



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad de prestación de servicio del personal
del Jurado Nacional de Elecciones, sede Lima 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Pichilingue Diaz, Patricia Milagros (orcid.org/0000-0003-0220-6267)

ASESORES:

Mg. Jara Aguirre, Anibal Novilo (orcid.org/0000-0001-8725-5839)

Mg. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO — PERÚ

2023

Dedicatoria

a Dios, a mi madre Juana, hermanas Carola y Claudia a mis hijos Camila y Sebastián, quienes son mi motivo de superación.

Agradecimiento

A la Mg. Odoña Beatriz Panche Rodríguez y al Mg. Aníbal Novilo Jara Aguirre, por sus enseñanzas y asesoría.

A los docentes de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y a mis compañeros Miriam y Oscar Chunga Purizaca por todas las experiencias y aprendizajes compartidos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JARA AGUIRRE ANIBAL NOVILO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, sede Lima 2022.", cuyo autor es PICHILINGUE DIAZ PATRICIA MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JARA AGUIRRE ANIBAL NOVILO DNI: 25466154 ORCID: 000000187255829	Firmado electrónicamente por: AJARAAG el 05-08- 2023 22:09:25

Código documento Trilce: TRI - 0622170





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PICHILINGUE DIAZ PATRICIA MILAGROS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO 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 administrativa y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, sede Lima 2022.", 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
PATRICIA MILAGROS PICHILINGUE DIAZ DNI: 07682830 ORCID: 0000-0003-0220-6267	Firmado electrónicamente por: PPICHILINGDI12 el 26- 07-2023 15:28:58

Código documento Trilce: TRI - 0622171

Índice de contenidos

	Pág
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 FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y Operacionalización	16
3.3 Población, muestra , muestreo y unidad de análisis	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	21
3.6 Métodos de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validación por expertos	20
Tabla 2. Fiabilidad de los instrumentos	21
Tabla 3. Contrastación de la hipótesis general	25
Tabla 4. Contrastación de la primera hipótesis específica	26
Tabla 5. Contrastación de la segunda hipótesis específica	27
Tabla 6. Contrastación de la tercera hipótesis específica	28
Tabla 7. Contrastación de la cuarta hipótesis específica	29

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Gestión administrativa y sus dimensiones	23
Figura 2. Calidad de prestación del servicio y sus dimensiones	24

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de prestación de servicio en el JNE, sede Lima, 2022. Para lograrlo, se llevó a cabo una investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, correlacional, tuvo una muestra de 74 colaboradores que laboran en la procuraduría pública, recursos humanos y servicio al ciudadano del JNE. A quienes se les administro dos cuestionarios mediante la encuesta. Los resultados obtenidos mediante los instrumentos validados mostraron valores porcentuales con un nivel poco eficiente en la gestión administrativa local y sus dimensiones de 45%, 55%, 53%,50%, 60%, en relación a la calidad de prestación del servicio y sus dimensiones se mostraron valores porcentuales de nivel regular de 50%, 55%, 40%,50%, 45%, 60%. Estos hallazgos sugieren que existen áreas de mejora significativas en estos campos de la gestión administrativa que permitirían que el personal responsable brinde una mejor calidad del servicio. En conclusión, la gestión administrativa si guarda relación significativa y alta con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima. Esto responde a que, este tipo de gestión eficiente y efectiva optimiza los procesos, promueve la coordinación y comunicación interna, aspectos que contribuyen a mejorar la calidad del servicio.

Palabras clave: Calidad del servicio, procesos administrativos, usuarios

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and the quality of service provision in the JNE, campus Lima, 2022. To achieve this, an investigation of a quantitative approach, applied type, non-experimental design, cutting-edge was carried out. cross-sectional, correlational, had a sample of 74 collaborators who work in the public prosecutor's office, human resources and citizen service of the JNE. To whom two questionnaires were administered through the survey. The results obtained through the validated instruments showed percentage values with an inefficient level in local administrative management and its dimensions of 45%, 55%, 53%, 50%, 60%, in relation to the quality of service provision and its dimensions were shown percentage values of regular level of 50%, 55%, 40%, 50%, 45%, 60%. These findings suggest that there are significant areas for improvement in these fields of administrative management that would allow the responsible personnel to provide a better quality of service. In conclusion, the local administrative management does have a significant and high relationship with the quality of service provision in the JNE of Lima. This responds to the fact that this type of efficient and effective management optimizes processes, promotes coordination and internal communication, aspects that contribute to improving the quality of service.

Keywords: Service quality, administrative processes, users

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa y la calidad de los servicios facilitados por las entidades encargadas de fiscalizar los procesos electorales en un país han sido temas de creciente preocupación a nivel mundial. En la era de la democracia y participación ciudadana, es esencial contar con sistemas electorales confiables y transparentes que garanticen la integridad de los procesos y la confianza de los ciudadanos en los resultados (Grynko & Yehorova, 2020). Sin embargo, se observa una realidad problemática donde la gestión administradora y la particularidad de los servicios en estas entidades presentan deficiencias significativas (CEPAL, 2020), el correcto funcionamiento de los procesos electorales es vital para el correcto sostenimiento de la seguridad a nivel democrático. No obstante, diversos informes han revelado una serie de desafíos en la gestión administrativa en relación a los procesos electorales, estos incluyen la falta de transparencia, deficiencia en la planificación y ejecución de los comicios (Demung, 2023).

En la realidad nacional, uno de los problemas más comunes también es la falta de transparencia en los procesos electorales, a ello se suma la opacidad en la gestión administrativa que ha generado cierta desconfianza en los ciudadanos y ha socavado la credibilidad de los resultados electorales (Torres, 2022), la falta de acceso a la información relevante, las prácticas indebidas, corrupción y una mala asignación de los recursos son algunas de las preocupaciones en este sentido (Vera et al., 2022), la planificación y ejecución inadecuada de los comicios dar lugar a irregularidades y dificultades logísticas que comprometen la calidad del servicio brindado. Los problemas como la falta de infraestructura adecuada, las deficiencias en el registro de votantes, errores en el conteo de votos y la ausencia de medidas de seguridad, lo que puede generar una afectación de transparencia de los resultados en el proceso electoral, lo que generaría falta de transparencia (Oficina Nacional de Procesos Electorales, 2020).

En cuanto al tema abordado en la gestión administrativa y la calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones

(JNE) se ha observado la falta de capacitación, debido a que el personal encargado de fiscalizar los procesos electorales no recibe una capacitación adecuada, por tanto, se han registrado errores lo que responde a que no se posee conocimiento de los procedimientos y protocolos citados; afectando la precisión y confiabilidad de los resultados electorales (Defensoría del Pueblo, 2020). A ello se suma, los sesgos políticos, debido a que existe el riesgo de que el personal de los procesos pueda tener preferencias políticas que influyan en su desempeño imparcial. Esto podría llevar a un trato desigual hacia ciertos partidos políticos o candidatos, lo que afectaría la equidad y transparencia del proceso electoral (Avila et al., 2022), En algunas elecciones, se ha registrado procesos observados por prácticas fraudulentas, como la manipulación de votos o la alteración de resultados.

En ese sentido, estas acciones comprometen la integridad del proceso y socavan el nivel confianza de la sociedad en el sistema electoral. Otras de las problemáticas observadas en relación a la temática abordada es la insuficiente supervisión, debido a que en ciertas ocasiones no se cuenta con una supervisión efectiva del personal encargado, por lo que ha surgido problemas asociados con la rendición de cuentas y el acatamiento de patrones de calidad (Corvetto, 2021), la falta de supervisión adecuada puede dar lugar a errores no detectados o comportamientos indebidos. A ello se suma, los recursos limitados, personal insuficiente, equipos obsoletos o presupuestos limitados, lo que ha dificultado la asistencia de los servicios con niveles de calidad en la fiscalización de los procesos. Esto ha tenido un impacto negativo ya que se ha afectado la eficiencia, precisión y confiabilidad del proceso electoral en su conjunto. Por lo que ante el ojo público se ha perdido la confianza y transparencia en los procesos electorales.

Se formuló el problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de prestación de servicio en el JNE sede Lima, 2022? De igual forma, se efectuó una formulación de los específicos: ¿Cómo se relaciona la planificación, organización, dirección y control y la calidad de prestación de servicio en el JNE sede Lima, 2022?

En este segmento se desplegó la justificación teórica, practica y

metodológica. (i) se cimienta en la importancia de comprender y evaluar la correspondencia entre las variables analizadas en una institución clave para el funcionamiento democrático. Se apoya en contribuciones teóricas sobre la administración pública, los cuales sostienen que una gestión eficiente y efectiva en el alcance de metas y en la complacencia de las insuficiencias de la sociedad es fundamental para mejorar la gestión pública. Por tanto, busca contribuir al conocimiento y abordar las lagunas existentes generando discusiones académicas en este tema. (ii) se fundamenta en la necesidad de mejorar la gestión funcionaria y la calidad del servicio del JNE, una institución de vital importancia para la democracia y el sistema electoral, por tanto, proporcionará información valiosa y concreta sobre el tema, los resultados obtenidos podrán ser usados por las autoridades para identificar fortalezas y debilidades en la gestión y tomar medidas correctivas o implementar estrategias de mejora. (iii) se centra en obtener información precisa y medible sobre las variables de interés. Además, aportará con un cuestionario que se someterá a un proceso riguroso de validación y confiabilidad, los resultados no solo contribuirán al conocimiento científico en el campo de la administración pública, sino que también servirán como trabajo previo.

En esa línea, se trazó el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de prestación de servicio en el JNE, sede Lima, 2022. Además, se esbozaron los específicos: Determinar la relación entre el planeamiento, organización, dirección y control con la calidad de prestación de servicio en el JNE sede Lima, 2022. Estos permitieron establecer una estructura clara y lógica para el estudio, al tiempo que proporciona una guía para el análisis.

Por otro lado, se buscó validar la hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de prestación de servicio en el JNE, sede Lima, 2022. También, las específicas: El planeamiento, la organización, la dirección y el control se relacionan con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022. b. La organización se relaciona con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022.

II. MARCO TEORICO

En esta sección se situaron los antecedentes a nivel nacional, incluyendo investigaciones que brindaron un enfoque local previo aproximativo.

Torres (2022) en el estudio gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano; en la resultante un porcentaje significativo del personal encuestado, específicamente el 55,0%, afirmó que la capacidad de respuesta se mantiene de manera constante y adecuada. Esto indica que existe un nivel satisfactorio de atención y prontitud por parte del personal. Esto corresponde a un total de 33 trabajadores. Por otro lado, el 40,0% de los trabajadores (24 en total) revelaron que de forma continua se conserva una óptima capacidad de respuesta. Un pequeño porcentaje, el 3,3% (dos trabajadores), respondió que a veces se mantiene dicha capacidad y, finalmente, el 1,7% (un trabajador) indicó que casi nunca se mantiene. Concluyó que, que existe una estrecha relación entre la eficacia con la que se lleva a cabo la gestión del área de desarrollo urbano y el servicio prestado. Respalda que una, gestión eficiente contribuye a que se dé cumplimiento a esquemas de calidad y a brindar un servicio confiable.

Vera et al. (2022) en el artículo gestión pública y calidad de servicio en una universidad pública; los resultados revelaron percepciones de los alumnos sobre la calidad de servicio. Según esta data, el 49% de los alumnos considera que el nivel de calidad de servicio es bajo, mientras que el 37% lo clasifica como nivel medio. Por otro lado, el 13.9% de los alumnos opina que el nivel de calidad de servicio es alto, evidenciándose una proporción significativa en el nivel bajo. Concluyeron que, la ejecución de un procedimiento de gestión representa una decisión estratégica crucial para la institución. Este sistema no solo mejora el rendimiento de la organización, sino que también establece una base sólida para el programa de calidad del servicio. En este tipo de institución, la calidad ocupa un lugar central y se fomenta una cultura que promueve comportamientos y actitudes orientadas a generar valor al satisfacer las insuficiencias e intereses de los clientes.

Cubas (2021) en el estudio gestión administrativa y calidad del

servicio en el personal de una entidad local de Íllimo, los resultados mostraron que, esta gestión presenta niveles bajos y la calidad del servicio no es la adecuada, por tanto, se halló una correlación significativa objetiva entre el nivel de eficacia de la gestión y los niveles de la calidad del servicio proporcionado. Indicó que, a una mejor gestión, se espera que la calidad del servicio también sea más alta, no obstante, estos niveles no son alentadores, por tanto, de acuerdo a las necesidades y exigencias de los beneficiarios con el objetivo de satisfacer a la comunidad local. Concluyó que, para lograr una gestión efectiva, se demanda una planificación de corte estratégico que considere las necesidades y demandas de los usuarios, así como los recursos disponibles, lo que, implica una asignación eficiente de tareas y responsabilidades, asegurando que la aptitud sobresaliente del personal.

Montalvo et al. (2020) en el artículo calidad de servicio y satisfacción del usuario en un establecimiento de salud público; los resultados evidenciaron que, el 65,1% de los usuarios consideran que la calidad del servicio que reciben es regular. Además, el 45,4% de los usuarios se encuentra parcialmente satisfecho. Se encontró una correlación moderada entre las variables, con un valor de Rho de 0,590 y una sig. de (0,000<0,05). Esto indica que existen aspectos poco positivos en la prestación de servicios que son valorados por este grupo. Concluyeron que, Estos hallazgos sugieren que, si bien existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral de los usuarios, esta relación no es de gran magnitud. Es posible que otros factores también influyan en la satisfacción laboral, más allá de la calidad del servicio recibido. Por tanto, la percepción sobre la calidad del servicio en un nivel regular indica que existen áreas de mejora en la prestación de servicios.

López (2019) en el estudio gestión administrativa y calidad de servicios en entidades del sector público; los resultados revelaron que, la gestión administrativa en su totalidad, que incluye las principales dimensiones, explica el 98,69% de las variaciones en la calidad de los servicios de TI en las entidades públicas de Tarapoto. Estos resultados se respaldan con un coeficiente de determinación elevado de $R^2=0,986976$ en

el análisis de regresión, lo cual refuerza la asociación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios de TI. Concluyó que, una gestión administrativa sólida y eficaz, que abarque las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, es fundamental para garantizar una alta calidad en los servicios de tecnología de la información en las entidades públicas de Tarapoto. Estos hallazgos resaltan la necesidad de fortalecer la gestión administrativa y adoptar estrategias que mejoren la calidad de los servicios de tecnología de la información en este contexto específico.

En esta sección se exhibieron los antecedentes internacionales.

En Indonesia; Demung (2023) en el artículo sobre el nivel de Satisfacción Pública con los Servicios de una Agencia Financiera de Mataram; los resultados mostraron que, que el valor del Intervalo de Conversión del IKM es de 77.95, lo cual sugiere que el rendimiento de la Agencia Financiera Regional de la Ciudad de Mataram en 2021 se clasifica como bueno. Esta data refuerza la importancia de la mejora continua y la provisión de servicios de calidad para satisfacer las diversas necesidades de los usuarios. Concluyó que, que existe un nivel general moderado de satisfacción positiva entre los usuarios de los servicios. En esa línea, la agencia financiera ha logrado brindar servicios que satisfacen las expectativas y necesidades de los usuarios en general. Siendo este análisis valioso para la agencia, ya que destacan las áreas de fortaleza y proporcionan información importante para seguir mejorando y brindando servicios financieros de calidad en el futuro, porque existe un amplio margen de optimización.

En Ecuador; Gregor (2020) en la tesis satisfacción del usuario y eficiencia de la gestión de calidad del servicio en una institución pública de salud; los resultados revelaron que, la evaluación de elementos tangibles no fue del todo satisfactoria debido a las restricciones en la provisión de folletos y catálogos a los usuarios que visitan el Centro de Salud. Además, los horarios de consulta no son adecuados para atender a los ciudadanos que trabajan y no pueden acudir durante ese período. En cuanto a la confiabilidad, fue insatisfactoria debido a que la atención se enfoca en

cumplir con los cronogramas internos en lugar de satisfacer las necesidades del usuario. Concluyó que, la responsabilidad obtuvo la calificación más baja en términos de aceptabilidad, debido a los retrasos en la atención al usuario y se tuvo una percepción de poco interés en resolver sus problemas. Esta situación se asoció con la falta de motivación del personal de salud y carga excesiva de tareas debido a limitaciones en el talento humano.

En Ecuador; Poveda (2020) en la tesis gestión administrativa y calidad del servicio en un laboratorio; los resultados indicaron que, existe una correlación positiva y significativa, indicaron que una mayor eficiencia en esta gestión se asocia con una mayor satisfacción del cliente. Asimismo, la implementación de normas y procedimientos se correlaciona positivamente con la precisión en los resultados de las pruebas, lo que sugiere que un enfoque estructurado en la gestión administrativa contribuye a la calidad de los servicios ofrecidos. Concluyó que, estos resultados respaldan la idea de que una gestión administrativa sólida y enfocada en la calidad del servicio es fundamental para obtener resultados positivos y satisfactorios en la gestión de un laboratorio. Estos destacaron la importancia de implementar prácticas eficientes de gestión administrativa que promuevan la calidad y la satisfacción del cliente en el entorno, por lo que una mejor comunicación interna está asociada a una mayor rapidez de entrega.

En Ecuador; Pérez et al. (2020) en el artículo gestión administrativa y la calidad de servicio; los resultados revelaron que, la gestión administrativa se rige por leyes y regulaciones que establecen los deberes y responsabilidades de las organizaciones en la prestación de servicios. Estas leyes y regulaciones abordan aspectos como la transparencia, la eficiencia en el uso de los recursos, la protección de los derechos de los usuarios y la rendición de cuenta. Concluyó que, esta gestión se beneficia de diversas herramientas que potencian su desempeño en cualquier entorno económico. La gestión y la calidad ofrecida del servicio están estrechamente vinculadas en una red de procesos diseñados para conseguir los objetivos establecidos por una empresa u organización, ya sea del sector público o privado. El principal objetivo de esta es optimizar la calidad del servicio mediante la

implementación de estrategias dirigidas por el director general, gestor u otros responsables relevantes, mediante un enfoque organizacional comunicativo.

En Ecuador; Mendoza et al. (2018) en el estudio control interno en la gestión administrativa del sector público; los resultados mostraron que, este control posee un impacto significativo al salvaguardar los activos, garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones, optimizar la utilización de los recursos, identificar y mitigar riesgos, y promover la transparencia y rendición de cuentas. Al implementar un sistema efectivo de control interno, se fortalece la gestión administrativa y se fomenta una gobernanza más sólida en el sector público. Concluyeron que, la implementación de mecanismos de control interno en los servicios de calidad mejora de forma significativa en la gestión administrativa, provocando un óptimo rendimiento en la ejecución de recursos públicos. Estos fortalecen los sistemas administrativos anexos con el ciclo de gasto público, lo que resulta en una mayor eficiencia en los plazos de formulación, aprobación, ejecución y rendición de cuentas de los recursos asignados o generados.

La teoría que sustentó el estudio fue la Teoría clásica de la Administración de Henry Fayol, se centra en la estructura organizativa, funciones administrativas y los principios de gestión para lograr una administración eficiente y efectiva en las instituciones. El autor postula como funciones administrativas principales a la planeación, la cual implica establecer objetivos y determinar el mejor curso de acción para alcanzarlos. A la organización, que consiste en diseñar la estructura organizativa y asignar tareas a los miembros, incluye la creación de jerarquías, división del trabajo y coordinación de actividades. Tanto la dirección y coordinación poseen un papel trascendental al armonizar las actividades y esfuerzos de los diferentes departamentos y miembros de la organización, trabajando en conjunto hacia una meta común. Igualmente, el control desempeña un papel crucial al medir y evaluar el desempeño en relación con los objetivos establecidos, permitiendo tomar acciones correctivas cuando sea necesario. (Almanza et al., 2018).

En cuanto a gestión administrativa, según los aportes de Chiavenato

(2019), abarca procesos, técnicas y actividades necesarias para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y operaciones de una entidad privada o pública. Al implementar una gestión efectiva, se adquiere una mayor eficiencia, productividad y cumplimiento de metas organizacionales. Este proceso implica la toma de decisiones estratégicas, asociadas a la asignación adecuada de responsabilidades de la estructura orgánica, la coordinación efectiva de actividades y el seguimiento constante del desempeño en el entorno organizacional (Al Qershi, 2020), esta implica la aplicación de principios y prácticas de gestión en áreas como talento humano, presupuesto, finanzas, planificación estratégica, control interno, entre otros. Teniendo como principal fin el aseguramiento del cumplimiento eficiente y efectivo de los objetivos y funciones, así como garantizar la transparencia y uso responsable de recursos (Grynko y Yehorova, 2020).

En el contexto de una entidad pública, la gestión administrativa se refiere a la aplicación de estos principios y procesos de gestión, esta gestión tiene como propósito garantizar el buen funcionamiento y la eficiencia en la prestación de servicios a la comunidad (Grynko y Yehorova, 2020), siendo elemental porque su buena praxis brinda eficiencia en el uso de recursos, lo que permite optimizar el uso de estos, tanto financieros como humanos y materiales. Esto implica realizar una planificación correcta, asignar los recursos de manera óptima y controlar su uso para obtener mejores resultados posibles con los recursos limitados (Da-Fonseca et al., 2014), la gestión administrativa local se traduce en la entrega de servicios de calidad a los ciudadanos, implica la planificación y organización adecuada de procesos, asignación de personal capacitado, implementación de sistemas de control y evaluación continua de los resultados (Almánzar y Flores, 2018).

En ese orden, este tipo de gestión es fundamental por la transparencia y rendición de cuentas, debido a que esta garantiza que los recursos públicos se utilicen de manera adecuada y que las decisiones y acciones estén sujetas a escrutinio público. Esto contribuye a fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas y promueve la rendición de cuentas de los funcionarios (Falconi et al., 2019).), una gestión administrativa local

efectiva en una entidad pública puede impulsar el desarrollo socioeconómico de la comunidad. Al planificar y coordinar actividades en áreas como infraestructura, educación, salud, servicios sociales, entre otros, se pueden generar condiciones propicias para el crecimiento y bienestar de la población local (Baque et al., 2019), en otras líneas, es decisiva para garantizar un buen funcionamiento y una prestación de servicios, debido a que, contribuye a la optimización de los recursos, calidad de los servicios, transparencia y la rendición de cuentas (Borisenko, 2015).

Respecto a la dimensión planificación; es un proceso fundamental para el funcionamiento eficiente y efectivo de dichas organizaciones. Consiste en el diseño y desarrollo de estrategias y acciones que permiten alcanzar los objetivos y metas establecidos, teniendo en cuenta los recursos disponibles y las condiciones externas (George et al., 2019), su valor radica en varios aspectos; brinda una visión clara y un rumbo definido para la entidad mediante la identificación de objetivos y metas específicas, lo que brinda un marco de referencia que orienta las decisiones y actividades, evitando la improvisación y falta de dirección (Elbanna et al., 2016), permite una asignación eficiente de los recursos disponibles. Al analizar y evaluar las necesidades de la entidad, se pueden identificar los recursos necesarios y determinar cómo utilizarlos de manera óptima; contribuye a la coordinación y sincronización de las actividades dentro de la entidad (Chiavenato, 2014).

Respecto a la dimensión organización; es un elemento esencial para el buen funcionamiento y eficiencia en las entidades, asociada al diseño y establecimiento de la estructura jerárquica, distribución de funciones y la coordinación de actividades en el contexto de la administración pública (Chango, 2018), facilita la asignación adecuada de roles y responsabilidades mediante la definición clara de funciones y delimitación de las áreas de competencia. Esto permite evitar la duplicación de esfuerzos y los vacíos de responsabilidad (Guillin et al., 2022), contribuye a la especialización y el desarrollo de competencias específicas, debido a que, al constituir unidades y departamentos con funciones especializadas, se fomenta la adquisición de conocimientos técnicos y habilidades forzosos para el desempeño eficiente

de las tareas asignadas. Esto garantiza una mayor calidad en la ejecución de las labores y eficacia en el logro de objetivos (González et al., 2020).

Respecto a la dimensión dirección; e refiere al proceso de liderazgo y gestión que permite orientar y guiar a la organización hacia el logro de sus objetivos y metas. Implica el ejercicio de autoridad, la toma de decisiones estratégicas y la supervisión de las actividades en el ámbito de la administración pública (Neira et al, 2022), la importancia de esta radica en su capacidad para proporcionar una orientación clara y coherente a la organización. A través del liderazgo efectivo, se establecen las metas y se definen los planes de acción necesarios para alcanzarlas (Gonzales et al., 2019), por tanto, la dirección juega un papel imprescindible en la toma de decisiones estratégicas, debido a que, los líderes administrativos en las entidades públicas deben evaluar constantemente el entorno y analizar las oportunidades y amenazas que puedan surgir. Con base en este análisis, se deben tomar decisiones informadas y acertadas para adaptar y ajustar las estrategias y acciones de la entidad (Zaridis y Logotheti, 2020).

Respecto a la dimensión control; se refiere al proceso de supervisión, evaluación y corrección de las actividades y procesos organizacionales con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos y el uso eficiente de los recursos públicos. Es una función esencial para garantizar la eficacia, la eficiencia y la transparencia en la gestión pública (Pérez & Barbaran, 2021), contribuye a asegurar que las actividades y operaciones de la entidad pública se realicen de acuerdo con las normativas legales, establece mecanismos de seguimiento y verificación que permiten identificar desviaciones y tomar medidas correctivas oportunas (Barasa, 2019), el control administrativo local es esencial para asegurar el uso eficiente y efectivo de los recursos públicos. A través de la supervisión y evaluación de los procesos y actividades, se logran identificar ineficiencias, redundancias en la asignación y uso de los recursos (Soledispa et al., 2022).

En cuanto a la calidad de prestación de servicio, en las entidades públicas se refiere a la capacidad de estas para brindar servicios eficientes, efectivos y satisfactorios a los ciudadanos y usuarios. Implica el

cumplimiento de altos estándares de desempeño y el enfoque en la mejora continua de los servicios públicos ofrecidos (Parasuraman et al., 1985), esta contribuye a garantizar la satisfacción de los ciudadanos y usuarios. Al brindar servicios de alta calidad, se logra satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, lo que a su vez fortalece la confianza y legitimidad de las entidades. Además, la satisfacción del ciudadano puede tener un impacto positivo en su percepción de la eficacia y la eficiencia de la gestión pública (Chen, 2020), promueve la equidad y la igualdad de acceso a los servicios públicos, debido a que busca asegurar que los ciudadanos reciban un servicio de calidad sin discriminación (Vall et al., 2017).

Por otro lado, la calidad de prestación de servicio desempeña un papel clave en la transparencia y la rendición de cuentas. Al establecer indicadores de calidad y realizar evaluaciones periódicas, se promueve la transparencia en la gestión y se facilita la rendición de cuentas tanto a los ciudadanos como a los órganos de control. Esta se convierte en un factor determinante para asegurar que los recursos públicos se utilicen de manera eficiente y que los servicios sean entregados de manera efectiva y equitativa (Engdaw, 2020), en otras palabras, la calidad de prestación de servicio es fundamental para garantizar la satisfacción ciudadana, promover la equidad, mejorar la eficiencia y efectividad, y fomentar la transparencia y la rendición de cuentas. En un entorno donde la confianza y la legitimidad son esenciales para el servicio público, la calidad de servicio se convierte en un objetivo primordial para asegurar una gestión pública de excelencia (Izquierdo, 2021).

Respecto a la dimensión fiabilidad, en la calidad del servicio se refiere a la consistencia y confiabilidad en la entrega de servicios a los ciudadanos y usuarios, entendida como capacidad de las entidades para cumplir de manera constante con los estándares de calidad y ofrecer servicios confiables y libres de errores; fortalece la confianza de los ciudadanos y es esencial para la legitimidad y la credibilidad de las entidades públicas, por ende promueve la transparencia la rendición de cuentas en la gestión (Rojas et al., 2020), es crucial para generar confianza, mejorar la eficiencia y la efectividad, con ello promover la satisfacción del ciudadano y experiencia del

usuario. Además, contribuye a la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión (Mateos, 2022). En un contexto donde la confianza y la legitimidad son fundamentales para el servicio público, la fiabilidad en la calidad de prestación de servicio se convierte en un factor determinante para asegurar un proceso electoral transparente (Alguacil et al., 2021).

Respecto a la dimensión sensibilidad, en la calidad del servicio se refiere a la capacidad de estas organizaciones para comprender y responder de manera adecuada a las necesidades, expectativas y preocupaciones de los ciudadanos y usuarios. Implica un enfoque centrado en el cliente y la disposición para adaptarse a sus requerimientos y demandas cambiantes; contribuye a mejorar la satisfacción del ciudadano y experiencia del usuario. Al comprender y atender de manera efectiva las necesidades y expectativas de los ciudadanos (Pablo, 2019), tiene un impacto positivo en la efectividad de las entidades. Al adaptar los servicios a las necesidades específicas de los ciudadanos, se evitan situaciones de insatisfacción y reclamos (Yoon y Cheon, 2020). Esto reduce el tiempo y los recursos dedicados a la resolución de problemas, lo que a su vez conduce a una mayor eficiencia en la gestión y una mayor efectividad de los servicios (Kandampully, 2022).

Respecto a la dimensión seguridad, en la calidad del servicio se refiere a la protección y salvaguardia de los ciudadanos y usuarios durante la recepción de servicios públicos. Implica la implementación de medidas y protocolos que garanticen la integridad física, emocional y financiera de los ciudadanos que interactúan con las entidades públicas, además, promueve la confidencialidad y la protección de datos sensibles, estas deben garantizar la privacidad de datos personales (Lanin y Hermanto, 2019), debido a que cuando los ciudadanos y usuarios se sienten seguros y protegidos durante la recepción de servicios públicos, se fortalece la confianza en la integridad y capacidad de las entidades públicas para cumplir con sus responsabilidades. Siendo esto esencial para mantener la legitimidad y la credibilidad de las instituciones públicas; este elemento se convierte en determinante para asegurar una gestión del proceso electoral responsable y orientada al bienestar de la sociedad (Park et al., 2018).

Respecto a la dimensión empatía, en la calidad del servicio se refiere a la capacidad de comprender y responder a las necesidades, preocupaciones y expectativas de los ciudadanos durante el proceso electoral. Implica ponerse en el lugar del ciudadano, entender sus inquietudes y brindar un trato humano, comprensivo y respetuoso. Además, permite comprender sus preocupaciones y transmitirles la sensación de que su voz y su participación son valoradas. Esto fortalece la confianza en la entidad pública y en la transparencia e imparcialidad del proceso electoral (Vera et al., 2022), la empatía en la calidad de prestación de servicio fomenta la participación ciudadana y la inclusión en el proceso electoral. En esa línea, al mostrar comprensión y consideración hacia las necesidades de los ciudadanos, se les motiva a participar activamente en el proceso electoral. Esto es esencial para fortalecer la democracia y asegurar que todas las voces sean escuchadas y tomadas en cuenta (Montalvo et al., 2020).

Respecto a la dimensión elementos tangibles, en la calidad del servicio se refieren a los aspectos físicos y visibles que están asociados con la entrega del servicio. Estos elementos incluyen las instalaciones, el equipamiento, los materiales, la apariencia del personal y otros elementos materiales que son percibidos por los ciudadanos durante su interacción con la entidad. Además, contribuyen a transmitir una imagen de confianza y profesionalidad (Lapuente, y Van, 2020), las instalaciones bien mantenidas y adecuadas, el equipamiento moderno y funcional, y la apariencia ordenada y profesional del personal generan una percepción positiva en los ciudadanos sobre la seriedad y la idoneidad de la entidad pública. Estos elementos ayudan a asegurar que el proceso electoral se lleve a cabo de manera fluida y sin contratiempos; vital para generar confianza en la integridad del proceso electoral y garantizar que los ciudadanos tengan igualdad de condiciones para ejercer su derecho al voto (Park et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: El tipo de investigación que se empleó fue la pura o básica. Su propósito es avanzar en las bases del conocimiento científico y el conocimiento humano de los fenómenos y el comportamiento. Este busca incrementar las mejoras en base a la teoría de lo que ya existe, buscando mejoras y beneficios. Sampieri (1991)

3.1.2 Diseño de investigación:

El diseño fue no experimental de corte transversal: referido a un tipo de diseño de investigación que implica la recolección de datos en un solo punto en el tiempo, sin la manipulación de variables o la implementación de tratamientos (Sánchez, 2019), se recopilaron datos de los colaboradores encuestados en un momento dado, y se analizaron para buscar relaciones o asociaciones entre las variables, sin establecer una causalidad entre ellas.

En ese sentido, se trabajó bajo un enfoque cuantitativo, se centra en la recopilación y análisis de datos cuantitativos con el objeto de abordar las preguntas de estudio y evaluar las hipótesis (Hernández et al., 2014). En ese orden, se centra en la medición objetiva, la cuantificación de variables y el uso de métodos estadísticos para obtener conclusiones de forma general.

El nivel fue correlacional, el cual está referido al análisis de la relación o asociación entre dos o más variables. Sin embargo, este nivel no busca establecer una relación-causal entre las variables, sino simplemente describir y medir la relación entre ellas (Sánchez y Reyes, 2015). El propósito principal fue determinar si existe una relación estadística entre las variables.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

- **Definición conceptual:** Proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos disponibles dentro de una entidad para lograr los objetivos señalados. Implica la toma de decisiones, asignación de responsabilidades, coordinación de áreas y seguimiento de desempeño (Chiavenato, 2019).
- **Definición operacional:** Es una variable cualitativa la cual fue medida mediante un cuestionario que estuvo estructurado por 16 ítems, administrado al personal que labora en la procuraduría pública, recursos humanos y servicio al ciudadano.
- **Indicadores:** D1: Planificación (misión y visión; objetivos institucionales; planificación de actividades) D2: Organización (división de trabajo; designación de personal; asignación de recursos; coordinación de esfuerzos) D3: Dirección (comunicación objetivos; inspiración de compromiso; dirección de esfuerzos; liderazgo del personal) D4: Control (vigilancia del desempeño; evaluación de resultados; corrección de distorsiones; refuerzo positivo).
- **Escala de medición:** Escala de Likert

Variable 2: Calidad de prestación de servicio

- **Definición conceptual:** Capacidad de una organización y/o personal para brindar servicios eficientes, efectivos y satisfactorios a los ciudadanos y usuarios. Implica el cumplimiento de altos estándares de desempeño y el enfoque en la mejora continua de servicios (Parasuraman et al., 1985).
- **Definición operacional:** Es una variable cualitativa la cual fue medida mediante un cuestionario que estuvo estructurado por 22 ítems, administrado al personal que labora en la procuraduría pública, recursos humanos y servicio al ciudadano.

- **Indicadores:** D1: Fiabilidad (cumplimiento en tiempo acordado; resolución del problema del usuario; servicio bueno por primera vez; servicio en el momento que se promete hacerlo; registro libre de error); D2: Sensibilidad (información de la ejecución; servicio expedido y rápido; disposición de ayudar; los trabajadores disponibles para ayudar al usuario); D3: Seguridad (los empleados debe infundir confianza; seguridad en las transacciones; cortesía del trabajador; conocimiento del trabajador para responder preguntas). D4: Empatía (atención individualizada a los usuarios; trabajadores que dan atención personal; preocuparse de los intereses de los usuarios; los trabajadores deben entender las necesidades específicas de los usuarios; horarios de atención convenientes) D5: Elementos tangibles (modernidad en los equipos; Instalaciones físicas atractivas y en buenas condiciones; trabajadores pulcros; materiales asociados al servicio).
- **Escala de medición:** Escala de Likert

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población en el campo investigativo, se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que poseen ciertas características en común y son objeto de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). En ese orden, la población del estudio estuvo integrado por todo el personal que labora en la procuraduría pública, recursos humanos y servicio al ciudadano del JNE.

- **Criterio de inclusión:** Profesionales que laboran en la procuraduría pública, recursos humanos y servicio al ciudadano del JNE.
- **Criterio de exclusión:** Pre-profesionales que laboran en procuraduría pública, recursos humanos y servicio al ciudadano del JNE.

3.3.2 Muestra

La muestra es referida a una parte representativa y seleccionada de la población total que se utiliza para obtener conclusiones y generalizaciones sobre el universo en su conjunto (Sánchez, 2019). En esa línea, se eligió de forma cuidadosa para que refleje las características y diversidad de la población, permitiendo así que los resultados obtenidos puedan aplicarse de forma generalizada. Estructurada por 74 colaboradores que laboran en la procuraduría pública, recursos humanos y servicio al ciudadano del JNE.

3.3.3 Muestreo

Por otro lado, se utilizó el probabilístico, el cual es un método de elección de muestra que se basa en principios estadísticos para garantizar que cada individuo de la población posea una posibilidad destacada y no nula de ser selecto en esta (Hernández et al, 2014). En otras líneas, se buscó minimizar el sesgo y permitir la generalización de los resultados obtenidos. Teniendo como fórmula de determinación al Aleatorio simple a continuación.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Población

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Posibilidad de éxito (0.5)

q = (1 - p) Posibilidad de fracaso (0.5)

d = Error máximo aceptable=0.05)

Reemplazando

$$n = \frac{100 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(100 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 74$$

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el estudio la técnica empleada fue la encuesta, referida al método de recopilación de datos que involucra la formulación sistemática de preguntas a una muestra de individuos con el fin de obtener información sobre sus actitudes, opiniones, comportamientos u otras características específicas (Sánchez, 2019). En ese orden, fueron realizadas mediante diferentes medios, como cuestionarios impresos, encuestas en línea, entre otros, al personal vinculado al tema.

En esa línea, el instrumento administrado fue el cuestionario; herramienta usada en la investigación que consiste en un conjunto estructurado de ítems diseñadas para recopilar datos específicos de los partícipes (Sánchez y Reyes, 2015), se diseñó dos cuestionarios uno para la gestión administrativa local (16 ítems) y otro para la calidad de prestación de servicios (22 ítems); utilizando una Escala de Likert para la medición de variables. Punto que se destacó es que ambos instrumentos pasaron por el proceso de validez y confiabilidad.

Por otro lado, se utilizó el SERVQUAL un instrumento estandarizado ideal debido a varias razones. En primer lugar, ha sido ampliamente utilizado y validado en diferentes industrias y contextos, lo que ha contribuido a su robustez y confiabilidad como herramienta de medición. Esto significa que se ha demostrado su eficacia y capacidad para proporcionar mediciones precisas y comparables de la calidad del servicio en diferentes organizaciones. Además, el instrumento se basa en un marco teórico sólido que abarca 5 extensiones clave para medición: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Estas divisiones reflejan los

aspectos fundamentales que los clientes consideran importantes en la valoración y estimación de la calidad del servicio ofrecido por el personal

La validez de un instrumento en la metodología investigativa se refiere al valor en que una herramienta de medición mide lo que intenta calcular de manera precisa y acertada (Hernández et al., 2014). Además, se recurrió al procedimiento de juicio de especialistas mediante la evaluación y validación de la calidad de un instrumento o proceso. Los validadores con experiencia y conocimiento en la materia a través de los juicios de congruencia, claridad y notabilidad de los ítems en cotejo con la matriz de operacionalización, por lo que el aporte de expertos ha proporcionado una perspectiva valiosa para la aplicación de los mismos.

Tabla 1

Validación por expertos

Grado académico	Nombre y apellidos	Dictamen
Maestro	Beatriz Panche Rodríguez	Aplicable
Maestro	Lupe Graus Cortez	Aplicable
Maestro	Eduardo Malca Valverde	Aplicable
Maestro	Alexander Benavides Román	Aplicable
Maestro	Paul Paucar Llanos	Aplicable

La confiabilidad de un instrumento en investigación se refiere al grado de consistencia y estabilidad de las mediciones realizadas con dicho instrumento (Sánchez y Reyes, 2015). En otras palabras, hace referencia a la capacidad del cuestionario para obtener una resultante equilibrada y reproducible en disímiles tiempos y bajo diferentes condiciones. Para evaluar la fiabilidad se utilizó Alfa de Cronbach, estadística usada para conocer la fuerza y equilibrio interno de un agregado de ítems. A continuación, se presentan los coeficientes obtenidos.

Tabla 2*Fiabilidad de los instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	ítems
Gestión Administrativa	0.80	16
Calidad de Prestación de Servicio	0.86	22

3.5 Procedimientos

Una vez establecida la fundamentación metodológica, se describieron las acciones llevadas a cabo para recopilar los datos necesarios en el análisis adecuado. Se presentó una solicitud de autorización al director de JNE, donde se expusieron detalladamente los motivos y objetivos, con el objeto de obtener data mediante la aplicación del cuestionario al personal de áreas mencionadas del JNE. En esa línea, se solicitó al responsable de la entidad el número de colaboradores actualmente trabajando en las áreas relacionadas con el tema, con el objeto de establecer la población y seleccionar una muestra. También se coordinó con cada colaborador, proporcionándoles información sobre el estudio y las instrucciones para responder las preguntas; posteriormente se procedió a realizar la encuesta para recopilar los datos correspondientes. Estos datos se organizaron en Excel con el fin de efectuar un análisis descriptivo e inferencial, utilizando el programa SPSSv26. En último lugar, se mostraron los resultados en forma de tablas, cada una de ellas con su respectivo comentario para mejor lectura.

3.6. Métodos de análisis de Información

El procedimiento de análisis se ejecutó a través de una matriz y haciendo uso de un sistema de análisis informativo (Hernández et al., 2014). En esa línea, los datos recolectados fueron procesados haciendo uso del software estadístico SPSSv.26, una plataforma ampliamente utilizada en entornos académicos de investigación para el procesamiento y examen de datos, así como la generación de tablas y figuras con información específica. La elección de este análisis estadístico se basó en su capacidad para procesar y sintetizar datos de manera efectiva. Además, se realizó un análisis

descriptivo para presentar los datos mediante tablas y gráficos, utilizando medidas descriptivas basadas en el instrumento utilizado. Para el análisis inferencial, se verificó la normalidad de la data, dado que la muestra superaba las 30 personas. Se empleó la prueba paramétrica de Spearman para el contraste de hipótesis útiles para el efecto de validez de la información que pueda ser concluyente.

3.7. Aspectos éticos

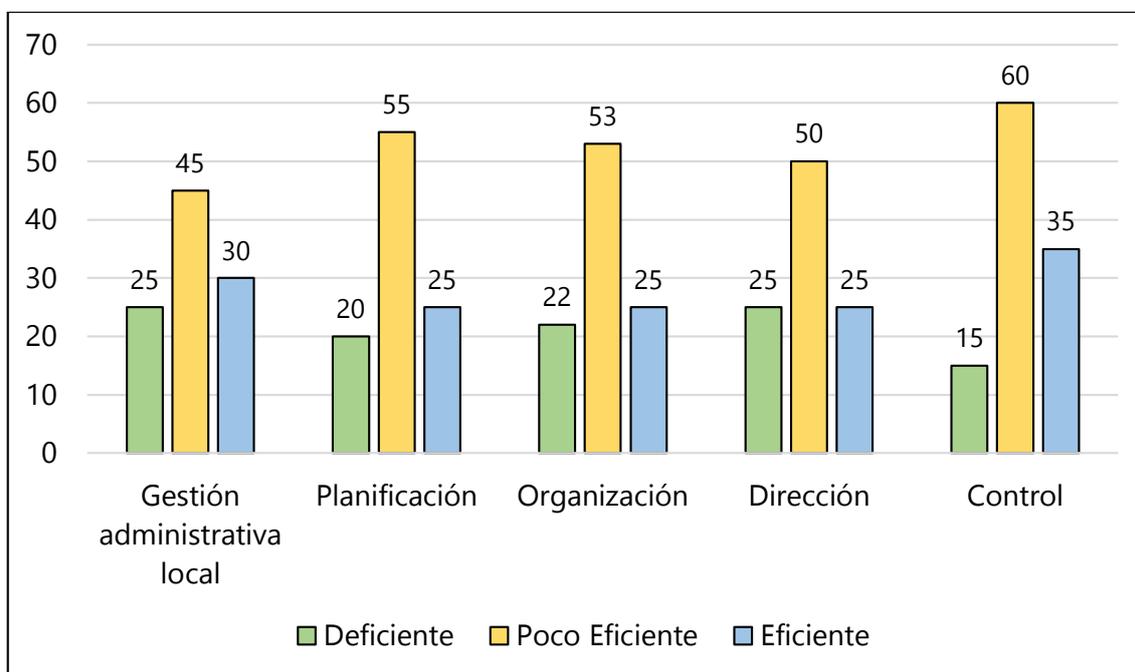
El estudio elaborado se llevó a cabo siguiendo rigurosos principios y criterios éticos, y se aseguró de cumplir con los requisitos formales establecidos por la UCV. Se desarrolló bajo el procedimiento científico, donde se privilegió la objetividad, responsabilidad y fidelidad en el proceso de la data acopiada. Se trabajó con una perspectiva competitiva, respaldada por fuentes de alta calidad indexadas en bases científicas, los cuales fueron debidamente citados y referenciados siguiendo las directrices de la norma APA 7ma edición. Esto permitió otorgar el debido reconocimiento a la autoría de los datos y aportes a las entidades y autores correspondientes. En esa línea, se administró el principio de confidencialidad para proteger la identidad y datos personales de los encuestados y evitar posibles amonestaciones administrativas. Cabe destacar que la investigación es de autoría de la autora representando un trabajo original que cumple con praxis ética.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Figura 1

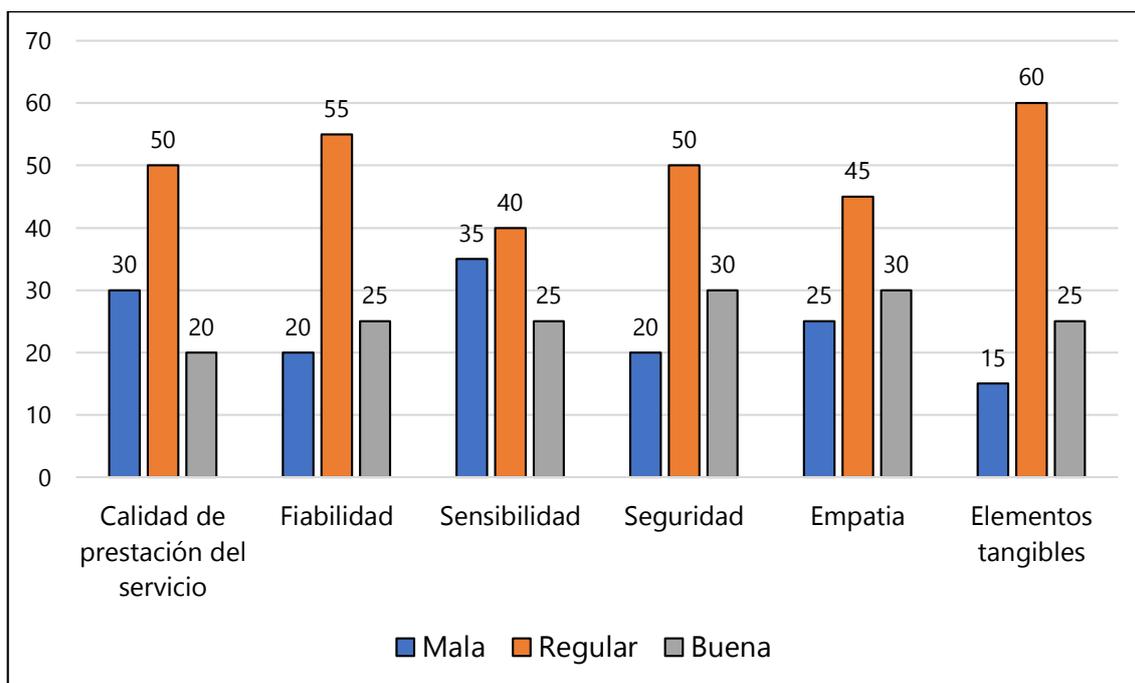
Gestión administrativa y sus dimensiones



Lo valores porcentuales muestran un nivel poco eficiente sobresaliente en la gestión administrativa y sus dimensiones de 45%, 55%, 53%, 50%, 60%, según el personal encuestado. La predominancia de niveles poco eficientes puede deberse a varias razones. Es posible que haya deficiencias en el proceso de planificación, que dificulta el establecimiento de metas claras y la elaboración de estrategias efectivas. La organización puede verse afectada por falta de estructuras claras y responsabilidades poco definidos, y falta de coordinación entre las diferentes áreas de la entidad. En cuanto a la dirección, puede haber problemas en la toma de decisiones, falta de liderazgo efectivo y escasa motivación del personal. Además, el control puede ser insuficiente o inadecuado, lo que dificulta la supervisión y evaluación adecuada de las actividades; lo que sugiere que existen áreas de mejora significativas en la gestión del JNE.

Figura 2

Calidad de prestación del servicio y sus dimensiones



Los valores porcentuales muestran un nivel poco regular sobresaliente en la calidad de prestación del servicio y sus dimensiones de 50%, 55%, 40%, 50%, 45%, 60%, según el personal encuestado. La superioridad de niveles regulares puede deberse a diversos factores. Puede haber deficiencias en la fiabilidad, lo que implica que los usuarios no perciben una consistencia en la entrega de los servicios y la confiabilidad de los resultados. La sensibilidad puede estar en un nivel regular, lo que sugiere que el personal no se muestra completamente receptiva y atenta a las necesidades y preocupaciones de los usuarios. La seguridad puede presentar áreas de mejora, lo que genera una percepción de inseguridad en los usuarios en relación con los servicios ofrecidos. En cuanto a la empatía, es posible que el personal no brinde una atención personalizada y un trato amable y considerado hacia los usuarios. Por último, los elementos tangibles pueden no satisfacer plenamente las expectativas de los usuarios en términos de las instalaciones, el equipamiento o la presentación general de los servicios. Esto significa que, existen áreas de oportunidad para mejorar la calidad del servicio ofrecido por el del JNE.

4.2 Análisis inferencial

Para el análisis inferencial, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) para contrastar las hipótesis. Esta medida estadística permitió evaluar los niveles de relación entre las variables, lo cual resultó fundamental para realizar conclusiones significativas. En cuanto a la regla de decisión utilizada, se siguió un criterio estadístico para efectuar las interpretaciones de los valores obtenidos.

- Si la sig. bilateral es $< 0,05$: se acepta la nula
- Si la sig. bilateral es $> 0,05$: se acepta la alterna

Hipótesis general

Ho: La gestión administrativa no se relaciona con la calidad de prestación del servicio en el JNE, sede Lima, 2022.

Ha: La gestión administrativa si se relaciona con la calidad de prestación del servicio en el JNE, sede Lima, 2022.

Tabla 3

Contrastación de la hipótesis general

			Gestión administrativa	Calidad de prestación del servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,850**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	74	74
	Calidad de prestación de servicio	Coeficiente de correlación	0,850**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	74	74

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

En el análisis de contrastación, se utilizó Spearman (Rho). Se obtuvo un p-valor de 0,000, menor a 0,05. En efecto, de acuerdo con el criterio de decisión, se aceptó la hipótesis alternativa. Esto nos permite interpretar que: La gestión administrativa si se relaciona con la calidad de prestación del servicio en el JNE, Lima, 2022.

Además, se calculó un coeficiente de relación con un valor de 0,850, lo que indica una relación fuerte y significativa entre las variables. Estos hallazgos indican que a medida que mejora la gestión administrativa, también mejora la calidad del servicio ofrecido por el JNE. Estos resultados del análisis de contrastación respaldan la idea de que existe una asociación significativa.

Hipótesis Específica 1

Ho: El planeamiento no se relaciona con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022.

Ha: El planeamiento si se relaciona con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022.

Tabla 4

Contrastación de la primera hipótesis específica

			Planificación	Calidad de prestación del servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	0,700**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	74	74
	Calidad de prestación del servicio	Coeficiente decorrelación	0,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	74	74

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

En el análisis de contrastación, se utilizó Spearman (Rho). Se obtuvo un p-valor de 0,000, menor a 0,05. En efecto, de acuerdo con el criterio de decisión, se aceptó la hipótesis alternativa. Esto nos permite interpretar que: La planificación si se relaciona con la calidad de prestación de servicio en el JNE, Lima, 2022. De igual manera, se calculó un coeficiente de relación con un valor de 0,700, lo que indica una relación fuerte y significativa entre las variables. Estos hallazgos indican que a medida que mejora la planificación en la entidad, también mejora la calidad del

servicio ofrecido por el personal. Estos resultados del análisis de contrastación respaldan la idea de que existe una asociación significativa.

Hipótesis específica 2

Ho: La organización no se relaciona con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022.

Ha: La organización si se relaciona con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022.

Tabla 5

Contrastación de la segunda hipótesis específica

			Organización	Calidad de prestación del servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	0,680**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	74	74
	Calidad de prestación del servicio	Coeficiente de correlación	0,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	74	74

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

En el análisis de contrastación, se utilizó Spearman (Rho). Se obtuvo un p-valor de 0,000, menor a 0,05. En efecto, de acuerdo con el criterio de decisión, se aceptó la hipótesis alternativa. Esto nos permite interpretar que: La organización si se relaciona con la calidad de prestación de servicio en el JNE, Lima, 2022. De igual manera, se calculó un coeficiente de relación con un valor de 0,680, lo que indica una relación fuerte y significativa entre las variables. Estos hallazgos indican que a medida que mejora la organización en la entidad, también mejora la calidad del servicio ofrecido por el personal. Estos resultados del análisis de contrastación respaldan la idea de que existe una asociación significativa.

Hipótesis específica 3

Ho: La dirección no se relaciona con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022.

Ha: La dirección si se relaciona con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022.

Tabla 6

Contrastación de la tercera hipótesis específica

			Dirección	Calidad de prestación del servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	0,690**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	74	74
	Calidad de prestación del servicio	Coefficiente de correlación	0,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	74	74

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

En el análisis de contrastación, se utilizó Spearman (Rho). Se obtuvo un p-valor de 0,000, menor a 0,05. En efecto, de acuerdo con el criterio de decisión, se aceptó la hipótesis alternativa. Esto nos permite interpretar que: La dirección si se relaciona con la calidad de prestación de servicio en el JNE, Lima, 2022. De igual manera, se calculó un coeficiente de relación con un valor de 0,690, lo que indica una relación fuerte y significativa entre las variables. Estos hallazgos indican que a medida que mejora la dirección en la entidad, también mejora la calidad del servicio ofrecido por el personal. Estos resultados del análisis de contrastación respaldan la idea de que existe una asociación significativa.

Hipótesis específica 4

Ho: El control no se relaciona con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022.

Ha: El control si se relaciona con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022.

Tabla 7*Contrastación de la cuarta hipótesis específica*

			Control	Calidad de prestación del servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	0,750**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	74	74
	Calidad de prestación del servicio	Coeficiente de correlación	0,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	74	74

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

En el análisis de contrastación, se utilizó Spearman (Rho). Se obtuvo un p-valor de 0,000, menor a 0,05. En efecto, de acuerdo con el criterio de decisión, se aceptó la hipótesis alternativa. Esto nos permite interpretar que: El control si se relaciona con la calidad de prestación de servicio en el JNE, Lima, 2022. De igual manera, se calculó un coeficiente de relación con un valor de 0,750, lo que indica una relación fuerte y significativa entre las variables. Estos hallazgos indican que a medida que mejora el control en la entidad, también mejora la calidad del servicio ofrecido por el personal. Estos resultados del análisis de contrastación respaldan la idea de que existe una asociación significativa.

V. DISCUSIÓN

En este segmento se presentó la discusión de resultados, permitiendo evaluar si los hallazgos obtenidos respaldan o refutan las hipótesis trazadas en el estudio. Se analizaron los datos recolectados y se relacionan con los fundamentos de otras investigaciones y aportes teóricos para determinar si se han alcanzado el objetivo y si se ha demostrado la correlación entre las variables en cuestión.

En cuanto a la hipótesis general; los resultados inferenciales respaldan la idea de que la gestión administrativa está relacionada de forma significativa con la calidad de prestación del servicio en el JNE. Una gestión mejorada se asocia con una mejora en la calidad del servicio ofrecido por esta entidad. Estos hallazgos proporcionan evidencia estadística precisa de la asociación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el contexto específico del JNE en Lima durante el año 2022. Por tanto, la interpretación de estos resultados indica la necesidad de implementar mejoras en la gestión administrativa. Es importante identificar las áreas específicas que presentan niveles deficientes y poco eficientes para enfocar los esfuerzos de mejora. Esto podría incluir el desarrollo de planes estratégicos más sólidos, la clarificación de roles y responsabilidades, el fortalecimiento del liderazgo y la motivación del personal, así como el establecimiento de mecanismos efectivos de control y supervisión.

En ese sentido, estos resultados guardaron cierta similitud con el aporte de Chen et al. (2020) la prestación de servicios de alta calidad contribuye a asegurar la satisfacción de los ciudadanos y usuarios. Debido que, al cumplir con las necesidades y expectativas de los ciudadanos, se fortalece la confianza y la legitimidad de las entidades públicas. Esto implica que una gestión administrativa orientada a la calidad del servicio tiene un impacto positivo en la percepción de los ciudadanos sobre la eficacia y la eficiencia de una entidad. Asimismo, estos resultados se asocian con el obtenido por Torres (2022) quien determinó en base a prueba de contraste que, la gestión administrativa guarda significativa relación positiva con la

calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano; esto responde a que los aportes cualitativos señalan que la calidad en la prestación de servicios públicos es esencial para garantizar la satisfacción de los ciudadanos, fortalecer la confianza en las entidades y promover la equidad y la igualdad, siendo valioso para una gestión administrativa eficaz.

Bajo este análisis a gestión administrativa en la praxis está directamente relacionada con la calidad de prestación del servicio del personal en una entidad pública, ya que de acuerdo al aporte de Chiavenato (2019) en la gestión se debe establecer estándares de calidad, seleccionar y capacitar al personal adecuado, asignar los recursos necesarios, supervisar el desempeño, y promover la mejora continua. En esa línea, estas acciones aseguran que el personal pueda ofrecer un servicio de calidad, satisfaciendo las necesidades de los usuarios, gestores y ciudadanos cumpliendo con los objetivos y metas de la entidad. Por tanto, la estructura organizativa influye en la capacidad de coordinación y colaboración entre los diferentes departamentos y equipos. Estos aspectos se relacionan con la capacidad de brindar un servicio de calidad, satisfacer las necesidades del usuario y lograr una mayor eficiencia en la gestión de la calidad del servicio, por tanto, es esencial trabajar en las fases de la gestión del servicio.

En cuanto a la primera hipótesis específica; los resultados inferenciales respaldan la idea de que la planificación se relaciona de manera significativa con la calidad de prestación de servicio en el contexto específico del JNE en Lima durante el año 2022. Por tanto, una mejor planificación se asocia con una mejora en la calidad del servicio ofrecido por el personal de la entidad. Estos hallazgos proporcionan evidencia estadística precisa de la asociación entre las variables, lo cual es relevante para una gestión efectiva y una mayor satisfacción de los usuarios. En esa línea, los hallazgos indicaron que a medida que mejora la planificación en la entidad, también mejora la calidad del servicio ofrecido por el personal, esto sugiere que existe una asociación entre ellas. Este análisis es respaldado por el aporte de George et al. (2019) quienes explicaron que, este es un elemento fundamental para una gestión administrativa eficaz y eficiente, ya que

asisten a una mayor legitimidad y confianza en la administración pública.

Los resultados alcanzados se asociaron con el trabajo presentado por Cubas (2021) quienes explicaron que, la gestión administrativa se asocia con la calidad de servicio del personal de una entidad pública local, esto responde a que, la planificación administrativa es un proceso crucial que permite establecer metas, objetivos y estrategias para el funcionamiento eficiente y efectivo de la entidad. Puesto que, al definir y comunicar claramente los objetivos y las metas, se establecen expectativas claras para el personal, lo que ayuda a optimar la calidad de su labor y desempeño. Asimismo, para reforzar el análisis se cotejo con el aporte de Pérez et al. (2020) quienes explicaron que la planificación administrativa posee una correlación alta con la calidad de servicio; esto responde a que, la etapa de planificación permite asignar adecuadamente los recursos, tanto humanos como financieros, para garantizar una prestación de servicio eficaz y de nivel alto (calidad), siendo esta clave para la gestión administrativa de la entidad.

Bajo este análisis de resultados obtenidos, se discute cómo una planificación adecuada, basada en un análisis exhaustivo de las necesidades y recursos, puede contribuir a una mejora significativa en la calidad del servicio prestado. Esto se sostuvo en lo señalado por George et al. (2019) que, una planificación efectiva permite una asignación eficiente de recursos y distribución adecuada de responsabilidades, lo que puede resultar en un mejor cumplimiento de las expectativas del usuario y una mayor satisfacción. Asimismo, Soledispa et al. (2022) explicaron que, la planificación desempeña un papel fundamental en la mejora de la calidad del servicio prestado por el personal en una entidad pública. Una planificación adecuada y una dirección efectiva pueden garantizar una prestación de servicio confiable, segura y acorde a las expectativas de los usuarios. Estos hallazgos resaltan la importancia de una gestión administrativa sólida para alcanzar altos estándares de calidad en el sector público.

En cuanto a la segunda hipótesis específica; los resultados inferenciales respaldan la idea de que la organización se asocia de forma significativa con la calidad de prestación de servicio en el contexto específico

del JNE en Lima durante el año 2022. Por ende, una mejor organización se asocia con una mejora en la calidad del servicio ofrecido por el servidor de la entidad. Estos hallazgos proporcionan evidencia estadística precisa de la asociación de las variables. Este análisis se respaldó en el aporte teórico de Chango (2018) quien explicó que, una organización más efectiva y bien estructurada contribuye a una mayor calidad en la prestación de los servicios por parte del personal de la entidad. De igual manera, esto se asoció con los señalado por González et al. (2020) quienes enfatizaron que ambas variables en estudio se relacionan en la administración pública, estos hallazgos indicaron que a medida que mejora la organización en una entidad, también mejora la calidad del servicio ofrecido por el personal.

Otro resultado que se asocia fue el presentado por Montalvo et al. (2020) explicaron que, calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud público si se relacionan de forma significativa y moderada; esto responde a que existen aspectos poco positivos en la prestación de servicios ya que, en cuanto a los niveles de las dimensiones de empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles, no son tan favorables. En ese sentido, este análisis guardo semejanza con el aportado por López (2019) ya que, enfatizo que una organización administrativa sólida y eficiente es fundamental para asegurar la calidad de prestación del servicio del personal en una entidad pública, esto responde a que una organización efectiva establece estructuras claras, roles y responsabilidades bien definidos y procesos eficientes. En esa línea, esta etapa administrativa permite que el personal se sienta valorado y motivado al asumir tareas, generando confianza y satisfacción en los usuarios y/o ciudadanos.

En cuanto a la tercera hipótesis específica; los resultados inferenciales respaldan la idea de que la dirección se correlaciona de forma significativa con la calidad de prestación de servicio en el contexto específico del JNE en Lima durante el año 2022. Esto explica que, una mejor dirección se asocia con una mejora en la calidad del servicio ofrecido por el servidor de la entidad. Por tanto, estos hallazgos proporcionan evidencia estadística precisa de la asociación entre las variables. Este análisis guarda relación con

el aporte de Gonzales et al. (2019) quien explicó que, una dirección efectiva, liderazgo sólido y una toma de decisiones adecuada contribuyen a una mayor calidad en la prestación de los servicios por parte del personal de una institución. Estos resultados sugieren que una entidad enfrenta desafíos en su gestión, por tanto, se tiene que identificar áreas críticas que requieren atención y brindar una cimentación sólida para la ejecución de medidas de mejora destinadas a lograr una gestión más efectiva y transparente.

En ese sentido, otro resultado que guardo similitud fue el presentado por Gregor (2020) quien explicó que, la estructura organizativa de una entidad tiene un efecto lineal en la satisfacción del usuario y en la eficiencia en la gestión de calidad del servicio. Esto responde a que, una estructura organizativa bien diseñada y eficiente promueve un flujo de trabajo eficiente, facilita la coordinación y colaboración, permite la especialización y el enfoque en el usuario, y agiliza la toma de decisiones. Además, obtuvo una calificación baja en términos de calidad de servicio, debido a los retrasos en la atención al usuario y se obtuvo una percepción de poco interés en resolver sus problemas. Asimismo, otro resultado asociado fue el de Demung (2023) quien explicó que la estructura organizativa influye en la toma decisoria y en los niveles de respuesta a las necesidades y demandas de los usuarios. Si una estructura organizativa ágil y flexible admite una toma de disposiciones de forma expeditiva y positiva, lo que facilita la resolución de problemas y la adaptación a cambios en las demandas del usuario y sociedad.

Además, se explora la reciprocidad entre la dirección administrativa y la calidad del servicio, particularmente en términos de fiabilidad y seguridad. Bajo esta premisa Zaridis y Logotheti (2020) explicó que, una dirección administrativa sólida implica una supervisión efectiva, capacitación adecuada y establecimiento de estándares claros para el personal. Esto promueve la fiabilidad en la prestación del servicio, certificando que se efectúen los procedimientos y plazos establecidos. Asimismo, la dirección administrativa enfocada en la seguridad del servicio se centra en la implementación de medidas y protocolos para resguardar la integridad y confidencialidad de la data. Asimismo, este análisis se asoció con los

resultados de Montalvo et al. (2020) quienes explicaron que, una dirección administrativa enfocada en la seguridad del servicio se centra en la implementación de medidas y protocolos para resguardar la integridad y privacidad de datos. Esto implica la adopción de políticas y prácticas que garantizan un entorno seguro.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica; los resultados inferenciales respaldan la idea de que el control se asocia de manera trascendental con la calidad de prestación de servicio en el contexto específico del JNE en Lima durante el año 2022. Esto explica que, un control más efectivo y adecuado se asocia con una mejora en la calidad del servicio ofrecido por el personal de la entidad. Estos datos proporcionaron evidencia precisa de la asociación entre las variables, lo cual es apreciable para una gestión efectiva local y una mayor satisfacción de los ciudadanos. En esa línea, estos datos se relacionaron con el aporte de Soledispa et al. (2022) quienes precisaron en su trabajo que, un control efectivo y riguroso de los procesos, procedimientos y actividades en la entidad contribuye a una mayor calidad en la prestación de los servicios que ofrece el colaborador. Esto responde a que, el control posee como objeto garantizar que las tareas se efectúen de forma efectiva, eficiente y cumpliendo con estándares de calidad establecidos.

Estos resultados se cotejaron con el presentado por Mendoza et al. (2018) quienes explicaron sobre el estudio control interno en la gestión administrativa del sector público; evidenciando que el control de corte administrativo posee un impacto significativo al salvaguardar los activos, garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones, en la optimización en el uso recursos y con ello mitigar e identificar riesgos, lo cual en la praxis genera que se promueva la transparencia y reporte de procesos. En esa línea, esta resultante se cotejo con el aporte obtenido por Poveda (2020) quien en sus resultados revelo que, hay una asociación positiva y demostrativa entre el control administrativo y la calidad del servicio brindado otorgando una mayor satisfacción del usuario. Estos resultados respaldan la idea de que una gestión administrativa sólida y enfocada en la calidad del servicio es valiosa para alcanzar resultados positivos y satisfactorios en la

gestión de este laboratorio. Por tanto, en la praxis sobresale esta relación administrativa.

En síntesis, la discusión de resultados ha permitido identificar las brechas y los departamentos en las que se requiere perfeccionar la gestión con la intención de fortalecer la calidad de la prestación del servicio en la entidad estudiada. Para ello se analizaron los resultados en comparación con otros trabajos previos de corte internacional y nacional, también con los aportes del marco teórico, otros estándares y mejores prácticas establecidos en la literatura científica. La discusión sobre las hipótesis ha permitido generar conocimientos nuevos y aportes al campo de estudio, que servirá de punto de partida para proponer modelos conceptuales basados en los resultados y se pueden ofrecer recomendaciones prácticas para mejorar la problemática abordada en entidades similares. Siendo valioso los datos para la sociedad científica y los profesionales que trabajan en el ámbito de la gestión pública, siendo este elemento esencial por la validez de las hipótesis, analizar resultados, identificar áreas de mejora y contribuir al conocimiento.

VI. CONCLUSIONES

Se comprobó que, la gestión administrativa si guarda relación significativa y alta con la calidad de prestación de servicio en el JNE sede Lima. Esto responde a que, este tipo de gestión eficiente y efectiva optimiza los procesos, promueve la coordinación y comunicación interna, estos aspectos contribuyen a mejorar la calidad del servicio, brindando respuestas oportunas, eficientes y fortaleciendo así la confianza en el proceso electoral.

Se comprobó que, la planificación si guarda relación significativa y alta con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima. Esto responde a que, la planificación es esencial para asegurar una calidad de prestación del servicio adecuada ofrecida por el personal, por tanto, la planeación efectiva facilita la asignación de recursos, definición de objetivos claros, el diseño de procesos eficientes y monitoreo de la gestión a nivel institucional.

Se comprobó que, la organización si guarda relación significativa y alta con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima. Esto manifiesta que, una organización sólida, eficiente y bien estructurada es elemental para asegurar la calidad de prestación del servicio del personal en entidad, debido a que contribuye a optimizar la calidad y eficacia en la asistencia ofrecida del servicio, fortaleciendo la confianza de los ciudadanos.

Se comprobó que, la dirección si guarda relación significativa y alta con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima. Esto explica que, la dirección desempeña un papel crítico en la prestación de servicio del personal, respondiendo a que un liderazgo efectivo, comunicación clara, establecimiento de estándares, desarrollo del personal y la evaluación son aspectos clave para garantizar una alta calidad del servicio ofrecido.

Se comprobó que, el control si guarda relación significativa y alta con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima. Esto se explica a que, este es esencial para asegurar y mejorar la calidad de prestación del servicio del personal en la administración pública. Por tanto, un control adecuado y efectivo permite supervisar y evaluar el desempeño, detectar áreas de mejora y promover la validez y la disposición en los servicios.

VII. RECOMENDACIONES

A los responsables del JNE definir objetivos claros y medibles para la prestación del servicio, de manera que el personal tenga metas claras a las cuales aspirar. Estos objetivos deben estar articulados con la visión y misión de la entidad. Esta estrategia permitirá fortalecer la gestión y con ello se mejorará la calidad de prestación del servicio del personal en el proceso electoral. Siendo beneficioso para el aumento de confianza y satisfacción.

A las autoridades del JNE estructurar el plan estratégico que guie las acciones y decisiones de las instituciones a un mediano plazo mediante metas claras y alcanzables, con índices de desempeño medibles y realistas, siendo beneficioso para el cumplimiento de metas anexas a mejorar la calidad del servicio brindado por el personal, ello permitirá asegurar la capacidad de respuesta ante situación imprevistas.

A las autoridades del JNE fortalecer la estructura organizativa clara y funcional, con roles y responsabilidades bien definidos a través de la promoción de una cultura organizacional más eficiente y efectiva, lo que en efecto se convierte en el progreso de la calidad de prestación del servicio ofrecido. La clave está en establecer una cultura de calidad, involucrar a todo el personal y realizar un seguimiento continuo del servicio ofrecido.

A la dirección del JNE proporcionar capacitación y desarrollo al personal mediante la capacitación necesaria para brindar un servicio de calidad. Esto puede incluir programas de capacitación en habilidades técnicas, habilidades de comunicación y atención al usuario. Esto permitirá a los líderes que motiven al personal a brindar un servicio de calidad, siendo beneficioso por la visión clara, alineando al personal hacia los objetivos.

A las autoridades del JNE implementar sistemas de monitoreo y seguimiento mediante el uso de métricas y tableros de control para medir y visualizar el acatamiento de los objetivos y parámetros de calidad. Esto servirá para la valoración del rendimiento del colaborador en la prestación del servicio en el proceso electoral, siendo beneficioso para la garantía del cumplimiento de políticas y procedimientos, útil para la mejora del servicio.

REFERENCIAS

- Al Qershi, N. (2020). Strategic thinking, strategic planning, strategic innovation, and the performance of SMEs: The mediating role of human capital. *Management Science Letters*, 11 (3), 1003-1012. <http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2020.9.042>.
- Alguacil, M., González, M., Gómez, A., Gonzales, R. & Aguado, S. (2021). Credibility to attract, trust to stay: the mediating role of trust in improving brand congruence in sports services. *European J. International Management*, 15(2). <https://doi.org/10.1504/EJIM.2021.113245>.
- Almanza, R.; Calderón, P. & Hernández, J. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Revista Científica Visión de Futuro*, 22(1). <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959311001/357959311001.pdf>
- Almánzar, R. & Flores, C. (2018). Planificación estratégica en las empresas públicas de República Dominicana, caso CDEEE. *Revista GEON*, 5(2), 106-114. <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/75/68>
- Avila, H., Guido, P., De la Cruz, H. & Ogozi, J. (2022). Toma de decisiones estratégicas en la gestión pública para el desarrollo social. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 648-662. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/38088/42078>
- Baque, M.; Cantos, M. & Baque, S. (2019). Strategic planning and administrative management in microenterprises. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 5(9). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7088768>
- Barasa, M. (2019). Organizational strategic planning, implementation and evaluation with analysis of challenges and benefits for profit and nonprofit organizations. *International Journal of Applied Research and Studies*, 5(6); 27-32. 10.22271/allresearch.2019.v5.i6a.5870
- Borisenko, O. (2015). Strategic imperatives of formation of foreign economic policy of Ukraine. *Aspects of Public Administration*, 10, 11-17.

- Chango, M. (2018). El cambio organizacional ¿una estrategia frente a la globalización?. *Revista Publicando*, 5(15(2), 1237-1270. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1446>
- Chen, J. (2020). An integrated fuzzy MICMAC with a revised IPA approach to explore servicequality improvemen. *Total Quality Management and Business Excellence*, 31 (13-14), 1487-1505. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1488586>
- Chiavenato, I. (2014). *General Theory of Administration*. 8th edition. México: Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración. Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. McGraw Hill Interamericana
- Corvetto, P. (2021). Los efectos de la pandemia en el sistema democrático peruano: la organización de las Elecciones Bicentenario. *Revista ONPE*. 10.53557/Elecciones.2021.v20n22.01
- Cubas, J. (2021). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud-Íllimo*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69938>
- Da-Fonseca, J.; Hernández, A.; Medina, A. & Nogueira, D. (2014). Relevancia de la planificación estratégica en la gestión pública. *Ingeniería Industrial*, 35(1); 105-112. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433596011.pdf>
- Defensoría del Pueblo (2020). Detectamos problemas de accesibilidad de personas con discapacidad en proceso electoral. <https://acortar.link/ReNMr7>
- Demung, I. (2023). Level of Public Satisfaction with the Services of the Mataram City Regional Financial Agency in 2021. *International Journal of Organizational Behavior and Policy*, 2(1), 45-54. <https://doi.org/10.9744/ijobp.2.1.45-54>
- Elbanna, S.; Andrews, R. & Pollanen, R. (2016). Strategic Planning and Implementation Success in Public Service Organizations: Evidence from Canada. *Public Management Review*, 18(7); 1017-1042. <https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1051576>

- Engdaw, B. (2020). The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city. *International Journal of Public Administration*, 43(7), 644-654. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1644520>
- Falconi, J.; Luna, K.; Sarmiento, W. & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2); 155-169. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- George, B., Walker, R. & Monster, J. (2019). Does Strategic Planning Improve Organizational Performance? A Meta-Analysis. *Public Administration Review*, 79(6), 810-819. <http://dx.doi.org/10.1111/puar.13104>.
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R. & Verdugo, D. (2019) Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(1), 242-267. <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3002>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. & Verdezoto, G. (2020). Administrative management model for the business development of hotel Barros in Quevedo city. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Gregor, S. (2020). *Satisfacción del Usuario y Eficiencia de la Gestión de Calidad del Servicio del Centro de Salud "Alfonso Oramas González" en Durán*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1114>
- Grynko, T. & Yehorova, O. (2020). Problems of the strategic planning systems implementation at industrial enterprises. *European Journal of Management Issues*, 28(4), 135-142. <https://doi.org/10.15421/192013>
- Guillin, X., Mosquera, A. & Pérez, I. (2022). Gestión administrativa de la Unidad Nacional de Almacenamiento. Cantón Quevedo, provincia Los Ríos. *Universidad Y Sociedad*, 14(1), 333-338. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2562>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education,

- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kandampully, J. (2022). *Gestión de servicios*. Australia: Pearson Educación
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The Effect of Service Quality Toward Public Satisfaction and Public Trust on Local Government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Lapiente, V. & Van, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461-475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- López, C. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de San Martín]. <http://hdl.handle.net/11458/3341>
- Mateos V. (2022). Calidad en el servicio y su relación con la satisfacción de aspirantes a nivel superior. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2070-2088. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2735
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T. & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de sector público. *Revista Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Montalvo, S., Estrada, E. & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2). <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Neira, R.; Delgado, V.; Puican, V.; Vargas, J. & García, M. (2022). Administrative management in the collection of property tax in the municipality of Condorcanqui, Peru. Sapienza: *International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(4); 108-121. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i4.438>

- Oficina Nacional de Procesos Electorales (2020). *Democracia, participación y representación electoral en el Perú. Textos para reflexionar el Estado en los siglos XX y XXI.* (1ra. edición). <https://www.onpe.gob.pe/modEducacion/Publicaciones/democracia-participacion-electoral.pdf>
- Pablo, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio.* IC Editorial.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://www.jstor.org/stable/1251430>
- Park, S., Yi, Y. & Lee, Y. (2018). Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32, 92-118. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1531700>
- Pérez, W., Serrano, J., Colcha, R. & Moreno, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo de Conocimiento*, 7(2), 1077-1088. 10.23857/pc.v7i1.3634
- Pérez, J. & Barbaran, H. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224
- Puican, V. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651
- Torres, G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Breña, Lima Perú 2020.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18952/Torres_sq.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, F. (2019). *Guía de tesis y proyectos de investigación.* (1ra. edición) Centurms Legalis. Arequipa-Perú.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en investigación científica.* Edit. Visión Universitaria. Lima – Perú.
- Shibaab R., Teicher, J., Wolfram, J. & Alam, Q. (2022). Slipstreaming for Public Sector Reform: How Enterprising Public Sector Leaders Navigate

- Institutional Inertia. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 33(1), 4–18. <https://doi.org/10.1093/jopart/muac006>
- Soledispa, X., Pionce, J. & Sierra, M. (2022). Administrative management, is a key factor for the productivity and competitiveness of micro-enterprises. *Dominio de las Ciencias*, 8(1); 280-294. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Valls, W., Román, V., Chica, C. & Salgado, G. (2017). *La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad*. Editorial Mar Abierto.
- Vera, R., Flores, E. & Sierra, J. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(3). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234
- Yoon, Y. & Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability*, 12(19), 8073; <https://doi.org/10.3390/su12198073>
- Zaridis, A. & Logotheti, A. (2020). Entrepreneurial Strategies and Practices promoting Innovations Adoption in Global Food Industry. *SSRG International Journal of Economics and Management Studies*, 7(3); 40-45. <https://doi.org/10.14445/23939125/IJEMS-V7I3P106>
- Zavala, E. & Varela, A. (2017). Planificación estratégica en la organización y gestión de servicios sociales: guías de práctica para la transformación administrativa en el trabajo social. *Voces desde el Trabajo Social*, 5(1). <https://revistavocests.org/public/journals/2017/a4.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: Gestión administrativa

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	CONCEPTO DE DIMENSIONES	INDICADORES	Definición de Indicador
GESTION ADMINISTRATIVA (Chiavenato,2017)	La gestión administrativa es aquella acción en la cual el responsable de la organización se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades que realizan los colaboradores con la finalidad de lograr cumplir con las mentas institucionales (Chiavenato,2017)	Para medir la gestión administrativa, se aplicará el instrumento del cuestionario que permitirá conocer cada una de las dimensiones de estudio de la variable en estudio Es una herramienta de apoyo que permite planificar las actividades de una institución, organiza los recursos, direcciona el talento humano, y controla el cumplimiento de los objetivos. Dimensiones: planificación, organización, dirección, y control.	PLANEACION (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que establece los objetivos a alcanzar e identificar las estrategias y acciones que se necesitan para lograrlos. Los objetivos se definen de forma integrada e indican hacia dónde se dirige la organización. (Chiavenato,2017)	-Misión y visión institucional (Chiavenato,2017)	-El diseño organizacional permite a la organización estructurarse para desempeñar sus actividades y alcanzar sus objetivos. Para comprender el diseño de la organización es necesario conocer la función que desempeña. En otras palabras, es importante conocer la misión, la visión, los objetivos de la organización y sus factores críticos de éxito. En el fondo, el diseño organizacional es un instrumento para cumplir la misión y alcanzar los objetivos estratégicos de la organización. La misión, la visión y los objetivos determinan el diseño de la organización. (Chiavenato,2017)
					-Objetivos institucionales. (Chiavenato,2017)	Los objetivos son conceptos muy comunes en nuestra sociedad. Un objetivo es un estado futuro deseado, el cual tratamos de convertir en realidad., En la práctica, los objetivos son resultados específicos que se pretenden alcanzar en un periodo determinado. (Chiavenato,2017)
					-Planificación de actividades. (Chiavenato,2017)	La planificación de tareas y actividades juega un rol importantísimo a la hora de organizar equipos de trabajo. Definir actividades acordes con los objetivos tanto corporativos como del grupo , y distribuir las a los colaboradores más aptos para realizarlas, promueve la celeridad, calidad y eficiencia de las operaciones internas. (Chiavenato,2017)
			ORGANIZACIÓN (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que define la división del trabajo que será desempeñado por medio de tareas en distintos órganos o puestos; también se ocupa de coordinar los esfuerzos para	- Dividir el trabajo. (Chiavenato,2017)	Mediante una división de trabajo integrada por procesos continuos de decisión basados en el conocimiento asociados internos de la organización que se espera de ellos, por medio de procedimientos de trabajo, normas de desempeño, sistemas de evaluación, políticas

				<p>garantizar que se alcance el propósito deseado (integración). (Chiavenato,2017)</p>		<p>sobre remuneración y recompensas, y programas de comunicación.</p> <p>Chiavenato,2017)</p>
					<p>- Designar personas. (Chiavenato,2017)</p>	<p>Las personas deben poseer conocimientos y habilidades para poder contribuir a los objetivos de la organización. Ésta debe capacitar a los individuos para que sean competentes Chiavenato,2017)</p>
					<p>-Asignar recursos. (Chiavenato,2017)</p>	<p>- Dado que las personas están motivadas por el desempeño, tienen potencial para el desarrollo, pueden asumir responsabilidades y están dispuestas a trabajar para alcanzar las metas de la organización, los gerentes son responsables de capacitarlas para que reconozcan y desarrollen esas capacidades básicas. (Chiavenato,2017)</p>
					<p>-Coordinar esfuerzos. (Chiavenato,2017)</p>	<p>Coordinación es el arreglo ordenado de los esfuerzos; consiste en ordenar y agrupar una serie de tareas y actividades en un sistema integrado enfatizando la integración y la sincronización del insumo de esfuerzos y la vinculación de esos esfuerzos en un sistema dinámico(Chiavenato,2017)</p>
			<p>DIRECCION (Chiavenato,2017)</p>	<p>Fase del proceso administrativo que coordina y reúne los esfuerzos de todas las personas a efecto de garantizar que desempeñen sus tareas de modo que la organización alcance sus objetivos. Algunos autores se refieren a esta función como liderazgo en la organización. (Chiavenato,2017)</p>	<p>-Comunicar objetivos. (Chiavenato,2017)</p>	<p>Las personas deben comprender el significado y el impacto de sus trabajos; deben considerar que sus empleos son importantes y significativos, para así tomar mejores decisiones que contribuyan a alcanzar los objetivos de la organización. Chiavenato,2017)</p>
					<p>-Inspirar compromiso. (Chiavenato,2017)</p>	<p>- Las personas deben ser recompensadas con base en el desempeño de la organización. La organización debe concentrarse en los incentivos como base para motivar al personal. Chiavenato,2017)</p>
					<p>-Dirigir esfuerzos. (Chiavenato,2017)</p>	<p>la dirección consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados para alcanzar las metas de la organización Burt K. Scanlan (2007)</p>

					-Liderar a las personas. (Chiavenato,2017)	-Capacidad que se tiene de motivar y conducir a un grupo de personas, hacia el logro de un objetivo común. (Chiavenato,2017)
			CONTROL (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que evalúa el desempeño, compara los resultados con los objetivos y aplica medidas correctivas cuando es necesario.	Vigilar el desempeño. (Chiavenato,2017)	- "supervisión", donde controlar significaría verificar que las cosas se desarrollan de acuerdo a lo que se desea. Chiavenato,2017)
					-Evaluar resultados. (Chiavenato,2017)	-Etapa se miden los resultados contra lo que se está ejecutando aplicando unidades de medida que deben haber sido definidas según los estándares establecidos con anterioridad. Chiavenato,2017)
					-Corregir distorsiones. (Chiavenato,2017)	- Es cuando detectamos alguna falla en el proceso y debemos verificar donde está el mal, cómo se produjo, quién es el responsable y así tomar las medidas de corrección pertinentes. Chiavenato,2017)
					Brindar refuerzo positivo. (Chiavenato,2017)	-Es el proceso mediante el cual la información que se obtiene en el control se ajusta al sistema administrativo con el paso del tiempo. Esto dependerá en gran medida de la calidad de la información que se obtenga para que la retroalimentación surta efecto en el proceso y en las actividades. (Chiavenato,2017)

Variable 2: Calidad de servicio

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	CONCEPTO DE DIMENSIONES	INDICADORES	Definición de Indicador
CALIDAD DE SERVICIO (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Calidad de servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Es la percepción que el usuario tiene sobre el servicio u producto brindado durante todo el proceso influyendo diversos factores, que influye de manera interna y externa. Dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles	FIABILIDAD (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Referido a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	-Promesa de cumplir en tiempo acordado. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Expresión de la voluntad de hacer algo por alguien o de cumplir con un cierto sacrificio en caso de conseguir algún logro. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)
					-Interés en resolver el problema del usuario. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	La resolución de un problema conduce a un proceso de búsqueda dirigida por el objetivo a través del espacio del problema (Newell y Simon, 1972)
					-Desempeñar bien el servicio por primera vez. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Satisfacer las necesidades y expectativas, aclarar dudas siempre (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)
					-Proporcionar el servicio en el momento que se promete hacerlo. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Entregar lo que se promete de manera segura, precisa y oportuna (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)
					-Registro libres de error. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Un <i>registro</i> limpio garantiza un mejor rendimiento y un funcionamiento <i>sin errores. Ingresar la información correcta.</i> (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)

			<p>SENSIBILIDAD (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p> <p>Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p>	<p>-Información de la Ejecución del Servicio. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p>	<p>Información precisa y oportuna .(Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p>
				<p>-Servicio expedido y rápido. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p>	<p>Prontitud en la atención .(Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p>
				<p>-Disposición de ayudar al usuario. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p>	<p>Consiste en interesarse en los demás y hacer lo posible para que sientan nuestra presencia y apoyo. Implica disfrutar de la pasión de servir. .(Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p>
				<p>-Los trabajadores no deben estar ocupados para ayudar a los usuarios. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p>	<p>Deben brindar un servicio de manera oportuna .(Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p>
		<p>SEGURIDAD (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p> <p>Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p>	<p>-El comportamiento de los empleados debe infundir confianza. .(Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p>	<p>Deben inspirar credibilidad. .(Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p>	
			<p>-Seguridad en las transacciones. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p>	<p>Garantiza la seguridad e integridad de las transacciones realizadas en un determinado momento. .(Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p>	
			<p>-Cortesía de los trabajadores de la entidad. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p>	<p>Demostrar Amabilidad, consideración , buena educación y cortesía .(Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p>	
			<p>-Conocimiento de los trabajadores para responder a las preguntas.</p>	<p>capacidad que tiene el ser humano para identificar, observar y analizar lo que sucede en la realidad y lo utiliza para su aprendizaje y ayuda a los demás .(Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)</p>	

					.(Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)		
			<p>EMPATIA (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)</p> <p>Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)</p>		-Atención individualizada a los usuarios. (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	Estrategia que consiste en conocer a los clientes para brindar experiencias únicas e individuales para cada uno.(Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	
						-Trabajadores que dan atención personal. (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	-Estar interesados en las interrogantes de los usuarios. Comprender las necesidades de los usuarios y apoyarlos. (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)
						-Preocuparse de los intereses de los usuarios. (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	- Siempre se deben tomar en cuenta las opiniones de los usuarios, con el uso de buzones de sugerencia puesto en la instalación de la empresa, y mediante la página web de la empresa. (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)
						-Los trabajadores deben entender las necesidades específicas de los usuarios. (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	Ponerse en el lugar del usuario. (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)
						-Horarios de atención convenientes. (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	Corresponde a la flexibilidad de horarios de atención. (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)
			<p>ELEMENTOS TANGIBLES (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)</p>	Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	Modernidad en los equipos. (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	-Equipos vigentes y modernos (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	
					Instalaciones físicas atractivas y en buenas condiciones.	-Inmuebles en buen estado. (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	

					.(Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	
					-Trabajadores pulcros. . (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	-Trabajadores presentables, limpios y uniformados. (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)
					-Materiales asociados al servicio	Materiales y útiles de oficina que se brinden en buen estado a los trabajadores para el desempeño de sus funciones. .(Zerthaml,Bitner y Gremler,2009

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa local y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima, 2022.							
Autora: Pichilingue Díaz, Patricia Milagros							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p><i>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa local con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022?</i></p> <p>Problemas específicos</p> <p>a. <i>¿Cómo se relaciona la planificación con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022?</i></p> <p>b. <i>¿Cómo se relaciona la organización con la calidad de prestación de</i></p>	<p>Objetivo general:</p> <p><i>Determinar la relación entre la gestión administrativa local y la calidad de prestación de servicio en el JNE, Lima, 2022.</i></p> <p>Objetivo específicos</p> <p>a. <i>Determinar la relación entre el planeamiento y la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022.</i></p> <p>b. <i>Determinar la relación entre la organización y la</i></p>	<p>Hipótesis general:</p> <p><i>La gestión administrativa local se relaciona con la calidad de prestación de servicio en el JNE, Lima, 2022.</i></p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. <i>El planeamiento se relaciona con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022.</i></p> <p>b. <i>La organización se relaciona con la calidad de prestación de</i></p>	Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA LOCAL				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planificación	-Misión y visión institucional -Objetivos institucionales -Planificación de actividades		Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente Poco eficiente Eficiente
			Organización	- Dividir el trabajo - Designar personas -Asignar recursos -Coordinar esfuerzos			
			Dirección	-Comunicar objetivos -Inspirar compromiso -Dirigir esfuerzos -Liderar a las personas			
			Control	-Vigilar el desempeño -Evaluar resultados. -Corregir distorsiones -Brindar refuerzo positivo			
			Variable 2: CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Fiabilidad	-Promesa de cumplir en tiempo acordado		Escala de Likert	

<p>servicio en el JNE de Lima, 2022?</p> <p>c. ¿Cómo se relaciona la dirección con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022?</p> <p>d. ¿Cómo se relaciona el control con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022?</p>	<p>calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022.</p> <p>c. Determinar la relación entre la dirección y la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022.</p> <p>d. Determinar la relación entre el control y la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022.</p>	<p>servicio en el JNE de Lima, 2022.</p> <p>c. La dirección se relaciona con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022.</p> <p>d. El control se relaciona con la calidad de prestación de servicio en el JNE de Lima, 2022.</p>		<ul style="list-style-type: none"> -Interés en resolver el problema del usuario -Desempeñar bien el servicio por primera vez -Proporcionar el servicio en el momento que se promete hacerlo -Registro libres de error 	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	<p>Mala</p> <p>Regular</p> <p>Buena</p>
			Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> -Información de la Ejecución del Servicio -Servicio expedido y rápido -Disposición de ayudar al usuario -Los trabajadores no deben estar ocupados para ayudar a los usuarios 		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> -El comportamiento de los empleados debe infundir confianza -Seguridad en las transacciones -Cortesía de los trabajadores de la entidad -Conocimiento de los trabajadores para responder a las preguntas 		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> -Atención individualizada a los usuarios -Trabajadores que dan atención personal -Preocuparse de los intereses de los usuarios -Los trabajadores deben entender las necesidades específicas de los usuarios 		

				-Horarios de atención convenientes			
			Elementos tangibles	-Modernidad en los equipos -Instalaciones físicas atractivas y en buenas condiciones -Trabajadores pulcros -Materiales asociados al servicio			

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS VARIABLE 1-GESTION ADMINISTRATIVA						
Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)						
VARIABLE	GESTION ADMINISTRATIVA	1	2	3	4	5
	Planificación					
1	El Jurado Nacional de Elecciones tiene definido y sociabilizado con los usuarios su misión y visión institucional					
2	El plan estratégico institucional está orientado al logro de los objetivos y metas propuestos para el periodo electivo					
3	Los procedimientos de la entidad son claramente definidos en el MOF					
4	La planificación de los objetivos institucionales permite satisfacer las					
5	Los planes institucionales, son socializados con los trabajadores para su					
	Organización					
6	La estructura orgánica del Jurado Nacional de Elecciones, influye directamente en el cumplimiento de las funciones					
7	La distribución del recurso humano es de forma proporcional a las tareas y responsabilidades de cada área					
8	Los líderes de las áreas de trabajo propician la participación del personal para el desarrollo de las actividades laborales					
9	Los responsables de áreas se comunican de manera acertiva ante la solución de problemas con el personal					
	Dirección					
10	Se motiva permanente a los servidores para el cumplimiento de sus funciones					
11	Se promueve el trabajo en equipos, entre las diferentes áreas de la entidad					
12	Las metas se plantean en base a las necesidades de cada área de trabajo					
13	Se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño de los trabajadores					
	Control					
14	Se realizan capacitaciones constantes al personal para mejorar su desempeño laboral					
15	Ante la detección de errores, se aplican medidas correctivas y de acompañamiento a los involucrados					
16	Se supervisa de manera periódica el cumplimiento de las metas establecidas para cada área de trabajo					

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS VARIABLE V2 CALIDAD DE SERVICIO						
Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)						
VARIABLE	CALIDAD DE SERVICIO					
	FIABILIDAD					
1	El trabajador de la entidad debe cumplir lo que promete hacer en el tiempo acordado					
2	Cuando el cliente tiene un problema , la entidad debe mostrar un sincero interes en resolverlo					
3	Los trabajadores de la entidad deben personalizar su comunicaci3n y prestar atencion a los detalles del usuario					
4	La entidad debe proporcionar sus servicios en el momento que promete hacerlo					
5	La entidad debe insistir en registros libres de error					
	SENSIBILIDAD					
6	La entidad debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuando se ejecutara los servicios					
7	Los trabajadores de la entidad deben dar un servicio rapido					
8	Los trabajadores de la entidad deben estar dispuestos a ayudar a los usuarios					
9	Los trabajadores de la entidad, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarles a los usuarios					
	SEGURIDAD					
10	El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en los usuarios					
11	El usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la entidad					
12	Los trabajadores, deben ser corteses de manera constante con el publico					
13	Los trabajadores de la entidad deben tener conocimiento para responder a las preguntas del publico en general					
	EMPATIA					
14	La entidad brindara atencion individualizada a los usuarios					
15	La entidad debe tener trabajadores que den atencion personal, a cada uno de los clientes					
16	La entidad debe preocuparse de sus mejores intereses					
17	Los trabajadores deben entender las necesidades especificas del usuario					
18	La entidad debe tener horarios de atencion convenientes para todos su					
	ELEMENTOS TANGIBLES					
19	La entidad debe tener equipos de aspecto moderno					
20	las instalaciones fisicas de la empresa, deben ser atractivas					
21	Los trabajadores de la empresa deben verse pulcros					
22	Los materiales asociados con el servicio , deben ser visualmente atractivos para los usuarios					



4. Soporte teórico
(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTION ADMINISTRATIVA	PLANEACION (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que establece los objetivos a alcanzar e identificar las estrategias y acciones que se necesitan para lograrlos. Los objetivos se definen de forma integrada e indican hacia dónde se dirige la organización. (Chiavenato,2017)
	ORGANIZACIÓN (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que define la división del trabajo que será desempeñado por medio de tareas en distintos órganos o puestos; también se ocupa de coordinar los esfuerzos para garantizar que se alcance el propósito deseado (integración). (Chiavenato,2017)
	DIRECCION (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que coordina y reúne los esfuerzos de todas las personas a efecto de garantizar que desempeñen sus tareas de modo que la organización alcance sus objetivos. Algunos autores se refieren a esta función como liderazgo en la organización. (Chiavenato,2017)



	CONTROL (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que evalúa el desempeño, compara los resultados con los objetivos y aplica medidas correctivas cuando es necesario.
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD (Zerthaml, Bitner y Gremler,2009)	Referido a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. (Zerthaml, Bitner y Gremler,2009)
	SENSIBILIDAD (Zerthaml, Bitner y Gremler,2009)	Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas. .(Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)
	SEGURIDAD (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. .(Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)
	EMPATIA (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. (Zerthaml, Bitner y Gremler,2009)
	ELEMENTOS TANGIBLES (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Patricia Milagros Pichilingue Díaz, 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

➤ **PRIMERA DIMENSION: PLANEACION**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el planeamiento y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión y Visión institucional	El Jurado Nacional de Elecciones tiene definido y sociabilizado con los usuarios su misión y visión institucional	4	4	4	
Objetivos Institucionales	El plan estratégico institucional está orientado al logro de los objetivos y metas propuestos para el periodo electivo	4	4	4	
	Los procedimientos de la entidad son claramente definidos en el MOF	4	4	4	
Planificación de actividades.	La planificación de los objetivos institucionales permite satisfacer las necesidades del usuario	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: ORGANIZACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la organización y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dividir el trabajo	Los planes institucionales, son socializados con los trabajadores para su cumplimiento	4	4	4	
	La estructura orgánica del Jurado Nacional de Elecciones, influye directamente en el cumplimiento de las funciones	4	4	4	
Designar personas	La distribución del recurso humano es de forma proporcional a las tareas y responsabilidades de cada área	4	4	4	
Asignar recursos	Los líderes de las áreas de trabajo propician la participación del personal para el desarrollo de las actividades laborales	4	4	4	
	Los responsables de áreas se comunican de manera asertiva ante la solución de problemas con el personal	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: DIRECCION**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dirección y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicar objetivos	Se motiva permanente a los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones	4	4	4	
Inspira compromisos	Se promueve el trabajo en equipo, entre las diferentes áreas de la entidad	4	4	4	
Dirigir esfuerzos	Las metas se plantean en base a las necesidades de cada área de trabajo	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: CONTROL**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el control y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------



Vigilar el desempeño	Se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño de los trabajadores	4	4	4	
Evaluar resultados	Se realizan capacitaciones constantes al personal para mejorar su desempeño laboral	4	4	4	
Corregir distorsiones	Ante la detección de errores, Se aplican medidas correctivas y de acompañamiento a los involucrados	4	4	4	
Brindar refuerzo positivo	Se supervisa de manera periódica el cumplimiento de las metas establecidas para cada área de trabajo	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO

- Fiabilidad
- Sensibilidad
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

➤ **PRIMERA DIMENSION: FIABILIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la fiabilidad con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesa de cumplir en tiempo acordado	El trabajador de la entidad debe de cumplir lo que promete hacer en tiempo acordado	4	4	4	
Desempeñar bien el servicio por primera vez	Cuándo el cliente tiene un problema, la entidad debe mostrar un sincero interés en resolverlo	4	4	4	
Proporcionar el servicio en el momento que se promete hacerlo	Los trabajadores de la entidad deben personalizar su comunicación y prestar atención a los detalles del usuario	4	4	4	
Registro libres de error	La entidad debe insistir en registro libres de error	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: SENSIBILIDAD**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la sensibilidad con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información de la Ejecución del Servicio	La entidad debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutara los servicios	4	4	4	



Servicio expedido y rápido.	Los trabajadores de la entidad deben dar un servicio rápido	4	4	4	
Disposición de ayudar al usuario	Los trabajadores de la entidad deben estar dispuestos a ayudar a los usuarios	4	4	4	
Los trabajadores no deben estar ocupados para ayudar a los usuarios	Los trabajadores de la entidad , nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarles	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: SEGURIDAD**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la seguridad con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El comportamiento de los empleados debe infundir confianza.	El comportamiento de los trabajadores, debe infundir confianza en los usuarios	4	4	4	
Seguridad en las transacciones.	El usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la entidad	4	4	4	
Cortesía de los trabajadores de la entidad	Los trabajadores, deben ser corteses de manera constante con el público	4	4	4	
Conocimiento de los trabajadores para responder a las preguntas	Los trabajadores de la entidad deben tener conocimiento para responder a las preguntas del público en general	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: EMPATIA**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la empatía con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de

Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada a los usuarios.	La entidad brindara atención individualizada a los usuarios	4	4	4	
Trabajadores que dan atención personal	La entidad debe tener trabajadores que den atención personal a cada uno de los usuarios	4	4	4	
Preocuparse de los intereses de los usuarios.	La entidad debe preocuparse de sus mejores intereses	4	4	4	
Los trabajadores deben entender las necesidades específicas de los usuarios.	Los trabajadores deben entender las necesidades específicas del usuario	4	4	4	
Horarios de atención convenientes.	La entidad debe tener horarios de atención convenientes para todo su público usuario	4	4	4	

➤ **QUINTA DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona los elementos tangibles con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

. Modernidad en los equipos	La entidad debe tener equipos de aspecto moderno	4	4	4	
Instalaciones físicas atractivas y en buenas condiciones.	Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas	4	4	4	
Trabajadores pulcros	Los trabajadores de la entidad deben verse pulcros	4	4	4	
Materiales asociados al servicio	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para los usuarios	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 09586832

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**, Hyrkäs 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 Hyrkäs 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 "cuestionario". 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.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Lupe Graus Cortez
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	DIRECCION GENERAL DE RECURSOS Y SERVICIOS Y DIRECCION GENERAL DE PROCURADURIA PUBLICA
Institución donde labora:	JURADO NACIONAL DE ELECCIONES
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala de Likert, cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
----------------------	--------------



Autora:	Patricia Milagros Pichilingue Díaz
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	
Significación:	Variable 1: Gestión administrativa (dieciséis preguntas) Variable 02: Calidad de Servicio (veintidós preguntas) escala de Likert.

9. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
	PLANEACION (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que establece los objetivos a alcanzar e identificar las estrategias y acciones que se necesitan para lograrlos. Los objetivos se definen de forma integrada e indican hacia dónde se dirige la organización. (Chiavenato,2017)



GESTION ADMINISTRATIVA	ORGANIZACIÓN (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que define la división del trabajo que será desempeñado por medio de tareas en distintos órganos o puestos; también se ocupa de coordinar los esfuerzos para garantizar que se alcance el propósito deseado (integración). (Chiavenato,2017)
	DIRECCION (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que coordina y reúne los esfuerzos de todas las personas a efecto de garantizar que desempeñen sus tareas de modo que la organización alcance sus objetivos. Algunos autores se refieren a esta función como liderazgo en la organización. (Chiavenato,2017)
	CONTROL (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que evalúa el desempeño, compara los resultados con los objetivos y aplica medidas correctivas cuando es necesario.
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	Referido a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)
	SENSIBILIDAD (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas. .(Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)



	SEGURIDAD (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)
	EMPATIA (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)
	ELEMENTOS TANGIBLES (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Patricia Milagros Pichilingue Díaz, 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.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.



COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

➤ **PRIMERA DIMENSION: PLANEACION**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el planeamiento y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------



Misión y Visión institucional	El Jurado Nacional de Elecciones tiene definido y sociabilizado con los usuarios su misión y visión institucional	4	4	4	
Objetivos Institucionales	El plan estratégico institucional está orientado al logro de los objetivos y metas propuestos para el periodo electivo	4	4	4	
	Los procedimientos de la entidad son claramente definidos en el MOF	4	4	4	
Planificación de actividades.	La planificación de los objetivos institucionales permite satisfacer las necesidades del usuario	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: ORGANIZACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la organización y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dividir el trabajo	Los planes institucionales, son socializados con los trabajadores para su cumplimiento	4	4	4	



	La estructura orgánica del Jurado Nacional de Elecciones, influye directamente en el cumplimiento de las funciones	4	4	4	
Designar personas	La distribución del recurso humano es de forma proporcional a las tareas y responsabilidades de cada área	4	4	4	
Asignar recursos	Los líderes de las áreas de trabajo propician la participación del personal para el desarrollo de las actividades laborales	4	4	4	
	Los responsables de áreas se comunican de manera asertiva ante la solución de problemas con el personal	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: DIRECCION**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dirección y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicar objetivos	Se motiva permanente a los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones	4	4	4	
Inspira compromisos	Se promueve el trabajo en equipo, entre las diferentes áreas de la entidad	4	4	4	



Dirigir esfuerzos	Las metas se plantean en base a las necesidades de cada área de trabajo	4	4	4	
--------------------------	---	---	---	---	--

➤ **CUARTA DIMENSION: CONTROL**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el control y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vigilar el desempeño	Se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño de los trabajadores	4	4	4	
Evaluar resultados	Se realizan capacitaciones constantes al personal para mejorar su desempeño laboral	4	4	4	
Corregir distorsiones	Ante la detección de errores, Se aplican medidas correctivas y de acompañamiento a los involucrados	4	4	4	
Brindar refuerzo positivo	Se supervisa de manera periódica el cumplimiento de las metas establecidas para cada área de trabajo	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO

- Fiabilidad
- Sensibilidad
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

➤ PRIMERA DIMENSION: FIABILIDAD

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la fiabilidad con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesa de cumplir en tiempo acordado	El trabajador de la entidad debe de cumplir lo que promete hacer en tiempo acordado	4	4	4	
Desempeñar bien el servicio por primera vez	Cuándo el cliente tiene un problema, la entidad debe mostrar un sincero interés en resolverlo	4	4	4	
Proporcionar el servicio en el momento que se promete hacerlo	Los trabajadores de la entidad deben personalizar su comunicación y prestar atención a los detalles del usuario	4	4	4	
Registro libres de error	La entidad debe insistir en registro libres de error	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: SENSIBILIDAD**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la sensibilidad con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información de la Ejecución del Servicio	La entidad debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutara los servicios	4	4	4	
Servicio expedido y rápido.	Los trabajadores de la entidad deben dar un servicio rápido	4	4	4	
Disposición de ayudar al usuario	Los trabajadores de la entidad deben estar dispuestos a ayudar a los usuarios	4	4	4	
Los trabajadores no deben estar ocupados para ayudar a los usuarios	Los trabajadores de la entidad , nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarles	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: SEGURIDAD**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la seguridad con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El comportamiento de los empleados debe infundir confianza.	El comportamiento de los trabajadores, debe infundir confianza en los usuarios	4	4	4	
Seguridad en las transacciones.	El usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la entidad	4	4	4	



Cortesía de los trabajadores de la entidad	Los trabajadores, deben ser corteses de manera constante con el público	4	4	4	
Conocimiento de los trabajadores para responder a las preguntas	Los trabajadores de la entidad deben tener conocimiento para responder a las preguntas del público en general	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: EMPATIA**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la empatía con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada a los usuarios.	La entidad brindara atención individualizada a los usuarios	4	4	4	
Trabajadores que dan atención personal	La entidad debe tener trabajadores que den atención personal a cada uno de los usuarios	4	4	4	
Preocuparse de los intereses de los usuarios.	La entidad debe preocuparse de sus mejores intereses	4	4	4	
Los trabajadores deben entender las necesidades específicas de los usuarios.	Los trabajadores deben entender las necesidades específicas del usuario	4	4	4	
Horarios de atención convenientes.	La entidad debe tener horarios de atención convenientes para todo su público usuario	4	4	4	

➤ **QUINTA DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona los elementos tangibles con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional

de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Modernidad en los equipos	La entidad debe tener equipos de aspecto moderno	4	4	4	
Instalaciones físicas atractivas y en buenas condiciones.	Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas	4	4	4	
Trabajadores pulcros	Los trabajadores de la entidad deben verse pulcros	4	4	4	
Materiales asociados al servicio	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para los usuarios	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**, Hyrkäs 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 Hyrkäs et al. (2003).



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario". 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.

11. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Eduardo Malca Valverde
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	DIRECCION GENERAL DE RECURSOS Y SERVICIOS Y DIRECCION GENERAL DE PROCURADURIA PUBLICA
Institución donde labora:	JURADO NACIONAL DE ELECCIONES
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala de Likert, cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
----------------------	--------------



Autora:	Patricia Milagros Pichilingue Díaz
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	
Significación:	Variable 1: Gestión administrativa (dieciséis preguntas) Variable 02: Calidad de Servicio (veintidós preguntas) escala de Likert.

14. **Soporte teórico**

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
	PLANEACION (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que establece los objetivos a alcanzar e identificar las estrategias y acciones que se necesitan para lograrlos. Los objetivos se definen de forma integrada e indican hacia dónde se dirige la organización. (Chiavenato,2017)



GESTION ADMINISTRATIVA	ORGANIZACIÓN (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que define la división del trabajo que será desempeñado por medio de tareas en distintos órganos o puestos; también se ocupa de coordinar los esfuerzos para garantizar que se alcance el propósito deseado (integración). (Chiavenato,2017)
	DIRECCION (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que coordina y reúne los esfuerzos de todas las personas a efecto de garantizar que desempeñen sus tareas de modo que la organización alcance sus objetivos. Algunos autores se refieren a esta función como liderazgo en la organización. (Chiavenato,2017)
	CONTROL (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que evalúa el desempeño, compara los resultados con los objetivos y aplica medidas correctivas cuando es necesario.
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	Referido a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. (Zerthaml, Bitner y Gremler,2009)
	SENSIBILIDAD (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas. .(Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)



	SEGURIDAD (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)
	EMPATIA (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)
	ELEMENTOS TANGIBLES (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)

15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Patricia Milagros Pichilingue Díaz, 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.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.



COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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 esencialmente 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

➤ **PRIMERA DIMENSION: PLANEACION**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el planeamiento y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión y Visión institucional	El Jurado Nacional de Elecciones tiene definido y sociabilizado con los usuarios su misión y visión institucional	4	4	4	
Objetivos Institucionales	El plan estratégico institucional está orientado al logro de los objetivos y metas propuestos para el periodo electivo	4	4	4	
	Los procedimientos de la entidad son claramente definidos en el MOF	4	4	4	
Planificación de actividades.	La planificación de los objetivos institucionales permite satisfacer las necesidades del usuario	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: ORGANIZACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la organización y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dividir el trabajo	Los planes institucionales, son socializados con los trabajadores para su cumplimiento	4	4	4	
	La estructura orgánica del Jurado Nacional de Elecciones, influye directamente en el cumplimiento de las funciones	4	4	4	
Designar personas	La distribución del recurso humano es de forma proporcional a las tareas y responsabilidades de cada área	4	4	4	
Asignar recursos	Los líderes de las áreas de trabajo propician la participación del personal para el desarrollo de las actividades laborales	4	4	4	
	Los responsables de áreas se comunican de manera asertiva ante la solución de problemas con el personal	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: DIRECCION**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dirección y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicar objetivos	Se motiva permanente a los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones	4	4	4	
Inspira compromisos	Se promueve el trabajo en equipo, entre las diferentes áreas de la entidad	4	4	4	
Dirigir esfuerzos	Las metas se plantean en base a las necesidades de cada área de trabajo	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: CONTROL**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el control y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------



Vigilar el desempeño	Se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño de los trabajadores	4	4	4	
Evaluar resultados	Se realizan capacitaciones constantes al personal para mejorar su desempeño laboral	4	4	4	
Corregir distorsiones	Ante la detección de errores, Se aplican medidas correctivas y de acompañamiento a los involucrados	4	4	4	
Brindar refuerzo positivo	Se supervisa de manera periódica el cumplimiento de las metas establecidas para cada área de trabajo	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO

- Fiabilidad
- Sensibilidad
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

➤ **PRIMERA DIMENSION: FIABILIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la fiabilidad con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesa de cumplir en tiempo acordado	El trabajador de la entidad debe de cumplir lo que promete hacer en tiempo acordado	4	4	4	
Desempeñar bien el servicio por primera vez	Cuándo el cliente tiene un problema, la entidad debe mostrar un sincero interés en resolverlo	4	4	4	
Proporcionar el servicio en el momento que se promete hacerlo	Los trabajadores de la entidad deben personalizar su comunicación y prestar atención a los detalles del usuario	4	4	4	
Registro libres de error	La entidad debe insistir en registro libres de error	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: SENSIBILIDAD**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la sensibilidad con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información de la Ejecución del Servicio	La entidad debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutara los servicios	4	4	4	
Servicio expedido y rápido.	Los trabajadores de la entidad deben dar un servicio rápido	4	4	4	

Disposición de ayudar al usuario	Los trabajadores de la entidad deben estar dispuestos a ayudar a los usuarios	4	4	4	
Los trabajadores no deben estar ocupados para ayudar a los usuarios	Los trabajadores de la entidad , nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarles	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: SEGURIDAD**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la seguridad con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El comportamiento de los empleados debe infundir confianza.	El comportamiento de los trabajadores, debe infundir confianza en los usuarios	4	4	4	
Seguridad en las transacciones.	El usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la entidad	4	4	4	
Cortesía de los trabajadores de la entidad	Los trabajadores, deben ser corteses de manera constante con el público	4	4	4	
Conocimiento de los trabajadores para responder a las preguntas	Los trabajadores de la entidad deben tener conocimiento para responder a las preguntas del público en general	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: EMPATIA**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la empatía con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de

Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada a los usuarios.	La entidad brindara atención individualizada a los usuarios	4	4	4	
Trabajadores que dan atención personal	La entidad debe tener trabajadores que den atención personal a cada uno de los usuarios	4	4	4	
Preocuparse de los intereses de los usuarios.	La entidad debe preocuparse de sus mejores intereses	4	4	4	
Los trabajadores deben entender las necesidades específicas de los usuarios.	Los trabajadores deben entender las necesidades específicas del usuario	4	4	4	
Horarios de atención convenientes.	La entidad debe tener horarios de atención convenientes para todo su público usuario	4	4	4	

➤ **QUINTA DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona los elementos tangibles con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Modernidad en los equipos	La entidad debe tener equipos de aspecto moderno	4	4	4	
Instalaciones físicas atractivas y en buenas condiciones.	Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas	4	4	4	
Trabajadores pulcros	Los trabajadores de la entidad deben verse pulcros	4	4	4	
Materiales asociados al servicio	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para los usuarios	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**, Hyrkäs 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 Hyrkäs 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 "cuestionario". 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.

16. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Alexander Benavides Roman
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	DIRECCION GENERAL DE RECURSOS Y SERVICIOS Y DIRECCION GENERAL DE PROCURADURIA PUBLICA
Institución donde labora:	JURADO NACIONAL DE ELECCIONES
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

17. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

18. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala de Likert, cuestionario)



Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Patricia Milagros Pichilingue Díaz
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	
Significación:	Variable 1: Gestión administrativa (dieciséis preguntas) Variable 02: Calidad de Servicio (veintidós preguntas) escala de Likert.

19. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
	PLANEACION (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que establece los objetivos a alcanzar e identificar las estrategias y acciones que se necesitan para lograrlos. Los objetivos se definen de forma integrada e indican hacia dónde se dirige la organización. (Chiavenato,2017)



GESTION ADMINISTRATIVA	ORGANIZACIÓN (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que define la división del trabajo que será desempeñado por medio de tareas en distintos órganos o puestos; también se ocupa de coordinar los esfuerzos para garantizar que se alcance el propósito deseado (integración). (Chiavenato,2017)
	DIRECCION (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que coordina y reúne los esfuerzos de todas las personas a efecto de garantizar que desempeñen sus tareas de modo que la organización alcance sus objetivos. Algunos autores se refieren a esta función como liderazgo en la organización. (Chiavenato,2017)
	CONTROL (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que evalúa el desempeño, compara los resultados con los objetivos y aplica medidas correctivas cuando es necesario.
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	Referido a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. (Zerthaml, Bitner y Gremler,2009)
	SENSIBILIDAD (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas. .(Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)



	SEGURIDAD (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)
	EMPATIA (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)
	ELEMENTOS TANGIBLES (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)

20. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Patricia Milagros Pichilingue Díaz, 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.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.



COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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 esencialmente 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

➤ **PRIMERA DIMENSION: PLANEACION**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el planeamiento y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de

Elecciones, Lima 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión y Visión institucional	El Jurado Nacional de Elecciones tiene definido y sociabilizado con los usuarios su misión y visión institucional	4	4	4	
Objetivos Institucionales	El plan estratégico institucional está orientado al logro de los objetivos y metas propuestos para el periodo electivo	4	4	4	
	Los procedimientos de la entidad son claramente definidos en el MOF	4	4	4	



Planificación de actividades.	La planificación de los objetivos institucionales permite satisfacer las necesidades del usuario	4	4	4	
-------------------------------	--	---	---	---	--

➤ **SEGUNDA DIMENSION: ORGANIZACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la organización y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dividir el trabajo	Los planes institucionales, son socializados con los trabajadores para su cumplimiento	4	4	4	
	La estructura orgánica del Jurado Nacional de Elecciones, influye directamente en el cumplimiento de las funciones	4	4	4	
Designar personas	La distribución del recurso humano es de forma proporcional a las tareas y responsabilidades de cada área	4	4	4	
Asignar recursos	Los líderes de las áreas de trabajo propician la participación del personal para el desarrollo de las actividades laborales	4	4	4	
	Los responsables de áreas se comunican de manera asertiva ante la solución de problemas con el personal	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: DIRECCION**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dirección y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicar objetivos	Se motiva permanente a los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones	4	4	4	
Inspira compromisos	Se promueve el trabajo en equipo, entre las diferentes áreas de la entidad	4	4	4	
Dirigir esfuerzos	Las metas se plantean en base a las necesidades de cada área de trabajo	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: CONTROL**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el control y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------



Vigilar el desempeño	Se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño de los trabajadores	4	4	4	
Evaluar resultados	Se realizan capacitaciones constantes al personal para mejorar su desempeño laboral	4	4	4	
Corregir distorsiones	Ante la detección de errores, Se aplican medidas correctivas y de acompañamiento a los involucrados	4	4	4	
Brindar refuerzo positivo	Se supervisa de manera periódica el cumplimiento de las metas establecidas para cada área de trabajo	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO

- Fiabilidad
- Sensibilidad
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

➤ **PRIMERA DIMENSION: FIABILIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la fiabilidad con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesa de cumplir en tiempo acordado	El trabajador de la entidad debe de cumplir lo que promete hacer en tiempo acordado	4	4	4	
Desempeñar bien el servicio por primera vez	Cuándo el cliente tiene un problema, la entidad debe mostrar un sincero interés en resolverlo	4	4	4	
Proporcionar el servicio en el momento que se promete hacerlo	Los trabajadores de la entidad deben personalizar su comunicación y prestar atención a los detalles del usuario	4	4	4	
Registro libres de error	La entidad debe insistir en registro libres de error	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: SENSIBILIDAD**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la sensibilidad con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Información de la Ejecución del Servicio	La entidad debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutara los servicios	4	4	4	
Servicio expedido y rápido.	Los trabajadores de la entidad deben dar un servicio rápido	4	4	4	
Disposición de ayudar al usuario	Los trabajadores de la entidad deben estar dispuestos a ayudar a los usuarios	4	4	4	
Los trabajadores no deben estar ocupados para ayudar a los usuarios	Los trabajadores de la entidad , nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarles	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: SEGURIDAD**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la seguridad con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El comportamiento de los empleados debe infundir confianza.	El comportamiento de los trabajadores, debe infundir confianza en los usuarios	4	4	4	
Seguridad en las transacciones.	El usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la entidad	4	4	4	
Cortesía de los trabajadores de la entidad	Los trabajadores, deben ser corteses de manera constante con el público	4	4	4	
Conocimiento de los trabajadores para responder a las preguntas	Los trabajadores de la entidad deben tener conocimiento para responder a las preguntas del público en general	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: EMPATIA**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la empatía con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada a los usuarios.	La entidad brindara atención individualizada a los usuarios	4	4	4	
Trabajadores que dan atención personal	La entidad debe tener trabajadores que den atención personal a cada uno de los usuarios	4	4	4	
Preocuparse de los intereses de los usuarios.	La entidad debe preocuparse de sus mejores intereses	4	4	4	
Los trabajadores deben entender las necesidades específicas de los usuarios.	Los trabajadores deben entender las necesidades específicas del usuario	4	4	4	
Horarios de atención convenientes.	La entidad debe tener horarios de atención convenientes para todo su público usuario	4	4	4	

➤ **QUINTA DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona los elementos tangibles con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Modernidad en los equipos	La entidad debe tener equipos de aspecto moderno	4	4	4	
Instalaciones físicas atractivas y en buenas condiciones.	Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas	4	4	4	
Trabajadores pulcros	Los trabajadores de la entidad deben verse pulcros	4	4	4	
Materiales asociados al servicio	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para los usuarios	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 (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs 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 Hyrkäs 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 "cuestionario". 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.

21. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Paul Paucar Llanos
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	DIRECCION GENERAL DE RECURSOS Y SERVICIOS Y DIRECCION GENERAL DE PROCURADURIA PUBLICA
Institución donde labora:	JURADO NACIONAL DE ELECCIONES
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

22. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

23. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala de Likert, cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
-----------------------------	--------------



Autora:	Patricia Milagros Pichilingue Díaz
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	
Significación:	Variable 1: Gestión administrativa (dieciséis preguntas) Variable 02: Calidad de Servicio (veintidós preguntas) escala de Likert.

24. **Soporte teórico**

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
	PLANEACION (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que establece los objetivos a alcanzar e identificar las estrategias y acciones que se necesitan para lograrlos. Los objetivos se definen de forma integrada e indican hacia dónde se dirige la organización. (Chiavenato,2017)



GESTION ADMINISTRATIVA	ORGANIZACIÓN (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que define la división del trabajo que será desempeñado por medio de tareas en distintos órganos o puestos; también se ocupa de coordinar los esfuerzos para garantizar que se alcance el propósito deseado (integración). (Chiavenato,2017)
	DIRECCION (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que coordina y reúne los esfuerzos de todas las personas a efecto de garantizar que desempeñen sus tareas de modo que la organización alcance sus objetivos. Algunos autores se refieren a esta función como liderazgo en la organización. (Chiavenato,2017)
	CONTROL (Chiavenato,2017)	Fase del proceso administrativo que evalúa el desempeño, compara los resultados con los objetivos y aplica medidas correctivas cuando es necesario.
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	Referido a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)
	SENSIBILIDAD (Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)	Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas. .(Zerthaml,Bitner y Gremler,2009)

	SEGURIDAD (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)
	EMPATIA (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)
	ELEMENTOS TANGIBLES (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)	Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. (Zerthaml, Bitner y Gremler, 2009)

25. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Patricia Milagros Pichilingue Díaz, 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.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.



COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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 esencialmente 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA

- Planeación
- Organización

- Dirección
- Control

➤ **PRIMERA DIMENSION: PLANEACION**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el planeamiento y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión y Visión institucional	El Jurado Nacional de Elecciones tiene definido y sociabilizado con los usuarios su misión y visión institucional	4	4	4	
Objetivos Institucionales	El plan estratégico institucional está orientado al logro de los objetivos y metas propuestos para el periodo electivo	4	4	4	
	Los procedimientos de la entidad son claramente definidos en el MOF	4	4	4	
Planificación de actividades.	La planificación de los objetivos institucionales permite satisfacer las necesidades del usuario	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: ORGANIZACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la organización y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dividir el trabajo	Los planes institucionales, son socializados con los trabajadores para su cumplimiento	4	4	4	
	La estructura orgánica del Jurado Nacional de Elecciones, influye directamente en el cumplimiento de las funciones	4	4	4	
Designar personas	La distribución del recurso humano es de forma proporcional a las tareas y responsabilidades de cada área	4	4	4	
Asignar recursos	Los líderes de las áreas de trabajo propician la participación del personal para el desarrollo de las actividades laborales	4	4	4	
	Los responsables de áreas se comunican de manera asertiva ante la solución de problemas con el personal	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: DIRECCION**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dirección y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicar objetivos	Se motiva permanente a los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones	4	4	4	
Inspira compromisos	Se promueve el trabajo en equipo, entre las diferentes áreas de la entidad	4	4	4	
Dirigir esfuerzos	Las metas se plantean en base a las necesidades de cada área de trabajo	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: CONTROL**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el control y calidad de prestación de servicio del personal del Jurado Nacional de Elecciones,
Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vigilar el desempeño	Se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño de los trabajadores	4	4	4	



Evaluar resultados	Se realizan capacitaciones constantes al personal para mejorar su desempeño laboral	4	4	4	
Corregir distorsiones	Ante la detección de errores, Se aplican medidas correctivas y de acompañamiento a los involucrados	4	4	4	
Brindar refuerzo positivo	Se supervisa de manera periódica el cumplimiento de las metas establecidas para cada área de trabajo	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO

- Fiabilidad
- Sensibilidad
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

➤ **PRIMERA DIMENSION: FIABILIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la fiabilidad con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesa de cumplir en tiempo acordado	El trabajador de la entidad debe de cumplir lo que promete hacer en tiempo acordado	4	4	4	



Desempeñar bien el servicio por primera vez	Cuándo el cliente tiene un problema, la entidad debe mostrar un sincero interés en resolverlo	4	4	4	
Proporcionar el servicio en el momento que se promete hacerlo	Los trabajadores de la entidad deben personalizar su comunicación y prestar atención a los detalles del usuario	4	4	4	
Registro libres de error	La entidad debe insistir en registro libres de error	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: SENSIBILIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la sensibilidad con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información de la Ejecución del Servicio	La entidad debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutara los servicios	4	4	4	
Servicio expedido y rápido.	Los trabajadores de la entidad deben dar un servicio rápido	4	4	4	
Disposición de ayudar al usuario	Los trabajadores de la entidad deben estar dispuestos a ayudar a los usuarios	4	4	4	
Los trabajadores no deben estar ocupados para ayudar a los usuarios	Los trabajadores de la entidad , nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarles	4	4	4	



➤ **TERCERA DIMENSION: SEGURIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la seguridad con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El comportamiento de los empleados debe infundir confianza.	El comportamiento de los trabajadores, debe infundir confianza en los usuarios	4	4	4	
Seguridad en las transacciones.	El usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la entidad	4	4	4	
Cortesía de los trabajadores de la entidad	Los trabajadores, deben ser corteses de manera constante con el público	4	4	4	
Conocimiento de los trabajadores para responder a las preguntas	Los trabajadores de la entidad deben tener conocimiento para responder a las preguntas del público en general	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: EMPATIA**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la empatía con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------



Atención individualizada a los usuarios.	La entidad brindara atención individualizada a los usuarios	4	4	4	
Trabajadores que dan atención personal	La entidad debe tener trabajadores que den atención personal a cada uno de los usuarios	4	4	4	
Preocuparse de los intereses de los usuarios.	La entidad debe preocuparse de sus mejores intereses	4	4	4	
Los trabajadores deben entender las necesidades específicas de los usuarios.	Los trabajadores deben entender las necesidades específicas del usuario	4	4	4	
Horarios de atención convenientes.	La entidad debe tener horarios de atención convenientes para todo su público usuario	4	4	4	

➤ **QUINTA DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona los elementos tangibles con la gestión administrativa del personal del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Modernidad en los equipos	La entidad debe tener equipos de aspecto moderno	4	4	4	
Instalaciones físicas atractivas y en buenas condiciones.	Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas	4	4	4	



Trabajadores pulcros	Los trabajadores de la entidad deben verse pulcros	4	4	4	
Materiales asociados al servicio	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para los usuarios	4	4	4	

Firma del evaluador

DNI: 25691179

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**, Hyrkäs 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 Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 05: Base de datos

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)																															
	GESTION ADMINISTRATIVA																CALIDAD DE SERVICIO														
	PLANIFICACION				ORGANIZACIÓN					DIRECCION			CONTROL				FIABILIDAD					SENSIBILIDAD					SEGURIDAD				
	Rspuorta 1	Rspuorta 2	Rspuorta 3	Rspuorta 4	Rspuorta 5	Rspuorta 6	Rspuorta 7	Rspuorta 8	Rspuorta 9	Rspuorta 0	Rspuorta 1	Rspuorta 2	Rspuorta 3	Rspuorta 4	Rspuorta 5	Rspuorta 6	Rspuorta 17	Rspuorta 18	Rspuorta 19	Rspuorta 20	Rspuorta 17	Rspuorta 18	Rspuorta 19	Rspuorta 20	Rspuorta 21	Rspuorta 21	Rspuorta 23	Rspuorta 24	Rspuorta 25		
Encuestado 1	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4			
Encuestado 2	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
Encuestado 3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4			
Encuestado 4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4			
Encuestado 5	3	2	3	3	3	3	1	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3			
Encuestado 6	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4			
Encuestado 7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	5			
Encuestado 8	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2			
Encuestado 9	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5			
Encuestado 10	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4			
Encuestado 11	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	1	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4			
Encuestado 12	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3			
Encuestado 13	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	3			
Encuestado 14	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	5	5	5	5			
Encuestado 15	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	2	1	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5			
Encuestado 16	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3			
Encuestado 17	4	5	4	4	3	3	3	4	2	4	4	1	4	4	3	3	3	3	4	2	4	2	3	4	3	4	3	3			
Encuestado 18	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	1	3	3	4	4	5	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4			
Encuestado 19	4	3	3	2	2	1	4	4	2	3	2	3	3	4	2	3	1	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2			
Encuestado 20	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4			
Encuestado 21	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	2	2	2			
Encuestado 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4			
Encuestado 23	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5			
Encuestado 24	3	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4			
Encuestado 25	2	3	4	4	3	2	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	5	2	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4			
Encuestado 26	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4			
Encuestado 27	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4			
Encuestado 28	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3			
Encuestado 29	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5			
Encuestado 30	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5	3	3			
Encuestado 31	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	4			



Anexo 06: Resultados descriptivos de los indicadores presentados en histogramas

