado se plantea describir la relación que existe entre: la gestión y la calidad del servicio; teniendo como enunciado el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión y la calidad de servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023? ; y como problemas específicos : ¿Cuál es la relación que

existe entre la dimensión de Planeación y la calidad de servicios en la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023?. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de Organización y la calidad de servicios en la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de Integración y la calidad de servicios en la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de Dirección y la calidad de servicios en la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de Control y la calidad de servicios en la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023?

El estudio se justificó de acuerdo a indicaciones de Ñaupas et al. (2014) de manera teórica, haciendo posible otorgar la importancia del problema de investigación científica, permitiendo el debate de los resultados de las demás investigaciones; metodológica, debido a que el uso de nuevas técnicas, uso de instrumentos, modelos entre otros, pueden contribuir a las nuevas investigaciones; social, cuando el trabajo de investigación ayude a comprender los problemas sociales, de manera que puedan contribuir en la mejora de un grupo de personas; así mismo Hernández et al.(2014) justificó de manera práctica en la medida que ayude a resolver un problema real y que conlleve a implicaciones que trascienden otros problemas prácticos. La investigación planteada contribuirá en el entendimiento de la relación que existe entre la gestión y la calidad del servicio que presta la Unidad de Tecnologías de la Información y así pueda plantear alternativas de mejora en alguno de las variables todo esto en beneficio de los usuarios en Sede Central del Programa JUNTOS.

La epistemología expresa que la labor científica es una actividad de índole social y colaborativa, donde la investigación se realiza en sociedad de investigadores y es validada por la comunidad de cada disciplina. También, la epistemología permite un mejor entendimiento de la realidad a la vez que permite la integración de las diferentes disciplinas científicas; tiene como

objetivo conocer la esencia y las causas de las cosas, además; muestra el conocimiento como resultado de la convivencia del hombre con su medio ambiente, dicho conocimiento conlleva un proceso crítico el cual se organiza. (Tamayo, 2004; Maletta, 2015).

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión y la calidad de servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023; y como objetivos específicos se tiene lo siguiente: Determinar si existe relación entre la dimensión de Planeación y la calidad de servicios en la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023. Determinar si existe relación entre la dimensión de Organización y la calidad de servicios en la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023. Determinar si existe relación entre la dimensión de Integración y la calidad de servicios en la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023. Determinar si existe relación entre la dimensión de Dirección y la calidad de servicios en la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023. Determinar si existe relación entre la dimensión de Control y la calidad de servicios en la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023.

Hipótesis general: La gestión tiene relación con la calidad de servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023. Como hipótesis específicas: La dimensión Planificación se relaciona la Calidad del servicio de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023. La dimensión Organización se relaciona la Calidad del servicio de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023. La dimensión Integración se relaciona la Calidad del servicio de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023. La dimensión Dirección se relaciona la Calidad del servicio de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023. La dimensión Control se relaciona la Calidad del servicio de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional se han realizado investigaciones sobre la calidad de servicio para conocer el grado de satisfacción del servicio, así como sobre la gestión en las organizaciones. En cuanto a la calidad de servicio, se tiene a Ramírez et al. (2020), adicionó el atributo de actitud del cliente al modelo SERVQUAL, de esta manera se estaría complementando la evaluación del nivel de servicio prestado a los usuarios de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el país. El método usado fue de muestreo aleatorio simple y 391 clientes conformaron la muestra; para este proceso se incluyeron las provincias de la región de Ancash y Chimbote. En la evaluación del modelo se usó el análisis de mínimo cuadrado parcial haciendo uso de la herramienta Smart Partial Least Squares(PLS) 3.3.0. Los resultados demostraron que la dimensión de actitud influye de manera importante en la satisfacción del cliente. Se demostró además que los atributos del modelo SERVQUAL, como seguridad, tangibilidad y confianza, son relevante para la evaluación del nivel del servicio en las financieras objeto de estudio. De acuerdo al modelo propuesto se concluye que, la actitud es un factor relevante para percibir la calidad de servicio, en consecuencia, los lugares de interacción con el cliente son de vital importancia y los empleados de la entidad bancaria deben estar bien preparados.

Carhuancho et al. (2021), analizaron la calidad de atención brindada en la consulta externa de dos hospitales de nivel III en Lima. La investigación se llevó a cabo desde una perspectiva positivista y con un enfoque cualitativo. Se utilizó un diseño descriptivo-analítico y se aplicó el método hipotético-deductivo. La población estuvo compuesta por dos hospitales, el Hospital Almenara y el Hospital Rebagliati, y la muestra consistió en 419 personas divididas en dos grupos. Para evaluar las percepciones, se empleó la escala de Likert. Los resultados evidenciaron que la atención en la consulta externa es regular, ya que sólo el 0,2% afirma que es bueno o está satisfecho; además en contraste con la hipótesis general, se constató que existen diferencias significativas en la calidad del servicio, es decir, que la percepción de los

pacientes es diferente entre los dos hospitales, lo que lleva a puntuar mejor la atención en el hospital Rebagliati. Se concluye que en la consulta externa de los hospitales la calidad de servicio es nula; sin embargo, en el Hospital Rebagliati se encontró una diferencia, debido a la inversión en infraestructura, así como la capacitación que se realiza de manera anual.

Aguado et al. (2022). El propósito del estudio fue identificar indicadores de gestión de calidad en las empresas de tamaño pequeño y mediano del sector de la construcción en Pasco, Perú. La investigación se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo y descriptivo, adoptando un diseño no experimental, transversal, no probabilístico y no representativo. Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta compuesta por 78 preguntas cerradas con una escala de puntuación. Estas encuestas se aplicaron a los trabajadores y colaboradores de 10 pymes del sector. El análisis de información se realizó usando SPSS. Existe capacidad para planificar una estrategia operativa donde participen los trabajadores, pero los procesos asociados al rendimiento de la organización y a la prestación de servicios se encuentran con diferencias significativas, y la falta de herramientas para recibir datos de los clientes dificulta la comprensión de las limitaciones de calidad. Los hallazgos indican que cuando existe un compromiso generalizado entre todos los niveles de la empresa, incluida la alta dirección, se alcanzan los niveles más altos de gestión de calidad. Por otro lado, se observa que los problemas relacionados con la percepción de la calidad como un proceso y el cumplimiento de las expectativas de los clientes se encuentran en niveles muy bajos. Además, las restricciones operativas y económicas contribuyen al descuido de estos aspectos importantes. En conclusión, como consecuencia de sus propias restricciones organizativas y financieras, las PYME dan prioridad a algunos temas de gestión sobre otras, consiguiendo hacer hincapié en determinados componentes que consideran importantes mientras ignoran otros.

García et al. (2022), precisaron la implementación de las nuevas tecnologías en las instituciones del sector público en Perú (Inteligencia

artificial, Internet de las cosas, Computación en la nube y Digitalización de datos), la investigación fue de tipo descriptivo; la población estuvo compuesta por dos grupos de trabajo, el primero conformada por gerentes y directores de las organizaciones públicas y el segundo grupo compuesta por usuarios de los servicios públicos y de las instituciones peruanas; de acuerdo a la técnica de muestreo el total de participantes fueron 43 personas; se utilizaron dos instrumentos, uno dirigido a cada grupo. Como resultado se tiene que el 68.1% de los gerentes consultados reconocen las nuevas tecnologías, mientras que el 54.4% comprenden su importancia en el crecimiento de la organización, mejora de procesos y servicios que se brindan; el 42.5% de los gerentes desconocen la importancia de las nuevas tecnologías o las subestiman. Se evidencia un bajo nivel de capacitación y actualización de la gerencia dificultando la adopción de políticas transformadoras. Además, se evidencia sobre la vinculación que existe entre el uso de las nuevas tecnologías con la computación en la nube y se trata de la multi posesión de información. Por parte de los usuarios el 57.3% de los encuestados indican desconocer estas nuevas tecnologías, mientras que el 59.2% desconoce la importancia o las considera sin importancia; con respecto al uso de estas nuevas tecnologías el 60.3% lo usan como medio de información, el 57.1% les permite el acceso a servicios y el 56.8% les permiten una mejor toma de decisiones. Se concluye que las nuevas tecnologías no siempre están al alcance de todas las organizaciones. El sector público se encuentra con las limitaciones de tipo presupuestario, lo cual imposibilita llevar a cabo las transformaciones que demanda la región.

Morales et al. (2023), determinaron a través de técnicas de Machine Learning, se analizó cómo la implementación del modelo de gobierno abierto afectó la confianza de los habitantes en las ciudades peruanas. La muestra consistió en 319 municipios, y se empleó la metodología de técnica hipotética deductiva. El nivel de investigación se clasificó como descriptivo y correlacional, abordando un enfoque cuantitativo aplicado a un objetivo específico. Para recolectar datos sobre las variables "gobierno abierto" y "confianza ciudadana", se utilizaron la observación y la ficha de observación,

respectivamente. Además, se empleó el método de encuesta con el cuestionario ENAHO del INEI. Los hallazgos sugieren que, para asumir la protección de los derechos de acceso a la información pública de las personas, las organizaciones gubernamentales deben realizar una supervisión continua de los portales de transparencia. La falta de transparencia en el cumplimiento de las metas e indicadores del plan estratégico, el grado de ejecución del presupuesto de acuerdo con el programa plurianual de inversiones y la carencia de un proceso transparente en la contratación pública contribuyen al bajo nivel general de confianza en la administración. Se concluye que el uso del modelo de gobierno abierto, basado en los valores de apertura, colaboración y participación, tiene un impacto significativo en la confianza de los residentes en las ciudades del país.

A nivel internacional el servicio de calidad es una pieza fundamental para el éxito y la competitividad a nivel empresarial y por ello surge la necesidad de conocer la percepción de los clientes, además las organizaciones que poseen una gestión sólida y eficaz tiene más posibilidad de hacer frente a los desafíos y sacar provecho de las oportunidades del mercado; sin embargo, se debe tener siempre en cuenta que el recurso más valioso y determinante para el éxito, así como su funcionamiento son las personas.

Maghsoodi et al. (2019), plantearon un modelo integral para conocer de la calidad del servicio para centros culturales que toma como base el SERVQUAL ampliado, denominado modelo ARTQUAL; propone un DSS (Decision Support System) basado en enfoque MADM (Multi-Attribute Decision Making) con valores objetivos para apoyar una evaluación óptima de los centros culturales. Se seleccionaron siete galerías de arte de Teherán (Irán) en función de su reputación, incluidos centros conocidos y centros independientes y menos conocidos para relacionarlos con el modelo ARTQUAL; fueron un total de 465 encuestados. Los datos fueron recogidos mediante encuestas cuantitativa en forma de cuestionarios. La escala de medición del cuestionario auto administrado está organizada en una escala

lingüística de cinco puntos. Se utilizó el análisis factorial exploratorio junto con pruebas de fiabilidad utilizando IBM SPSS 22 para mostrar la formulación del modelo ARTQUAL junto con las pruebas iniciales de los factores de fiabilidad; para validar el enfoque ARTQUAL se ha realizado un análisis factorial confirmatorio basado en la técnica de desagregación parcial. El análisis del modelo ARTQUAL demostró que la optimización y la mejora del aspecto repercuten en la apreciación global de la calidad del servicio. Del punto de vista del DSS propuesto, las clasificaciones finales demuestran que la galería Shirin ha obtenido mejores puntuaciones, sin embargo, el análisis de la herramienta ARTQUAL muestra que los niveles de satisfacción con respecto a la gestión de la marca son bajos por parte del público. Los resultados y ejemplos del modelo DSS y ARTQUAL indican que el uso de esta metodología puede ser una ayuda y un apoyo valioso para que los gestores y directores que se ocupan de entornos estéticos evalúen la calidad del servicio y seleccionen los mejores escenarios para lograr la productividad ideal para las organizaciones con entornos estéticos como las galerías de arte. Se concluye que un amplio estudio de gestión basado en resultados de las mediciones ARTQUAL y las clasificaciones DSS demostró la viabilidad y validez del enfoque propuesto.

Shetty et al. (2022), comprobaron el impacto de las dimensiones de calidad del servicio en las empresas del sector público bancario en India; además intentaron evaluar el comportamiento de la dimensión de fidelidad de los clientes.

Se recogieron datos primarios de los clientes activos de los bancos del sector público de la India; se distribuyeron formularios de Google para la recogida de datos, en los cada encuestado respondía una sola vez y se ofrecieron incentivos a cambio de sus respuestas. La encuesta final se realizó a 1329 encuestados. Se utilizó la técnica del muestreo conveniente para recoger datos de los encuestados y se generaron estadísticas descriptivas utilizando Microsoft Excel; las respuestas recogidas en la encuesta se analizaron haciendo uso de la técnica de análisis de ecuaciones estructurales (SEM) utilizando la herramienta SmartPLS 3 para análisis de datos. Se realizaron

pruebas de validez, fiabilidad y análisis factorial (técnica de reducción de datos) de los datos recogidos. Los resultados mostraron que las nuevas dimensiones “Garantía”, “Empatía”, “Capacidad de respuesta” y “Tangibles” tienen un impacto importante en la “Calidad del servicio”; además se observa una relación preponderante entre la “calidad del servicio” y la “fidelidad”. Los clientes prefieren un banco y se mantienen fieles a él por su comportamiento digno de confianza, su sensación de seguridad al realizar una transacción, la atención individual que se les presta en el banco y la clara comprensión de que el banco vela por los intereses del cliente. La prontitud en la respuesta, la disposición a ayudar al cliente y el horario de atención adecuado del banco tiene una importancia significativa a la hora de evaluar la calidad del servicio. Los aparatos modernos y atractivos, así como, la facilidad de uso de las opciones de autoservicio son algunos de los factores que mejoran la experiencia bancaria del cliente. Se concluye que la retención de los clientes en empresas y compañías es de suma importancia si quieren seguir activos, y solo se consigue manteniendo la fidelidad y la satisfacción de los clientes.

Lumbreras et al. (2020), evaluaron el vínculo existente entre la calidad del periodo de tiempo que una persona destina a actividades remuneradas (vida laboral) y el rendimiento de los trabajadores en 7 centros médicos públicos de la zona del centro de México, también analizaron la repercusión de la gestión directiva como intermediaria de esa relación. La metodología empleada de tipo transversal analítico. La técnica que usaron fue la encuesta y como instrumento se tuvo el cuestionario; para el procesamiento se usó el software Stata versión 12. La muestra incluyó a 866 miembros del personal médico y gerentes de los 6 centros médicos públicos de segundo nivel dependientes de la Secretaría de Salud de Tlaxcala, incluyendo los Hospitales Generales de Calpulalpan, Tlaxcala y Huamantla, el centro médico regional de Apizaco, los Hospitales de la Mujer y el centro médico pediátrico de Peralvillo en la Ciudad de Méjico. El muestreo fue correspondiente al tamaño del estrato y estratificado por hospital, tomando en cuenta todas las categorías y turnos de trabajo. Los hallazgos del estudio

indican que los empleados que reportaron una dirección adecuada tuvieron una probabilidad 2.72 veces mayor de experimentar una alta satisfacción con la vida laboral en los hospitales públicos; los participantes que fueron categorizados con un elevado nivel general de plenitud con la vida laboral en los hospitales públicos tuvieron una probabilidad 69% mayor de experimentar un desempeño organizacional adecuado. Se concluyó que, una gestión eficiente está relacionada con una buena calidad de vida laboral, demostrando ser un factor mediador entre la calidad de vida laboral y el rendimiento en la organización.

Jukka T., (2021) examinó el nexo que existe entre la estrategia empresarial, el tipo de Sistema de control de gestión (SCG) y el buen desempeño. Se utilizó un método de puntuación para identificar los tipos de estrategia empresarial y un análisis de conglomerados para identificar los tipos de SCM (Supply Change Managment) a partir de una muestra de 80 empresas, las diferencias se analizaron mediante un análisis de varianza. Se determinaron cuatro tipos de SCM y fueron clan, adhocracia (estructura flexible con capacidad de adaptación al entorno cambiante), mercado y jerarquía; la muestra fue fragmentada en estrategias defensor, analizador, prospector y reactor. Los resultados arrojaron que las estrategias de defensa respondían mejor con SCM de tipo jerarquía o mercado, mientras que las estrategias de prospección funcionaban mejor con SCM de tipo clan o adhocracia; esos resultados sugieren que una estrategia empresarial defensora obtiene mejores resultados cuando se aplica un SCM de tipo encaminado al control y que una estrategia empresarial prospectora obtiene mejores resultados cuando se aplica un SCM de tipo orientado a la flexibilidad. Se concluye que la eficacia de una organización viene determinada por cómo se alinean su estrategia empresarial y el tipo de SCM a nivel organizativo; además los resultados sugieren que las diferentes estrategias empresariales producen mejores resultados cuando se alinean a controles de gestión adecuados representados por un tipo de SCM.

Vrtana et al. (2021) analizaron el estado actual del comportamiento de los consumidores y crearon un modelo general de gestión del cambio, que incluya un subconjunto de cambios del mercado. Se utilizaron los siguientes métodos: comparación de antecedentes teóricos, análisis, extracción, prueba Chi Cuadrado de Pearson. La muestra estuvo conformada por 407 eslovacos mayores de 18 años de edad; para recolectar los datos se usó el método del cuestionario no estandarizado, el cual fue distribuido en formato electrónico utilizando la plataforma Google Forms; la encuesta fue ejecutada en el periodo que va del 01/07/2020 al 03/02/2021. Para evaluar las dependencias entre las variables categóricas se utilizó el programa estadístico SPSS. La investigación ha demostrado que el actual entorno de mercado en el que funcionan las empresas está marcado por una evolución dinámica que determina la necesidad de aplicar y gestionar el cambio empresarial, los cuales deben implementarse en lo que respecta al ámbito de marketing, dado que como departamento corporativo afecta directamente a los aspectos conductuales de aproximación de los clientes a la cartera de productos de cada empresa. Se concluye que vincular el análisis del comportamiento de compra de los clientes con los procesos empresariales internos requiere poner en primer plano un nuevo concepto de cambio de mercado.

Muhammad et al. (2023). Evaluaron algunos de los estándares y marcos ITSM establecidos como FitSM, ITIL, CobiT e ISO/EC 20000 y propone una herramienta más adecuada y sostenible y su hoja de ruta y su hoja de ruta de implementación para la transformación digital de la gobernanza del sector público. La metodología empleada es de análisis cualitativo, se puede catalogar como investigación aplicada, para el proceso de selección de la literatura se realizó a través de PRISMA. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. En el estudio piloto, se seleccionó una organización del sector público que trabaja bajo el Gobierno de Punjab(GoPb). El estudio concluyó que un sistema flexible siempre se considera bueno para una organización que carece de experiencia; teniendo en cuenta los requisitos específicos y la estructura de la organización, FitSM

fue la más adecuada para la Organización del sector público por ser una herramienta ITSM ligera.

La administración o Gestión, es una secuencia de actividades organizadas mediante el cual se realizan coordinaciones, así como la optimización de los recursos con la finalidad de conseguir mayores niveles de eficacia, eficiencia, calidad y rendimiento encaminados al logro de los objetivos. Es posible el manejo eficaz de una organización siguiendo las pautas del proceso administrativo, indistintamente de quién asume la dirección, por ejemplo, un administrador, empresario u otro individuo; el proceso administrativo es un proceso conformado por etapas. (Münch, 2007).

En la administración de una empresa existe la fase mecánica y la fase dinámica, definidas por Lyndall Urwick; en la primera que es la mecánica se establece lo que debe hacerse y comprende las etapas de Planeación, Organización e Integración; mientras que en la segunda que es la dinámica (operativa) hace referencia a cómo se debe manejar la organización y comprende la etapa de Dirección y Control. (Münch, 2007).

La Planeación comprende la definición de situaciones futuras y hacia donde se encamina la organización, así como, los resultados que se desean alcanzar avizorando posibles problemas con la finalidad de mitigarlos y definir estrategias para conseguir el objetivo de la empresa dándole mayores posibilidades de éxito. Existen tres tipos de planeación; la Estratégica, donde se establecen las directivas o normas, labor realizada por la alta gerencia, quienes establecen planes generales, la proyección de la ejecución del plan estratégico es a mediano y largo plazo; el segundo tipo es Táctica o también llamado funcional, donde se dan los planes específicos y los encargados a desarrollar este tipo de plan son las áreas de la organización, además estos planes dependen del plan estratégico, es decir se elaboran siguiendo los lineamientos definidos en el plan estratégico; el último tipo es el Operativo, está subordinado por lo que se indica en el plan táctico, la actividad desarrollada es formulación y asignación de actividades y está enfocado a

nivel operativo.

La planeación es de suma importancia ya que permite la minimización de los riesgos, permite el mejor aprovechamiento de los recursos, la incertidumbre sobre el futuro se reduce, así mismo se le considera como base para ejecutar el control. (Münch, 2007).

La Organización es una etapa donde se elabora el diseño de la organización, además de la definición de las estructuras, los procesos del negocio, las funciones de cada personal, así como sus responsabilidades; también se lleva a cabo el establecimiento de métodos y la ejecución de técnicas enfocadas a mejorar el trabajo eficiente.

La importancia de la Organización radica en que al suministrar los métodos las actividades puedan realizarse eficientemente, con el mínimo necesario de esfuerzo, permitiendo la reducción de costos e incrementando la productividad, además que se reduce la duplicidad de trabajo. (Münch, 2007).

La Integración, es la etapa donde los recursos necesarios son elegidos y conseguidos a fin de poder cumplir con las actividades de los planes; los recursos a los cuales se refieren son los recursos financieros, de tipo tecnológico y humano, siendo el recurso humano el más importante. Es en la integración donde se contrata al personal competente que permitirá tener un buen desempeño en las actividades encomendadas; así como, la compra o alquiler de los demás recursos incluidos lo tecnológico para la empresa.

La importancia de la etapa de Integración es fundamental dado que los resultados dependerán de la calidad de los insumos adquiridos, así como, una buena selección de personal puede llevar al éxito de la empresa, una pésima selección de personal puede decantar en el fracaso de la misma. Tanto los insumos como tener el profesional idóneo permitirá cumplir con las funciones de la empresa es por ello que son de vital importancia el proceso de adquisición de los recursos. (Münch, 2007).

La Dirección, en esta etapa se realiza la ejecución de las actividades teniendo como guía lo establecido en las etapas previas, es la etapa donde se dirige y orienta los recursos, así como el ejercer el liderazgo buscando alcanzar la misión y visión de la organización. En esta etapa se realizan actividades como la toma de decisiones que es elegir entre varias alternativas la más óptima; también se realiza la motivación hacia el personal con la finalidad de impulsar su conducta hacia la consecución de los objetivos; la comunicación es otra de las actividades claves mediante el cual se intercambia información y como finalmente tenemos al liderazgo, que es una característica que debiera tener el gerente para dirigir a su personal y está conformado por tener autoridad, delegar funciones y supervisar tareas. (Münch, 2007).

El Control, es la última etapa del proceso administrativo, en el cual se establecen lineamientos llamados estándares que se usan para evaluar los resultados, y de encontrarse alguna desviación tomar medidas correctivas, prevenir desviaciones futuras y optimizar periódicamente las diversas operaciones que se ejecutan en la organización. Esta etapa está compuesta por las actividades de establecimiento de estándares (indicadores) que sirven como un modelo o guía que permite llevar a cabo el control, seguidamente se desarrolla la medición de los resultados, el cual permite determinar y detectar las fallas y desviaciones en base a los estándares; en caso de detectarse alguna falla se realiza la corrección donde se aplican medidas correctivas previo conocimiento de la causa y como última actividad se tiene la retroalimentación para ejecutar las mejoras continuas.

El control es vital para comprobar el estado de la gestión, garantiza que los planes se estén cumpliendo de acuerdo a lo establecido, las medidas preventivas ayudan a reducir costo y tiempo. (Münch, 2007).

La calidad es un término acuñado desde tiempos remotos; a lo largo de la historia la calidad ha ido evolucionando cambiando la forma de percibirlo, es decir no solo enfocarnos en el control de la calidad del producto sino a través de todo el proceso de producción, en el cual pueden incluirse

actividades indirectas que podrían influir en las actividades administrativas, atención de los clientes, algún tipo de servicio de post venta, entre otros. La calidad es el grado o nivel en que se cumplen los requisitos previamente establecidos por las partes interesadas, sean estos realizados en la misma institución (internos) o fuera de ella, relacionados a normas, entre otros. (Cortez, 2015).

El servicio se define como el resultado de la ejecución de una actividad donde existe una interacción entre el proveedor y el usuario o cliente; y puede ser tangible o intangible; por ejemplo, la confección de un vestido, la acción se realiza sobre un producto tangible; pago de pensiones universitarias en base a la información por parte de la universidad, entonces la actividad se realiza sobre un producto intangible; así como, la implementación de ambientes acogedores para el cliente como los restaurantes y hoteles, entre otros. (Camisón, 2006).

La calidad del servicio desde la perspectiva del cliente se define como el grado de desacuerdo o disparidad entre lo esperado o deseado por los clientes y de cómo se percibe el servicio, (Zeithaml et al. ,1993) como se citó en Camisón (2006).

Las dimensiones de la Calidad del Servicio para Parasuraman, Zeithaml y Berry son cinco y son: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y la Empatía. (Camisón, 2006).

Los Elementos tangibles consisten en la apariencia que tienen las instalaciones físicas donde se brinda el servicio, los equipos, el personal que atiende a los clientes y los materiales. La Fiabilidad, consiste en la habilidad que posee la empresa para brindar el servicio prometido de manera fiable, segura y cuidadoso; así como, honrar lo que se promete en documentos, entre otros. La Capacidad de respuesta es, estar presto en proporcionar ayuda a los clientes y brindarles de un servicio eficiente; en otras palabras, quiere decir que el “NO, no existe”; además la organización debe estar en la capacidad de responder de manera eficaz ante situaciones no esperadas. La

Seguridad es la sensación que tienen los clientes cuando saben que se encuentran en buenas manos; la sensación también es creada por la imagen, así como, el nombre de la empresa. La Empatía definida como la capacidad de alguien para tomar el lugar de otra persona por un instante para reconocer sus emociones; es también, comprender las necesidades de los clientes y entender que ellos son lo más importante. (Lara,2002).

El tema de investigación tiene que ver con la gestión de la unidad de Tecnologías de la información dentro de un Programa social, que es una unidad de apoyo a las otras unidades dentro de la institución, donde se realizan las automatizaciones de los procesos y se brinda el soporte a los sistemas del programa encaminando al logro de los objetivos de la institución, los cuales están relacionados a reducir la brecha de la pobreza, por tal motivo es necesario que la gestión o administración de la unidad este a cargo de personal que cuente con todas las capacidades y habilidades que requiere el puesto.

Actualmente el Programa Social, tiene convenios con otras instituciones para compartir información lo cual facilita la obtención de información necesaria para la implementación en los sistemas y de esta manera poder validar, completar información para los procesos propios del programa. Se tiene convenios con el Instituto Nacional de Salud suscrito el 2022 con una renovación automática de dos años, así como, FONCODES, PAIS, CONTIGO y PENSION 65, MINEDU, PRONABEC, MINSA, OSIPTEL, entre otros.

Las políticas públicas son un grupo de acciones que son percibidos por la población cuando se ejecutan acciones en bien de la ciudadanía, tienen como propósito solucionar los problemas públicos, en este sentido tener la unidad de Sistemas de la Información dentro de una institución pública cumple un rol importante debido a que en ellos descansa la responsabilidad de tener sistemas de calidad que sean flexibles en el tiempo dado que las reglas de negocio son cambiantes debido a los nuevos enfoques que se

plantean continuamente, buscando estar alineados con los objetivos de la organización; así como, contar con los datos precisos de manera oportuna para tomar decisiones; desde la trinchera de la unidad de sistemas de la información también se pone el grano de arena para reducir la brecha de la pobreza.

La Modernización del estado tiene como finalidad que la eficiencia llegue a otro nivel de forma tal que esto influya y sea evidenciada al brindar un servicio de alta calidad a la población al mismo tiempo que se optimiza el eficiente uso de los recursos estatales; en este sentido contar con una administración de calidad en la unidad de Tecnologías de la información promoverá que los colaboradores realicen un trabajo de calidad, implementado automatizaciones de los procesos para de esta manera apoyar en la labor diaria de las unidades de operaciones de la institución brindándoles una herramienta para realizar un trabajo eficiente acortado tiempos y brindando información de calidad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

El tipo de investigación para el estudio es básica descriptiva, puesto que se ha tratado de reunir información sobre las dimensiones lo cual hará posible extender el conocimiento del tema en investigación, por consiguiente, nos permitirá probar las hipótesis planeadas para esta investigación.

Las investigaciones buscan definir cierto tipo de propiedades relevantes de personas o algún grupo que comparten características como comunidades sobre el cual se realiza la investigación; en un estudio descriptivo se mide los conceptos o variables de manera independiente. (Santisteban, 2014).

3.1.2 Diseño de investigación:

El diseño de la investigación es no experimental ya que no se someten a estímulos a las variables de estudio, sino se encuentran en su forma natural; así mismo, es transversal correlacional debido a que los datos recogidos son del año 2023.

En las investigaciones no experimentales se manejan un grupo de notaciones simbólicas como: "M" que es la muestra, "O" observaciones realizadas, "T" el periodo de tiempo de la investigación y "r" el coeficiente que mide la correlación. Es correlacional cuando se desea conocer la magnitud de la asociación entre las variables de la investigación y transversal, cuando el estudio se ejecuta en un periodo de tiempo no mayor de un año. (Ñaupas et al., 2014).

3.2 Variables y operacionalización:

Una variable es un elemento que puede tomar varios valores y que es medible. Los datos que se recaban de las variables tienen como finalidad dar respuesta a las preguntas que se esté investigando. (Santisteban, 2014; Arias et al., 2021).

Las variables para el tema de investigación son Gestión y Calidad de servicios, donde las variables son cuantitativas.

- **Definición Conceptual de la primera variable: Gestión**
La administración es una secuencia de actividades organizadas mediante el cual se realizan coordinaciones, así como la optimización de los recursos de un grupo social con la finalidad de conseguir mayores niveles de eficacia, eficiencia, calidad y rendimiento encaminados en el logro de los objetivos. (Münch L., 2007).
- **Definición Operacional de la primera variable: Gestión**
La variable de "Gestión" ha sido conceptualizado en el libro "Administración: gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos", cuyas dimensiones obtenidas corresponden a las etapas del proceso administrativo y son: Planeación, Organización, Dirección y Control los cuales serán desarrollados a través de los indicadores que serán medidos con los instrumentos técnicos (cuestionarios).
- **Indicadores de la primera variable: Gestión**
Para la variable de Gestión se tiene indicadores por dimensión. Para la dimensión de Planeación se tienen los indicadores de misión y estrategias; para la dimensión de Organización los indicadores son organigramas, procedimientos y distribución del trabajo; para la Integración se tiene: necesidades y requerimientos de recursos y estándares de selección; para Dirección se tiene: motivación, supervisión, comunicación y liderazgo y por ultimo para la dimensión de Control se tiene como indicadores al establecimiento de estándares, medición y retroalimentación.
- **Definición Conceptual de la segunda variable: Calidad del servicio**
Zeithaml et al. (1993) expresó que, desde el punto de vista del cliente, la calidad del servicio se define como el grado de desacuerdo o

disparidad entre las expectativas o deseos de los clientes y de cómo se percibe el servicio. (Camisón C., 2006).

- **Definición Operacional de la segunda variable: Calidad del servicio**
La variable de "Calidad del servicio" ha sido conceptualizado en el libro "Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas", cuyas dimensiones obtenidas corresponden a: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, los cuales serán desarrollados a través de los indicadores que serán medidos con los instrumentos técnicos (cuestionarios).
- **Indicadores de la segunda variable: Calidad del servicio**
La dimensión de Elementos tangibles tiene como indicadores: instalaciones física y equipamiento de personal; para la dimensión de Fiabilidad los indicadores son eficacia, eficiencia, cumplimiento de acuerdos y no cometer errores; para la Capacidad de respuesta se tiene: disposición o actitud, servicio rápido y respuesta eficaz; para Seguridad se tiene: imagen y por ultimo para la dimensión de Empatía se tiene como indicador la comprensión.
- **Escala de medición:**
La escala de medición para la primera y segunda variable es ordinal y se usa la escala de Likert, usado para conocer el nivel de acuerdo o desacuerdo con relación a algún tema; a las respuestas se les asigna una puntuación que va desde el 1 al 5; donde 1 significa "Nunca", 2 es "Casi Nunca", 3 es "A veces", 4 es "Casi Siempre" y 5 es "Siempre".

En el anexo 6, se encuentra la matriz de operacionalización de variables, donde se incluyen la definición conceptual, operacional e indicadores.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Para Arias & Covenos (2021), la población es un conjunto de sujetos que comparten características semejantes, se le puede llamar también universo.

Se considera a los servidores de las unidades de Administración, Asesoría Jurídica, Comunicación e Imagen, Cumplimiento de responsabilidades, Operaciones, Planeamiento Presupuesto y Modernización, Recursos Humanos y el Órgano de Control Institucional, los cuales ascienden a 141 servidores.

- Criterios de inclusión:
Personal que usan los servicios de soporte técnico y los sistemas de la institución.
Personal que labora bajo un Contrato Administrativo de Servicios (CAS).
- Criterios de exclusión:
Personal que labora la unidad de Tecnologías de la Información
Personal contratado como locador de servicios.
Personal que labora en las Unidades Territoriales
Personal de Dirección Ejecutiva y OCI.

3.3.2 Muestra

La muestra es una porción de la población; este subgrupo o porción es de magnitud más o menos pequeño, el cual será estudiado y sobre el cual se obtendrán los resultados que posteriormente serán generalizados. (Santisteban, 2014).

Para una población de 141 personas, con un margen de error de 5% con un nivel de confianza de 95% se tiene que el tamaño de la muestra es de 104 personas.

Para el cálculo de la muestra se usó la siguiente fórmula matemática:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{Z^2 \times p(1-p)}{e^2} \cdot \frac{1 + \left(\frac{Z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}{e^2 N}$$

Donde:

N = tamaño de la población

e = margen de error (porcentaje expresado con decimales)

z = puntuación z

3.3.3 Muestreo

Según Arias & Covinos (2021), el muestreo es una técnica que se aplica para poblaciones grandes o muy grandes con el propósito de encontrar la muestra representativa, en base a ciertos criterios y fórmulas estadísticas. Existen tipos de muestreos, uno de ellos es el no probabilístico, usado cuando el investigador mediante algún criterio (intencional) o teniendo en cuenta características comunes elige una población.

En la presente investigación el muestreo es no probabilístico intencional.

3.3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis es el objeto del cual se recaba la información y sobre el cual se realizará el análisis. (Arias & Covinos,2021).

La unidad de análisis para la presente investigación son los servidores de la Unidad de Tecnologías de la Información.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Ñaupas (2014), los procedimientos y herramientas que nos permitirán recoger información para probar y comparar las hipótesis de la investigación son definidos como técnicas e instrumentos de recojo de datos; una de las

técnicas es la encuesta que pueden ser la entrevista y el cuestionario, donde los instrumentos serían la ficha del cuestionario y la guía de entrevista respectivamente.

La técnica usada para la investigación es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. El cuestionario está compuesto por dos secciones, una para cada variable; para la variable de Gestión se tiene 19 preguntas y para la variable de Calidad del servicio se tiene 17 preguntas. La escala utilizada para medir la percepción es la Escala de Likert.

La Escala de Likert según Ñaupas(2014) es una de las escalas usadas para medir las actitudes u opiniones, donde cada respuesta puede tener 3, 5 o 7 respuestas escalonadas a las cuales se les asigna un valor de mayor a menos o viceversa. Para el presente trabajo se ha usado la Escala de Likert donde cada respuesta tiene 5 valores, que va desde el 1 a 5, donde 1 es Nunca y 5 es Siempre.

De acuerdo a Ñaupas (2014), el instrumento debe cumplir con cualidades fundamentales de validez y confiabilidad previo a ser usado en la recolección de información. La validez consiste en la exactitud del resultado medido; se dice que un instrumento es confiable cuando las mediciones realizadas no sufren alteraciones significativas en el tiempo ni en situaciones similares. Uno de los procedimientos para calcular la confiabilidad es el coeficiente Alfa de Cronbach donde los coeficientes toman valores en el rango de 0 a 1, el cual se puede obtener por procedimientos matemáticos o recurrir al software estadístico SPSS.

La validez del instrumento se ha sometido a la evaluación de juicio de cinco expertos (Tabla 1) y para la confiabilidad del instrumento se aplicó la prueba de fiabilidad del Alfa Cronbach (Tabla 2, Tabla 3, Tabla 4, Tabla 5, Tabla 6).

Tabla 1 Confiabilidad del instrumento validado por el juicio de expertos

Experto	Claridad	Coherencia	Relevancia
1. Mgr. Lupe Graus Cortez	Si	Si	Si
2. Mgr. Alexander Benavides Román	Si	Si	Si
3. Mgr. Paul Paucar Llanos	Si	Si	Si
4. Mgr. Anibal Jara Aguirre	Si	Si	Si
5. Mgr. Eduardo Malca Valverde	Si	Si	Si

Fuente: Base de datos

Tabla 2 Fiabilidad del instrumento para la variable Gestión

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
,927	19

Fuente: Base de datos

La variable Gestión obtuvo el valor de ,927, valor que de acuerdo a la escala de confiabilidad estaría catalogada como de Alta confiabilidad.

Tabla 3 Fiabilidad del instrumento para la variable Calidad del servicio

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
,950	17

Fuente: Base de datos

La variable Calidad del servicio obtuvo el valor de ,950, valor que de acuerdo a la escala de confiabilidad estaría catalogada como de Alta confiabilidad.

Tabla 4 *Fiabilidad del instrumento para las variables de Gestión y Calidad del servicio.*

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
,964	36

Fuente: Base de datos

La variable Calidad del servicio obtuvo el valor de ,964, valor que de acuerdo a la escala de confiabilidad estaría catalogada como de Alta confiabilidad.

Tabla 5. *Fiabilidad de los ítems del instrumento para las variables de Gestión*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
MISIÓN	56.70	105.789	.810	.919
ESTRÁTEGIA	57.50	108.500	.725	.921
ESTRÁTEGIA	56.80	114.178	.523	.925
ORGANIGRAMAS	57.10	106.322	.912	.917
PROCEDIMIENTOS	57.40	124.267	-.134	.937
PROCEDIMIENTOS	57.80	113.733	.554	.925
DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO	57.50	109.389	.813	.920
NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE RECURSOS	56.90	116.767	.342	.928
ESTANDARES DE SELECCIÓN	56.90	107.878	.787	.920
ESTANDARES DE SELECCIÓN	56.40	108.489	.668	.922
MOTIVACIÓN	57.60	113.822	.613	.924
SUPERVISIÓN	57.70	99.789	.922	.915
COMUNICACIÓN	56.90	102.989	.836	.918
LIDERAZGO	57.20	106.844	.683	.922
LIDERAZGO	57.10	116.322	.392	.927
ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES	57.30	108.456	.727	.921
MEDICIÓN	57.40	121.378	.000	.938
MEDICIÓN	57.60	106.044	.824	.918
RETROALIMENTACIÓN	57.40	106.267	.695	.921

Fuente: Base de datos

Tabla 6. *Fiabilidad de los ítems del instrumento para las variables de Calidad del servicio*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
INSTALACIONES FISICAS	53.60	126.933	.012	.959
EQUIPAMIENTO DE PERSONAL	53.20	123.289	.247	.955
EFICACIA	52.60	108.711	.899	.943
EFICIENCIA	53.10	114.544	.725	.947
CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS	53.40	116.267	.766	.947
PRUEBAS DE CALIDAD (NO COMETER ERRORES)	53.20	115.511	.745	.947
ATENCIÓN DE SOPORTE TECNICO EFICAZ (NO COMETER ERRORES)	52.60	110.044	.828	.945
DISPOSICIÓN O ACTITUD	52.90	103.656	.907	.943
RAPIDEZ EN ATENCIÓN DE SOPORTE TECNICO (SERVICIO RÁPIDO)	52.60	121.378	.385	.952
RAPIDEZ EN IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS (SERVICIO RÁPIDO)	52.80	111.733	.889	.944
RESPUESTA EFICAZ PERSONAL CONFIABLE (IMAGEN)	52.90	115.211	.711	.947
HORARIO LABORAL (IMAGEN)	52.70	109.122	.883	.944
HORARIO EXCEPCIONAL (IMAGEN)	52.10	114.544	.725	.947
ENTENDIMIENTO DE NECESIDADES (COMPRESIÓN)	52.20	113.289	.742	.947
TRATO AMABLE (COMPRESIÓN)	52.90	109.211	.815	.945
PREDISPOSICIÓN (COMPRESIÓN)	52.20	111.511	.844	.945
PREDISPOSICIÓN (COMPRESIÓN)	52.60	106.711	.896	.943

Fuente: Base de datos

3.5 Procedimientos:

Se envió una carta a la Directora Ejecutiva del Programa solicitando autorización para realizar las encuestas a los servidores de la institución, quién amablemente accedió (Anexo 4).

Se definió la población para luego obtener la muestra mediante el cálculo de muestra que se encuentra en Google.

La recolección de la información fue mediante un cuestionario aplicado a la muestra. Se contó con un asistente quién fue capacitado, teniendo claro cada una de las preguntas de la encuesta a fin de que pueda absolver alguna duda de los encuestados; el asistente es un servidor quién es conocido por todos los servidores de Sede Central.

El procesamiento de la información se realizó mediante el uso del aplicativo estadístico SPSS.

3.6 Método de análisis de datos:

De acuerdo a Ñaupas (2018) el procesamiento de la información producto del trabajo de campo, consiste en un grupo de operaciones estadísticas, que podrían comprender en realizar actividades como revisión crítica que permitirá garantizar la confiabilidad del resultado, eliminando datos sospechosos o respuestas incongruentes, organizar, ordenar, clasificar, tabulación para facilitar el análisis y la comprensión, así como, la graficación de los resultados. Para analizar los ítems se usó estadígrafos de la estadística descriptiva como media, frecuencia mostrando la información en tablas y grafico de barras; para comprobar la hipótesis se realizó con la estadística inferencial donde se determina la significancia y el coeficiente de correlación de Rho Spearman. El análisis realizado es no paramétrico porque las variables son ordinales.

Según Martínez R. et al (2009), el coeficiente de correlación de Rho Spearman, es una medida que muestra la asociación lineal el cual utiliza rangos, números ordenados de un conglomerado de sujetos y se realiza una comparación de dichos rangos. Los valores cercanos a 1 indican una correlación fuerte y positiva, mientras que valores cercanos a -1 indican una correlación fuerte en sentido negativo y los valores cercanos a cero indican

que no existe una correlación lineal. El que sea positivo o negativo es un indicativo de la dirección de la asociación; el signo negativo significa que una variable aumenta a medida que la otra va en el sentido contrario y viceversa; y el signo positivo quiere decir que la variable aumenta conforme la otra variable también lo haga y disminuye si la otra también lo realiza.

3.7 Aspectos éticos

El reporte de Belmont publicado en 1979, fue la base para diversos lineamientos y sirven de guía para realizar investigaciones en seres humanos, así como, la resolución de conflicto; en dicho documento aparecen los siguientes principios éticos: a) Reconocer la libertad de las personas en la toma de decisiones, así como, el actuar de forma independiente (autonomía); b) Beneficencia (no maleficencia), se busca salvaguardar la integridad de las personas de riesgos identificados; también asegura de que la investigación sea necesario e importante y que los investigadores sean competentes. c) Justicia, se busca un trato igualitario y equitativo, no debe existir discriminación en el proceso de selección para el estudio y los beneficios deben ser distribuidos equitativamente. (María Guadalupe et al, 2019).

En la presente investigación se consideraron los principios éticos, prueba de ello se tiene como parte de la encuesta, la información sobre el consentimiento para participar en la investigación; información que contiene el propósito de estudio, el procedimiento para participar en la investigación, así como puntos donde se explica que la participación es voluntaria, que no existen riesgos, que el resultado será remitido a la institución al término de la investigación y que la información recolectada es confidencial. (Anexo 3).

IV. RESULTADOS:

Análisis descriptivo

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Gestión.

Tabla 7. Dimensión Planeación

		MISION	PLAN DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS (ESTRATEGIA)	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA (ESTRATEGIA)
N	Válido	104	104	104
	Perdidos	0	0	0
Media		3.22	2.63	3.19
Mediana		3.00	2.00	3.00
Moda		2	2	4

Interpretación:

Se observa que, entre los encuestados, para el ítem sobre misión en promedio respondieron “algunas veces” (3.22), significa que perciben que las acciones que se realizan algunas veces están encaminadas al logro de objetivos de la institución. Además, que la mayoría de los encuestados respondió que dicha acción se realiza “muy pocas veces”.

Para el ítem sobre el plan de atención de requerimientos, en promedio respondieron “muy pocas veces” (2.63), significa que perciben que las acciones que se realizan muy pocas veces garantizan la óptima atención; esta percepción es compartida por la mayoría de encuestados.

Para el ítem sobre el plan de mantenimiento de infraestructura, en promedio respondieron “algunas veces” (3.19), significa que perciben que las acciones que se realizan algunas veces garantizan el funcionamiento óptimo y disponibilidad de los equipos; adicionalmente se tiene que la mayoría de encuestas percibe que muchas veces las actividades si garantiza la alta disponibilidad de los equipos.

Tabla 8. Dimensión Organización

		ORIENTACION DE COMUNICACION Y TAREAS Y RESPONSABILIDADES			
		JERARQUIA	RESPONSABILIDADES	COLABORACION Y	DISTRIBUCION DE TRABAJO
		S	DES	ION	
N	Válido	104	104	104	104
	Perdidos	0	0	0	0
	Media	3.32	2.73	2.44	2.62
	Mediana	3.00	2.00	2.00	2.00
	Moda	3	2	2	2

Interpretación:

Para el ítem sobre jerarquía en promedio respondieron que “algunas veces” (3.32) se percibe que exista claridad de los niveles jerárquicos, distribución adecuada de funciones y comunicación fluida entre coordinaciones; además esta percepción es compartida por la mayoría de encuestados.

Para el ítem sobre orientación de tareas y responsabilidades, en promedio respondieron “muy pocas veces” (2.73), significa que muy pocas veces el MOF proporciona orientación suficiente sobre cómo llevar a cabo las tareas y responsabilidades; además esta percepción es compartida por la mayoría de encuestados.

Para el ítem sobre comunicación y colaboración, en promedio respondieron “muy pocas veces” (2.44), significa muy pocas veces el MOF facilita la comunicación y la colaboración entre los miembros del equipo o departamentos; además esta percepción es compartida por la mayoría de encuestados.

Para el ítem sobre distribución del trabajo, en promedio respondieron “muy pocas veces” (2.62), significa muy pocas veces la distribución de trabajo que implica la asignación, organización de tareas y responsabilidades se realiza de manera óptima; además esta percepción es compartida por la mayoría de encuestados.

Tabla 9. Dimensión Integración

		NECESIDADES Y REQUERIMIENTO S DE RECURSOS	SELECCIÓN DE PROVEEDORES	SELECCIÓN DE PERSONAL
N	Válido	104	104	104
	Perdidos	0	0	0
	Media	2.86	2.77	2.67
	Mediana	3.00	3.00	2.50
	Moda	2	2	2

Interpretación:

Para el ítem sobre las necesidades y requerimientos de recursos en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.86) se percibe que los recursos tangibles (equipos de cómputo, modem, impresoras, materiales para el cableado, entre otros) e intangibles (software, consultorías, licencias, soporte entre otros.) que brinda la institución hace posible la correcta ejecución de actividades; además esta percepción es compartida por la mayoría de encuestados.

Para el ítem sobre selección de proveedores, en promedio respondieron “muy pocas veces” (2.77), significa que muy pocas veces la selección de proveedores de bienes (equipos cómputo, routers, servidores, etc.) y servicios (internet, fluido eléctrico, consultorías, etc.) se realizan siguiendo los estándares definidos por la Institución; además esta percepción es compartida por la mayoría de encuestados.

Para el ítem sobre selección de personal, en promedio respondieron “muy pocas veces” (2.67), significa muy pocas veces el reclutamiento del personal pasa por un proceso de convocatoria CAS definido por la Institución; además esta percepción es compartida por la mayoría de encuestados.

Tabla 10. Dimensión Dirección

		MOTIVACION	SUPERVISIÓN N	COMUNICACIÓN N	RESPALDO AL EQUIPO	ACTIVIDADES DE INTEGRACION
N	Válido	104	104	104	104	104
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		2.63	2.43	2.76	2.63	3.03
Mediana		2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
Moda		2	2	2	2	2

Interpretación:

Para el ítem motivación en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.63) se percibe que el personal de la unidad de investigación se encuentre motivado con las actividades que realiza cada día; además esta percepción es compartida por la mayoría de encuestados.

Para el ítem sobre supervisión, en promedio respondieron “muy pocas veces” (2.43), significa que muy pocas veces se realizan supervisiones que garanticen y aseguren que las actividades/requerimientos se realicen de acuerdo a lo solicitado; además esta percepción es compartida por la mayoría de encuestados.

Para el ítem sobre comunicación, en promedio respondieron “muy pocas veces” (2.76), significa muy pocas veces la comunicación con los usuarios se realiza de manera fluida, oportuna; además esta percepción es compartida por la mayoría de encuestados.

Para el ítem sobre respaldo al equipo, en promedio respondieron “muy pocas veces” (2.63), significa muy pocas veces se percibe que la jefatura respalda a su equipo en las decisiones que toman; además esta percepción es compartida por la mayoría de encuestados.

Para el ítem sobre actividades de integración, en promedio respondieron “algunas veces” (3.03), significa algunas veces se percibe el desarrollo de actividades de integración (celebración de cumpleaños, participación en eventos de la Institución); sin embargo, la percepción de la mayoría de encuestados es muy pocas veces.

Tabla 11. Dimensión Control

		ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES	MEDICIÓN DE ACTIVIDADES	MEDICIÓN DE INDICADORES	RETROALIMENTACION
N	Válido	104	104	104	104
	Perdidos	0	0	0	0
	Media	2.30	2.65	2.34	2.36
	Mediana	2.00	2.00	2.00	2.00
	Moda	2	2	2	2

Interpretación:

Para el ítem establecimiento de estándares en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.30) se percibe la aplicación de estándares (normas o procedimientos) de calidad en los servicios; además esta percepción es compartida por la mayoría de encuestados.

Para el ítem medición de actividades en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.65) se percibe que el Sistema de Gestión Documental (SGD) podría considerarse un sistema de control que permita la medición del avance de las actividades; además esta percepción es compartida por la mayoría de encuestados.

Para el ítem medición de indicadores en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.34) se percibe que se usen indicadores y/o herramientas de gestión que permitan conocer el progreso de las actividades del personal; además esta percepción es compartida por la mayoría de encuestados.

Para el ítem retroalimentación en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.36) se percibe que se realiza retroalimentación de manera que permita mejorar el desempeño laboral, crecimiento personal y profesional; además esta percepción es compartida por la mayoría de encuestados.

Distribución de frecuencias con grafico de barras de cinco ítems de la variable Gestión.

Tabla 12. Distribución del trabajo de los servidores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3.8	3.8	3.8
	Muy pocas veces	54	51.9	51.9	55.8
	Algunas veces	24	23.1	23.1	78.8
	Muchas veces	22	21.2	21.2	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

Elaboración propia. Fuente: Trabajo de campo

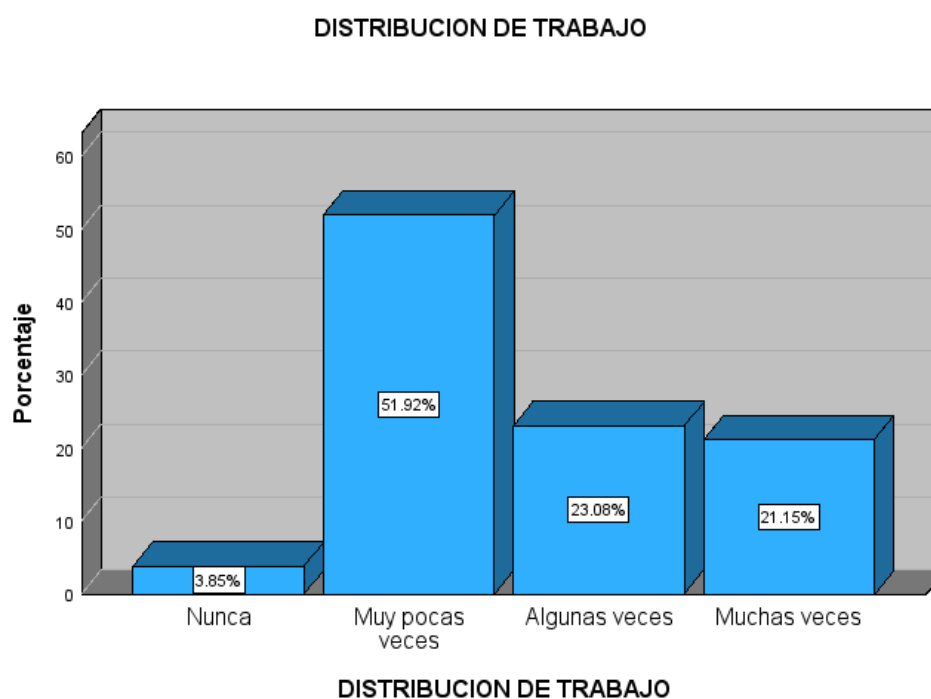


Figura 1. Distribución del trabajo de los servidores

Interpretación:

Se observa que, entre los encuestados, un 51,9% respondieron que su percepción sobre una óptima distribución de trabajo que implica la asignación, organización de tareas y responsabilidades en la unidad de investigación se da muy pocas veces, mientras que el 3.8% respondieron que nunca se da tal situación.

Tabla 13. Supervisión de actividades de los servidores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	16.3	16.3	16.3
	Muy pocas veces	48	46.2	46.2	62.5
	Algunas veces	16	15.4	15.4	77.9
	Muchas veces	23	22.1	22.1	100.0
Total		104	100.0	100.0	

Elaboración propia. Fuente: Trabajo de campo

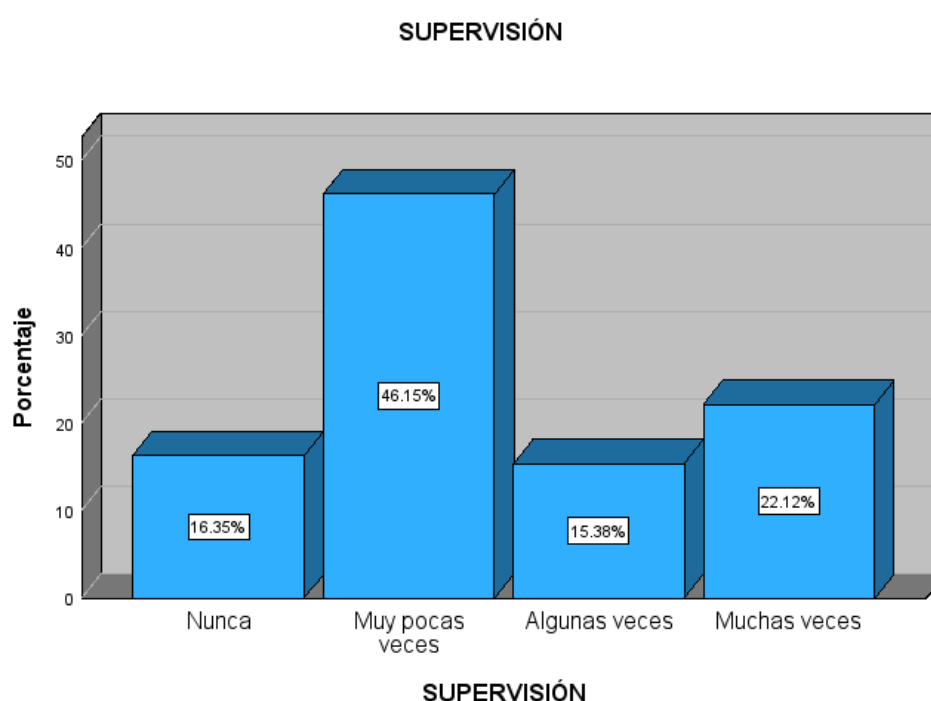


Figura 2. Supervisión de actividades de los servidores

Interpretación: Se observa que, entre los encuestados, un 46,2% tienen la percepción de que muy pocas veces se realizan supervisiones para garantizar y asegurar que las actividades/requerimientos se realicen de acuerdo a lo solicitado en la unidad de investigación, mientras que el 16,3% respondieron que nunca se da tal situación.

Tabla 14. Aplicación de estándares de calidad en los servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	19.2	19.2	19.2
	Muy pocas veces	52	50.0	50.0	69.2
	Algunas veces	13	12.5	12.5	81.7
	Muchas veces	19	18.3	18.3	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

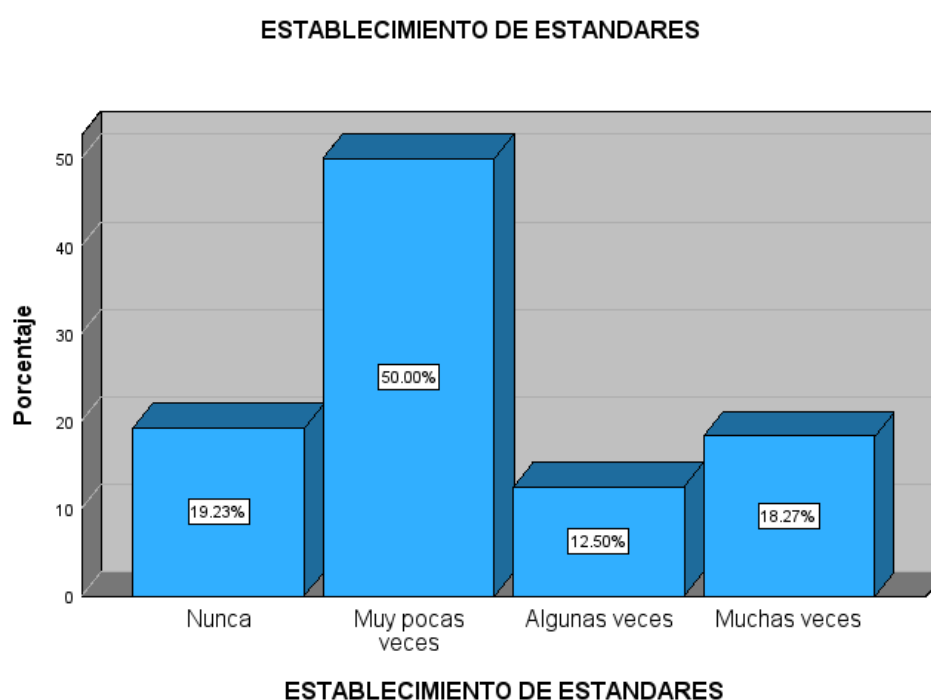


Figura 3 Aplicación de estándares de calidad en los servicios

Interpretación: Se observa que, entre los encuestados, un 50,0% tienen la percepción de que muy pocas veces se aplican estándares (normas o procedimientos) de calidad en los servicios que brinda (a nivel de hardware y software) la unidad de investigación, mientras que el 12,5% respondieron que algunas veces se da tal situación.

Tabla 15. *Uso de indicadores y/o herramientas de gestión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	13.5	13.5	13.5
	Muy pocas veces	59	56.7	56.7	70.2
	Algunas veces	13	12.5	12.5	82.7
	Muchas veces	18	17.3	17.3	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

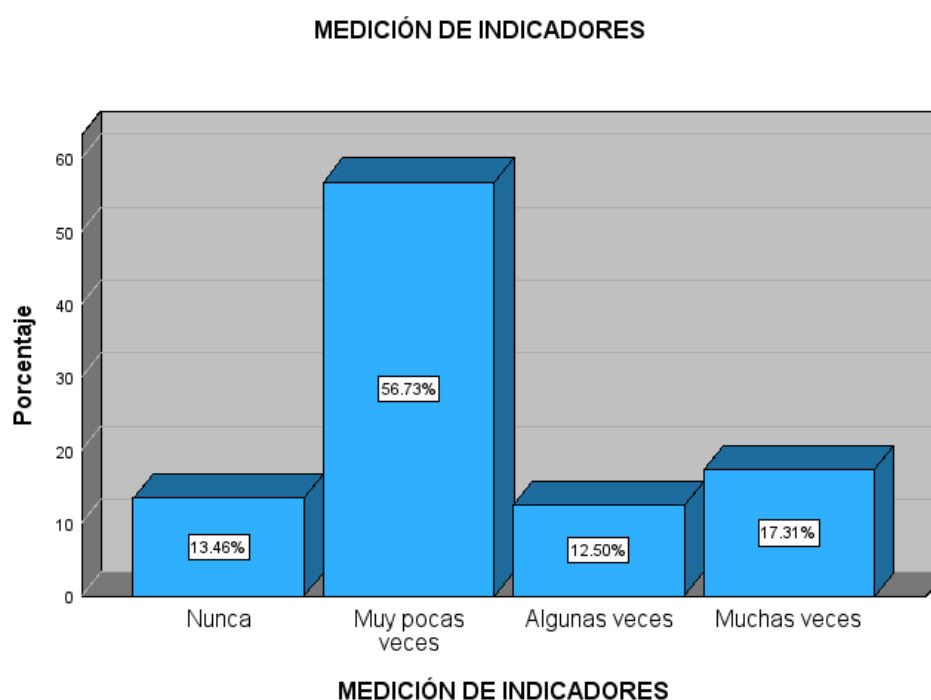


Figura 4. *Uso de indicadores y/o herramientas de gestión*

Interpretación: Se observa que, entre los encuestados, un 56,7% tienen la percepción de que muy pocas veces, en la unidad de investigación se usan indicadores y/o herramientas de gestión que permite conocer el progreso de las actividades en la unidad de investigación, mientras que el 13,5% respondieron que nunca se da tal situación.

Tabla 16. Retroalimentación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	20.2	20.2	20.2
	Muy pocas veces	47	45.2	45.2	65.4
	Algunas veces	17	16.3	16.3	81.7
	Muchas veces	16	15.4	15.4	97.1
	Siempre	3	2.9	2.9	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

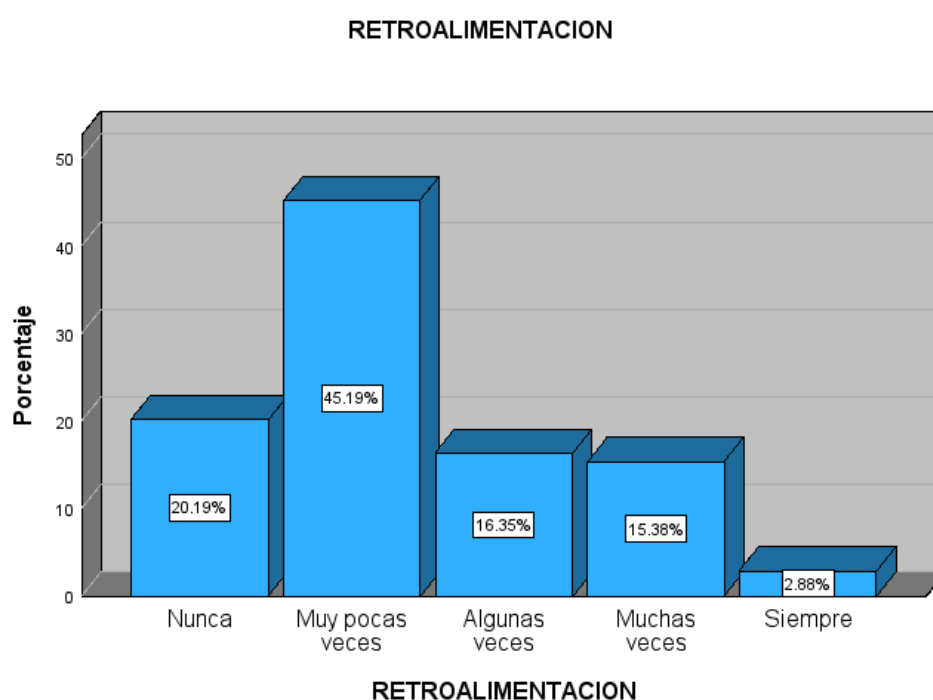


Figura 5. Retroalimentación

Interpretación: Se observa que, entre los encuestados, un 45,2% tienen la percepción de que muy pocas veces, en la unidad de investigación se realiza retroalimentación a los servidores de manera que permita mejorar el desempeño laboral, crecimiento personal y profesional, mientras que el 16,3% respondieron que algunas veces se da tal situación.

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Calidad del servicio.

Tabla 17. Dimensión Elementos tangibles

		INSTALACIONES FISICAS	EQUIPAMIENTO DEL PERSONAL
N	Válido	104	104
	Perdidos	0	0
Media		2.75	3.24
Mediana		2.00	3.50
Moda		2	4

Interpretación:

Para el ítem instalaciones físicas en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.75) se percibe que las instalaciones (espacios físicos, estructuras y equipamiento) sean adecuados para atender a los usuarios; además esta percepción es compartida por la mayoría de encuestados.

Para el ítem equipamiento del personal en promedio respondieron que “algunas veces” (3.24) se percibe se cuente con recursos (equipos de cómputo, mobiliario de oficina entre otros) y herramientas de oficina (software, impresoras, scanner, teléfonos, acceso a internet etc.) para realizar las tareas y funciones de manera eficiente; además esta percepción es compartida por la mayoría de encuestados.

Tabla 18. Dimensión Fiabilidad

		EFICACIA	EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS	PRUEBAS DE CALIDAD	ATENCIÓN DE SOPORTE TECNICO EFICAZ
N	Válido	104	104	104	104	104
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		3.68	2.90	2.85	2.82	3.26
Mediana		4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Moda		4	3	3	3	4

Interpretación:

Para el ítem eficacia en promedio respondieron que “algunas veces” (3.68) se percibe que el personal está comprometido en el logro de los resultados; sin embargo, la mayoría de encuestado muchas veces si se percibe el compromiso.

Para el ítem eficiencia en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.90) se percibe que el personal que realiza las tareas de manera óptima, maximizando los recursos utilizados (tiempo, dinero, materiales o esfuerzo); sin embargo, la percepción de la mayoría de encuestados es de algunas veces

Para el ítem cumplimiento de acuerdos en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.85) se percibe que se cumplen los compromisos o acuerdos establecidos con los usuarios; sin embargo, la percepción de la mayoría de encuestados es de algunas veces.

Para el ítem pruebas de calidad en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.82) se percibe que los aplicativos desarrollados pasan por pruebas de calidad para que el aplicativo no presente errores; sin embargo, la percepción de la mayoría de encuestados es de algunas veces.

Para el ítem atención de soporte técnico en promedio respondieron que “algunas veces” (3.26) se percibe en la prestación del servicio de soporte técnico se realiza de manera eficiente y con cero errores; además, la percepción de la mayoría de encuestados es de muchas veces.

Tabla 19. Dimensión Capacidad de respuesta

		DISPOSICIÓN O ACTITUD	RAPIDEZ EN ATENCIÓN DE SOPORTE TECNICO	RAPIDEZ EN IMPLEMENTA CIÓN DE MEJORAS	RESPUESTA EFICAZ
N	Válido	104	104	104	104
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3.47	3.51	2.87	2.85
Mediana		4.00	4.00	3.00	3.00
Moda		4	4	3	3

Interpretación:

Para el ítem disposición o actitud en promedio respondieron que “algunas veces” (3.47) se percibe que el personal tiene buena disposición frente a situaciones difíciles para brindar una solución; además, la mayoría de encuestados muchas veces si se percibe la buena disposición.

Para el ítem rapidez en atención de soporte técnico en promedio respondieron que “algunas veces” (3.51) se percibe que el personal de soporte técnico realiza la prestación de servicios (equipos de cómputo, modem, impresoras, materiales para el cableado, entre otros) de manera eficiente; además, la mayoría de encuestados muchas veces si se percibe la atención eficiente.

Para el ítem rapidez en implementación de mejoras en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.87) se percibe que el personal que realiza la implementación de mejoras en los sistemas y resolución de incidencias de los aplicativos lo hace de manera eficiente; sin embargo, la percepción de la mayoría de encuestados es de algunas veces.

Para el ítem respuesta eficaz en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.85) se percibe que el personal aborda de manera adecuada una situación, problema o solicitud, proporcionando una solución o resolución efectiva; sin embargo, la percepción de la mayoría de encuestados es de algunas veces.

Tabla 20. Dimensión Seguridad

		PERSONAL CONFIABLE (IMAGEN)	HORARIO LABORAL (IMAGEN)	HORARIO EXCEPCIONA L (IMAGEN)
N	Válido	104	104	104
	Perdidos	0	0	0
Media		3.33	4.03	3.11
Mediana		4.00	4.00	3.00
Moda		4	4	3

Interpretación:

Para el ítem personal confiable en promedio respondieron que “algunas veces” (3.33) se percibe que el personal entiende las necesidades y expectativas de los usuarios; además, la mayoría de encuestados muchas veces tiene la percepción que se cuenta con personal confiable.

Para el ítem horario laboral en promedio respondieron que “muchas veces” (4.03) se percibe que el personal demuestra un trato amable y respetuoso; esta apreciación es compartida por la mayoría de encuestados.

Para el ítem horario laboral excepcional en promedio respondieron que “algunas veces” (3.11) se percibe que el personal demuestra disposición en ayudar en los trabajos que requieren el servicio informático; esta apreciación también es compartida por la mayoría de encuestados.

Tabla 21. Dimensión Empatía

		ENTENDIMIENTO		
		DE	TRATO	
		NECESIDADES	AMABLE	PREDISPOSICIÓN
N	Válido	104	104	104
	Perdidos	0	0	0
	Media	2.46	4.09	3.71
	Mediana	2.50	4.00	4.00
	Moda	3	4	4

Interpretación:

Para el ítem entendimiento de necesidades en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.46) se percibe que el personal entiende las necesidades y expectativas de los usuarios; sin embargo, la mayoría de encuestados algunas veces percibe el entendimiento de las necesidades y cumple sus expectativas.

Para el ítem trato amable en promedio respondieron que “muchas veces” (4.09) se percibe que el personal demuestra un trato amable y respetuoso; esta apreciación es compartida por la mayoría de encuestados.

Para el ítem predisposición en promedio respondieron que “algunas veces” (3.71) se percibe que el personal demuestra disposición en ayudar en los trabajos que requieren el servicio informático; sin embargo, la mayoría de encuestados percibe que muchas veces el personal está dispuesto en ayudar.

A continuación, se muestran las frecuencias con grafico de barras de cinco ítems de la variable Calidad del Servicio.

Tabla 22. *Cumplimiento de acuerdos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	38	36.5	36.5	36.5
	Algunas veces	44	42.3	42.3	78.8
	Muchas veces	22	21.2	21.2	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

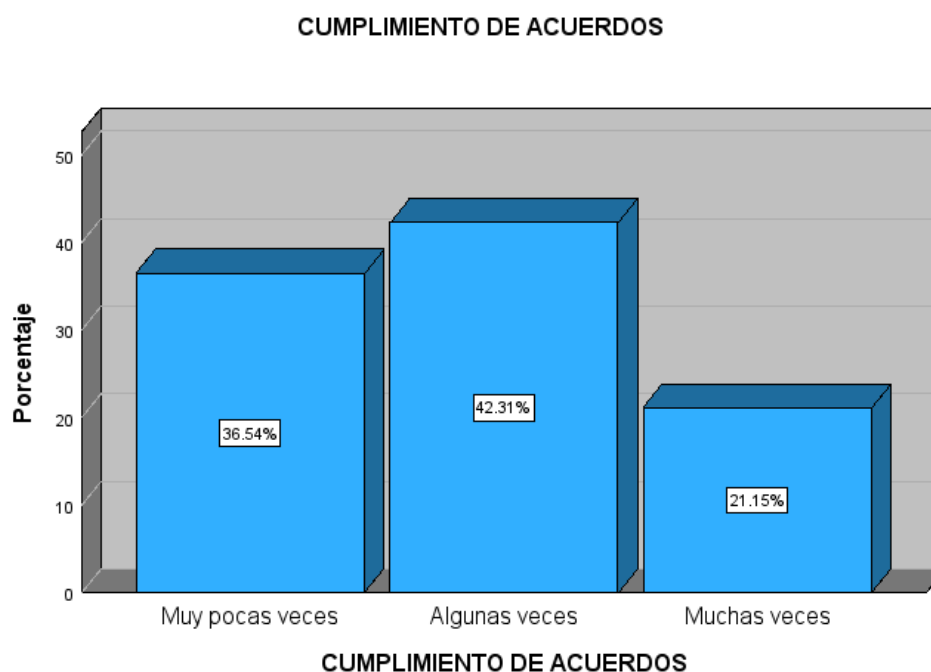


Figura 6. *Cumplimiento de acuerdos*

Interpretación: Se observa que, entre los encuestados, un 42,3% tienen la percepción de que algunas veces, la unidad de investigación cumple con los compromisos o acuerdos establecidos, mientras que el 21,2% respondieron que muchas veces cumplen con los compromisos pactados.

Tabla 23. Eficiencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	34	32.7	32.7	32.7
	Algunas veces	46	44.2	44.2	76.9
	Muchas veces	24	23.1	23.1	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

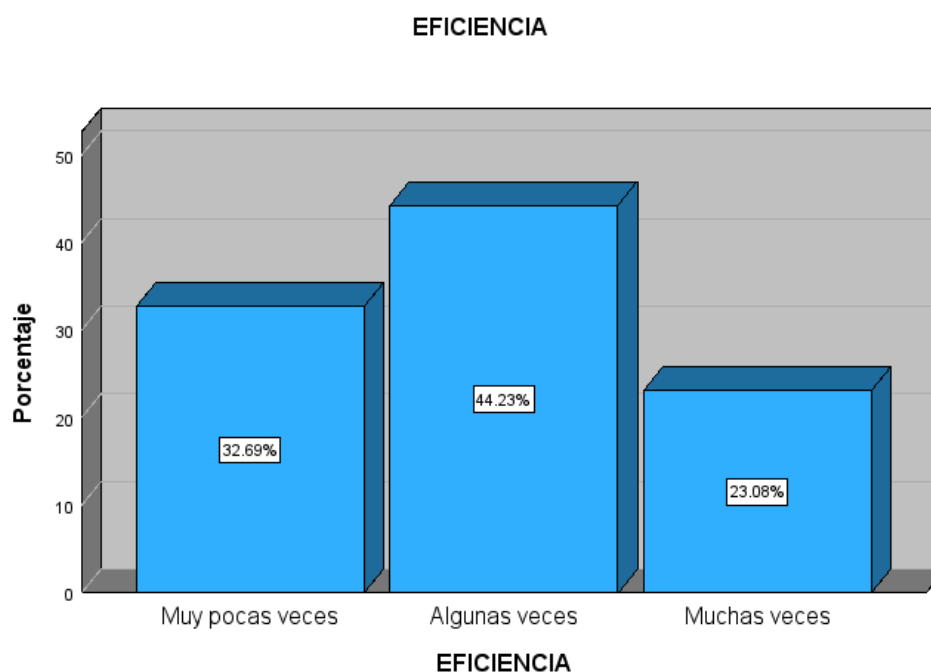


Figura 7. Eficiencia

Interpretación: Se observa que, entre los encuestados, un 44,2% tienen la percepción de que algunas veces, en la unidad de investigación se realizan las tareas de manera óptima, maximizando los recursos utilizados como: tiempo, dinero, materiales o esfuerzo; mientras que el 23,1% respondieron que muchas veces ocurre tal situación.

Tabla 24 Entendimiento de necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	14.4	14.4	14.4
	Muy pocas veces	37	35.6	35.6	50.0
	Algunas veces	41	39.4	39.4	89.4
	Muchas veces	11	10.6	10.6	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

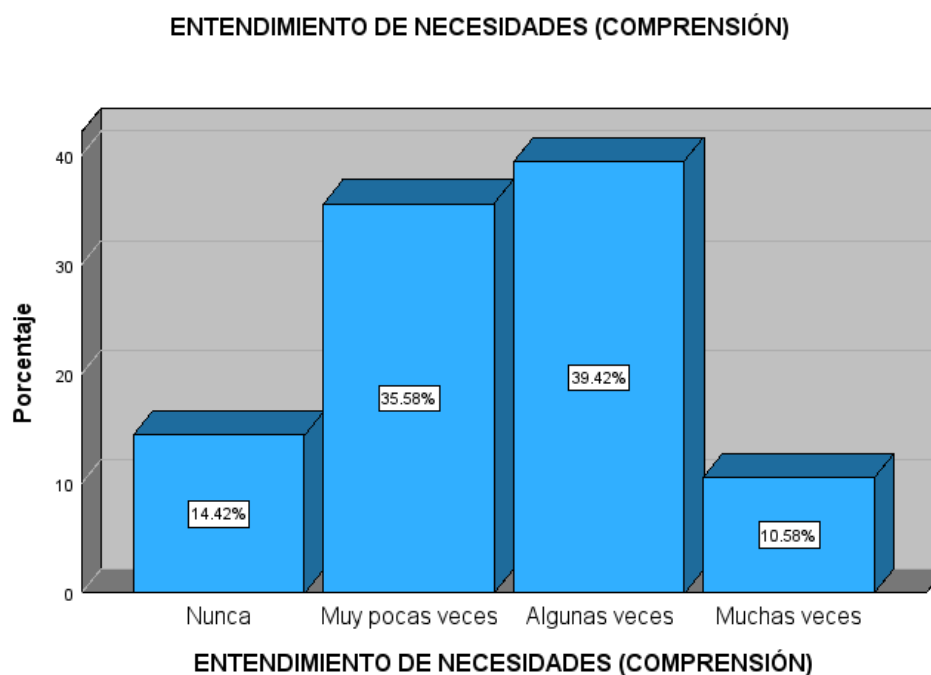


Figura 8. Entendimiento de necesidades

Interpretación: Se observa que, entre los encuestados, un 39,4% tienen la percepción de que algunas veces, son entendidas las necesidades y expectativas por la unidad de investigación, mientras que el 10,6% respondieron que muchas veces sus necesidades y expectativas son satisfechas.

Tabla 25. Respuesta eficaz

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	33	31.7	31.7	31.7
	Algunas veces	54	51.9	51.9	83.7
	Muchas veces	17	16.3	16.3	100.0
Total		104	100.0	100.0	

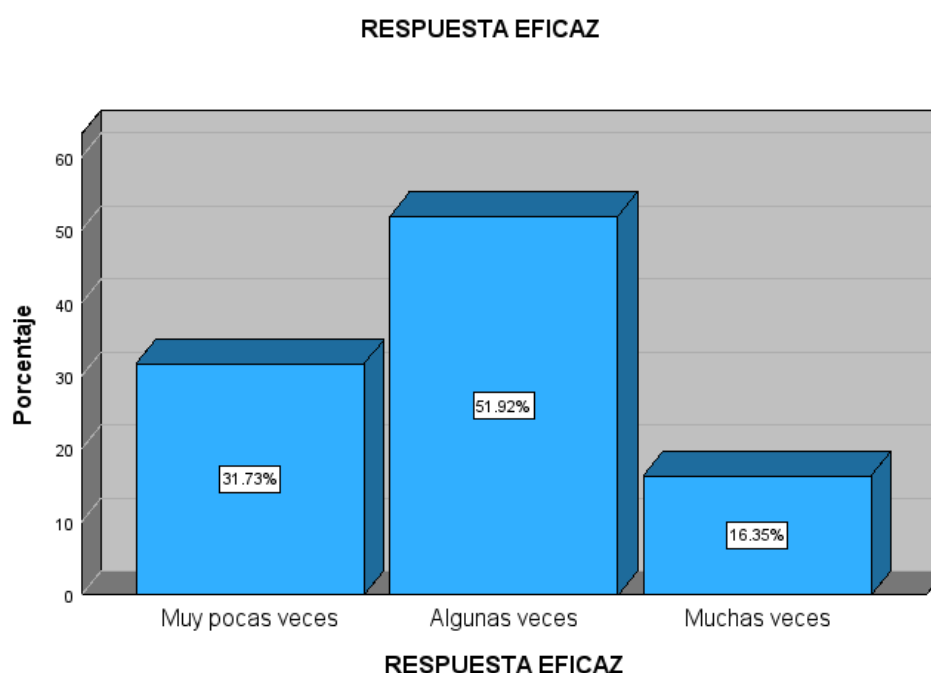


Figura 9. Respuesta eficaz

Interpretación: Se observa que, entre los encuestados, un 51,9% tienen la percepción de que algunas veces se aborda de manera adecuada una situación, problema o solicitud, proporcionando una solución o resolución efectiva por la unidad de investigación, mientras que el 16,3% respondieron que dicha situación se da muchas veces.

Tabla 26. No cometer errores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	40	38.5	38.5	38.5
	Algunas veces	43	41.3	41.3	79.8
	Muchas veces	21	20.2	20.2	100.0
Total		104	100.0	100.0	

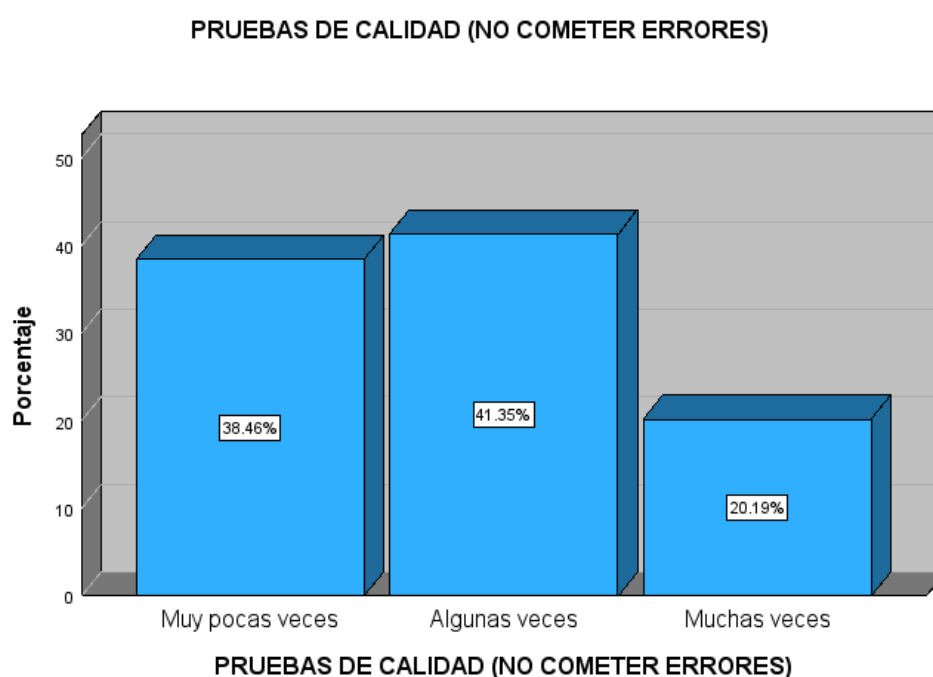


Figura 10. No cometer errores

Interpretación: Se observa que, entre los encuestados, un 41,3% tienen la percepción de que algunas veces los aplicativos desarrollados pasan por pruebas de calidad de manera que no presente errores, mientras que el 20,2% respondieron que dicha situación se da muchas veces.

Resultados de la investigación y Análisis Inferencial

Comprobación de la hipótesis general

H0: La gestión no tiene relación con la calidad de servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023

H1: La gestión tiene relación con la calidad de servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023

Tabla 27. *Correlación de las variables de Gestión y Calidad del Servicio*

		CALIDAD_	
		GESTION	DEL_SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	104
CALIDAD_DEL_SERVI CIO		Coeficiente de correlación	.281**
		Sig. (bilateral)	.004
		N	104

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

Interpretación: Se tiene que el p-valor obtenido es de 0.004, que es menor a 0.01, por tal motivo la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis de investigación o alterna; a partir del resultado se puede inferir que existe relación entre la variable gestión y calidad del servicio; así mismo, se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de 0.281, lo que significa una correlación positiva de magnitud baja; se podría inferir que. si la gestión mejorara, la calidad del servicio podría mejorar, pero no sería visible o muy apreciable dado que la cohesión entre las variables es baja.

Comprobación de la hipótesis específica 1

H0: La Planeación no tiene relación con la calidad de servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023

H1: La Planeación tiene relación con la calidad de servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023

Tabla 28. *Correlación de Planeación y la Calidad del servicio*

			PLANEACION	CALIDAD_DEL _SERVICIO
Rho de Spearman	PLANEACION	Coeficiente de correlación	1.000	.256**
		Sig. (bilateral)	.	.009
		N	104	104
	CALIDAD_DEL_ SERVICIO	Coeficiente de correlación	.256**	1.000
		Sig. (bilateral)	.009	.
		N	104	104

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

Interpretación: Se tiene que el p-valor obtenido es de 0.009, que es menor a 0.01, por tal motivo la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis de investigación o alterna; a partir del resultado se puede inferir que existe relación entre la variable calidad del servicio y planeación; así mismo, se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de 0.256, lo que significa que, si la dimensión de Planeamiento mejorara, la calidad del servicio podría mejorar pero no sería visible o muy apreciable dado que la cohesión entre las variables es baja.

Comprobación de la hipótesis específica 2

H0: La Organización no tiene relación con la calidad de servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023

H1: La Organización tiene relación con la calidad de servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023

Tabla 29. *Correlación de la Organización y la Calidad del servicio.*

			ORGANIZACION	CALIDAD_DEL
			N	_SERVICIO
Rho de	ORGANIZACION	Coeficiente de correlación	1.000	.200*
Spearman		Sig. (bilateral)	.	.042
		N	104	104
	CALIDAD_DEL_	Coeficiente de correlación	.200*	1.000
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	.042	.
		N	104	104

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Se tiene que el p-valor obtenido es de 0.042, que es menor a 0.05, por tal motivo la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis de investigación o alterna; a partir del resultado se puede inferir que existe relación entre la variable calidad del servicio y la dimensión organización; así mismo, se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de 0.2, lo que significa que, si la dimensión de Organización mejorara, la calidad del servicio podría mejorar pero no sería visible o muy apreciable dado que la cohesión entre las variables es baja.

Comprobación de la hipótesis específica 3

H0: La Integración no tiene relación con la calidad de servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023

H1: La Integración tiene relación con la calidad de servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023

Tabla 30. *Correlación de la Integración y la Calidad del servicio.*

			INTEGRACION	CALIDAD_DEL _SERVICIO
Rho de Spearman	INTEGRACION	Coeficiente de correlación	1.000	.218*
		Sig. (bilateral)	.	.026
		N	104	104
	CALIDAD_DEL_ SERVICIO	Coeficiente de correlación	.218*	1.000
		Sig. (bilateral)	.026	.
		N	104	104

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Se tiene que el p-valor obtenido es de 0.026, que es menor a 0.05, por tal motivo la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis de investigación o alterna; a partir del resultado se puede inferir que existe relación entre la variable calidad del servicio y la dimensión organización; así mismo, se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de 0.218, lo que significa que, si la dimensión de Integración mejorara, la calidad del servicio podría mejorar pero no sería visible o muy apreciable dado que la cohesión entre las variables es baja.

Comprobación de la hipótesis específica 4

H0: La Dirección no tiene relación con la calidad de servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023

H1: La Dirección tiene relación con la calidad de servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023

Tabla 31. *Correlación de Dirección y la Calidad del servicio*

			DIRECCION	CALIDAD_DEL _SERVICIO
Rho de Spearman	DIRECCION	Coefficiente de correlación	1.000	.317**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	104	104
	CALIDAD_DEL_ SERVICIO	Coefficiente de correlación	.317**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	104	104

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

Interpretación: Se tiene que el p-valor obtenido es de 0.01, que es menor a 0.05, por tal motivo la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis de investigación o alterna; a partir del resultado se puede inferir que existe relación entre la variable calidad del servicio y la dimensión dirección; así mismo, se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de 0.317, lo que significa que, si la dimensión de Dirección mejorara, la calidad del servicio podría mejorar pero no sería visible o muy apreciable dado que la cohesión entre las variables es baja.

Comprobación de la hipótesis específica 5

H0: El Control no tiene relación con la calidad de servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023

H1: El Control tiene relación con la calidad de servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023.

Tabla 32. *Correlación de Control y la Calidad del servicio*

		CALIDAD_DEL_	
		CONTROL	SERVICIO
Rho de Spearman	CONTROL	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	104
CALIDAD_DEL_	CALIDAD_DEL_	Coeficiente de correlación	.207*
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	.035
		N	104

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Se tiene que el p-valor obtenido es de 0.035, que es menor a 0.05, por tal motivo la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis de investigación o alterna; a partir del resultado se puede inferir que existe relación entre la variable calidad del servicio y la dimensión dirección; así mismo, se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de 0.207, lo que significa que, si la dimensión de Control mejorara, la calidad del servicio podría mejorar pero no sería visible o muy apreciable dado que la cohesión entre las variables es baja.

V. DISCUSIÓN:

Ramírez et al. (2020), las dimensiones del modelo SERVQUAL, como son seguridad, tangibilidad y confianza, son importantes al momento de evaluar el nivel de servicio de las cajas municipales; sin embargo, el factor actitud resulto ser un relevante en la percepción de la calidad de servicio por lo que el contacto del funcionario con los clientes es de mucha importancia y este debe estar bien preparado. En el trabajo de investigación no se considera la dimensión actitud del cliente, sin embargo, concuerdo con la importancia que tiene la actitud que es un estado emocional del cliente para percibir si el servicio cumple o no sus expectativas influenciada por su predisposición mental y emocional.

Los resultados en la presente investigación mostraron que los resultados de los ítems de la dimensión seguridad son aceptables en cuando a que la unidad de investigación cuenta con personal que inspira confianza y los horarios de atención son los adecuados; así como, en elementos tangibles refiriendo a las instalaciones físicas son aceptables sin embargo en la logística del personal existe disconformidad; en cuanto a la dimensión de fiabilidad sobre la eficiencia, el cumplimiento de los acuerdos, no cometer errores en la prestación del servicio se percibe que ocurre algunas veces, sin embargo, para la atención que realiza soporte técnico y la eficacia se encontró que está presente muchas veces. Se puede inferir que en el estudio existe una suerte de equilibrio, es decir situaciones en las que existen elementos que dan una percepción de buen servicio, así como elementos que dan percepción de un regular o pésimo servicio, pero que no está fuertemente marcado, por lo mencionado líneas arriba no se encuentra una concordancia con el resultado de la investigación de Ramírez et al. (2020).

Carhuancho et al. (2021) la inversión en infraestructura, así como la capacitación de los trabajadores se convierten en factores que decanta en una calidad de servicio aceptable, esto fue comprobado en la investigación realiza en dos hospitales de Lima de nivel III. Se podría inferir que lo que Carhuancho menciona es equivalente a las dimensiones de Calidad como “Elementos tangibles” y “Capacidad de respuesta” del modelo SERVQUAL, en cuanto a que

la percepción de las instalaciones juega un papel importante en la percepción de la calidad del servicio, así como, la seguridad que se demuestra al tener personal capacitado en dar respuesta rápida al ofrecer el servicio. En la investigación se obtuvo que para las instalaciones físicas es aceptable pero que hace falta logística al personal que brinda el servicio; en cuanto a la capacidad de respuesta se tiene que existe buena disposición y la atención que brinda el equipo de soporte técnico es aceptable; sin embargo, las mejoras en la implementación y la respuesta efectiva solo ocurre algunas veces. Da la impresión de que cuando se trata del servicio que brinda el equipo de soporte técnico la percepción es aceptable, sin embargo, cuando se trata de la atención brindada por el equipo de desarrollo la percepción es opuesta; siendo así, no se encuentra una relación categórica con la investigación de Carhuancho et al. (2021).

Aguado et al. (2022). Existen limitaciones para lograr una gestión de calidad como las presupuestales y de carácter operativo, donde se ve en la necesidad de tener que priorizar algunos temas que se consideran de interés, pero desatendiendo otros. El factor presupuesto es un tema álgido debido a que limita llevar a cabo actividades que requieren pronta solución; por más que se tenga directivos con experiencia que puedan desarrollar planes encaminados al logro de los objetivos de la organización, sin presupuesto no es posible implementarlo, es decir, las buenas intenciones quedaron en papel. Los resultados del estudio mostraron que, en la dimensión de Planeación, no se percibe que la gestión este encaminada al logro de los objetivos; además que contar con un plan de atención de requerimientos no garantiza una óptima atención; sin embargo, contar con un plan de mantenimiento de equipos e infraestructura si garantiza el funcionamiento óptimo de equipos, y disponibilidad de los mismos. Para la dimensión de Integración se tiene que las necesidades en cuanto equipos computacionales no son satisfechas, además que la selección de proveedores como el reclutamiento del personal no son idóneos. Con estos resultados se podría inferir que si el proceso de Planeación no es llevado correctamente entonces podría ocurrir que no se esté haciendo un buen plan presupuestal de manera que cubra todas las necesidades proyectas para

un determinado periodo, esto incluye todo el aparato operativo.

Cuando se toca el tema presupuestal en una unidad de tecnologías por lo general se piensa en equipos y servicios “básicos” como el internet, instalaciones donde soporte todo lo que tenga que ver con la infraestructura de redes, lo cual es correcto, sin embargo, a veces se descuida el servicio de los sistemas informáticos realizados in-house y por lo general suele darse cuando se da una movida política y como consecuencia de eso cambian de jefe y si hay “mala” suerte tocara un jefe con poca o nada de experiencia. Existe una concordancia con Aguado et. al (2022) en que una de las limitaciones para una gestión de calidad es el factor presupuesto.

García et. al (2022), en las instituciones públicas peruanas, las nuevas tecnologías como: inteligencia artificial, internet, computación en la nube y digitalización de datos, son reconocidas como tecnologías que pueden mejorar los procesos y servicios que se brinda, sin embargo; el tema presupuestal es una limitante para acceder a este tipo de tecnologías. Lamentablemente el tema presupuestal es una piedra en el zapato que limita poder realizar algunas mejoras de índole tecnológico, la adquisición de una nueva tecnología es costosa porque involucra no solo la compra del producto en sí, sino que conlleva otros gastos en la administración del servicio, capacitación del personal, soporte al sistema, entre otros. En la investigación para la dimensión de Planeación, no se percibe que la gestión este encaminada al logro de los objetivos; además se percibe que contar con un plan de atención de requerimientos no garantiza una óptima atención; sin embargo, contar con un plan de mantenimiento de equipos e infraestructura si garantiza el funcionamiento óptimo de equipos, y disponibilidad de los mismos. Alguna vez se ha escuchado decir, lo visual entra por los ojos y es lo que se retiene por un buen tiempo, va por ese lado la inclinación de que se perciba el plan de mantenimiento de equipos opuesto con el plan de atención de requerimientos relacionados al software; por otro lado, en la fase de planeación se realizan entre otras actividades el presupuestal, entonces se podría inferir que una limitación del presupuesto podría devenir en no cumplimiento de los planes de atención de requerimientos por falta de personal para ejecutar dichos

requerimientos o que se esté priorizando otros objetivos o nuevos objetivos en desmedro de la calidad del servicio.

Morales et al. (2023), el enfoque de gobierno abierto en la gestión influye de manera significativa en la confianza de los usuarios de las municipalidades del país, apoyándose en los principios de transparencia, colaboración y participación; dicho enfoque se ha convertido en tendencia mundial y ha sido adoptado en muchos países. Una gestión pública de calidad se caracteriza por ser eficiente y eficaz, transparencia en la administración así como, en la prestación de los servicios; estas características que se podrían visibilizar al socializar la información sobre los gastos que se realiza, además para una mejora constante donde se requiere de un feedback y que mejor que los usuarios para poder brindarles información sobre sus necesidades no atendidas o quizá las ya atendidas, todo esto haciendo uso de la tecnología para poder llegar a los ciudadanos ya sea para que usen algún servicio de la institución o para brindar algún tipo de colaboración. En el resultado de la investigación 17 de los 19 ítems referentes a la variable Gestión arrojaron como resultados que muy pocas veces las actividades de gestión se llevan a cabo, en contraste con los ítems sobre la existencia de la claridad de los niveles jerárquicos y la distribución de funciones se percibió como que se realiza algunas veces y la implementación del plan de mantenimiento de infraestructura asegura el óptimo funcionamiento y disponibilidad de los equipos en reiteradas oportunidades. No se ha encontrado similitudes directas en cuanto al estudio de Morales et al. (2023), sin embargo, se concuerda en que una gestión transparente brinda confianza a los usuarios; en este caso se tiene que las actividades de cada unidad no son transparentes a los usuarios, posiblemente otro sería el escenario de la investigación.

Münch (2007) señala que la administración es un proceso mediante el cual se realizan coordinaciones, hacer buen uso de los recursos para lograr la máxima eficacia, eficiencia, calidad y productividad todo ello con la finalidad de alcanzar los objetivos definidos por la organización.

Se podría inferir que empresas privadas en comparación a las empresas

públicas se encuentran con ventaja cuando se trata de un tema presupuestal porque en las instituciones públicas se cuenta con un presupuesto asignado y este muchas veces no ha sido bien planificado o no se toman en consideración algunas eventualidades que puedan surgir, además de toda la burocracia que existe, donde una compra puede demorar más de seis meses.

El autor indica que una organización puede ser manejada eficazmente por un individuo siguiendo las pautas del proceso administrativo; pienso que mínimamente debe estar como administrador o gerente alguien que cumpla ciertos requisitos algo que en el estado no siempre se cumple porque en lugar de primar la meritocracia prima la dedocracia donde se da preferencia a amistades o familiares para asumir un cargo. Ahora el cumplir con las pautas del proceso administrativo no asegura que se tenga una gestión eficaz, va depender de varias aristas, creo que una de las más importante es el factor humano, dado que son ellos los que realizan la labor diaria que mantiene a flote la prestación del servicio, si no existe un buen ambiente laboral entonces aparece la rotación de personal lo cual provocaría la inexistencia de la capacidad de respuesta para brindar los servicios.

El proceso administrativo está compuesto por cinco etapas, la primera es la Planeación en el cual se analizan los escenarios futuros y a donde se quiere llegar, planteando estrategias, identificando algunos riesgos para darles tratamiento todo eso para lograr la misión de la organización de manera exitosa. En las entidades públicas solo se realiza un plan estratégico a nivel institucional (PEI), y el plan operativo (POI) son los elaborados por las áreas, así como el plan de gobierno digital (PGD). La segunda etapa es la Organización donde se determinan la estructura jerárquica, procesos, funciones y responsabilidades además de hacer uso de técnicas que puedan simplificar el trabajo. En las entidades públicas la organización es manejada a nivel institucional, es decir que las áreas acatan lo establecido por la institución. La tercera etapa es la Integración, donde se evalúa la manera de obtener los recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros. Si se realizó un buen plan operativo entonces no habrá problemas en la obtención de los recursos necesarios, porque el presupuesto ya ha sido asignado. La cuarta etapa es Dirección donde se realiza la ejecución de las acciones planificadas a través de la conducción y

orientación del factor humano, ejerciendo el rol de líder para lograr la misión y visión de la institución. Es aquí donde se reluce la calidad de profesional que se encuentra como jefe, gerente o administrador, ya que se hace necesario tener cierto tipo de cualidades y capacidades como ser integro, poder comunicar efectivamente, tener la capacidad de influenciar para obtener el apoyo y compromiso de su personal a cargo, tomar de decisiones oportunas y efectivas en situaciones difíciles, ser proactivo, mostrar empatía, entre otras. Y por último se tiene la etapa de Control donde se evalúan los resultados de desempeño con la finalidad de comparar, corregir algunas desviaciones, prevenirlas y mejorarlas, todo eso se realiza de manera continua. Considero que el control es muy importante para poder medir los resultados de la gestión, si se está cumpliendo con los objetivos trazados, de obtener un resultado negativo entonces sería momento de tomar alguna acción para corregir esos resultados. Al analizar los resultados de la investigación se tiene que la percepción de los usuarios es de que no se están llevando a cabo las actividades propias de la unidad; al realizar la correlación entre las dimensiones de la variable Gestión con la calidad del servicio se encontró que existe relación, pero con baja cohesión o débil relación; con dichos resultados se podría inferir que se tiene que revisar los procesos que se ejecutan en cada etapa del proceso administrativo.

Camisón (2006), en su artículo, menciona que Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) establecieron cinco dimensiones de la calidad de servicio, las cuales se integran en el modelo SERVQUAL, ampliamente utilizado para evaluar la calidad de servicio en instituciones que ofrecen servicios. Esta herramienta se considera útil para mejorar la experiencia del cliente. En mi opinión, las empresas dedicadas a brindar servicios deberían utilizar periódicamente esta herramienta para comprender la percepción de los clientes sobre el servicio prestado. De esta manera, podrán mantenerse competitivas, ya que la calidad del servicio asegura la lealtad de los clientes e incluso puede generar recomendaciones positivas a través del boca a boca.

El modelo SERVQUAL tiene cinco dimensiones, la primera es los elementos tangibles, se refiere a las condiciones y el estado de las instalaciones físicas,

el aspecto visual como la comodidad, la limpieza, apariencia del personal que realiza la atención, contar con materiales de apoyo necesarios para brindar una buena atención y aspectos visuales como decoración, iluminación entre otros. El segundo componente es la fiabilidad, si la empresa muestra características que aseguren que tienen la capacidad de cumplir con los compromisos pactados. El tercero es la capacidad de respuesta, donde la empresa debe tener un equipo que se encuentre disponible para poder atender a los clientes de forma rápida. El cuarto componente es la seguridad, se refiere a mostrar profesionalidad por parte de los proveedores del servicio, así como, cortesía, credibilidad y seguridad de que se no existan riesgos o algún tipo de peligro; y por último la empatía que es comprender al cliente sobre sus necesidades con una escucha activa. En base al modelo SERVQUAL se ha considerado las dimensiones de la variable calidad de servicios el cual nos ha permitido conocer la percepción que tienen los usuarios del programa en cuanto al servicio de la unidad de investigación les proporciona, los resultados nos proporcionan información que permitirá mejorar características o categorías donde no se obtuvo una aceptación o una baja calificación; en la dimensión de Elementos tangibles se obtuvo que para las instalaciones físicas en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.75) se percibe que las instalaciones (espacios físicos, estructuras y equipamiento) sean adecuados para atender a los usuarios; así como, para equipamiento del personal en promedio respondieron que “algunas veces” (3.24) se percibe se cuente con equipos de cómputo, mobiliario de oficina entre otros y herramientas de oficina que les permita realizar las tareas y funciones de manera eficiente. Para la dimensión de Fiabilidad en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.90) se percibe que el personal que realiza las tareas de manera óptima, maximizando los recursos utilizados (tiempo, dinero, materiales o esfuerzo); y para cumplimiento de acuerdos en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.85) se percibe que se cumplen los compromisos o acuerdos establecidos con los usuarios. Para las pruebas de calidad en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.82) se percibe que los aplicativos desarrollados pasan por pruebas de calidad para que el aplicativo no presente errores y por último en la atención de soporte técnico en promedio respondieron que “algunas veces”

(3.26) se percibe en la prestación del servicio de soporte técnico se realiza de manera eficiente y con cero errores. Para la dimensión de Capacidad de respuesta, se tiene que para disposición o actitud en promedio respondieron que “algunas veces” (3.47) se percibe que el personal tiene buena disposición frente a situaciones difíciles para brindar una solución; para la rapidez en atención de soporte técnico en promedio respondieron que “algunas veces” (3.51) se percibe que el personal de soporte técnico realiza la prestación de servicios (equipos de cómputo, modem, impresoras, materiales para el cableado, entre otros) de manera eficiente; para la rapidez en implementación de mejoras en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.87) se percibe que el personal que realiza la implementación de mejoras en los sistemas y resolución de incidencias de los aplicativos lo hace de manera eficiente; para una respuesta eficaz en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.85) se percibe que el personal aborda de manera adecuada una situación, problema o solicitud, proporcionando una solución o resolución efectiva. Para la dimensión de Seguridad, en promedio respondieron que “algunas veces” (3.33) se percibe que el personal entiende las necesidades y expectativas de los usuarios; en cuanto al horario laboral en promedio respondieron que “muchas veces” (4.03) se percibe que el personal demuestra un trato amable y respetuoso; además, sobre horario laboral excepcional en promedio respondieron que “algunas veces” (3.11) se percibe que el personal demuestra disposición en ayudar en los trabajados que requieren el servicio informático. Para la dimensión de Empatía, en cuanto al entendimiento de necesidades en promedio respondieron que “muy pocas veces” (2.46) se percibe que el personal entienda las necesidades y expectativas de los usuarios; en cuanto trato amable en promedio respondieron que “muchas veces” (4.09) se percibe que el personal demuestre un trato amable y respetuoso; por último en cuanto a la predisposición en promedio respondieron que “algunas veces” (3.71) se percibe que el personal demuestra disposición en ayudar en los trabajados que requieren el servicio informático. Los resultados para la dimensión en promedio la respuesta es “algunas veces”, y se podría inferir que la calidad del servicio es neutral, no es posible definir hacia donde se inclina la balanza.

En estos tiempos tener un servicio de calidad no es una opción sino, una necesidad, sin embargo, pareciera aplicarse solo en las entidades privadas.

Shetty et al. (2022), menciona que las dimensiones como la Garantía, Empatía, Capacidad de respuesta y Elementos Tangibles tiene un impacto significativo en la calidad del servicio; comenta que los clientes confían en una entidad financiera cuando se sienten seguros al momento de realizar alguna transacción bancaria, así como la atención personalizada y un horario de atención acorde con la necesidad del cliente; todo esto es percibido como que la financiera vela por los intereses de los clientes. Además, para mejorar la experiencia del cliente se hace necesario aparatos modernos y atractivos de fácil uso. Si bien es cierto la investigación se trata sobre el servicio que brinda una unidad de una organización pública, los clientes o usuarios son las mismas personas que hacen uso de los servicios bancarios y el servicio que esperan recibir sea de la misma calidad, tal es así que los resultados de la investigación mostraron que no existe similitud con lo obtenido en su estudio Shefty et al.(2022) en cuanto a que los resultados obtenidos muestran una calidad de servicio que va de “algunas veces” si se tiene lo esperado yendo hacia “casi nunca” se tiene lo esperado.

Maghsoodi et al. (2019), las organizaciones con entornos estéticos como las galerías de arte no están exentos de anhelar el logro de una mejor productividad, es por ello que recurren a herramientas o metodologías como ayuda para evaluar la calidad del servicio; de acuerdo al estudio realizado por los autores el modelo propuesto demostró que la optimización y la mejora del ambiente (entorno) influyen en la apreciación global de la calidad del servicio. Que importante es la gestión, así como, también los elementos visuales como infraestructura, ambientación, comodidad, personal con buen aspecto, entre otros para lograr una mejor percepción del servicio por parte de los clientes. En la investigación en cuanto la dimensión de elementos tangibles donde se considera a la infraestructura que tiene que ver con el espacio, la distribución y armonía en la distribución, así como el diseño, se obtuvo un resultado de “muy pocas veces” se percibe un ambiente armonioso que la unidad de investigación

haga uso para la atención de los usuarios, siendo estos los espacios donde se realice algún tipo de consulta o reunión para explicar algún nuevo requerimiento; cabe mencionar que en la unidad de investigación los espacios son reducidos, esto se da también porque se usan espacios de tránsito para poder almacenar algún equipo temporalmente o equipos con desperfectos o malogrados esperando ser reubicados; como consecuencia del resultado obtenido se infiere que no existe similitud con el autor Maghsoodi et al.(2019),

VI. CONCLUSIONES

A continuación, se tienen las conclusiones de la investigación:

PRIMERO: Según la hipótesis general, en este trabajo de investigación se determinó la existencia de una relación positiva entre la Gestión y la Calidad del servicio que brinda la unidad de tecnologías de la información de un programa Social; dando un resultado de 0.281 de coeficiente de correlación en la escala de Rho Spearman con un nivel de significancia de 0.004. Al aceptar que el cuadrado del coeficiente de correlación muestra que la magnitud de variación en una variable puede explicarse por la variación de la otra (Rowntree et al, 1984) en consecuencia, puede decir que, si el coeficiente de correlación es de 0.281, entonces $0.28^2 = 0.078$ o sea el 7.8% de la variación de la calidad del servicio puede explicarse por la variación en la gestión, y el 93% por otros factores.

SEGUNDO: Según la hipótesis específica, en este trabajo de investigación se determinó la existencia de la relación de la dimensión Planeación y la Calidad de servicio en la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, con una relación de correlación baja; se obtuvo como coeficiente de correlación 0.256 con un nivel de significancia de 0.009; con estos datos se puede decir que, si el coeficiente de correlación es de 0.256, entonces $0.256^2 = 0.0655$ o sea el 6.5% de la variación de la calidad del servicio puede explicarse por la variación de la dimensión de planificación, y el 93.5% por otros factores.

TERCERO: Según la hipótesis específica, en este trabajo de investigación se determinó la existencia de la relación de la dimensión Organización y la Calidad de servicio en la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, con una relación de correlación baja; se obtuvo como coeficiente de correlación 0.2 con un nivel de significancia de 0.042; con estos datos se puede decir que, si el coeficiente de correlación es de 0.2, entonces $0.2^2 = 0.04$ o sea el 4% de la variación de la calidad del servicio puede explicarse por la variación de la dimensión de organización, y el 96% por otros factores.

CUARTO: Según la hipótesis específica, en este trabajo de investigación se determinó la existencia de la relación de la dimensión Integración y la Calidad de servicio en la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, con una relación de correlación baja; se obtuvo como coeficiente de correlación 0.218 con un nivel de significancia de 0.026; con estos datos se puede decir que, si el coeficiente de correlación es de 0.218, entonces $0.218^2 = 0.0475$ o sea el 4.7% de la variación de la calidad del servicio puede explicarse por la variación de la dimensión de integración, y el 95.3% por otros factores..

QUINTO: Según la hipótesis específica, en este trabajo de investigación se determinó la existencia de la relación de la dimensión Dirección y la Calidad de servicio en la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, con una relación de correlación baja; se obtuvo como coeficiente de correlación 0.371 con un nivel de significancia de 0.001; con estos datos se puede decir que, si el coeficiente de correlación es de 0.371, entonces $0.371^2 = 0.137$ o sea el 13.7% de la variación de la calidad del servicio puede explicarse por la variación de la dimensión de dirección, y el 86.3% por otros factores.

SEXTO: Según la hipótesis específica, en este trabajo de investigación se determinó la existencia de la relación de la dimensión Control y la Calidad de servicio en la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, con una relación de correlación baja; se obtuvo como coeficiente de correlación 0.207 con un nivel de significancia de 0.035; con estos datos se puede decir que, si el coeficiente de correlación es de 0.207, entonces $0.207^2 = 0.0428$ o sea el 4.27% de la variación de la calidad del servicio puede explicarse por la variación de la dimensión de control, y el 95.73% por otros factores.

VII. RECOMENDACIONES:

PRIMERO: Realizar una investigación que abarque una población mayor, incluyendo a los usuarios de las unidades territoriales de la institución para obtener un resultado con una magnitud de correlación más fuerte, que pueda ayudar a identificar el problema.

SEGUNDO: Realizar seguimiento a los planes tácticos y operativos, a fin de mejorar el ritmo de atención de los requerimientos de las áreas usuarias.

TERCERO: Revisar y socializar periódicamente el Manual de Organización y funciones con el personal; según la investigación saco mejor puntuación de la claridad que existe, así como una adecuada distribución de funciones opuesto a que no ayuda lo suficiente para llevar a cabo las tareas y responsabilidades; se percibe una contradicción.

CUARTO: Contratar más personal idóneo para cubrir los puestos vacantes y de ser necesario contratar más personal a fin de atender los requerimientos a tiempo.

QUINTO: Mantener el ritmo de atención por parte del equipo de soporte técnico, así como, la elaboración del plan de mantenimiento de equipos computacionales, debido a que esos son los que mayor aceptación han tenido entre los encuestados.

SEXTO: Establecer estándares de control a fin de poder hacer seguimiento a las actividades planificadas, entre otros la atención de requerimientos del área usuaria, a fin de cumplir con los plazos requeridos.

REFERENCIAS

- Aguado L., Aracelli M., García B., Malpartida J. & Garivay F., 2022. Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú. *Venezolana de Gerencia*. 27(7). 709-726.
- Altamirano A., Gamboa J. & Hidalgo A.(2022). Planeamiento estratégico y su impacto en la administración pública.*Revista Venezolana de Gerencia*. 28(102), 477-498.
- Altamirano A., Gamboa J. & Hidalgo A.(2022). Planeamiento estratégico y su impacto en la administración pública.*Revista Venezolana de Gerencia*. 28(102), 477-498.
- Arias J. & Covinos M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Enfoques Consulting EIRL. Arequipa-Perú.
- Baque L., Triviño K. & Viteri A. (2020). Las habilidades gerenciales como aliado del líder para ejecutar la estrategia organizacional. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Año: VII Número: Edición Especial Artículo no.:58 Período: Febrero, 2020.
- Banco Mundial – Datos. Calificación de calidad de la administración pública de la CPIA (1=bajo a 6=alto).
Recuperado de:
<https://datos.bancomundial.org/indicador/IQ.CPA.PADM.XQ>
- Bondarenko S.(2022). Methodological Foundations of Creating a Quality Management System of Business Processes on The Principles of Sustainability at The Fashion Industry Enterprise.*QUALITY Access to Success*. 23(186).
- Bravo E. & Cieza S.(2022). La Planeación Estratégica en la Pequeña y Mediana Empresa entre los años 2010 y 2021: una Revisión Sistemática. 20th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology: “Education, Research and Leadership in Post-pandemic Engineering: Resilient, Inclusive and Sustainable Actions”, Hybrid Event, Boca Raton, Florida, USA.
- Camisón C., Cruz S. & Gonzáles T., 2006. *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación, S.A., Madrid.
- Carrera M., Valenzuela K. & Gómez G. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 219-232.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Carhuancho I., Nolazo F., Guerrero M., Silva D., 2021. Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Peru. *Venezolana de Gerencia*. 26(5). 693-707.

- Castañeda Vlado, 2015. La calidad y su importancia en la Gestión Pública peruana. RyC Consulting – Escuela de Gobierno y Gestión Pública.
Recuperado de:
<https://rc-consulting.org/blog/2015/04/importancia-calidad-en-gestion-publica/>
- Cecilia Güemes C.. (2019). "Wish you were here" trust in public administration in Latin America. Journal of public Administration. Rio de Janeiro. 53(6), 1067-1090.
- Contreras E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. Pensamiento y gestión. Colombia. N° 35.
- Cortés J. (2017), Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015). ICB Editores.
- Chanamé César, 2017. 4 deficiencias de la Gestión Pública en el Perú que se deben resolver. Blog de la Universidad Continental.
Recuperado de:
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver>
- Chinchay W. Chávarry Y. & Patricia del Rocío.(2021). Liderazgo en el sector público. Revista Venezolana De Gerencia, 26(Número Especial 5), 650-662.
- Escuela Europea de Excelencia. Nueva ISO 9001:2015. Gestión de Calidad. 2022.
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/07/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- García G., Lescano G., Quiñones A. & Morales W., 2022. Nuevas tecnologías y organizaciones del sector público en Perú. Revista Venezolana de Gerencia. 27(8). 806-818.
- Garrido V. (2020). El principio de buena administración y la gobernanza en la contratación pública. Estudios de Deusto. Universidad de Deusto. 68(2), 115-140. <http://www.revista-estudios.deusto.es/>
- Gómez J.(2017). El proceso estratégico: ¿Qué hacer si está pensando en diseñar su estrategia de negocios?. Revista de Negocios del IEEM. Artículo publicado originalmente en la edición 46 de la Revista INALDE, INALDE Business School.
- González J.(2021). Planeación e incertidumbre. Revista de economía Institucional. Colombia. 23(44). 233-248
- Guerrero A. 30 JUN, LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR PÚBLICO, 2020. Gerinpro consultores
Recuperado de:
<https://www.gerinpro.com/2020/06/30/la-gestion-de-la-calidad-en-el-sector-publico/>

- Guío F. (2010), Conceptos y clasificación de las capacidades físicas. Revista de Investigación Cuerpo, Cultura Y Movimiento. 1(1), 77-86
- Hernández R., Fernández C. & Baptista M, 2014. Metodología de la investigación. Sexta edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V., México.
- Hrabal M., Tucek D., Molnár V. & Fedorko G.(2020). Human factor in business process management: modeling competencies of BPM roles. Business Process Management Journal. Ko sice, Slovak Republic.
- Jukka T., 2021. Does business strategy and management control system fit determine performance? International Journal of Productivity and Performance Management. 72(3). 659-678.
- Lumbreras M., Hernández I., Méndez P., Dosamantes L., Cervantes M., García A & Cortez H. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: Una visión desde la gestión directiva. Salud Pública de México.62(1).67-95. Recuperado de <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/10247>.
- Maletta H., 2009. Epistemología Aplicada: Metodología y técnica de la producción científica. El Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES). Lima, Perú.
- Maghsoodi A., Saghaei A. & Hafezalkotob A. (2019). Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. European Research on Management and Business Economics. 25. 151-194.
- Martínez R., Tuya L., Martínez M., Pérez A. & Cánovas A. (2009), El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. Redalyc. Revista Habanera de Ciencias Médicas, 8(2).
- Menacho I., Mallqui V., Ibarguen F. & Córdova Ulises (2020). Calidad de servicio e Imagen corporativa en EsSalud, Perú. Revista Venezolana de Gerencia. 25(91). 1190-1204.
- MIDIS-Portal de Transparencia. Convenios Interinstitucionales: Relación de convenios suscritos por el Programa JUNTOS hasta el 2022. Recuperado de: <https://www.juntos.gob.pe/nosotros/convenios/>
- Miranda M. & Villasís A. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. Revista alergia México. 66(1). Recuperado de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000100115

- Morales J., Coyla M., Morillos S., & Quispe D., 2023. Gobierno abierto en municipalidades del Perú como alternativa para generar confianza en los ciudadanos. *Revista Venezolana de Gerencia*. 28(102). 459-476.
- Muhammad S., Qaiser A., Tahir A., Ali A., Turki A. & Yazed A. (2023). Digital Transformation of Public Sector Governance With IT Service Management— A Pilot Study. *EEE Access*. 11. 6490-6512. Recuperado de <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/10018341>
- Münch L., 2007. *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Naciones Unidas CEPAL, 2011. *Panorama de la gestión pública en América Latina, en la hora de la igualdad*.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/3956-panorama-la-gestion-publica-america-latina-la-hora-la-igualdad>
- Nicomedes E. (2018). *Tipos de investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán.
<http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Ñaupas H., Mejía E., Novoa E. & Villagómez A., 2014. *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. 4ª. Edición. Bogotá: Ediciones de la U.
- ONU – Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. *Del Saber al Hacer en la Administración Pública*.
<https://www.un.org/es/desa/public-administration>
- Ramirez E., Maguiña M. & Huerta R., 2020. Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las cajas Municipales del Perú. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*. 10(20). 329-343.
- Rowntree D., Chiappa C. & Vasco E. (1984), *Introducción a la estadística: un enfoque no matemático*. Editorial Norma, Bogotá, Colombia.
- Santisteban E. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. EDACUN- Editorial Académica Universitaria. Las Tunas.
- Secretaría Ejecutiva del Acuerdo Nacional. *Objetivos del Desarrollo Sostenible y Políticas del Estado del Acuerdo Nacional*, 2017.
- Secretaría de Gestión Pública – Presidencia del Consejo de Ministros. *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*. 1ª. Edición – agosto 2022.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3837943/3.%20Version%20Amigable%20PNMGP%20-%202030.pdf.pdf?v=1668526833>

- Secretaría de Gestión Pública – Presidencia del Consejo de Ministros. Gestión de la calidad en el Perú, avances y agenda futura. 1ª. Edición – julio 2021.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2012534/Gestio%CC%81n%20de%20Calidad.pdf.pdf>
- Shetty D., Perule N., Rao S., Jain M., Malarout N., Devesh S., Vaz S., Singla B. & Naik N., 2022. A study of service quality in Indian public sector banks using modified SERVQUAL model. *Cogent Business & Management*. 9(1). 1-17.
- Sobrinho I.(2021). Artificial Intelligence Risks and Challenges in the Spanish Public Administration: An Exploratory Analysis through Expert Judgements.*Administrative Sciences*, 11(102).
- Tamayo M. 2004. El proceso de la Investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. 4ª edición. LIMUSA. México.
- Vrtana D., Rosnerova Z.& Krizanova A., 2021. Modelo de comportamiento de la gestión del cambio empresarial en relación con la creación de competitividad en condiciones de economía de mercado. *Vilnius Gediminas Technical University*. 22(2). 493-503.

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "sobre la Gestión y Calidad de servicio en un programa social". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Lupe Graus Cortez
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente investigador
Institución donde labora:	UCV
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	JANET CHUQUIJA UTURUNCO
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – Sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS
Significación:	Variable 1: Gestión (19 preguntas) Variable 2: Calidad de servicio (17 preguntas)

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión	Planeación	Determinación de escenarios futuros y del rumbo adonde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr la misión de la organización con una mayor probabilidad de éxito (Münch L., 2007). estructura de autoridad.
	Organización	Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como del establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo (Münch L., 2007).
	Integración	Selección y obtención de los recursos necesarios para ejecutar los planes. Comprende recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros (Münch L., 2007).
	Dirección	Es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación del factor humano, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa (Münch L., 2007).
	Control	Establecimiento de los estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de comprobar, corregir desviaciones, prevenirlas y mejorarlas continuamente (Münch L., 2007).
Calidad del servicio	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales (Lara J., 2002).
	Fiabilidad	Es la habilidad que posee la empresa para suministrar el servicio prometido de forma fiable, segura y cuidadoso. Dar fiabilidad al cliente es también cumplir lo que se promete en folletos, hojas de horarios, etc. (Lara J., 2002).
	Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. Significa, simplemente, que el "NO, no existe". Es decir, la organización debe ser capaz de responder eficazmente a situaciones inesperadas (Lara J., 2002).
	Seguridad	Es el sentimiento que tiene los clientes cuando saben que están en buenas manos. Son, sobre todo, la imagen y el nombre de la empresa lo que crea estas sensaciones en los clientes. (Lara J., 2002).
	Empatía	Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra, es decir, empatía es "ponerse en los zapatos del cliente". Es un compromiso, un deseo de comprender sus necesidades y entender que el cliente es lo más importante, ya que "SIN CLIENTES TODO SOBRA" (Lara J., 2002).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la percepción sobre la Gestión y Calidad de servicio en un programa social, elaborado por Janet Chuquiya Uturnco en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores; califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindesus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: GESTION

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la implementación de acciones de planeación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión	Las actividades de gestión están encaminadas al logro de los objetivos de la Institución (misión) ?	4	4	4	
	Como parte de la política de estrategias, el plan de atención de requerimientos garantiza la óptima atención en la prestación de servicios ?	4	4	4	
Estrategias	Como parte de la política de estrategias, la implementación del plan de mantenimiento de equipos e infraestructura, garantiza el funcionamiento óptimo y la confiabilidad, disponibilidad de los equipos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la efectividad y eficiencia de la organización.


Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organigramas	Existe claridad de los niveles jerárquicos, distribución adecuada de funciones y comunicación fluida entre coordinaciones?	4	4	4	
Procedimientos	El MOF (Manual de Organización y funciones) proporciona orientación suficiente sobre cómo llevar a cabo las tareas y responsabilidades ?	4	4	4	
	El MOF (Manual de Organización y funciones) facilita la comunicación y la colaboración entre los miembros del equipo o departamentos ?	4	4	4	
Distribución de Trabajo	La distribución de trabajo que implica la asignación, organización de tareas y responsabilidades se realiza de manera óptima ?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Integración
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la eficiencia de la integración de los recursos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Necesidades y Requerimientos de Recursos	Los recursos tangibles (equipos de cómputo, modem, impresoras, materiales para el cableado, entre otros) e intangibles (software, consultorías, licencias, soporte entre otros.) que se proporciona permite la correcta ejecución de actividades de los servidores de la Institución?	4	4	4	
Estándares de selección	La selección de proveedores de bienes (equipos cómputo, routers, servidores, etc.) y servicios (internet, fluido eléctrico, consultorías, etc.) se realizan siguiendo los estándares definidos por la Institución, lo cual permite brindar un buen servicio ?	4	4	4	
	El reclutamiento del personal pasa por un proceso de convocatoria CAS definido por la Institución, el cual va dirigido al público en general ?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la efectividad del liderazgo, motivación, supervisión y comunicación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	El personal se encuentra motivado con las actividades que realiza cada día ?	4	4	4	
Supervisión	Se realizan supervisiones para garantizar y asegurar que las actividades/requerimientos se realicen de acuerdo a lo solicitado?	4	4	4	

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		4	4	4	
Comunicación	La comunicación con los usuarios se realiza de manera fluida, oportuna haciendo uso del correo institucional, llamadas telefónicas, videoconferencias, reuniones, WhatsApp, entre otros ?				
Liderazgo	Como parte del rol del líder, la jefatura respalda a su equipo en las decisiones que toman ?	4	4	4	
	Como parte del rol del líder, se realizan actividades de integración (celebración de cumpleaños, participación en eventos de la Institución), con el fin de mejorar el ambiente laboral ?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre el cumplimiento de normas y como se miden las actividades del personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecimiento de Estándares	Cree usted que se aplican estándares (normas o procedimientos) de calidad en los servicios que brinda (a nivel de hardware y software) ?	4	4	4	
Medición	El Sistema de Gestión Documental (SGD) podría considerarse un sistema de control que permite la medición del avance de las actividades ?	4	4	4	
	Cree Usted que utilice indicadores y/o herramientas de gestión que permitan conocer el progreso de las actividades del personal ?	4	4	4	
Retroalimentación	Cree Usted que se realiza retroalimentación de manera que permita mejorar el desempeño laboral, crecimiento personal y profesional ?	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensiones del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la calidad de los aspectos visibles y palpables del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas	Las instalaciones (espacios físicos, estructuras y equipamiento) son adecuados para atender a los usuarios ?	4	4	4	
Equipamiento de personal	Se cuenta con recursos (equipos de cómputo, mobiliario de oficina entre otros) y herramientas de oficina (software, impresoras, scanner, teléfonos, acceso a internet etc.) para realizar las tareas y funciones de manera eficiente ?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la confiabilidad y consistencia del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	Se cuenta con personal comprometido en el logro de los resultados ?	4	4	4	
Eficiencia	Se cuenta con personal que realiza las tareas de manera óptima, maximizando los recursos utilizados (tiempo, dinero, materiales o esfuerzo) ?	4	4	4	
Cumplimiento de acuerdos	Se cumplen los compromisos o acuerdos establecidos con los usuarios ?	4	4	4	
No cometer errores	Los aplicativos desarrollados pasan por pruebas de calidad para que el aplicativo no presente errores ?	4	4	4	
	En la prestación del servicio de soporte técnico se realiza de manera eficiente y con cero errores ?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la capacidad operativa y técnica del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición o actitud	El personal tiene buena disposición frente a situaciones difíciles para brindar una solución ?	4	4	4	
Servicio rápido	El personal de soporte técnico realiza la prestación de servicios (equipos de cómputo, modem, impresoras, materiales para el cableado, entre otros) de manera eficiente ?	4	4	4	
	El personal que realiza la implementación de mejoras en los sistemas y resolución de incidencias de los aplicativos lo hace de manera eficiente ?	4	4	4	
Respuesta eficaz	El personal aborda de manera adecuada una situación, problema o solicitud, proporcionando una solución o resolución efectiva ?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la seguridad que se percibe al interactuar con el servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen	El personal inspira confianza ?	4	4	4	
	Se cumple con el horario de atención (horario laboral) ?	4	4	4	
	Se cuenta con horario de atención excepcional, fuera de las ocho horas laborales ?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la calidad de las interacciones cuando se brinda el servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión	El personal entiende las necesidades y expectativas de los usuarios ?	4	4	4	
	El personal demuestra un trato amable y respetuoso ?	4	4	4	
	El personal demuestra disposición en ayudar a los trabajados que requieren el servicio informático ?	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 07539368

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003). Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "sobre la Gestión y Calidad de servicio en un programa social". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Alexander Benavides Román		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Docente investigador		
Institución donde labora:	UCV		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	JANET CHUQUIJA UTURUNCO
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – Sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS
Significación:	Variable 1: Gestión (19 preguntas) Variable 2: Calidad de servicio (17 preguntas)

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión	Planeación	Determinación de escenarios futuros y del rumbo adonde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr la misión de la organización con una mayor probabilidad de éxito (Münch L., 2007). estructura de autoridad.
	Organización	Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como del establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo (Münch L., 2007).
	Integración	Selección y obtención de los recursos necesarios para ejecutar los planes. Comprende recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros (Münch L., 2007).
	Dirección	Es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación del factor humano, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa (Münch L., 2007).
	Control	Establecimiento de los estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de comprobar, corregir desviaciones, prevenirlas y mejorarlas continuamente (Münch L., 2007).
Calidad del servicio	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales (Lara J., 2002).
	Fiabilidad	Es la habilidad que posee la empresa para suministrar el servicio prometido de forma fiable, segura y cuidadoso. Dar fiabilidad al cliente es también cumplir lo que se promete en folletos, hojas de horarios, etc. (Lara J., 2002).
	Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. Significa, simplemente, que el "NO, no existe". Es decir, la organización debe ser capaz de responder eficazmente a situaciones inesperadas (Lara J., 2002).
	Seguridad	Es el sentimiento que tiene los clientes cuando saben que están en buenas manos. Son, sobre todo, la imagen y el nombre de la empresa lo que crea estas sensaciones en los clientes. (Lara J., 2002).
	Empatía	Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra, es decir, empatía es "ponerse en los zapatos del cliente". Es un compromiso, un deseo de comprender sus necesidades y entender que el cliente es lo más importante, ya que "SIN CLIENTES TODO SOBRA" (Lara J., 2002).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la percepción sobre la Gestión y Calidad de servicio en un programa social, elaborado por Janet Chuquiya Uturnco en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores; califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: GESTION

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la implementación de acciones de planeación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión	Las actividades de gestión están encaminadas al logro de los objetivos de la Institución (misión) ?	4	4	4	
	Como parte de la política de estrategias, el plan de atención de requerimientos garantiza la óptima atención en la prestación de servicios ?	4	4	4	
Estrategias	Como parte de la política de estrategias, la implementación del plan de mantenimiento de equipos e infraestructura, garantiza el funcionamiento óptimo y la confiabilidad, disponibilidad de los equipos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la efectividad y eficiencia de la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organigramas	Existe claridad de los niveles jerárquicos, distribución adecuada de funciones y comunicación fluida entre coordinaciones?	4	4	4	
Procedimientos	El MOF (Manual de Organización y funciones) proporciona orientación suficiente sobre cómo llevar a cabo las tareas y responsabilidades ?	4	4	4	
	El MOF (Manual de Organización y funciones) facilita la comunicación y la colaboración entre los miembros del equipo o departamentos ?	4	4	4	
Distribución de Trabajo	La distribución de trabajo que implica la asignación, organización de tareas y responsabilidades se realiza de manera óptima ?	4	4	4	

Comunicación	La comunicación con los usuarios se realiza de manera fluida, oportuna haciendo uso del correo institucional, llamadas telefónicas, videoconferencias, reuniones, WhatsApp, entre otros ?	4	4	4	
	Liderazgo	Como parte del rol del líder, la jefatura respalda a su equipo en las decisiones que toman ?	4	4	4
	Como parte del rol del líder, se realizan actividades de integración (celebración de cumpleaños, participación en eventos de la Institución), con el fin de mejorar el ambiente laboral ?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre el cumplimiento de normas y como se miden las actividades del personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecimiento de Estándares	Cree usted que se aplican estándares (normas o procedimientos) de calidad en los servicios que brinda (a nivel de hardware y software) ?	4	4	4	
Medición	El Sistema de Gestión Documental (SGD) podría considerarse un sistema de control que permite la medición del avance de las actividades ?	4	4	4	
	Cree Usted que utilice indicadores y/o herramientas de gestión que permitan conocer el progreso de las actividades del personal ?	4	4	4	
Retroalimentación	Cree Usted que se realiza retroalimentación de manera que permita mejorar el desempeño laboral, crecimiento personal y profesional ?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la calidad de los aspectos visibles y palpables del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas	Las instalaciones (espacios físicos, estructuras y equipamiento) son adecuados para atender a los usuarios ?	4	4	4	
Equipamiento de personal	Se cuenta con recursos (equipos de cómputo, mobiliario de oficina entre otros) y herramientas de oficina (software, impresoras, scanner, teléfonos, acceso a internet etc.) para realizar las tareas y funciones de manera eficiente ?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la confiabilidad y consistencia del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	Se cuenta con personal comprometido en el logro de los resultados ?	4	4	4	
Eficiencia	Se cuenta con personal que realiza las tareas de manera óptima, maximizando los recursos utilizados (tiempo, dinero, materiales o esfuerzo) ?	4	4	4	
Cumplimiento de acuerdos	Se cumplen los compromisos o acuerdos establecidos con los usuarios ?	4	4	4	
No cometer errores	Los aplicativos desarrollados pasan por pruebas de calidad para que el aplicativo no presente errores ?	4	4	4	
	En la prestación del servicio de soporte técnico se realiza de manera eficiente y con cero errores ?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la capacidad operativa y técnica del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición o actitud	El personal tiene buena disposición frente a situaciones difíciles para brindar una solución ?	4	4	4	
Servicio rápido	El personal de soporte técnico realiza la prestación de servicios (equipos de cómputo, modem, impresoras, materiales para el cableado, entre otros) de manera eficiente ?	4	4	4	
	El personal que realiza la implementación de mejoras en los sistemas y resolución de incidencias de los aplicativos lo hace de manera eficiente ?	4	4	4	
Respuesta eficaz	El personal aborda de manera adecuada una situación, problema o solicitud, proporcionando una solución o resolución efectiva ?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la seguridad que se percibe al interactuar con el servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen	El personal inspira confianza ?	4	4	4	
	Se cumple con el horario de atención (horario laboral) ?	4	4	4	
	Se cuenta con horario de atención excepcional, fuera de las ocho horas laborales ?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Integración
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la eficiencia de la integración de los recursos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Necesidades y Requerimientos de Recursos	Los recursos tangibles (equipos de cómputo, modem, impresoras, materiales para el cableado, entre otros) e intangibles (software, consultorías, licencias, soporte entre otros.) que se proporciona permite la correcta ejecución de actividades de los servidores de la Institución?	4	4	4	
Estándares de selección	La selección de proveedores de bienes (equipos cómputo, routers, servidores, etc.) y servicios (internet, fluido eléctrico, consultorías, etc.) se realizan siguiendo los estándares definidos por la Institución, lo cual permite brindar un buen servicio ?	4	4	4	
	El reclutamiento del personal pasa por un proceso de convocatoria CAS definido por la Institución, el cual va dirigido al público en general ?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la efectividad del liderazgo, motivación, supervisión y comunicación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	El personal se encuentra motivado con las actividades que realiza cada día ?	4	4	4	
Supervisión	Se realizan supervisiones para garantizar y asegurar que las actividades/requerimientos se realicen de acuerdo a lo solicitado?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la calidad de las interacciones cuando se brinda el servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión	El personal entiende las necesidades y expectativas de los usuarios ?	4	4	4	
	El personal demuestra un trato amable y respetuoso ?	4	4	4	
	El personal demuestra disposición en ayudar a los trabajados que requieren el servicio informático ?	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 07454418

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1996) (citados en McGartiand et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003). Ver: <https://www.revisiaesoadios.com/doi/10.17101/rev.2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "sobre la Gestión y Calidad de servicio en un programa social". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Paul Paucar Llanos		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Docente investigador		
Institución donde labora:	UCV		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	JANET CHUQUIJA UTURUNCO
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – Sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS
Significación:	Variable 1: Gestión (19 preguntas) Variable 2: Calidad de servicio (17 preguntas)

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión	Planeación	Determinación de escenarios futuros y del rumbo adonde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr la misión de la organización con una mayor probabilidad de éxito (Münch L., 2007). estructura de autoridad.
	Organización	Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como del establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo (Münch L., 2007).
	Integración	Selección y obtención de los recursos necesarios para ejecutar los planes. Comprende recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros (Münch L., 2007).
	Dirección	Es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación del factor humano, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa (Münch L., 2007).
	Control	Establecimiento de los estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de comprobar, corregir desviaciones, prevenirlas y mejorarlas continuamente (Münch L., 2007).
Calidad del servicio	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales (Lara J., 2002).
	Fiabilidad	Es la habilidad que posee la empresa para suministrar el servicio prometido de forma fiable, segura y cuidadoso. Dar fiabilidad al cliente es también cumplir lo que se promete en folletos, hojas de horarios, etc. (Lara J., 2002).
	Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. Significa, simplemente, que el "NO, no existe". Es decir, la organización debe ser capaz de responder eficazmente a situaciones inesperadas (Lara J., 2002).
	Seguridad	Es el sentimiento que tiene los clientes cuando saben que están en buenas manos. Son, sobre todo, la imagen y el nombre de la empresa lo que crea estas sensaciones en los clientes. (Lara J., 2002).
	Empatía	Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra, es decir, empatía es "ponerse en los zapatos del cliente". Es un compromiso, un deseo de comprender sus necesidades y entender que el cliente es lo más importante, ya que "SIN CLIENTES TODO SOBRA" (Lara J., 2002).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la percepción sobre la Gestión y Calidad de servicio en un programa social, elaborado por Janet Chuquija Uturnco en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores; califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos bríndenos observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: GESTION

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la implementación de acciones de planeación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión	Las actividades de gestión están encaminadas al logro de los objetivos de la Institución (misión) ?	4	4	4	
	Como parte de la política de estrategias, el plan de atención de requerimientos garantiza la óptima atención en la prestación de servicios ?	4	4	4	
Estrategias	Como parte de la política de estrategias, la implementación del plan de mantenimiento de equipos e infraestructura, garantiza el funcionamiento óptimo y la confiabilidad, disponibilidad de los equipos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la efectividad y eficiencia de la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organigramas	Existe claridad de los niveles jerárquicos, distribución adecuada de funciones y comunicación fluida entre coordinaciones?	4	4	4	
Procedimientos	El MOF (Manual de Organización y funciones) proporciona orientación suficiente sobre cómo llevar a cabo las tareas y responsabilidades ?	4	4	4	
	El MOF (Manual de Organización y funciones) facilita la comunicación y la colaboración entre los miembros del equipo o departamentos ?	4	4	4	
Distribución de Trabajo	La distribución de trabajo que implica la asignación, organización de tareas y responsabilidades se realiza de manera óptima ?	4	4	4	

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	La comunicación con los usuarios se realiza de manera fluida, oportuna haciendo uso del correo institucional, llamadas telefónicas, videoconferencias, reuniones, WhatsApp, entre otros ?	4	4	4	
Liderazgo	Como parte del rol del líder, la jefatura respalda a su equipo en las decisiones que toman ?	4	4	4	
	Como parte del rol del líder, se realizan actividades de integración (celebración de cumpleaños, participación en eventos de la Institución), con el fin de mejorar el ambiente laboral ?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre el cumplimiento de normas y como se miden las actividades del personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecimiento de Estándares	Cree usted que se aplican estándares (normas o procedimientos) de calidad en los servicios que brinda (a nivel de hardware y software) ?	4	4	4	
Medición	El Sistema de Gestión Documental (SGD) podría considerarse un sistema de control que permite la medición del avance de las actividades ?	4	4	4	
	Cree Usted que utilice indicadores y/o herramientas de gestión que permitan conocer el progreso de las actividades del personal ?	4	4	4	
Retroalimentación	Cree Usted que se realiza retroalimentación de manera que permita mejorar el desempeño laboral, crecimiento personal y profesional ?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la calidad de los aspectos visibles y palpables del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas	Las instalaciones (espacios físicos, estructuras y equipamiento) son adecuados para atender a los usuarios ?	4	4	4	
Equipamiento de personal	Se cuenta con recursos (equipos de cómputo, mobiliario de oficina entre otros) y herramientas de oficina (software, impresoras, scanner, teléfonos, acceso a internet etc.) para realizar las tareas y funciones de manera eficiente ?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la confiabilidad y consistencia del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	Se cuenta con personal comprometido en el logro de los resultados ?	4	4	4	
Eficiencia	Se cuenta con personal que realiza las tareas de manera óptima, maximizando los recursos utilizados (tiempo, dinero, materiales o esfuerzo) ?	4	4	4	
Cumplimiento de acuerdos	Se cumplen los compromisos o acuerdos establecidos con los usuarios ?	4	4	4	
No cometer errores	Los aplicativos desarrollados pasan por pruebas de calidad para que el aplicativo no presente errores ?	4	4	4	
	En la prestación del servicio de soporte técnico se realiza de manera eficiente y con cero errores ?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la capacidad operativa y técnica del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición o actitud	El personal tiene buena disposición frente a situaciones difíciles para brindar una solución ?	4	4	4	
Servicio rápido	El personal de soporte técnico realiza la prestación de servicios (equipos de cómputo, modem, impresoras, materiales para el cableado, entre otros) de manera eficiente ?	4	4	4	
	El personal que realiza la implementación de mejoras en los sistemas y resolución de incidencias de los aplicativos lo hace de manera eficiente ?	4	4	4	
Respuesta eficaz	El personal aborda de manera adecuada una situación, problema o solicitud, proporcionando una solución o resolución efectiva ?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la seguridad que se percibe al interactuar con el servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen	El personal inspira confianza ?	4	4	4	
	Se cumple con el horario de atención (horario laboral) ?	4	4	4	
	Se cuenta con horario de atención excepcional, fuera de las ocho horas laborales ?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Integración
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la eficiencia de la integración de los recursos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Necesidades y Requerimientos de Recursos	Los recursos tangibles (equipos de cómputo, modem, impresoras, materiales para el cableado, entre otros) e intangibles (software, consultorías, licencias, soporte entre otros.) que se proporciona permite la correcta ejecución de actividades de los servidores de la Institución?	4	4	4	
Estándares de selección	La selección de proveedores de bienes (equipos cómputo, routers, servidores, etc.) y servicios (internet, fluido eléctrico, consultorías, etc.) se realizan siguiendo los estándares definidos por la Institución, lo cual permite brindar un buen servicio ?	4	4	4	
	El reclutamiento del personal pasa por un proceso de convocatoria CAS definido por la Institución, el cual va dirigido al público en general ?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la efectividad del liderazgo, motivación, supervisión y comunicación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	El personal se encuentra motivado con las actividades que realiza cada día ?	4	4	4	
Supervisión	Se realizan supervisiones para garantizar y asegurar que las actividades/requerimientos se realicen de acuerdo a lo solicitado?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la calidad de las interacciones cuando se brinda el servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión	El personal entiende las necesidades y expectativas de los usuarios ?	4	4	4	
	El personal demuestra un trato amable y respetuoso ?	4	4	4	
	El personal demuestra disposición en ayudar a los trabajados que requieren el servicio informático ?	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 25091179

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003). Ver: <https://www.revistaespacios.com/v17n17/17/17-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "sobre la Gestión y Calidad de servicio en un programa social". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Anibal Jara Aguirre		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Docente investigador		
Institución donde labora:	UCV		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	JANET CHUQUIJA UTURUNCO
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – Sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS
Significación:	Variable 1: Gestión (19 preguntas) Variable 2: Calidad de servicio (17 preguntas)

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión	Planeación	Determinación de escenarios futuros y del rumbo adonde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr la misión de la organización con una mayor probabilidad de éxito (Münch L., 2007). estructura de autoridad.
	Organización	Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como del establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo (Münch L., 2007).
	Integración	Selección y obtención de los recursos necesarios para ejecutar los planes. Comprende recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros (Münch L., 2007).
	Dirección	Es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación del factor humano, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa (Münch L., 2007).
	Control	Establecimiento de los estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de comprobar, corregir desviaciones, prevenirlas y mejorarlas continuamente (Münch L., 2007).
Calidad del servicio	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales (Lara J., 2002).
	Fiabilidad	Es la habilidad que posee la empresa para suministrar el servicio prometido de forma fiable, segura y cuidadoso. Dar fiabilidad al cliente es también cumplir lo que se promete en folletos, hojas de horarios, etc. (Lara J., 2002).
	Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. Significa, simplemente, que el "NO, no existe". Es decir, la organización debe ser capaz de responder eficazmente a situaciones inesperadas (Lara J., 2002).
	Seguridad	Es el sentimiento que tiene los clientes cuando saben que están en buenas manos. Son, sobre todo, la imagen y el nombre de la empresa lo que crea estas sensaciones en los clientes. (Lara J., 2002).
	Empatía	Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra, es decir, empatía es "ponerse en los zapatos del cliente". Es un compromiso, un deseo de comprender sus necesidades y entender que el cliente es lo más importante, ya que "SIN CLIENTES TODO SOBRA" (Lara J., 2002).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la percepción sobre la Gestión y Calidad de servicio en un programa social, elaborado por Janet Chuquija Utrunco en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores; califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: GESTION

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la implementación de acciones de planeación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión	Las actividades de gestión están encaminadas al logro de los objetivos de la Institución (misión) ?	4	4	4	
	Como parte de la política de estrategias, el plan de atención de requerimientos garantiza la óptima atención en la prestación de servicios ?	4	4	4	
Estrategias	Como parte de la política de estrategias, la implementación del plan de mantenimiento de equipos e infraestructura, garantiza el funcionamiento óptimo y la confiabilidad, disponibilidad de los equipos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la efectividad y eficiencia de la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organigramas	Existe claridad de los niveles jerárquicos, distribución adecuada de funciones y comunicación fluida entre coordinaciones?	4	4	4	
Procedimientos	El MOF (Manual de Organización y funciones) proporciona orientación suficiente sobre cómo llevar a cabo las tareas y responsabilidades ?	4	4	4	
	El MOF (Manual de Organización y funciones) facilita la comunicación y la colaboración entre los miembros del equipo o departamentos ?	4	4	4	
Distribución de Trabajo	La distribución de trabajo que implica la asignación, organización de tareas y responsabilidades se realiza de manera óptima ?	4	4	4	



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	La comunicación con los usuarios se realiza de manera fluida, oportuna haciendo uso del correo institucional, llamadas telefónicas, videoconferencias, reuniones, WhatsApp, entre otros ?	4	4	4	
Liderazgo	Como parte del rol del líder, la jefatura respalda a su equipo en las decisiones que toman ?	4	4	4	
	Como parte del rol del líder, se realizan actividades de integración (celebración de cumpleaños, participación en eventos de la Institución), con el fin de mejorar el ambiente laboral ?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre el cumplimiento de normas y como se miden las actividades del personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecimiento de Estándares	Cree usted que se aplican estándares (normas o procedimientos) de calidad en los servicios que brinda (a nivel de hardware y software) ?	4	4	4	
Medición	El Sistema de Gestión Documental (SGD) podría considerarse un sistema de control que permite la medición del avance de las actividades ?	4	4	4	
	Cree Usted que utilice indicadores y/o herramientas de gestión que permitan conocer el progreso de las actividades del personal ?	4	4	4	
Retroalimentación	Cree Usted que se realiza retroalimentación de manera que permita mejorar el desempeño laboral, crecimiento personal y profesional ?	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la calidad de los aspectos visibles y palpables del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas	Las instalaciones (espacios físicos, estructuras y equipamiento) son adecuados para atender a los usuarios ?	4	4	4	
Equipamiento de personal	Se cuenta con recursos (equipos de cómputo, mobiliario de oficina entre otros) y herramientas de oficina (software, impresoras, scanner, teléfonos, acceso a internet etc.) para realizar las tareas y funciones de manera eficiente ?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la confiabilidad y consistencia del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	Se cuenta con personal comprometido en el logro de los resultados ?	4	4	4	
Eficiencia	Se cuenta con personal que realiza las tareas de manera óptima, maximizando los recursos utilizados (tiempo, dinero, materiales o esfuerzo) ?	4	4	4	
Cumplimiento de acuerdos	Se cumplen los compromisos o acuerdos establecidos con los usuarios ?	4	4	4	
No cometer errores	Los aplicativos desarrollados pasan por pruebas de calidad para que el aplicativo no presente errores ?	4	4	4	
	En la prestación del servicio de soporte técnico se realiza de manera eficiente y con cero errores ?	4	4	4	



- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la capacidad operativa y técnica del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición o actitud	El personal tiene buena disposición frente a situaciones difíciles para brindar una solución ?	4	4	4	
Servicio rápido	El personal de soporte técnico realiza la prestación de servicios (equipos de cómputo, modem, impresoras, materiales para el cableado, entre otros) de manera eficiente ?	4	4	4	
	El personal que realiza la implementación de mejoras en los sistemas y resolución de incidencias de los aplicativos lo hace de manera eficiente ?	4	4	4	
Respuesta eficaz	El personal aborda de manera adecuada una situación, problema o solicitud, proporcionando una solución o resolución efectiva ?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la seguridad que se percibe al interactuar con el servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen	El personal inspira confianza ?	4	4	4	
	Se cumple con el horario de atención (horario laboral) ?	4	4	4	
	Se cuenta con horario de atención excepcional, fuera de las ocho horas laborales ?	4	4	4	



- Tercera dimensión: Integración
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la eficiencia de la integración de los recursos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Necesidades y Requerimientos de Recursos	Los recursos tangibles (equipos de cómputo, modem, impresoras, materiales para el cableado, entre otros) e intangibles (software, consultorías, licencias, soporte entre otros.) que se proporciona permite la correcta ejecución de actividades de los servidores de la Institución?	4	4	4	
Estándares de selección	La selección de proveedores de bienes (equipos cómputo, routers, servidores, etc.) y servicios (internet, fluido eléctrico, consultorías, etc.) se realizan siguiendo los estándares definidos por la Institución, lo cual permite brindar un buen servicio ?	4	4	4	
	El reclutamiento del personal pasa por un proceso de convocatoria CAS definido por la Institución, el cual va dirigido al público en general ?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la efectividad del liderazgo, motivación, supervisión y comunicación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	El personal se encuentra motivado con las actividades que realiza cada día ?	4	4	4	
Supervisión	Se realizan supervisiones para garantizar y asegurar que las actividades/requerimientos se realicen de acuerdo a lo solicitado?	4	4	4	



- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la calidad de las interacciones cuando se brinda el servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión	El personal entiende las necesidades y expectativas de los usuarios ?	4	4	4	
	El personal demuestra un trato amable y respetuoso ?	4	4	4	
	El personal demuestra disposición en ayudar a los trabajados que requieren el servicio informático ?	4	4	4	

Firma del evaluador
DNI: 25466154

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1996) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003). Ver: <https://www.revistasoaedos.com/oaed2017/vol-02017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "sobre la Gestión y Calidad de servicio en un programa social". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Eduardo Malca Valverde		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Docente investigador		
Institución donde labora:	UCV		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	JANET CHUQUIJA UTURUNCO
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – Sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS
Significación:	Variable 1: Gestión (19 preguntas)
	Variable 2: Calidad de servicio (17 preguntas)

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión	Planeación	Determinación de escenarios futuros y del rumbo adonde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr la misión de la organización con una mayor probabilidad de éxito (Münch L., 2007). estructura de autoridad.
	Organización	Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como del establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo (Münch L., 2007).
	Integración	Selección y obtención de los recursos necesarios para ejecutar los planes. Comprende recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros (Münch L., 2007).
	Dirección	Es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación del factor humano, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa (Münch L., 2007).
	Control	Establecimiento de los estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de comprobar, corregir desviaciones, prevenirlas y mejorarlas continuamente (Münch L., 2007).
Calidad del servicio	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales (Lara J., 2002).
	Fiabilidad	Es la habilidad que posee la empresa para suministrar el servicio prometido de forma fiable, segura y cuidadoso. Dar fiabilidad al cliente es también cumplir lo que se promete en folletos, hojas de horarios, etc. (Lara J., 2002).
	Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. Significa, simplemente, que el "NO, no existe". Es decir, la organización debe ser capaz de responder eficazmente a situaciones inesperadas (Lara J., 2002).
	Seguridad	Es el sentimiento que tiene los clientes cuando saben que están en buenas manos. Son, sobre todo, la imagen y el nombre de la empresa lo que crea estas sensaciones en los clientes. (Lara J., 2002).
	Empatía	Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra, es decir, empatía es "ponerse en los zapatos del cliente". Es un compromiso, un deseo de comprender sus necesidades y entender que el cliente es lo más importante, ya que "SIN CLIENTES TODO SOBRA" (Lara J., 2002).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la percepción sobre la Gestión y Calidad de servicio en un programa social, elaborado por Janet Chuquija Utrunco en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores; califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: GESTION

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la implementación de acciones de planeación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión	Las actividades de gestión están encaminadas al logro de los objetivos de la Institución (misión) ?	4	4	4	
	Como parte de la política de estrategias, el plan de atención de requerimientos garantiza la óptima atención en la prestación de servicios ?	4	4	4	
Estrategias	Como parte de la política de estrategias, la implementación del plan de mantenimiento de equipos e infraestructura, garantiza el funcionamiento óptimo y la confiabilidad, disponibilidad de los equipos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la efectividad y eficiencia de la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organigramas	Existe claridad de los niveles jerárquicos, distribución adecuada de funciones y comunicación fluida entre coordinaciones?	4	4	4	
Procedimientos	El MOF (Manual de Organización y funciones) proporciona orientación suficiente sobre cómo llevar a cabo las tareas y responsabilidades ?	4	4	4	
	El MOF (Manual de Organización y funciones) facilita la comunicación y la colaboración entre los miembros del equipo o departamentos ?	4	4	4	
Distribución de Trabajo	La distribución de trabajo que implica la asignación, organización de tareas y responsabilidades se realiza de manera óptima ?	4	4	4	



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	La comunicación con los usuarios se realiza de manera fluida, oportuna haciendo uso del correo institucional, llamadas telefónicas, videoconferencias, reuniones, WhatsApp, entre otros ?	4	4	4	
Liderazgo	Como parte del rol del líder, la jefatura respalda a su equipo en las decisiones que toman ?	4	4	4	
	Como parte del rol del líder, se realizan actividades de integración (celebración de cumpleaños, participación en eventos de la Institución), con el fin de mejorar el ambiente laboral ?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre el cumplimiento de normas y como se miden las actividades del personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecimiento de Estándares	Cree usted que se aplican estándares (normas o procedimientos) de calidad en los servicios que brinda (a nivel de hardware y software) ?	4	4	4	
Medición	El Sistema de Gestión Documental (SGD) podría considerarse un sistema de control que permite la medición del avance de las actividades ?	4	4	4	
	Cree Usted que utilice indicadores y/o herramientas de gestión que permitan conocer el progreso de las actividades del personal ?	4	4	4	
Retroalimentación	Cree Usted que se realiza retroalimentación de manera que permita mejorar el desempeño laboral, crecimiento personal y profesional ?	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la calidad de los aspectos visibles y palpables del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas	Las instalaciones (espacios físicos, estructuras y equipamiento) son adecuados para atender a los usuarios ?	4	4	4	
Equipamiento de personal	Se cuenta con recursos (equipos de cómputo, mobiliario de oficina entre otros) y herramientas de oficina (software, impresoras, scanner, teléfonos, acceso a internet etc.) para realizar las tareas y funciones de manera eficiente ?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la confiabilidad y consistencia del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	Se cuenta con personal comprometido en el logro de los resultados ?	4	4	4	
Eficiencia	Se cuenta con personal que realiza las tareas de manera óptima, maximizando los recursos utilizados (tiempo, dinero, materiales o esfuerzo) ?	4	4	4	
Cumplimiento de acuerdos	Se cumplen los compromisos o acuerdos establecidos con los usuarios ?	4	4	4	
No cometer errores	Los aplicativos desarrollados pasan por pruebas de calidad para que el aplicativo no presente errores ?	4	4	4	
	En la prestación del servicio de soporte técnico se realiza de manera eficiente y con cero errores ?	4	4	4	



- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la capacidad operativa y técnica del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición o actitud	El personal tiene buena disposición frente a situaciones difíciles para brindar una solución ?	4	4	4	
Servicio rápido	El personal de soporte técnico realiza la prestación de servicios (equipos de cómputo, modem, impresoras, materiales para el cableado, entre otros) de manera eficiente ?	4	4	4	
	El personal que realiza la implementación de mejoras en los sistemas y resolución de incidencias de los aplicativos lo hace de manera eficiente ?	4	4	4	
Respuesta eficaz	El personal aborda de manera adecuada una situación, problema o solicitud, proporcionando una solución o resolución efectiva ?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la seguridad que se percibe al interactuar con el servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen	El personal inspira confianza ?	4	4	4	
	Se cumple con el horario de atención (horario laboral) ?	4	4	4	
	Se cuenta con horario de atención excepcional, fuera de las ocho horas laborales ?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Integración
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la eficiencia de la integración de los recursos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Necesidades y Requerimientos de Recursos	Los recursos tangibles (equipos de cómputo, modem, impresoras, materiales para el cableado, entre otros) e intangibles (software, consultorías, licencias, soporte entre otros.) que se proporciona permite la correcta ejecución de actividades de los servidores de la Institución?	4	4	4	
Estándares de selección	La selección de proveedores de bienes (equipos cómputo, routers, servidores, etc.) y servicios (internet, fluido eléctrico, consultorías, etc.) se realizan siguiendo los estándares definidos por la Institución, lo cual permite brindar un buen servicio ?	4	4	4	
	El reclutamiento del personal pasa por un proceso de convocatoria CAS definido por la Institución, el cual va dirigido al público en general ?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la efectividad del liderazgo, motivación, supervisión y comunicación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	El personal se encuentra motivado con las actividades que realiza cada día ?	4	4	4	
Supervisión	Se realizan supervisiones para garantizar y asegurar que las actividades/requerimientos se realicen de acuerdo a lo solicitado?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la percepción sobre la calidad de las interacciones cuando se brinda el servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión	El personal entiende las necesidades y expectativas de los usuarios ?	4	4	4	
	El personal demuestra un trato amable y respetuoso ?	4	4	4	
	El personal demuestra disposición en ayudar a los trabajados que requieren el servicio informático ?	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 09428899

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un Instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos Instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al Instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cted2017/cted2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 3



Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Gestión y calidad del servicio de la unidad de tecnología de la información en un programa social – 2023

Investigador (a) (es): Janet Chuquija Uturnco

Propósito del estudio pública

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión y calidad del servicio de la unidad de tecnología de la información en un programa social – 2023", cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión y la calidad de servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información en un programa social, año 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la institución.

El estudio proporcionará información para mejorar la calidad del servicio que brinda la unidad de tecnología de la información.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión y calidad del servicio de la unidad de tecnología de la información en un programa social – 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos. Las respuestas al cuestionario, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

*

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) email:..... y Docente asesor (Apellidos y Nombres).....email:.....

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

(Los datos son para el investigador)

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

*

Anexo 4

Carta con la autorización para realizar la investigación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Miraflores, 13 de Junio del 2023
CARTA N° 000026-2023-MIDIS/PNADP-DE

Ciudadana:
Janet Chuquiña Uturnoo
DNI 10017088
Presente.-

Referencia : Carta 8/N (12JUN2023) Trabajo de Investigación.

De mi consideración:

Por el presente, en atención a su solicitud, comunicarle que la hemos evaluado en el marco de las disposiciones legales vigentes, por lo cual se brindará facilidades para iniciar las coordinaciones respectivas con la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI) y la Coordinación Técnica (CT) de la Sede Central y aplique el Instrumento que señala en el documento de la referencia, con el fin de continuar con su investigación "Gestión y calidad del servicio de la unidad de tecnologías de la Información".

Al respecto, apreciaremos tomar en cuenta la no afectación del desarrollo de actividades del programa, debiendo considerar la disponibilidad de tiempos de cada servidor, hacer uso del consentimiento informado, protocolos para uso de información y los lineamientos que deriven de la UTI, CT y las Unidades Territoriales. Asimismo, recordarle que el Programa no garantiza participación ni las respuestas de los servidores por ser una decisión personal.

Estaremos atentos a los resultados que deriven de la investigación, como evidencia que contribuya con la mejora de la gestión de tecnologías de la Información del Programa.

Atentamente,

Firmado por
JESSICA CECILIA NIÑO DE GUZMAN ESAINE
Directora Ejecutiva
Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - "Juntos"

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1800
www.gob.pe/juntos

Página 1 de 1



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://vgd.juntos.gob.pe/verificar/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: 6PDD0U



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://vgd.juntos.gob.pe/verificar/inicio.do/ver>

Anexo 5

Resultado de similitud del programa Turnitin

feedback studio JANET CHUQUIJA UTURUNCO | Antiplagio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA de POSGRADO

PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión informática de un programa social y calidad del servicio en una unidad tecnológica de un ministerio, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO DE GESTION PUBLICA

AUTOR (ES):
Chuquija Uturnco, Janet (orcid.org/0009-0008-1277-2354)

ASESORES:
Dra. Panche Rodríguez, Odoña Beatriz (orcid.org//0002-1629-1776)

Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 4 % >
- 2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 3 % >
- 3 hdl.handle.net Fuente de Internet 2 % >
- 4 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 1 % >
- 5 Casas Pinillos, Luis Enr... Publicación <1 % >
- 6 www.slideshare.net Fuente de Internet <1 % >
- 7 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante <1 % >
- www.coursehero.com <1 % >

Página: 1 de 69
Número de palabras: 17692
Versión solo texto del informe
Alta resolución

Parte 1

Título	Fecha de inicio	Fecha Esperada	Fecha de publicación	Puntos disponibles
TESIS TURNITIN 13 AGOSTO - Parte 1	12 ago 2023 - 23:48	19 ago 2023 - 23:48	19 ago 2023 - 23:48	100

[Refresh Envíos](#)

	Título del Envío	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud	Calificación	
Ver Recibo Digital	Antiplagio	2148437578	15/08/2023 21:28	18% <div style="width: 18px; height: 10px; background-color: #8bc34a; display: inline-block;"></div>	--/100	--

Anexo 6

Matriz de operacionalización de las variables

Variable: Gestión

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	CONCEPTO DE DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión	La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, eficiencia, calidad, productividad en la consecución de sus objetivos. (Münch L., 2007).	La variable de "Gestión" ha sido conceptualizado en el libro "Administración: gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos", cuyas dimensiones obtenidas corresponden a las etapas del proceso administrativo y son : Planeación, Organización, Dirección y Control los cuales serán desarrollados a través de los indicadores que serán medidos con los instrumentos técnicos (cuestionarios).	Planeación	Determinación de escenarios futuros y del rumbo adonde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr la misión de la organización con una mayor probabilidad de éxito (Münch L., 2007). estructura de autoridad.	<ul style="list-style-type: none"> - Visión - Misión - Estrategias 	Escala de Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: Algunas veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			Organización	Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como del establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo (Münch L., 2007).	<ul style="list-style-type: none"> - Organigramas - Procedimientos - Distribución del trabajo 	
			Integración	Selección y obtención de los recursos necesarios para ejecutar los planes. Comprende recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros (Münch L., 2007).	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades y requerimiento de recursos - Estándares de selección 	
			Dirección	Es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación del factor humano, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa (Münch L., 2007).	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Supervisión - Comunicación - Liderazgo 	
			Control	Establecimiento de los estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de comprar, corregir desviaciones, prevenirlas y mejorarlas continuamente (Münch L., 2007).	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de estándares - Medición - Retroalimentación 	

Variable: Calidad del Servicio

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	CONCEPTO DE DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio	Zeithaml, Parasuraman y Berry(1993) definen la calidad de los servicios desde la óptica de los clientes como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones (Camisón C.,2006)	La variable de "Calidad del servicio" ha sido conceptualizado en el libro "Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas", cuyas dimensiones obtenidas corresponden a : Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, los cuales serán desarrollados a través de los indicadores que serán medidos con los instrumentos técnicos (cuestionarios).	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales (Lara J., 2002).	-Instalaciones físicas -Equipamiento de personal	Escala de Likert 1: Nunca 2: Muy pocas veces 3: Algunas veces 4: Muchas veces 5: Siempre
			Fiabilidad	Es la habilidad que posee la empresa para suministrar el servicio prometido de forma fiable, segura y cuidadoso. Dar fiabilidad al cliente es también cumplir lo que se promete en folletos, hojas de horarios, etc. (Lara J., 2002).	- Eficacia - Eficiencia - Cumplimiento de acuerdos - No cometer errores (Carrera M., Valenzuela K. & Gómez G., 2021)	
			Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. Significa, simplemente, que el "NO, no existe". Es decir, la organización debe ser capaz de responder eficazmente a situaciones inesperadas (Lara J., 2002).	- Disposición o actitud - Servicio rápido - Respuesta eficaz	
			Seguridad	Es el sentimiento que tiene los clientes cuando saben que están en buenas manos. Son, sobre todo, la imagen y el nombre de la empresa lo que crea estas sensaciones en los clientes. (Lara J., 2002).	- Imagen	
			Empatía	Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra, es decir, empatía es "ponerse en los zapatos del cliente". Es un compromiso, un deseo de comprender sus necesidades y entender que el cliente es lo más importante, ya que "SIN CLIENTES TODO SOBRA"(Lara J., 2002).	- Comprensión	

Instrumento de recolección de datos



CUESTIONARIO

Estimado ciudadano a continuación se le entrega un cuestionario cuyas preguntas servirán para medir la **gestión y la calidad de los servicios de la Unidad de Tecnologías de la Información**, la información proporcionada será de mucha utilidad para mejorar el servicio de la unidad de tecnologías de la información.

- Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada.
- NO existe riesgo o daño al participar en la investigación.
- Los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole.
- **Los datos recolectados serán anónimos y no habrá ninguna forma de identificar al participante.** Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. **Muchas gracias por su colaboración.**

INSTRUCCIONES: marque con una x en el casillero que elija.

1: Nunca 2: Muy pocas veces 3: Algunas veces 4: Muchas veces 5: Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
GESTION EN LA UNIDAD DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION						
1	Las actividades de gestión están encaminadas al logro de los objetivos de la Institución (misión)?					
2	Como parte de la política de estrategias, el plan de atención de requerimientos garantiza la óptima atención en la prestación de servicios ?					
3	Como parte de la política de estrategias, la implementación del plan de mantenimiento de equipos e infraestructura, garantiza el funcionamiento óptimo y la confiabilidad, disponibilidad de los equipos?					
4	Existe claridad de los niveles jerárquicos, distribución adecuada de funciones y comunicación fluida entre coordinaciones?					
5	El MOF (Manual de Organización y funciones) proporciona orientación suficiente sobre cómo llevar a cabo las tareas y responsabilidades ?					
6	El MOF (Manual de Organización y funciones) facilita la comunicación y la colaboración entre los miembros del equipo o departamentos ?					
7	La distribución de trabajo que implica la asignación, organización de tareas y responsabilidades se realiza de manera óptima ?					
8	Los recursos tangibles (equipos de cómputo, modem, impresoras, materiales para el cableado, entre otros) e intangibles (software, consultorías, licencias, soporte entre otros.) que se proporciona permite la correcta ejecución de actividades de los servidores de la Institución?					
9	La selección de proveedores de bienes (equipos cómputo, routers, servidores, etc.) y servicios (internet, fluido eléctrico, consultorías, etc.)se realizan siguiendo los estándares definidos por la Institución, lo cual permite brindar un buen servicio ?					
10	El reclutamiento del personal pasa por un proceso de convocatoria CAS definido por la Institución, el cual va dirigido al público en general ?					
11	El personal se encuentra motivado con las actividades que realiza cada día ?					
12	Se realizan supervisiones para garantizar y asegurar que las actividades/requerimientos se realicen de acuerdo a lo solicitado ?					
13	La comunicación con los usuarios se realiza de manera fluida, oportuna haciendo uso del correo institucional, llamadas telefónicas, videoconferencias, reuniones, WhatsApp, entre otros ?					
14	Como parte del rol del líder, la jefatura respalda a su equipo en las decisiones que toman ?					

1: Nunca 2: Muy pocas veces 3: Algunas veces 4: Muchas veces 5: Siempre

		1	2	3	4	5
CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION						
1	Las instalaciones (espacios físicos, estructuras y equipamiento) son adecuados para atender a los usuarios ?					
2	Se cuenta con recursos (equipos de cómputo, mobiliario de oficina entre otros) y herramientas de oficina (software, impresoras, scanner, teléfonos, acceso a internet etc.) para realizar las tareas y funciones de manera eficiente ?					
3	Se cuenta con personal comprometido en el logro de los resultados ?					
4	Se cuenta con personal que realiza las tareas de manera óptima, maximizando los recursos utilizados (tiempo, dinero, materiales o esfuerzo) ?					
5	Se cumplen los compromisos o acuerdos establecidos con los usuarios ?					
6	Los aplicativos desarrollados pasan por pruebas de calidad para que el aplicativo no presente errores ?					
7	En la prestación del servicio de soporte técnico se realiza de manera eficiente y con cero errores ?					
8	El personal tiene buena disposición frente a situaciones difíciles para brindar una solución ?					
9	El personal de soporte técnico realiza la prestación de servicios (equipos de cómputo, modem, impresoras, materiales para el cableado, entre otros) de manera eficiente ?					
10	El personal que realiza la implementación de mejoras en los sistemas y resolución de incidencias de los aplicativos lo hace de manera eficiente ?					
11	El personal aborda de manera adecuada una situación, problema o solicitud, proporcionando una solución o resolución efectiva ?					
12	El personal inspira confianza ?					
13	Se cumple con el horario de atención (horario laboral) ?					
14	Se cuenta con horario de atención excepcional, fuera de las ocho horas laborales ?					
15	El personal entiende las necesidades y expectativas de los usuarios ?					
16	El personal demuestra un trato amable y respetuoso ?					
17	El personal demuestra disposición en ayudar a los trabajados que requieren el servicio informático ?					

