



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y competitividad en atención a los usuarios de un municipio en la provincia de Chincheros, Apurímac, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Alarcon Chinchay, Nerida Roswita (orcid.org/0000-0003-1842-4090)

ASESORES:

Mrta. Becerra Castillo, Zoila Paola (orcid.org/0000-0001-9533-5150)

Mrto. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios por guiar mi camino en este proyecto.
A mis padres, que me han dado la vida y la motivación para seguir adelante y no rendirme. A mí querida hermana que me apoyo continuamente; ya que son mi mayor fuente de inspiración para alcanzar mis metas diarias. Espero que su amor y apoyo sean eternos, ya que gracias a ellos puedo demostrar mis logros.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que me han acompañado en mi formación profesional y la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de recorrer este camino. Asimismo, agradezco al docente que, con su experiencia, me enseñó no solo la relevancia del conocimiento, sino también la importancia de los valores éticos y morales para desempeñarme adecuadamente en mi carrera profesional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BECERRA CASTILLO ZOILA PAOLA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y competitividad en atención a los usuarios de un municipio en la provincia de Chincheros, Apurímac, 2023.", cuyo autor es ALARCON CHINCHAY NERIDA ROSWITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 05 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BECERRA CASTILLO ZOILA PAOLA DNI: 40144875 ORCID: 0000-0001-9533-5150	Firmado electrónicamente por: ZBECERRA el 07-01- 2024 13:05:54

Código documento Trilce: TRI - 0721139





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALARCON CHINCHAY NERIDA ROSWITA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y competitividad en atención a los usuarios de un municipio en la provincia de Chincheros, Apurímac, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
NERIDA ROSWITA ALARCON CHINCHAY DNI: 70253551 ORCID: 0000-0003-1842-4090	Firmado electrónicamente por: NALARCONCH22 el 05-01-2024 09:20:25

Código documento Trilce: TRI - 0721140



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	33
VI CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Pruebas de normalidad	21
Tabla 2 Descripción de gestión administrativa	22
Tabla 3 Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de gestión administrativa	23
Tabla 4 Descripción de los resultados de los niveles con respecto a la variable de “Competitividad”	24
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable competitividad	25
Tabla 6 Información de prueba de ajuste de los modelos	26
Tabla 7 Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio	27
Tabla 8 Prueba Pseudo R cuadrado	27
Tabla 9 Correlación Rho de Spearman entre las variables de Gestión administrativa y Competitividad	28
Tabla 10 Correlación Rho de Spearman entre la variable de gestión Administrativa y la dimensión Calidad	29
Tabla 11 Correlación Rho de Spearman entre la variable de gestión Administrativa y dimensión de Habilidades profesionales	30
Tabla 12 Correlación Rho de Spearman entre la variable de gestión Administrativa y la dimensión de Negociación y soluciones	31
Tabla 13 Correlación Rho de Spearman entre la variable de gestión Administrativa y la dimensión de Capacidad de Gestión	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1	Percepción de gestión administrativa	22
Figura 2	Percepción de resultados de los niveles de las dimensiones de gestión administrativa	23
Figura 3	Percepción de la variable Competitividad.	24
Figura 4	Percepción de dimensiones de la variable Competitividad.	25
Figura 5	Diagrama de dispersión de Gestión Administrativa y competitividad	89
Figura 6	Diagrama de dispersión de Gestión Administrativa y calidad	89
Figura 7	Diagrama de dispersión de Gestión Administrativa y Habilidades profesionales	89
Figura 8	Diagrama de dispersión de Gestión Administrativa y Negociación y soluciones	90
Figura 9	Diagrama de dispersión de Gestión administrativa y Capacidad de Gestión	90

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la competitividad en los usuarios de las áreas de atención en la provincia de Chincheros, Apurímac, en el año 2023. Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó una metodología básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional simple. La muestra utilizada consistió en 111 usuarios seleccionados de manera aleatoria simple. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento empleado fue un cuestionario. Los resultados descriptivos revelaron que el 37.8% de los usuarios considera que la gestión administrativa se encuentra en un nivel regular, destacando la buena organización y dirección. En cuanto a la competitividad, se resalta la capacidad de gestión y las habilidades profesionales. En cuanto a los resultados inferenciales, se obtuvo un valor de Spearman de 0.986 con un valor de $p=0.00$. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación positiva perfecta entre la gestión administrativa de los municipios y su competitividad en las áreas de atención a los usuarios.

Palabras clave: Gestión, administración, competitividad, calidad y habilidad profesional.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between administrative management and competitiveness in the users of the service areas in the province of Chincheros, Apurímac, in the year 2023. To carry out this research, a basic methodology was used non-experimental design, with a quantitative and descriptive-correlational approach. The sample used consisted of 111 users selected in a simple random manner. The technique used was the survey and the instrument used was a questionnaire. The descriptive results revealed that 37.8% of users consider that administrative management is at a regular level, highlighting good organization and direction. Regarding competitiveness, management capacity and professional skills are highlighted. Regarding the inferential results, a Spearman value of 0.986 was obtained with a value of $p=0.00$. Therefore, it is concluded that there is a perfect positive correlation between the administrative management of the municipalities and their competitiveness in the areas of customer service.

Keyword: Management, administration, competitiveness, quality and professional skill.

I. INTRODUCCIÓN

Se puede inferir que una adecuada gestión administrativa, trae consigo cambios muy significativos en una entidad y sociedad, pero es cruda la realidad en las zonas rurales de nuestro país, mucho más aun en estos tiempos que el uso de la tecnología va de la mano con la gestión pública ya que estos se vienen implementado en las entidades del estado en las diferentes áreas lo cual conlleva a que la gestión administrativa sea competitiva y así obtener una atención de calidad.

Desde el contexto internacional, según Arenilla (2021), afirma que la visión holística de la gestión administrativa abarca todo proceso que se lleva a cabo en una organización sea pública o privada en los diversos países, las tecnologías disruptivas, han generado cambios sustanciales que han involucrado cambios de paradigmas. Con la aparición de la pandemia en el 2020, las empresas entendieron que debían de hacer un viraje en la forma como desarrollaban sus actividades, muchas no pudieron adaptarse, y solo aquellas que se adaptaron pudieron mantenerse en el mercado.

El índice de competitividad internacional, según IMCO (2022), sitúa a los países nórdicos en los primeros lugares y esto implica sus avances y obstáculos que presenta los países y las buenas prácticas que en estos se realizan, pero en la práctica tiene que ver con aspectos macro y micro que se combinan, pero se centra mayormente en la competitividad económica.

En el ámbito nacional, la situación pone en evidencia que el sector público presenta en muchos casos las entidades que dependen de procesos que ya están estandarizados y por muchos años se han manejado de la misma forma, por lo que, el personal es renuente al cambio, además en muchos casos los cambios dependen de nuevas políticas de gobierno en los diferentes sectores.

Sin embargo, a pesar de que los cambios son complicados en el sector público, la tecnología se incorporó poco a poco en los procesos administrativos y mejoró la atención de a los ciudadanos. De esta manera, las llamadas Tecnologías de la

Comunicación e Información (TICS) han ayudado a mejorar los procesos y mejorar la competitividad de las organizaciones públicas.

En el contexto local, la investigación se enfoca en los gobiernos municipales que según Instituto Nacional de Estadística INEI, (2023) actualmente son 1 mil 678 municipalidades distritales y 2 mil 859 municipalidades de centros poblados, un punto que es preciso destacar es el desarrollo desigual entre los servicios de los municipios de Lima y las provincias en lo que respecta a los servicios atención al ciudadano y la infraestructura en tecnología. Esta situación, se origina muchas veces por la carencia de presupuesto, personal no calificado, dificultades en ejecución del presupuestal y corrupción.

En ese sentido, es preciso mencionar el contexto donde se desarrolla esta investigación es la región de Apurímac que, según INEI, (2023) mantiene un índice de pobreza alto que fluctúa entre 25.9% a 29.2%, y según IPM, 2023 en el 2022 es el departamento que más de contrajo su economía a nivel nacional y muestra un índice no mayor de 14.9% de crecimiento. En lo que respecta a la provincia Chincheros tiene una extensión 1242,33 km² y se divide en 12 distritos, siendo su población aproximadamente de 60583 habitantes.

Al mismo podemos tener en cuenta González et al. (2020), la definición de la administración es percibida como un sistema, Actividades de planificación estratégica multinivel; su finalidad es la gestión organizada y requiere la realización de tareas para utilizar adecuadamente los recursos disponibles además, la atención debe centrarse en los enlaces y las instrucciones, de modo que se puedan prevenir errores y facilitar lograr los objetivos anhelados.

Por otra parte, en base a lo anterior se ha planteado el siguiente problema general de investigación ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y competitividad en atención a los usuarios de un municipio en la provincia de Chincheros, Apurímac, 2023?; siendo los problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad en atención a los usuarios de un municipio en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023?; b) ¿Cuál es la relación entre

la gestión administrativa y habilidades profesionales en atención a los usuarios de un municipio en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023?; c) ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y negociación y soluciones en atención a los usuarios de un municipio en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023?; y finalmente d) ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y capacidad de gestión en atención a los usuarios de un municipio en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023?.

El objetivo general es determinar la relación entre la G. A. y la C. en atención a los usuarios de un municipio en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023, son planteadas específicas es: a) Determinar la relación entre la G. A. y C. en atención a los usuarios de un municipio en la provincia de chincheros Apurímac, 2023; b) Determinar la relación entre la G. A. y H. P. en atención a los usuarios de un municipio en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023; c) Determinar la relación de la G. A. y N. y S. en atención a los usuarios de un municipio en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023; y finalmente d) Determinar la relación de la G. A. y C. G. en atención a los usuarios de un municipio en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023.

La presente investigación es indispensable desde un punto de vista teórico ya que facilitará identificar que tan competitivo es el proceso administrativo en la prestación de servicios a los ciudadanos en los municipios de la provincia de Chincheros. Por ende, para el punto de vista práctico esta investigación servirá para conocer como comparativamente se presenta la gestión en los municipios y el grado de satisfacción del ciudadano. Con respecto a la justificación metodológica, La investigación se enmarca dentro del paradigma positivista, utilizando un enfoque cuantitativo. De esta forma, se podrá desarrollar una herramienta que permita medir de manera más precisa la realidad observada y poder satisfacer las necesidades de información de estos distritos tan alejados. Y con respecto a la justificación social esta investigación contribuye al conocimiento de cuan competitivo son los servicios que se brindan los municipios a los usuarios y por ende mejorar la satisfacción percibida.

En la hipótesis general existe relación entre la G. A. y la C. en atención a los usuarios de un municipio en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Considerando las investigaciones que nos preceden se han considerado los siguientes antecedentes internacionales y nacionales:

Según Cañarte (2023) busco determinar el impacto de una gestión y competitividad, El nivel de investigación fue descriptivo, de campo y de libro de texto, deductivo e inductivo, los métodos son entrevistas y encuestas, y la población y muestra son 20 pequeños negocios de restaurantes; como resultado, el 90% de los propietarios calificó como bueno el nivel de competencia del restaurante, el porcentaje más bajo respondió como una desventaja grave y el valor RH Sig. Entre dirección y competencia fue de 0,673. Conclusión; La gestión a nivel directivo incide en la competitividad de los pequeños restaurantes.

Según Soledispa et al. (2022), busco determinar la G.A. y el factor clave en la productividad y competitividad, cuya población de estudio estuvo compuesta exclusivamente por una revisión documental de diversas fuentes, y la metodología de estudio fue el nivel descriptivo del tema en revistas indexadas y libros relacionados de actualidad. Resultado. Demostraron que alrededor del 50% de las microempresas fracasan y el 25% desaparecen después de cinco años. Y el 15% alcanzan ser pequeñas y medianas empresas. Concluye que un conjunto de acciones coordinadas ayuda a hacer un uso óptimo de los recursos de las MIPYMES y ser productivas, competitivas, gestionan con calidad, y estandarizan sus procesos y logran beneficios económicos.

Según, Golovchenko (2022) en su artículo publicado sobre la gestión de la eficiencia y competitividad de las empresas, que tuvo el objetivo de estudiar los principios teóricos, metodológicos y aplicados de las eficiencias y las competitividades de las empresas, y la población fue 10 empresas, y el método utilizado fue el análisis de tareas, de forma abstracto-lógico, morfológico, análisis, síntesis, comparación. Y técnicas utilizadas fue los análisis estadístico, económico y financiero. El resultado; Las empresas necesitan desarrollar estrategias económicas con el objetivo de incrementar la eficiencia y competitividad de una organización. Además, es importante

tener en cuenta los principios organizacionales y utilizar herramientas financieras y comerciales adecuadas. Concluyendo a que las empresas deben aplicar nuevos métodos en la organización de la información.

De acuerdo con García et al. (2023) cuyo objetivo de investigación era analizar la planificación estratégica en las PYMES del sector de la construcción e inmobiliaria en el departamento del Atlántico, Colombia. Usaron una metodología de carácter descriptivo, así mismo de forma no experimental, con un enfoque transversal. Se aplicó un cuestionario a los gerentes de diversas empresas, utilizando técnicas estadísticas descriptivas y paramétricas. Como resultado, Concluyo que las empresas están enfocadas en la fase de realizar las formulaciones y realizar evaluaciones las diferentes estrategias como base de partida para desarrollar los proceso y alcanzar la competitividad empresarial.

Según, Gamboa (2022) cuyo propósito de investigación fue de entender el estado actual de la gobernanza y de qué forma se evalúa la competitividad. De esta forma en su investigación consideró como muestra a 17 parroquias rurales de la provincia de Pastaza, el mismo que contaba 85 vocales donde utilizaron como instrumento la encuesta y cuestionario mediante Google Forms, se aplicó análisis descriptivos y prueba de hipótesis. Se puede afirmar que, para mantener competitividad de los gobiernos con autonomía descentralizada en zonas rurales, es necesario tener un adecuado proceso administrativo, además se concluye que se halla una asociación positiva y fuerte de ambas variables estudiadas.

En tal sentido según, Soledispa et al. (2022) cuyo objetivo de investigación fue realizar un análisis mediante la revisión de documentos que permitieron identificar que la gestión administrativa como componente preponderante para el rendimiento y su debida competitividad de las diferentes empresas, y para este estudio se utilizó un método de una revisión sistemática, por lo que no existe población y muestra. En ese sentido, se ha llegado a Por lo que llega a establecer de que una gestión administrativa constituye un conjunto de actividades que posibilitan la eficiente administración de los recursos en las micro y pequeñas empresas; además permitir sean productivas y

competitivas. La clave está en la estandarización de los procedimientos y mantener una eficacia en los procesos productivos.

Asimismo, según Cruz y Gómez (2022) cuyo objetivo de estudio fue evaluar la dependencia de las variables de la empresa y la universidad en Benguela-Angola, de esta manera cuenta el rol que cumple la gestión de la calidad y la excelencia en los interiores de una organización. El método de estudio fue de un nivel descriptivo correlacional y además de utilizar las entrevistas y aplicando una encuesta a los estudiantes y docentes en un total de 245, asimismo se aplicó el proceso estadístico no paramétrico asimismo se utilizó un detallado análisis de la información. Así mismo arribaron a que la investigación se característica mixta permitieron identificar las deficiencias en la gestión educativa lo que impide cumplir con los objetivos institucionales, finalmente identifica a que un compromiso de la universidad y la sociedad es son únicos que permitirá el desarrollo de la región.

Por último, Uc Tzec y Soancatl (2022) cuyo objetivo de estudio fue analizar relación de las variables de gestión administrativa con la competitividad de una empresa mexicana ubicada en Campeche. En cuanto a método que utilizo fue una investigación descriptiva no experimental, de enfoque cuantitativa, donde se empleó la encuesta como técnica de investigación. La muestra consistió en 180 participantes y se realizó una prueba de regresión lineal simple. Como resultado, se concluyó que las herramientas de gestión administrativa más adecuadas son aquellas que permiten un desempeño y control eficiente de todas las actividades para cumplir los objetivos trazados por la organización.

En un estudio nacional realizado por Acaro (2020), en este estudio busca conocer la correlación de las variables de competencia interna de la industria tradicional y sus órganos administrativos. Para ello, recurrió al método de tipo aplicado de diseño transversal, correlacional y no experimental, empleando enfoques cualitativos y cuantitativos. El universo de la población de estudio lo conformaron de 27 colaboradores del área empresarial y 31 clientes. corporativos., y como herramientas se utilizaron cuestionarios y guías de entrevista. Resultados: falta de

conocimiento relacionado con la misión, visión, metas, funciones clave y cadena de mando, estructura organizacional y competencia interna es de 0,950**. $p = 0,000b$ utilizando la estimación Rho de Spearman; demostrando a que existe una asociación entre el gobierno corporativo y la competencia interna.

Según Angulo et al.(2022), el objetivo fue determinar la relación entre la gestión y la competitividad. La población es de 15,763 microempresas y 578 pequeñas empresas, la muestra es de 179 MYPES, cuyo método fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, y de tipo aplicada el instrumento de encuesta es una escala Likert. Como resultado, dado que la significancia entre el índice de control de gestión y el índice de competencia es menor a 0.000 ($\alpha=0.05$), se determinó que el resto de las variables obtuvieron los mismos valores. Conclusión, existe una relación muy importante entre la competencia de las pequeñas empresas con el sector comercial de Tingo María y la gestión, planificación, gestión, administración y gestión.

Según Lecca (2022), el objetivo de estudio fue analizar las actividades administrativas y la competitividad en un municipio y estos fueron abordados utilizando un enfoque cuantitativo y una metodología correlacional no experimental. Para recolectar datos, emplearon la técnica de encuesta y sus respectivos cuestionarios como instrumentos. Además, se aplicó estadística paramétrica determinar la asociación entre las variables. Resultados obtenidos revelaron que el 61.3% de la gestión se lleva a cabo de manera adecuada, el 59% de los participantes conoce sus funciones y el 59% presenta habilidades de gestión.

Asimismo, de acuerdo con Vallejos (2021) cuya meta fue de analizar la gestión administrativa y la competitividad de las MYPE en el sector del transporte. Y el enfoque utilizado fue de tipo no experimental y transversal, de carácter descriptivo y correlativo de naturaleza cuantitativa con una población de 350 estudiantes y se utilizó la estadística paramétrica y descriptiva; llegando a la siguiente conclusión que los transportistas de pasajeros del distrito de Chota, la gestión presenta fallas y falta competencia MYPE genera imposibilidad de crecimiento e imposibilidad de crecimiento.

En su tesis presentada en la UCV-Lima, Bejarano (2022) planteo como objetivo de estudio analizar la relación entre la gestión estratégica y la competitividad en un Municipio Distrital. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, relacional de un diseño metodológico no experimental y una muestra constituyo de 30 empleados de la municipalidad. Los resultados obtenidos mediante el uso de estadística descriptiva y no paramétrica, revelan la existencia de una asociación positiva significativa y moderada de la variable de gestión estratégica con la competitividad.

Según, Rojas (2022) en sus artículo de revisión sistemática, plantea como objetivo de estudio, ubicar las tendencias en la gestión de Stakeholders o enfoque de interés contemplado en contextos de gestión pública para incrementar la productividad social y competitividad, en esa búsqueda de información se identificó 21 artículos que previamente se ubicaron en la base (Scopus, Scielo, Google Académico, etc.), logrando como resultado que exista una tendencia al diálogo y el encargo que asumido por grupo de lo cual se incrementara la productividad y por consiguiente la competitividad mejorando el nivel de desarrollo, dando como resultado el efecto positivo y sostenible en gobiernos locales.

Y finalmente, según Fernández (2020) en su tesis de la UPC de Lima, planteo como objetivo la identificación del planeamiento estratégico y la competitividad empresarial; cuyo método se alinea al enfoque cuantitativo, transversal y no experimental, de alcance correlacional, considerándose una muestra 90 asociaciones agropecuarias, esta investigación se realizó de un nivel descriptiva e no paramétrica; concluyendo a que existe una asociación significativa de ambas variables como es el planeamiento estratégico con la variable de competitividad.

Luego de revisar los trabajos de investigación que nos anteceden los mismos que son tomados como antecedentes, procedemos a definir bases teóricas de las variables y dimensiones del presente trabajo, siendo la primera variable la G.A. Y la conceptualización de la misma, Para la presente investigación se tiene como fundamento teórico relacionados con la primera variable, la teoría de la administración

clásica según, Oscategui y Apolinario(2022) en su trabajo de investigación cita a Fayol quien es el pionero de la teoría de la gestión administrativa debe ser aplicada en toda organización puesto que esta es un guía para establecer procedimientos administrativos por lo cual determino cinco reglas de este proceso que son planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los cuales permitan direccionar de la mejor manera el trabajo, ubicando los recursos humanos y materiales que permiten lograr los objetivos trazados.

Obando y Torres (2016), explica que son el conjunto de acciones mediante las cuales que permiten a los directivos tomar decisiones en cada una de las fases de la administración, por otro lado según, Robbins y Decenzo, (2002) manifiestan que se presenta como un modelo que ayuda a la empresas a tomar decisiones, con el único fin de aplicar correctamente el proceso de planificación, organización, dirección y control para realizar los diferentes procesos utilizando los diferentes recursos que tiene la empresa para logra metas y beneficio de sus colaboradores.

Por otro lado, Mendivel et al., (2020) Opina que la G.A. es una estrategia y un mecanismo donde su fin es el de poder lograr los objetivos de una entidad, por ende, es importante tener en cuenta y bien delimitados todos los objetivos y metas que se desea obtener. Es decir, que mediante este mecanismo que es la gestión administrativa se puede llegar a cumplir los objetivos de las instituciones públicas y empresas privadas.

Según Palomeque y Ruiz (2019), infiere que la gestión administrativa se dedica a fomentar la implementación y dirección de las instituciones con un fin determinado que es el de lograr sus metas que se han planteado como institución, las mismas que deberán de estar incluidas en su plan estratégico de su institución para que así estén delimitadas sus objetivos y metas de cada área por consiguiente de la institución y lograr altos los índices de cumplimiento de metas institucionales.

Según Chiavenato (2019), La G. A es un procedimiento que se compone de la planificación, organización, dirección y control, ya que estas son consideradas como las cuatro funciones esenciales de una buena gestión administrativa las mismas que

son consideradas como un todo integrado, si bien es cierto las actividades administrativas constituyen las funciones de gestión dentro de una entidad dichos procesos coadyuvan a que se logre alcanzar sus metas y objetivos.

En relación a los aspectos de la variable de gestión administrativa, Sánchez y Gómez (2010) la organización viene a ser un proceso complejo con múltiples elementos que se relacionan en el ámbito empresarial. Desde otro punto de vista Torres, (2018) no refiere que la organización del ambiente laboral se estructura en base a los objetivos y actividades comerciales, y siempre están condicionadas al entorno. Mientras la perspectiva de la administración pública, Eggers plantea, (2018) es la organización que se da en el ámbito de un estado. Los objetivos tienen que ir alineados con lo que requiere y necesita la comunidad. En el proceso administrativo público las diversas organizaciones integran un sistema nacional y en muchos casos son descentralizados.

En lo que respecta a la segunda dimensión que es la planificación Tejada (2023), plantea una teoría del “pensar antes de actuar”, por ende, la planificación para este autor es una parte sustancial de cualquier entidad, ya que en base a ello se realiza planes basadas en alternativas disponibles acordes con los propósitos congruentes, coordinados y metas pactadas así logran sus objetivos, lo cuales darán resultados favorables, teniendo en cuenta la utilización de recursos y presupuestos limitados para cumplir metas institucionales. Y según Evoli (2009) desde una perspectiva operativa, la planificación estratégica establece un enfoque gerencial que permite alcanzar objetivos, definiendo los objetivos a conseguir realizando evaluación en que área que desarrollarse, aprovechando las oportunidades y amenazas presentes en el contexto.

Con referencia a la tercera dimensión es la dirección considerada por González (2020), aclaró que la dirección es de suma importancia ya que esta son estrategias que ayudan a dirigir, conducir una organización y por ende conocer el comportamiento de esta por lo cual lo define como un proceso de gestión municipal eficiente por lo cual aduce que es de suma relevancia elegir una dirección en la estrategia para coadyuvar a la organización a alcanzar sus objetivos en base al logro de sus metas lo cual da a

comprender que para que se cumpla las metas y el logro de objetivos es circunstancial la dirección.

Según, Chapín (2017) manifiesta que la dirección es un proceso muy importante donde el líder juega un rol importante ya que este se encarga de tomar las decisiones en base a lo planeado y organizado, si bien es cierto la dirección se encarga de realizar actividades que tienen como fin el cumplimiento de los objetivos planteados en base a los autores estudiados este manifiesta también que consiste en comunicar los objetivos de la organización por tanto capacitar y asignar papeles como funciones al personal que conforma la organización.

La última dimensión Según tejada (2023) El control es fundamental para evaluar la calidad de los servicios ofertados en las distintas áreas de las organizaciones, mediante un buen control que garantiza que se obtendrá un rendimiento de calidad por parte de los colaboradores con resultados satisfactorios y tener un contexto ordenado ya que mediante el control se puede tomar medidas correctivas. Así mismo, Arias (2018) define el control como un conjunto de procedimientos que están orientados a la comprobación y control de las tareas que forman parte de la organización dichas tareas que avalan el cumplimiento de metas institucionales ya que este proceso de control es esencial para conseguir la eficacia y eficiencia en una entidad de esa manera alcanzar los objetivos cumpliendo todas las actividades planificadas.

La segunda variable del presente trabajo de investigación es la competitividad, para Bracamontes y Camberos (2019) la competitividad es la medida en que las organizaciones hacen una comparación de su posición actual en relación a las de su competencia ya que mediante la competitividad nos permite conocer las fortalezas y debilidades que tiene una organización y así mejorarlas esta depende de la solidez financiera la cual le da acceso a actuar ante la competencia, la competitividad considera como puntos esenciales a los recursos humanos, tecnología, tiempo y la gestión de calidad.

Según Díaz (2020) en su investigación manifiesta que la competitividad va enmarcada en relación a los niveles de éxito así mismo están conjugados con niveles

de bienestar. Por lo que, es indispensable que la competitividad no sólo encamine a incrementar el involucramiento de los colaboradores de una organización, así mismo se debe de buscar incrementar una calidad de atención a la población. Lo cual debería de implantar la meta de las acciones de política económica.

Mancha et al. (2016) infiere que la competitividad es la capacidad de competencia en el mercado, esto se basa en la capacidad que tiene las entidades mediante sus actividades sean capaces de crecer y obtener beneficios esto residen en la capacidad que estas tienen de producir bienes o servicios de manera clara, beneficiosa y coherente a la necesidad de su población brindando una calidad de servicio que cumplan con las exigencias del contexto social. Y Vega (2017) cita a Meraz (2014) afirma que va enmarcada en que las organizaciones que tienen la capacidad de producir bienes y servicios bajo determinados estándares, normas de acuerdo al nivel que se encuentren a nivel local, regional, nacional e internacional con estándares de calidad altos que complazcan las necesidades de los usuarios.

Para profundizar la presente investigación se hablará de cuatro dimensiones relacionadas a la segunda variable, viniendo a ser la primera dimensión la calidad Según, Mateos (2019) define que la calidad en referencia al servicio es un hábito que se ha desarrollado y practicado por las entidades para así lograr comprender las necesidades y expectativas que tienen sus usuarios de tal modo y ofrecerles un servicio de calidad, ágil, adecuado, oportuno, seguro y confiable, en tal sentido la calidad está orientada en lograr propósitos de mejora constante en referencia al servicio, con el único fin de ser más competitivos.

En contraste, de acuerdo con Jabaloyes et al. (2020) se afirma que la calidad es un elemento esencial en cualquier entidad o empresa, ya que esta debe situarse en una posición destacada. La calidad se ha transformado en una estrategia competitiva fundamental, debido a que posibilita una planificación adecuada de todas las acciones y actividades de una empresa, así como una gestión eficaz de sus recursos humanos y materiales, ambos enfocados en alcanzar la excelencia.

La segunda dimensión Según, Curbeira (2020) manifiesta que las habilidades profesionales son un proceso de formación de competencias donde se adquiere conocimientos en áreas específicas a desarrollarse en temas cognitivos, conocimientos, habilidades relacionado a una profesiones y escenario clave, por otro lado cita a Vargas Hernández (2016), donde manifiesta que es el carácter multidimensional relacionado a las competencias expresadas en de manera compleja en el desempeño profesional de un individuo mediante habilidades, motivaciones, valores en múltiples.

La tercera dimensión es negociación y soluciones, Según, Paternina et al. (2022) Manifiestan que la negociación y resolución de problemas es una habilidad que caracteriza al individuo a una orientación de toma de acciones y decisiones en situaciones complejas, por otro lado, Marra (2014) manifiesta que la negociación y soluciones se utilizan por un profesional cuando sabe identificar y definir un problema, mediante un buen proceso de análisis con criterios acordes con los objetivos de la entidad y usuario. Y, por otro lado, Prado et al. (2021) Infieren que la negociación es un mecanismo de poder resolver y dar una solución a un conflicto de partes para llegar a una solución conjunta favorablemente sus intereses mutuos de un determinado grupo.

La última dimensión es la capacidad de gestión, Girao (2020) manifiesta que la capacidad de gestión es un proceso administrativo que ha tomado mucha relevancia en los municipios peruanos, por lo cual aduce que la capacidad de gestión están relacionadas con los indicadores fundamentales que es la gestión, planificación y recursos humanos como materiales, Sobre todo la capacidad de gestión esta direccionado y enmarcado a funciones relacionadas a la planificación, gestión y sistemas de unidades administrativas municipales para administrar correctamente de manera eficaz y eficientemente los recursos de una entidad.

III. METODOLOGÍA

La investigación ha estado enmarcada desde un enfoque cuantitativo toda vez que se recogerá información para poder investigar las variables gestión administrativa y la competitividad. Para Hernández et al. (2014) refleja la necesidad de medir la realidad de un fenómeno que ocurre en la naturaleza, se busca comprobar hipótesis planteadas. Para Pérez et al. (2020) el enfoque cuantitativo permite recopilar datos de naturaleza numérica y procesarlo, es un enfoque basado en el positivismo.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación fue de tipo básico, puesto que se consigue información con el único fin de argüir de manera teórica las hipótesis, Álvarez (2020) nos indica que una investigación básica es cuando este va por el camino de adquirir nuevos conocimientos de manera metodológica, con el fin de enriquecer el conocimiento acerca de una realidad precisa, esta investigación fue de e carácter básico. Su finalidad es brindar información relevante para que futuros investigadores puedan utilizarla en nuevas investigaciones para acuñar nuevos conocimientos en este tema, En tal sentido, la investigación presentada se basa en los conocimientos teóricos sobre la G.A y la competitividad, para así poder evaluar el resultado final.

3.1.2. Diseño de investigación

De acuerdo con el alcance, este estudio fue de diseño no experimental, ya que las variables no fueron maniobradas, sino investigadas tal como se presentan, sin ninguna alteración. Según Villacres (2017), la investigación de diseño no experimental se caracteriza por la ausencia de modificaciones o alteraciones en las variables. de manera intencional de ningunas de las variables que se pretende estudiar, puesto que se estudia cada variable sin manipularlos. Al igual que para Carmín (2017) cita a Hernández, Fernández & Baptista (2010) quienes manifiestan que el diseño no experimental está enmarcado a un estudio que no varía a ninguna variable de manera intencional para que dependa de la otra.

El trabajo de investigación es de cohorte transversal ya que se requiere recoger la información de un solo momento de tiempo, para Hernández et al. (2014) en concordancia con Ñaupás et al. (2014) establecen que la transversalidad de la investigación permite recoger los datos en un solo tiempo determinado.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual, Oscategui y Apolinario (2022), cita a Fayol quien refiere que la gestión administrativa, es un guía para establecer procedimientos que permitan direccionar de la mejor manera el trabajo, ubicando los recursos humanos y materiales que permiten lograr los objetivos trazados. Y los indicadores operacionales están conformados por cuatro dimensiones de la variable de gestión administrativa: que es la planificación, organización, dirección y su control.

Los indicadores son: están compuesto por los siguientes indicadores para la primera variable que es La gestión administrativa Procesos, Cultura, Sistemas, evaluación del servicio, Objetivos y metas, Estrategias, Desempeño, Contratación de bienes y servicios, observación de desempeño, calificación de desempeño, liquidación de proyectos, ingresos y gastos, Toma de decisiones, Liderazgo, supervisión y desempeño, los mismos que será medidos mediante un cuestionario de preguntas que han sido elaboradas en base a la literatura. Y la medición fue: de forma Nominal, con escala de Likert considerando 5 elementos.

Variable 2: Competitividad

Definición conceptual: Niño Durán et al. (2020) hacen referencia a Michael Porter y su análisis del Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter. Es importante destacar que este modelo considera dos dimensiones del entorno empresarial: el macro ambiente, que abarca las fuerzas que a nivel macro pueden influir en el comportamiento del sector y de la empresa en particular (tales como factores económicos, políticos, culturales, sociales, jurídicos, ecológicos, demográficos y tecnológicos).

Definición operacional, las dimensiones serán Atención a los usuarios, habilidades profesionales, negociación y soluciones y capacidad de gestión.

Definición operacional, las dimensiones serán Atención a los usuarios, habilidades profesionales, negociación y soluciones y capacidad de gestión.

Los indicadores son: Tiempo, mejora, rapidez, eficiencia y eficacia, personal capacitado, conocimientos técnicos, trabajado en equipo, empatía y compañerismo, propuestas, manejo de estrategias, compromiso y veracidad, acuerdo y cumplimiento, calidad de conocimiento, uso de los tics, diseño estratégico, acciones preventivas y correctivas. Y las escalas de medición: fue de nominal, con escala de Likert considerando 5 elementos.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población que se consideró en la presente investigación fue el total de sujetos que poseen en común cierto o ciertos atributos especificables que la caracterizan (Grasso, 2006), De otra parte, según Ñaupas et al. (2014) la población es el total de unidades que puede existir en un estudio que tienen ciertas características. Para Este estudio se compone de 155 individuos que acudieron a la institución para solicitar algún tipo de servicio en las diversas áreas de un municipio de la provincia de Chincheros, del departamento de Apurímac.

Se aplicó los criterios de inclusión a una población de 155 usuarios, los cuales han solicitado apoyo o presentados documentos en la entidad. Se considerará tanto el tamaño de la población fue incluido según los criterios inclusión he exclusión, se excluyen los trabajadores que laboran en la entidad. Para llevar a cabo la investigación, se realizará una encuesta que deberá ser informada a los participantes y contar con su consentimiento aprobado. Llevar a cabo la encuesta a la muestra de nuestra población que serán seleccionados en base los criterios ya antes mencionados.

3.3.2. Muestra

Hernández et al. (2014) infiere que una muestra es una parte que está compuesto por una población con características similares de la cual se realizara la recolección de información. Se podría decir que es una parte de toda la población de estudio.

Por lo cual se procedió a realizar un muestreo probabilístico aleatorio simple considerando los siguientes parámetros que el nivel de confiabilidad es del 95% de margen de error aproximado de $\pm 0.05\%$, que se obtuvo como resultado 111 usuarios de municipios de la provincia de Chincheros, con dicho procedimiento se obtuvo la muestra de nuestro trabajo de investigación.

Se consideró que el tamaño de población el muestreo fue de poblaciones finitas siendo la fórmula:

- Para el grado de confiabilidad del 95% resulta un valor de $Z = 1,96$
- Para la amplitud de error el valor es de $+ 5,00\%$. (e)
- Para la posibilidad de que ocurra un valor es de 50% . (P)
- Para la escala de la población es un valor de 155 (N)

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 p q}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

3.3.3. Muestreo

Se considera que la población es finita ya que existe un registro de usuarios, por esta razón el muestreo fue aleatorio simple de poblaciones finitas. Según Batanero et al. (2019) aduce que muestreo es el hecho de cómo o que mecanismos se ha seleccionado o extraído una muestra. Para lo cual se utilizó el muestreo aleatorio simple porque todos los usuarios de las municipalidades de la provincia de Chincheros tienen la misma probabilidad de poder ser seleccionados para ser partícipes de este trabajo.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de estudio o análisis fueron los usuarios de una municipalidad de la provincia de Chincheros.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En vista que esta investigación es de naturaleza cuantitativa, En ese sentido la técnica que más adecuada para este estudio fue la encuesta, ya que nos permite recoger la información y los datos de una forma más objetiva mediante el instrumento que cuenta con convenientes índices de validez y confiabilidad.

El cuestionario de preguntas, estuvo compuesto por 18 ítems, será el instrumento utilizado para obtener información sobre las dos variables en estudio. Este cuestionario fue sometido a una revisión por parte de expertos, específicamente docentes universitarios con grado de doctor y especialización en gestión pública.

Según Conteras y Arias (2021), la capacidad de un instrumento para valorar lo que tiene en términos medibles es lo que determina su validez. Para validar un instrumento, se utilizará un cuestionario de preguntas que consta de 40 ítems y se evaluará mediante el juicio de tres expertos. La validación se realizará mediante la evaluación del contenido total del instrumento y se obtendrá el coeficiente de V de Aiken mediante una ficha de validación. De esta manera, se podrá conocer la validez del instrumento en cuestión.

El instrumento se basó en una escala de Likert (escala ordinal) con los siguientes criterios: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), A veces (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

De tal manera para la investigación realizada según, Medina y Verdejo (2020) refieren que la confiabilidad está relacionada a las puntuaciones similares que se obtiene con un instrumento. Para la aplicación del instrumento en la población que se tiene como objetivo, se procedió a aplicarse a una prueba piloto que está conformado de 20 personas para poder comprobar la confiabilidad teniendo como resultado el

0,876 de coeficiente de alfa de Cron Bach, según la tabla de la prueba de considerado como una confiabilidad alta.

3.5. Procedimientos

Se consideró para la presente investigación el objetivo de investigación para establecer la problemática y luego se procedió a la recolección de información confiables de los antecedentes de estudio y la información teórica de la investigación, para lo cual se diseñó el instrumento para recojo de información, las mismas fueron validados por tres expertos quienes tuvieron conocimiento en materia y metodológico concluyendo su aplicabilidad del instrumento.

Tabla 1

Validez del contenido por juicio de expertos

N°	Grado académico	Apellidos y nombres	Dictamen (Aprobado- desaprobado)
1	Maestro en finanzas	Huamaní Sayán, Edgar Smith	Aplicable
2	Doctor en ciencias empresariales	Morales Ríos, Eleuterio	Aplicable
3	Maestro en administración	David Rosell Rimasca Huarancca	Aplicable

Así mismo se realizó la prueba de confiabilidad mediante la Alfa de Cronbach teniendo como resultado de excelente confiabilidad (0,952), de la misma forma se realizó la prueba de la normalidad mediante Kolmogorov - Smirnova para establecer la estadística de prueba de hipótesis, en este caso fue la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Concluidas la validación y confiabilidad del instrumento, se procederá a viajar a la provincia de Chincheros con la finalidad de recolectar la información en ese sentido de deberá aplicar el instrumento solo en horarios de oficina de la municipalidad seleccionada, la recolección de la información se realizará por etapas en cada centro

poblado donde estén ubicados los pobladores a quienes se realizará las encuestas. En una primera etapa se dividirá la cantidad de cuestionarios en base al porcentaje de cada población de cada centro poblado, la aplicación tendrá una duración de 25 días y se realizará de manera presencial y virtual. En una segunda etapa se recopilará la información y verificará el correcto llenado de cada encuesta para evitar datos perdidos y errores de tipo no muestral.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el programa estadístico SPSS en su versión 22 y el Excel versión 2.0 que permitirá procesar la información de los datos que se recojan de sus instrumentos, asimismo, el uso de estos paquetes estadísticos se podrá realizar las pruebas descriptivas, paramétricas y no paramétricas. Se procederá plasmando en cuadros estadísticos así mismo se obtendrán tablas estadísticas de frecuencias, que estarán compuestos por los valores de moda, mediana y media. También se realizará una prueba de normalidad. Los resultados obtenidos serán presentados en tablas descriptivas con las respectivas pruebas de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Ya una vez sometido los datos y procesados en concordancia a los lineamientos estipulados por la Universidad Cesar Vallejo, y habiendo culminado con todas las pruebas de fiabilidad y confianza, se resalta que la investigación cumplió con los aspectos éticos.

Por lo tanto, se utilizaron las normativas de “la Universidad, como la Resolución del Vicerrectorado de Investigación N°110-2022-VI-UCV”, la cual se tomó como guía para realizar la presente investigación. Además, se siguieron las pautas de la 7ma edición de las normas APA para las citas y referencias utilizadas.

Para poder garantizar la confidencialidad y ética de la administración de datos de los colaboradores de estudio se realizó el consentimiento informado y Como último punto la presente investigación se someterá al sistema Turnitin para verificar la originalidad de la investigación.

IV. RESULTADOS

Para mostrar la situación o la realidad de los resultados obtenidos se utilizaron un cuestionario al facilitador de información y para comprobar la hipótesis de esta investigación se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman como se detalla a continuación:

4.1 La prueba de normalidad

Tabla 2

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,215	111	,000
Competitividad	,220	111	,000
Calidad	,224	111	,000
Habilidades profesionales	,219	111	,000
Negociación y soluciones	,236	111	,000
Capacidad de Gestión	,210	111	,000

La muestra en el estudio actual es mayor a 50 unidades, se realizó el cálculo de la prueba de normalidad utilizando el método de Kolmogorov-Smirnov, obteniendo un resultado inferior a 0.05. Por consiguiente, se concluyó que la distribución correspondiente es no paramétrica, lo cual llevó a utilizar el coeficiente Rho de Spearman para verificar las hipótesis planteadas.

4.2 Análisis descriptivo

Tabla 3

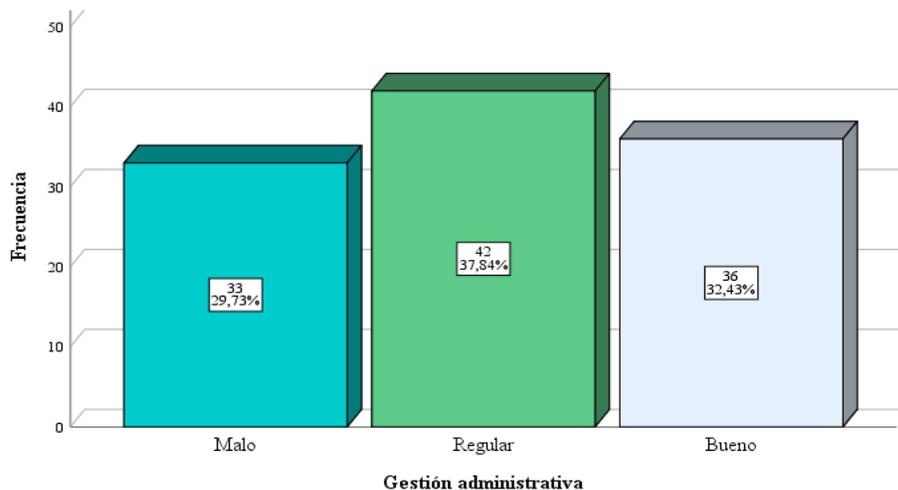
Descripción de gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	33	29,7	29,7	29,7
	Regular	42	37,8	37,8	67,6
	Bueno	36	32,4	32,4	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

Figura 1

Percepción de gestión administrativa



Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

A partir de los datos recopilados, se puede observar que un 37.8% de los participantes indicaron que la gestión administrativa es regular, mientras que un 32.4% expresaron que es buena y un 29.7% manifestaron que es mala. Por consiguiente, resulta evidente que la municipalidad debe mejorar en su G.A.

Análisis descriptivo de las dimensiones de gestión administrativa.

Tabla 4

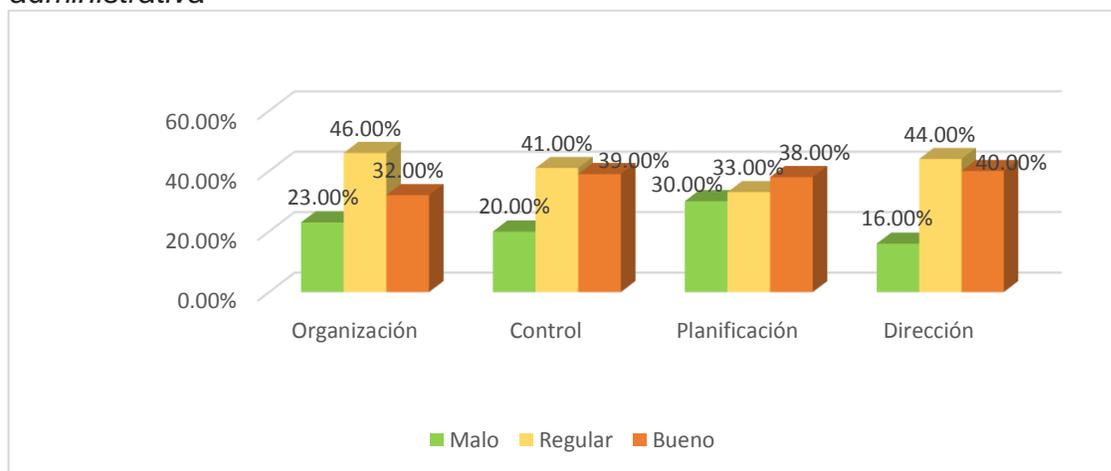
Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de gestión administrativa

Niveles	Organización		Control		Planificación		Dirección	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	32	29	31	28	32	29	31	28
Regular	44	40	35	32	39	35	30	27
Bueno	35	32	45	41	40	36	50	45
Total	111	100	111	100	111	100	111	100

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

Figura 2

Percepción de resultados de los niveles de las dimensiones de gestión administrativa



Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

Según los resultados obtenidos, encontramos que el 40% de los entrevistados calificaron a la organización como promedio. El 32% de los usuarios asegura que el control es regular. El 36% de los encuestados opina que la planificación es satisfactoria y finalmente el 45% de los usuarios opina que la planificación es buena.

Descripción de los resultados de los niveles con respecto a la variable de Competitividad

Tabla 5

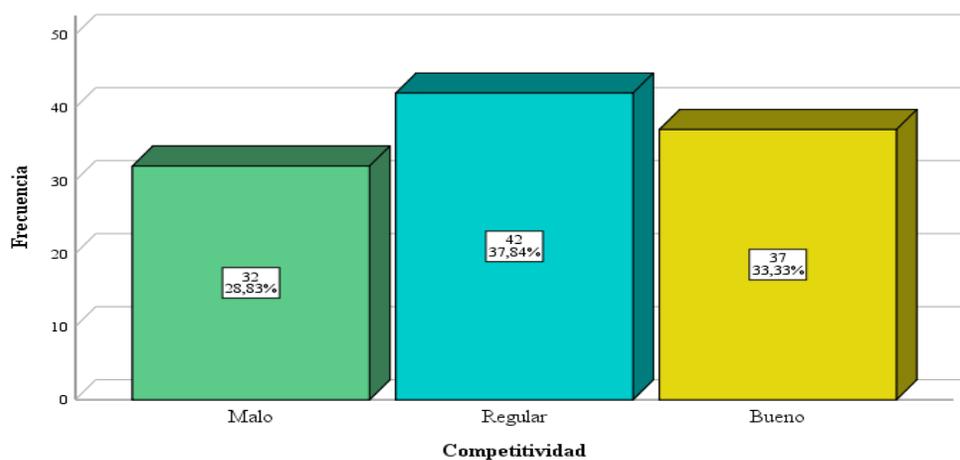
Descripción de los resultados de los niveles con respecto a la variable de “competitividad”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	32	28,8	28,8	28,8
	Regular	42	37,8	37,8	66,7
	Bueno	37	33,3	33,3	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

Figura 3

Percepción de la variable competitividad.



Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

De acuerdo a los datos recopilados, se puede observar que el 37.8% de los encuestados señalaron que la competitividad es promedio, mientras que el 33.3% expresó que es excelente y el 28.8% evidenció que la competitividad es deficiente. Por lo tanto, se puede concluir que la municipalidad no es competitiva en comparación con otras municipalidades e instituciones gubernamentales.

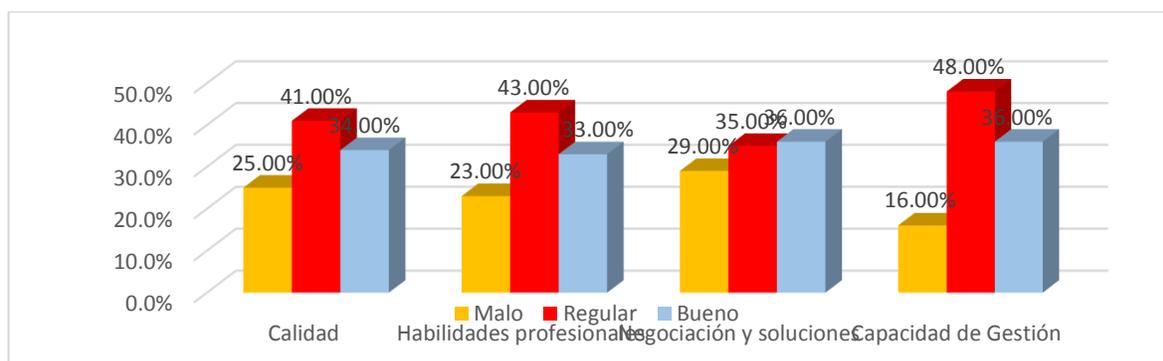
Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable competitividad

Niveles	Calidad		Habilidades profesionales		Negociación y soluciones		Capacidad de Gestión	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	28	25	26	23	32	29	62	16
Regular	45	41	48	43	39	35	183	48
Bueno	38	34	37	33	40	36	139	36
Total	111	100	111	100	111	100	384	100

Figura 4

Percepción de dimensiones de la variable competitividad.



Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

Según los resultados obtenidos, se pudo observar que el 41% de los encuestados indicaron que la calidad es regular. Esto nos lleva a inferir que la institución no brinda un servicio de calidad a los usuarios. Por otro lado, el 43% de los usuarios manifiestan que las habilidades personales también son regulares, lo cual nos permite interpretar que el personal necesita capacitación. Asimismo, el 36% de los encuestados expresan que la negociación y las soluciones son deficientes, lo que nos lleva a inferir que los gestores no tienen la capacidad de negociar ni de resolver las brechas y necesidades de los usuarios. Por último, el 48% de los encuestados expresaron que la capacidad de gestión es regular, lo que conlleva a deducir que los gestores carecen de habilidades de gestión.

.4.3 Análisis inferencial

Prueba de hipótesis e específicas

Tabla 7

Información de prueba de ajuste de los modelos

Variables/dimensiones	Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Gestión Administrativa en la Competitividad en las Áreas de Atención	Sólo intersección	187.181	181.257843	2	
	Final	201.626	195.703	2	0.000
Gestión Administrativa en la Calidad en las Áreas de Atención	Sólo intersección	199.318			
	Final	5.623	193.694	2	0.000
Gestión Administrativa en las Habilidades profesionales en las Áreas de Atención	Sólo intersección	199.318			
	Final	5.623	193.694	2	0.000
Gestión Administrativa en la Negociación y soluciones en las Áreas de Atención	Sólo intersección	212.596			
	Final	5.135	207.461	2	0.000
Gestión Administrativa en la Capacidad de Gestión en las Áreas de Atención	Sólo intersección	235.246			
	Final	1.977	233.270	2	0.000

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

Siguiente cuadro presenta los resultados del ajuste de los modelos de gestión administrativa en términos de competitividad en las áreas de interés y aspectos correspondientes. Es importante señalar que tanto la hipótesis general como la hipótesis específica son significativas menos de 0,05 ($p_{\text{evalué}} < 0,05$ en todos los casos), lo que indica que la hipótesis alternativa es aceptada y que la falsamente rechazada. Además, cabe mencionar que el valor de Chi cuadrado más alto es de 233.270, correspondiente a la G.A. de la capacidad de gestión en atención a los usuarios, mientras que el valor más bajo es de 193.694, correspondiente a la gestión de la calidad de gestión en atención a los usuarios y operaciones. Gestión de competencias profesionales en el sector.

Tabla 8*Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio*

Variables/dimensiones	Modelo	Chicadrado	gl	Sig.
Gestión Administrativa en la Competitividad en Atención a los Usuarios	Pearson	1043.401	2	0.000
	Desvianza	442.883	2	0.000
	Pearson	530.015	2	0.000
Gestión Administrativa en la Calidad en Atención a los Usuarios	Desvianza	318.124	2	0.000
Gestión Administrativa en las Habilidades profesionales en Atención a los Usuarios	Pearson	688.666	2	0.000
	Desvianza	282.385	2	0.000
Gestión Administrativa en la Negociación y soluciones en Atención a los Usuarios	Pearson	402.483	2	0.000
	Desvianza	265.127	2	0.000
Gestión Administrativa en la Capacidad de Gestión en Atención a los Usuarios	Pearson	522.918	2	0.000
	Desvianza	303.674	2	0.000

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

La siguiente tabla presenta los resultados de las pruebas de idoneidad del modelo. Vemos que el valor p es inferior a 0,05. Esto indica que la G. A. está relacionada con la competitividad en los sectores de cuidados correspondiente al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 9*Prueba Pseudo R cuadrado*

Variables/dimensiones	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Gestión administrativa en la competitividad en Atención a los Usuarios	0.867	0.977	0.923
Gestión administrativa en la calidad en Atención a los Usuarios	0.828	0.933	0.806
Gestión administrativa en las habilidades profesionales en Atención a los Usuarios	0.825	0.930	0.798
Gestión administrativa en la negociación y soluciones en Atención a los Usuarios	0.846	0.953	0.855
Gestión administrativa en la capacidad de gestión en Atención a los Usuarios	0.878	0.989	0.961

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

En la tabla estadística de la prueba Pseudo R cuadrado, se puede apreciar el nivel de variabilidad. En todos los casos, el coeficiente de Nagelkerke es el valor más

alto de los tres estadísticos. Además, se puede observar que la competitividad en las áreas de atención depende en un 97.7% de la gestión administrativa. De igual manera, la variabilidad de la calidad en las áreas de atención depende en un 93% de la gestión administrativa. Así mismo, las habilidades profesionales dependen en un 93% de la gestión administrativa y la negociación y soluciones en las áreas de atención dependen en un 95% de la G. A. Por último, la capacidad de gestión en las áreas de atención depende en un 98.9% de la G.A.

Hipótesis General con Rho de Spearman

Tabla 10

Correlación Rho de Spearman entre las variables de gestión administrativa y competitividad

			Gestión administrativa	Competitividad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,986**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	111	111	
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,986**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	111	111

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

Los resultados muestran una correlación directa y significativa de alta intensidad, con un valor de significancia de 0,986 según el coeficiente de correlación Rho de Spearman. De igual forma se encontró que el nivel de significancia asociado a esta correlación fue $p=0.000$, $p<0.05$. Esto muestra que existe una correlación positiva perfecta entre la G.A. de los municipios y su C para B.S. de alta calidad a los usuarios con un nivel de confianza del 99%.

Hipótesis Especifico 1

Tabla 11

Correlación Rho de Spearman entre la variable de gestión administrativa y la dimensión calidad

		Gestión administrativa	
		a	Calidad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,953**
	Calidad	Coeficiente de correlación	.
		Sig. (bilateral)	,000
		N	111
		N	111

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

En esta tabla se observó una correlación positiva muy alta y significativa entre la G.A. de los municipios y la calidad en los servicios a los usuarios, con un valor de significancia de 0,953 según el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Además, se determinó que el nivel de significancia asociado a esta correlación fue $p=0,000$, $p<0,05$, lo que indica que existe una correlación positiva perfecta y significativa con un nivel de confianza del 99%.

Hipótesis Especifico 2

Tabla 12

Correlación Rho de Spearman entre la variable de gestión administrativa y dimensión de habilidades profesionales

			Gestión administra tiva	Habilidad es profesiona les
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Habilidades profesionales	Coeficiente de correlación	,948**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	111	111

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

Los resultados obtenidos en esta tabla muestran una correlación positiva perfecta, con un valor de significancia de 0,948 según el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Además, se encontró que el nivel de significancia asociado a esta correlación fue $p=0.000$, $p<0.05$. Esto indica que existe una correlación directa y significativa entre la G. A. De los municipios y las habilidades técnicas en los servicios a los usuarios, con un nivel de confianza del 99%.

Hipótesis Especifico 3

Tabla 13

Correlación Rho de Spearman entre la variable de gestión administrativa y la dimensión de negociación y soluciones

			Gestión administrativa	Negociación y soluciones
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,965**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Negociación y soluciones	Coeficiente de correlación	,965**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	111	111

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

La tabla presente muestra una correlación positiva muy alta, directa y significativa con un valor de significancia de 0,965, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Además, se encontró que el nivel de significancia asociado a esta correlación fue $p=0,000$, $p<0,05$. Esto indica que existe una correlación positiva perfecta, directa y significativa entre la G. A. de los municipios y su capacidad para negociar y encontrar soluciones en los servicios ofrecidos a los usuarios, con un nivel de confianza del 99%. Esto es una gran noticia para los municipios y sus usuarios.

Hipótesis Especifico 4

Tabla 14

Correlación Rho de Spearman entre la variable de gestión administrativa y la dimensión de capacidad de gestión

		Gestión administrativa	Capacidad de gestión
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,993**
		N	111
	Capacidad de gestión	Coefficiente de correlación	,993**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	111

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

Los resultados obtenidos en esta tabla revelan una correlación directa y altamente significativa, con un valor de significancia de 0,993 según el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Además, se observó un nivel de significancia asociado a esta correlación de $p=0,000$, $p<0,05$. Esto implica que existe una correlación perfectamente positiva entre la G. A. de los municipios y su capacidad para brindar servicios a los usuarios, con un nivel de confianza del 99%.

V. DISCUSIÓN

Los hallazgos encontrados en esta investigación sirvieron para realizar las comparaciones con cada antecedente considerado en el marco teórico y producir las definiciones conceptuales de las variables y dimensiones del estudio que me ayudaron a establecer mi posición como investigador.

En cuanto al objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la G. A. y la competitividad en las áreas de atención a los usuarios en un municipio en la Provincia de Chincheros, Apurímac, 2023, demostrando a que existe una correlación positiva perfecta entre la G. A. de los municipios y su competitividad en los servicios a los usuarios, a un nivel 99% de confianza., con un Rho el nivel de significancia asociado a esta correlación fue $p=0,000$, $p<0,05$. lo anterior demuestra la existencia una gestión administrativa contribuye a la competitividad institucional, caso contrario se evidenciaría a que no tienen guía de procedimientos administrativos que ayuden alcanzar los objetivos de la institución.

Este resultado tiene relación con la investigación de Cañarte, (2023) quien comprobó a que el 90% de los propietarios calificó como bueno el nivel de competencia del restaurante, y resultado inferencia con un valor RH Sig. Entre gestión y competitividad fue de 0,673. Donde la gestión incide en la competitividad de los pequeños restaurantes. Se puede concluir que los resultados obtenidos demuestran que la gestión en esta organización es excelente, ya que contribuye a la competitividad gracias a la eficiente administración de sus directivos y empleados.

Por otro lado, Lecca, (2022) también arriba a demostrar a que existe una relación alta entre G.A. de los municipios y su competitividad. Con estos resultados podemos inferir que G. A. influye directamente en la Competitividad en atención a los usuarios de un municipio en la provincia de Chincheros.

Sin embargo, Soledispa et al., (2022), alerta a que alrededor del 50% de las microempresas fracasan y el 25% desaparecen después de cinco años por deficiencia de gestión y tienen una directa relación entre las variables la G. A. y el factor clave en la productividad y competitividad de las microempresas de Ecuador. Y este resultado

valida a que una gestión administrativa es el pilar de toda organización para que alcance los logros de una institución y su propia supervivencia en el mercado.

Lo anteriormente descrito se consideró sustento como marco teórico la conceptualización de Fayol (1987) afirma que la gestión administrativa tiene una guía de procedimientos administrativos donde toda institución debe planificar, organizar, dirigir y realizar controles y direccionar a conseguir los objetivos planeados en un intervalo definido que puede ser corto, medio o largo plazo. Y en cuanto a la competitividad se tomó como base teórico a Bracamontes y Camberos (2019), que afirma que toda organización debe conocer sus debilidades y fortalezas de su organización y también enfoca en la solides financiera y otros recursos como humanos, tecnológicos y calidad, las que debe diferenciar de la competencia.

Con los datos y resultados obtenidos podemos inferir a que se puede inferir que la G. A. tiene relación con la competitividad , debido a este garantiza la supervivencia en el mercado , pero por esto los gestores deben garantizar una adecuada gestión administrativa garantizando meticulosamente la administración de recursos en toda sus dimensiones y realizar una adecuada planificación, organización, supervisiones o controles y una adecuada gestión de dirección , caso contrario como se ha demostrado en el estudio la G. A. está relacionada directamente con la competitividad donde podemos decir a un excelente gestión administrativa la institución u otra organización mostrara alta competitividad , caso contrario puede irse al fracaso como afirma Soledispa et al., (2022).

En relación al primer objetivo específico, se buscó determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad en los usuarios de las áreas de atención en la provincia de Chincheros, Apurímac. Demostrando a que existe una correlación positiva muy alta directa y significativa, entre la G. A. de los municipios y la calidad en los servicios a los usuarios, con un valor de 0,953 de coeficiente de correlación Rho de Spearman. Y una significancia de $p=0,000$, $p<0,05$. ratifica la relación demostrando a que existe una G.A. y la calidad de servicios de forma regular, y esto demuestra a que

una adecuada G. A. contribuye a mejorar la calidad, caso contrario también reduce la prestación de servicio de calidad.

Para poder diferenciar o analizar la comparación con otros estudios no se encuentre un estudio similar a este estudio sin embargo los resultados comentados anteriormente se consideró en referencia para la base teórica de la dimensión calidad las afirmaciones de Mateos(2019) que se debe tener en cuenta los hábitos que desarrollan y practican en el momento de prestar servicios teniendo en cuenta las necesidades, perspectivas, expectativas y percepciones de los usuarios de la entidad lo cual debe estar relacionado con una adecuada gestión administrativa especialmente con la planificación y la organización de la institución.

Por los resultados obtenidos podemos inferir que toda organización que mediante la gestión administrativa establece todo los proceso administrativos que enmarca Fayol y otros autores y desde esa primicia que la organización esta fortalecida y por ende la prestación de servicios debe ser de calidad en cualquier organización y especialmente en los municipios , ya que la parte de infraestructura y organizativa esta fortalecida y de esa manera garantiza la fidelidad de usuarios , caso contrario en las municipalidades o en cualquier otra organización se evidenciaría la pésima calidad de servicios , y esto requiere fortalecer las capacitaciones y adiestramiento para formar hábitos de atención de servicio al cliente.

En cuanto al segundo objetivo específico, se buscó determinar la relación entre la gestión administrativa y habilidades profesionales en los usuarios de las áreas de atención en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023, obteniendo como resultado a que existe una correlación positiva muy alta directa y significativa entre la G. A. de los municipios y Habilidades profesionales en los servicios a los usuarios con un valor de 0,948 con coeficiente de correlación Rho de Spearman. Y una significancia de $p=0,000$, $p<0,05$. Lo que infiere a que mejor gestión administrativa en el municipio contribuye a mejorar las habilidades profesionales del servidor.

Y para esta dimensión de habilidades profesionales se consideró como el base teórico a Curbeira (2020), quien considero que todo servidor o gestor debe tener

conocimientos, capacidad cognoscitivos y habilidades profesionales para poder desenvolverse en cualquier escenario y periodo, por lo que se pudo concluir que las habilidades profesionales es de suma importancia para poder gestionar toda una organización y estos resultados demostraron a que una gestión administrativa influye en las habilidades profesionales esto se debería a que la organización es competitiva y por ende laboran profesionales muy profesionales de talla eficientes y competitivos y esto motiva a otros profesionales a ser mejores profesionales dentro de la institución.

De acuerdo los resultados obtenidos del segundo objetivo específico una gestión administrativa muchas veces depende de los conocimientos que tiene los profesionales o especialistas y estas habilidades son intangibles que permiten interactuar con los usuarios de la institución gubernamental en este caso en los diferentes municipios, estas habilidades laborales o competencias profesionales están relacionados directamente con una comunicación eficaz, trabajo en equipo, liderazgo y maneje las habilidades sociales, de la misma forma se puede inferir que la gestión administrativa se mejora cuando un profesional desarrolla sus cualidades como trabajador que tenga iniciativa y desde mi punto de vista todo profesional debe perfeccionarse sus competencias digitales.

En cuanto al tercer objetivo específico, se buscó determinar la relación de la G. A., negociación y soluciones en los usuarios de las áreas de atención en la provincia de Chincheros, Apurímac, 2023, demostrando a que existe una correlación positiva muy alta directa y significativa entre la G. A. con la negociación y soluciones en los servicios, con valor de 0,965 del coeficiente de correlación Rho de Spearman. Con una significancia de $p=0,000$, $p<0,05$. Por lo tanto, podemos decir que una gestión administrativa municipal contribuiría a la negociación y dar soluciones las necesidades de los usuarios.

A lo descrito lo anterior sobre la dimensión de negociación y soluciones se consideró a Paternina et al (2022) como base teórico donde afirma a que en una institución existe controversias que requieren soluciones y para lo cual cada gestor o servidor debe tener habilidad para que debe orientar a la toma de acciones y

decisiones de situaciones complejas mediante el análisis con criterio acorde con los objetivos de la organización. Por ende, los gestores en las municipalidades deben instruirse y practicar la negociación y solucionar problemas que se presentan en una gestión administrativa.

Con el resultado obtenido se puede inferir a que la gestión administrativa tiene relación directa para poder realizar la negociación y dar soluciones institucionales, para que la institución no deje brechas de necesidades colectivos, tampoco malogre el clima laboral interna de la institución, y esto garantiza la adecuada gestión administrativa debido a que existe recursos humanos muy que tienen habilidades o expertos en negociar y dar soluciones a problemas institucionales. Caso contrario sería un obstáculo y mellaría la imagen institucional.

De la misma forma de acuerdo al resultado del tercer objetivo específico, que se demostró a que existe una relación entre las dos variables, por lo que los funcionarios de diferentes áreas de estamentos gubernamentales debe estar preparados para poder realizar una negociación optima favorable tanto para la institución y a favor de los usuarios, pero para esto se debe generar confianza, practicar un dialogo abierto, mantener la inteligencia emocional adecuado y explorar posibles soluciones con un enfoque proactivo y empático, y finalmente encontrar puntos de coincidencia o asuntos en común y llegar acuerdos favorables y beneficiosos para ambos actores de la negociación.

Finalmente, sobre el objetivo especifica cuarto, se consideró de determinar la relación de la G. A. y capacidad de gestión en los usuarios de las áreas de atención en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023, demostrando a que existe una correlación positiva muy alta directa y significativa entre la G. A. de los municipios y capacidad de gestión en los servicios a los usuarios con un valor de 0,993 según lo determinado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Con una significancia de $p=0,000$, $p<0,05$. Entonces una gestión administrativa de los municipios mejora la capacidad de gestión de los servicios a favor de los usuarios externos.

Para esta dimensión se consideró como base teórica a Girao (2020), quien afirma a que una capacidad de gestión administrativa es de relevancia debido a que ayuda conducir a gestionar una organización de forma adecuada para conseguir los objetivos y trazados de una organización, administrando adecuadamente los recursos como humanos, financieros, humanos y tecnológicos con que cuenta la organización.

Por ende, con los resultados obtenidos de la presente dimensión de estudio podemos afirmar a que la G. A. está relacionada de forma significativa con la capacidad de gestión de servicios dentro de las municipalidades, por lo que toda institución debe priorizar a que todo su gestor debe estar preparados para diferentes retos y desarrollar los diferentes procesos y actividades para cumplir los objetivos institucionales.

A si mismo con los resultados obtenidos del cuarto objetivo específico se demuestra existe una correlación positiva muy alta directa y significativa entre la G. A. de los municipios y la capacidad de gestión en los servicios a los usuarios y esto conlleva a que en un estamento gubernamental todo los gestores o funcionarios deben tener competencias, habilidades para generar y articular actividades de acción, saber organizar, gestionar recursos institucionales y saber coordinar, controlar, análisis de datos afín de cumplir cada uno con sus responsabilidades y de esa manera coadyubar a alcanzar los objetivos institucionales.

VI CONCLUSIONES

- Primero.** Se logró establecer la hipótesis general a que existe una correlación positiva muy alta directa y significativa entre la G. A. y competitividad, con un valor de 0,986 de coeficiente de correlación Rho de Spearman. Y una significancia de $p=0,000$, $p<0,05$. Con un nivel de confianza del 99%. Además, se ha comprobado que el 37.8% de los usuarios evalúa de manera regular la gestión administrativa y el mismo porcentaje la competitividad. Por lo tanto, se demuestra que una mejor gestión administrativa mejorará la competitividad.
- Segundo.** Se confirmó la hipótesis específica 1, que existe una correlación positiva muy alta directa y significativa, entre la G. A de los municipios y la calidad en los servicios a los usuarios, con un valor de 0,953 de coeficiente de correlación Rho de Spearman. Y una significancia de $p=0,000$, $p<0,05$. Asimismo, el 37.8% de los usuarios lo consideraron como una gestión administrativa regular, mientras que el 41% de los usuarios respaldan la calidad de los servicios. Por lo tanto, una gestión administrativa adecuada puede proporcionar a los usuarios servicios de calidad.
- Tercero.** Así mismo se confirma la hipótesis específica 2, a que existe una correlación positiva muy alta directa y significativa entre la G. A de los municipios y Habilidades profesionales en los servicios a los usuarios con un valor de 0,948 determinado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Y una significancia de $p=0,000$, $p<0,05$. Asimismo, el 37.8% considera que la G. A es de nivel regular, mientras que el 43% de los usuarios califica de nivel regular las habilidades profesionales de los empleados que trabajan en el municipio. Esto implica que una mejor gestión administrativa en el municipio contribuye a mejorar las habilidades profesionales del personal.
- Cuarto.** De la misma forma se estableció la hipótesis específica 3, a que una correlación positiva muy alta directa y significativa entre la gestión

administrativa de los municipios y su negociación y soluciones en los servicios a los usuarios, con un valor de 0,965 según el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Con una significancia de $p=0,000$, $p<0,05$ Además, el 37.8% de los usuarios considera regular la gestión administrativa que llevan a cabo los servidores municipales, mientras que el 36% de los usuarios la califica como buena en cuanto a negociación y soluciones. Por consiguiente, podemos afirmar que una gestión administrativa municipal contribuiría a la negociación y a brindar soluciones a las necesidades de los usuarios.

Quinto. Finalmente, también se confirmó la hipótesis específica 4, de que existe una correlación positiva muy alta directa y significativa entre la G. A de los municipios y la capacidad de gestión en los servicios a los usuarios con un valor de 0,993 según lo determinado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Con una significancia de $p=0,000$, $p<0,05$. Asimismo, el 37.8% de los usuarios considera regular la gestión administrativa, mientras que el 48% de los usuarios califica de forma regular la capacidad de gestión de los servidores municipales. Por consiguiente, podemos deducir que una gestión administrativa eficiente en los municipios mejora la capacidad de gestión de los servicios en beneficio de los usuarios externos.

VII. RECOMENDACIONES

Primero. Se sugiere a los administradores o ejecutivos de las municipalidades mejorar los sistemas de la municipalidad mediante una organización adecuada, una planificación visionaria mediante un plan estratégico institucional, así mismo se debe implementar sistemas de supervisión para optimizar el proceso de gestión. Esta implementación mejorará la calidad de atención a los usuarios, contribuirá a mejorar las habilidades profesionales, la negociación y las soluciones de problemas con los usuarios, y de esta manera, mejorará la capacidad de gestión de cada administrador en una municipalidad.

Segundo. Se recomienda que los funcionarios de las municipalidades que actualicen y modernicen los procesos de gestión, incluyendo sus actividades y sistemas, y realicen revisiones regulares de los servidores con el único fin de brindar una adecuada calidad de servicio a los usuarios externos para lo cual deben realizar un plan de mejora de servicios.

Tercero. Se recomienda a los alcaldes y funcionarios de las municipales que actualicen el plan estratégico y definan los objetivos y estrategias necesarios para cerrar las brechas en las necesidades de los usuarios. Además, es importante establecer programas de capacitación para mejorar las competencias y habilidades profesionales. Para lo cual deben actualizar el POI. y realizar un plan de capacitación.

Cuarto. Se recomienda igualmente a los funcionarios de las municipalidades llevar a cabo un plan de supervisión para que los gestores cumplan con las normas de desempeño, realicen liquidaciones de proyectos y evalúen los aspectos contables o financieros, lo cual ayudaría a mejorar las negociaciones y soluciones en la gestión presupuestaria y cumplir con los requerimientos de los usuarios dentro del ámbito municipal. Para lo cual deben realizar un plan de monitoreo y seguimiento de procesos y actividades.

Quinto. Es aconsejable que los líderes empresariales cuenten con un plan de gestión que establezca claramente sus objetivos y metas a corto plazo. Además, es

importante que mejoren su liderazgo, toma de decisiones y realicen supervisión constante para mejorar su capacidad de gestión.

REFERENCIAS

- Acaro, J. (2020). *La gestión administrativa y la competitividad interna de la agencia de aduana MACROMAR S.A., Paita 2020* [Tesis posgrado, Universidad de Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad de Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59602>
- Agudelo, L., & Aignerren, J. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. *Revista en Ciencias Sociales*, 18(1), 1-46. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/2622>
- Agüero, J. O. (2007). Teoría De La Administración: Un Campo Fragmentado Y Multifacético. *Revista Científica Visión de Futuro*, 7(1), 15-25. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935466001>
- Alvarado, L., & Gamarra, M. (2018). *Gestión administrativa y los servicios educativos en la UGEL de Lauricocha, 2018* [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35648>
- Angulo, M., & Pérez, K. (2022). *La gestión administrativa y su relación con la competitividad de las Mypes del sector comercial de Tingo María, 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) URI. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/659799>
- Arenilla, M. (2021). *La Administración frente a la pandemia. Alianzas y estrategias* (pp. 15-83). https://www.researchgate.net/publication/352440076_La_Administracion_frente_a_la_pandemia_Alianzas_y_estrategias
- Batanero, C., Begué, N., Gea, M., & Roa, R. (2019). *El muestreo: Una idea estocástica fundamental* (2da ed.)
- Bejarano, C. (2022). *Gestión estratégica y competitividad en la Municipalidad Distrital de Yarabamba, Arequipa, 2022* [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo].

Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91847>

- Bracamontes, J., & Camberos, M. (2019). Competitividad y bienestar en municipios de la Región Sierra en Sonora, México. *Revista Vértice Universitario*, 21(84), 2-15.
<https://doi.org/10.36792/rvu.vi84.9>
- Bruno, N. (2006). *Control del Estado: ¿por qué? ¿para qué? ¿cómo? ¿cuándo? ¿dónde?* /. Asociación del Personal de los Organismos de Control,
<https://buscador.unsam.edu.ar/Record/27921/Details>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/handle/21000/15424>
- Camisón, C. (2014). La competitividad de la empresa familiar y sus factores determinantes: Un modelo explicativo. *Vniversitat Dovalencia*, 2(3), 45-48. <https://www.uv.es/catedra-empresa-familiar/es/publicaciones/observatorio-gece/buscador-notes/-1286023826633/Publicacio.html?id=1286023645860>
- Carrillo, N. (2020). *Propuesta de gestión administrativa para el mejoramiento de los procesos académicos en la Institución Educativa Distrital Santa Martha, Bogotá* [Tesis de maestría, Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología-UMECIT]. Repositorio de la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología.
<https://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/3600>
- Chapoy, B. (2003). *Planeación, programación y presupuestación* (Universidad Nacional Autónoma de México). Universidad Nacional Autónoma de México.
https://books.google.com.pe/books/about/Planeaci%C3%B3n_Programaci%C3%B3n_y_Presupuestac.html?id=3o6zAAAAIAAJ&redir_esc=y
- Contreras, J. A., Martín, R., Arias, J., & Hidalgo, V. (2021). Cuestionario para la selección de conceptos fundamentales: Análisis de validez y confiabilidad. *COMPON-2021-CINAIC-0046*, 2(3), 20-30.
<https://doi.org/10.26754/CINAIC.2021.0046>

- Cruz, R., & Gómez, E. (2022). *El vínculo universidad-empresa en la gestión de calidad y competitividad institucional | ECA Sinergia*. 13(1), 1-30.
https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v13i1.3306
- Díaz, D., Álvarez, B., & Ojeda, M. (2020). Competitividad regional y desarrollo económico: Una breve Revisión de la literatura económica moderna. *Revista de Economía Política de Buenos Aires*, 14(20), Article 20.
<http://ojs.econ.uba.ar/urn:issn:1853-1350repba.v0i20.17208>
- Domínguez, L. (2022). *La gestión administrativa y su influencia en el incremento de la rentabilidad de una pequeña empresa comercial al año 2022* [Tesis de posgrado Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3367491>
- Eggers, M. (2018). *Teoría de las organizaciones* (1a edición,). Editorial Maipue.
https://drive.google.com/file/d/1H-x-Lc6MW0IGn_LI7Qe-2055wKC-3zfX/view?usp=sharing&usp=embed_facebook
- Evoli, J. (2009). *Planeación estratégica* (2da edic.). El Cid Editor.
<https://bibliotecas.uncuyo.edu.ar/explorador3/Record/ELB28643/Details>
- Fayol, H. (1987). *Administración industrial y general: Coordinación, control, previsión, organización, mando* (14.^a ed.). Ateneo.
https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n_industrial_y_general.html?id=Dv_OPAAACAAJ&redir_esc=y
- Fernández, A. (2021). *Planeamiento estratégico y la competitividad empresarial de las asociaciones de productores agropecuarios de la región Junín, 2020* [Tesis de Posgrado, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3399558>
- Fernández, G. (2004). *Metodologías de la investigación. Londres, Inglaterra: Universidad de Londres: Vol. 2da edec.*
<https://seminariodemetodologiadelainvestigacion.files.wordpress.com/2012/03/metodologc3ada-de-la-investigacic3b3n-roberto-hernc3a1ndez-sampieri.pdf>
- Flores, M., Mendoza Virhuez, N. E., López Cuadra, Y. M., Mori Zavaleta, R., Alvarado Ibáñez, J. C., Carrasco Vega, Y. L., Mendoza Virhuez, N. E., López Cuadra, Y.

- M., Mori Zavaleta, R., & Alvarado Ibáñez, J. C. (2010). La competitividad empresarial en las pymes: Retos y alcances. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 557-564. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202021000500557&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Gamboa, L. M. (2022). *La gestión administrativa y su incidencia en la competitividad de Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales* [master Thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/36953>
- García, J., Paz, A., & Suarez, H. (2022). Elementos de la Filosofía de Gestión que sustentan la competitividad en empresas del sector construcción. *Revista de Ciencias Sociales*.28(5), 184-197. <https://www.redalyc.org/journal/280/28071845015/html/>
- García, J., Pizarro, A., Barragán, C. E., & Villarreal, F. (2023). Planeación estratégica para la competitividad de pequeñas y medianas empresas del sector construcción e inmobiliario. *Revista de ciencias sociales*, 29(2), 315-326. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8920553>
- Gómez, C., & Cualificación, S. (2020). *Organización de procesos de venta. COMT0112*. IC Editorial.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edic.). McGRAW-HILL. <http://archive.org/details/hernandezetal.metodologiadelainvestigacion>
- Huamán, D. (2020). *La gestión administrativa y su incidencia en la ventaja competitiva del Restaurant El Huerto de Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto – 2019* [Tesis pos grado, Universidad de Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60432>
- INEI. (2023). *Compendio Estadístico. Perú 2023*. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/4932612-compendio-estadistico-peru-2023>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. V. (2012). *Administración: Una perspectiva global, empresarial y de innovación* (5ta edicion). McGraw-Hill Interamericana.

https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n_una_perspectiva_global_e.html?id=mpCrzQEACAAJ&redir_esc=y

- Labajos, V. (2023). Tiempo, subjetividad y dominación social en las sociedades contemporáneas: De la dominación abstracta a la ética neoliberal del tiempo. *Recerca: revista de pensamiento y análisis*, 28(1), 1-25. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9091172>
- Llanos, L. (2014). *Teoría de Colas* (pp. 75-121). https://www.researchgate.net/publication/320677064_Teoría_de_Colas
- López, M., & Marín, L. (2012). *Planeación estratégica. Fundamentos y casos*. Ediciones de la U. https://books.google.com.pe/books/about/Planeaci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica_Fundamentos_y_c.html?id=KyejDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Medina, J., & Aguilar, P. (2013). Administración y calidad de la información de los sistemas de información contable de las PYMES. *Cuadernos de Administración*, 29(20), 0120-4645. <https://riuat.uat.edu.mx//handle/123456789/1445>
- Medina, M. del R., & Verdejo, A. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad: revista de educación*, 15(2), 270-284. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7589656>
- Mendivel, R. K., Lavado, C. S., & Sánchez, A. (2017). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado*, 16(72), 262-268. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Meza, E. (2022). *Gestión estratégica y competitividad del personal administrativo de la municipalidad distrital de Huaura, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3418287>

- Ñaupas, H. Ñ., Mejía, E., Ramírez, E., & Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa—Cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Niño Durán, N. F., Camelo Cabuya, I. R., Pulgarin Molina, S. A., Niño Durán, N. F., Camelo Cabuya, I. R., & Pulgarin Molina, S. A. (2020). Modelo de fiabilidad y validez de la fuerza competitiva de Porter “amenaza de entrantes potenciales”: hallazgos desde el sector financiero colombiano. *Contaduría y Administración*, 65(2), 164. <https://doi.org/10.22201/FCA.24488410E.2018.1796>
- Obando, M. L., & Torres, L. (2016). *Propuesta de modelo de gestión administrativa – financiera para Radio Armónica ubicada en la Ciudad de Quito*. [Tesis de pos grado Universidad Central de Ecuador]. Repositorio de la Universidad Central de Ecuador. <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/88afd154-0728-469e-a585-7ee7bed408a8>
- Oscategui, P., & Apolinario, R. (2022). Los clásicos de la administración y los elementos de la motivación en la municipalidad provincial de Chanchamayo en el año 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84819>
- Palacios, C. A. L. (2010). *Dirección estratégica*. Ecoe Ediciones. https://books.google.com.pe/books/about/Direcci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica.html?id=7K5JDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Palacios, L. (2022). Gestión de stakeholders para la productividad y competitividad por Gobiernos Locales. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 9(1). <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoG/article/view/2427>
- Palomeque, I., Ruiz, J., & Ruiz, J. (2019). Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional—Perú. *Comuni@cción*, 12(1), 53-64. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.1.489>
- Robbins, S. P., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración. Conceptos esenciales y aplicaciones* (3ra edici.). <https://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvscil/1304>

- Rodríguez, S. S. G., Intriago, D. A. V., Morán, A. M. I., & Cordova, G. O. V. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 12(4),18-25. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1609>
- Salazar, H. Z. (2005). *Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y solidarias*. Cooperativa de Colombia. https://books.google.com.pe/books/about/Planeaci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica_aplicada_a_coop.html?id=XW1kXEr1jlwC&redir_esc=y
- Salinas, S. S. (2010). *Administración—Robbins y Coulter* (10a Edición Pearson). https://www.academia.edu/43922356/Administracion_Robbins_y_Coulter_10a_Edicion_Pearson
- Sánchez, V. (2010). *Organización y gestión de equipos: Manual*. Editorial CEP S.L. <http://catalogo.uaca.ac.cr/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=167333>
- Soledispa, X. E., Pionce, J. M., & Sierra, M. C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(1),1-20. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Solleiro, J., & Castañón, R. (2012). Competitividad, innovación y transferencia de tecnología en México. *Información Comercial Española, ICE: Revista de economía*,8(9),149-162. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4287383>
- Soto, M. (2019). *La gestión administrativa y el control presupuestario de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales* [master thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/30032>
- Staff, I. (2022, septiembre 14). *Índice de Competitividad Internacional 2022*. IMCO. <https://imco.org.mx/indice-de-competitividad-internacional-2022/>
- Tafur, S., Reyes, J., & Ayala, R. (2022). Validez y confiabilidad de un instrumento para evaluar el cumplimiento de las funciones de la atención primaria en contexto peruano | *Revista Cuidado y Salud Pública*. 2(2), 20-26. <https://doi.org/10.53684/csp.v2i2.57>

- Tejeda, A. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad de Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57254>
- Torres, Z., & Torres, H. (2014). *Planeación y control*. Larousse - Grupo Editorial Patria. <http://site.ebrary.com/id/11013458>
- Vallejos, J. (2021). *Gestión administrativa y competitividad empresarial de las mype en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, 2019* [Tesis doctorado, Universidad nacional de Cajamarca]. Repositorio de la Universidad nacional de cajamarca. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4548>
- Vargas, C. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración 7ma edición idalberto chiavenato: Vol. 7ma.edc.* [https://www.academia.edu/44896914/Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%A1Da_general_de_la_administraci%C3%B3n_7ma_edici%C3%B3n_idalberto_chiavenato](https://www.academia.edu/44896914/Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%A1da_general_de_la_administraci%C3%B3n_7ma_edici%C3%B3n_idalberto_chiavenato)

ANEXOS

ANEXO 1

Anexo 1. Cuadro de Operacionalización de las variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Oscategui y Apolinario (2022), cita a Fayol quien refiere que la gestión administrativa, es un guía para establecer procedimientos que permitan direccionar de la mejor manera el trabajo, ubicando los recursos humanos y materiales que permiten lograr los objetivos trazados. Y los indicadores operacionales están conformados por cuatro dimensiones de la variable de gestión administrativa: que es la planificación, organización, dirección y su control.	Para medir la variable 1 La gestión administrativa será medida mediante un cuestionario de preguntas que han sido elaboradas en base a la literatura se considerará las dimensiones: Organización, planificación, control y dirección	Organización	Procesos	Nominal, con escala de Likert considerando 5 elementos.
				Cultura	
				Sistemas	
				Evaluación del servicio	
			Planificación	Objetivos y metas	
				Estrategias	
				Desempeño	
				Contratación de bienes y servicios	
			Control	Observación de desempeño	
				Calificación de desempeño	
				Liquidación de proyectos	
				Ingresos y Gastos	
			Dirección	Toma de decisiones	
				Liderazgo	
				Supervisión	
				Desempeño	
Competitividad	Niño Durán et al. (2020) cita a Michael Porter quien realiza un análisis del Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter es preciso primero tener en cuenta que "existen dos dimensiones del entorno empresarial: el macro ambiente, el cual comprende las fuerzas que a nivel macro tienen y/o pueden tener implicaciones en el comportamiento del sector y de la empresa en particular (fuerzas de carácter económico, político, cultural, social, jurídico, ecológico, demográfico y tecnológico);	Para medir la variable 2 competitividad será medida mediante un instrumento que ha sido elaborado en base a un acercamiento teórico se considera las dimensiones: Atención al usuario, Habilidades profesionales, Negociación y soluciones y Capacidad de gestión	calidad	Tiempo	Nominal, con escala de Likert considerando 5 elementos.
				Mejora	
				Rapidez	
				Eficacia y eficiencia	
			Habilidades profesionales	Personal capacitado	
				Conocimientos técnicos	
				Trabajo en equipo	
				Empatía y compañerismo	
			Negociación y soluciones	Propuestas	
				Manejo de estrategias	
				Compromiso y veracidad	
				Acuerdo y cumplimiento	
			Capacidad de Gestión	Calidad de conocimientos	
				Uso de los tics	
				Diseño estratégico	
				Acciones preventivas y correctivas	

ANEXO 2

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Gestión Administrativa y Competitividad en Atención a los Usuarios de un Municipio en la Provincia de Chincheros, Apurímac, 2023.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera influye la gestión administrativa en la competitividad en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de chincheros, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿De qué manera impacta la gestión administrativa en la calidad en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de chincheros, Apurímac 2023?</p> <p>b) ¿Cómo influye la gestión administrativa en las habilidades profesionales en las áreas atención a los usuarios en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023?</p> <p>c) ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la negociación y soluciones en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de chincheros,</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar cómo influye la gestión administrativa en la competitividad en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Identificar el impacto de la gestión administrativa en la calidad en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023.</p> <p>b) Identificar la influencia de la gestión administrativa en las habilidades profesionales en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023.</p> <p>c) Determinar la aportación de la gestión administrativa en la negociación y soluciones en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de chincheros,</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe influencia en la gestión administrativa y competitividad en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) Existe un impacto de la gestión administrativa en la calidad en las áreas de atención de los usuarios en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023.</p> <p>b) Existe influencia de la gestión administrativa en las habilidades profesionales en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023.</p> <p>c) Existe aportación de la gestión administrativa en la negociación y soluciones en las áreas de atención a los</p>	Gestión Administrativa	Organización	Procesos	Nominal, con escala de Likert considerando 5 elementos.
					Cultura	
					Sistemas	
					Evaluación del servicio	
				Planificación	Objetivos y metas	
					Estrategias	
					Desempeño	
				Control	Contratación de bienes y servicios	
					Observación de desempeño	
					Calificación de desempeño	
					Liquidación de proyectos	
				Dirección	Ingresos y Gastos	
					Toma de decisiones	
					Liderazgo	
					Supervisión	
				Competitividad	Calidad	
Mejora						
Rapidez						
Eficiencia y eficacia						

Apurímac, 2023? d) ¿De qué manera interviene la gestión administrativa en la capacidad de gestión en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023?	Apurímac, 2023. d) Identificar como interviene la gestión administrativa en la capacidad de gestión en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023.	usuarios en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023. d) Existe intervención la gestión administrativa en la capacidad de gestión en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de chincheros, Apurímac, 2023.		Habilidades profesionales	Personal capacitado	
					Conocimientos técnicos	
					Trabajo en equipo	
					Empatía y compañerismo	
				Negociación y soluciones	Propuestas	
					Manejo de estrategias	
					Compromiso y veracidad	
					Acuerdo y cumplimiento	
				Capacidad de gestión	Calidad de conocimientos	
					Uso de los tics	
					Diseño estratégico	
					Acciones preventivas y correctivas	

ANEXO 3

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos – Cuestionario de preguntas

CUESTIONARIO SOBRE LA INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPETITIVIDAD EN ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE UN MUNICIPIO EN LA PROVINCIA DE CHINCHEROS, APURÍMAC, 2023.							
Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición				
			Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Cuestionario 01 – Gestión Administrativa							
Organización	Procesos	La organización tiene sus procesos claros					
		Cree Ud. Que la organización realiza un adecuado proceso de selección para la contratación de trabajadores.					
	Cultura	la cultura organizacional contribuye al desarrollo de la organización					
		Cree Ud. Que la organización fomenta la revalorización de las costumbres culturales de su población					
Sistemas	La organización tiene sus sistemas de las áreas de atención articuladas						
Evaluación del servicio	La organización realiza la evaluación del servicio que prestan sus colaboradores						
Planificación	Objetivos y metas	La planificación permite que se cumplan los objetivos de las distintas áreas					
	Estrategias	La planificación permite que las estrategias estén en dirección del cumplimiento de metas					
		La planificación toma en cuenta el indicador de desempeño para evaluar a los trabajadores					
	Desempeño	Cree Ud. Que existe una planificación adecuada para la recontractación de trabajadores de acuerdo al desempeño realizado					
Contratación de bienes y servicios	Considera que existe una planificación en la contratación de bienes y servicios en la entidad						
Control	Observación de desempeño	Existe un control, seguimiento y observación continua al desempeño de los colaboradores					
	Calificación desempeño	Considera que la entidad maneja un control sobre la calificación del desempeño de los trabajadores					
	Liquidación de proyectos	Existe un control correcto sobre el cumplimiento de la liquidación de proyectos ejecutados por la entidad.					
	Ingresos y Gastos	Cree Ud. Que existe un control adecuado sobre los ingresos y gastos de la entidad					
Considera Ud. Que se lleva un buen control sobre los ingresos y gastos en los proyectos ejecutados por administración directa							
Dirección	Toma de decisiones	La dirección toma las decisiones en su debido momento					
	Liderazgo	La dirección tiene un notorio liderazgo dentro de la organización					
	Supervisión	La dirección realiza un proceso de supervisión constante y permanente del personal de la entidad					
	desempeño	Creé Ud. Que la dirección a través de sus colaboradores tiene un desempeño favorable hacia la atención de los usuarios					

Cuestionario 02 – competitividad

Calidad	Tiempo	Considera que la calidad de atención en el tiempo brindado a los usuarios en las diferentes áreas absuelven las consultas por las que se acude						
		Cree Ud. Que la calidad de atención que se brinda en el tiempo estipulado en cuanto a un trámite documentario es oportuna						
	Mejora	Considera que la calidad de atención brindada a los usuarios debería de mejorar						
		Cree Ud. Que la calidad de atención al usuario se debería de mejorar por parte de los trabajadores en cuanto al uso de la lengua materna						
	Rapidez	Cree Ud. Que la calidad de atención brindada a los usuarios se debería dar con mayor rapidez						
Eficiencia y eficacia	Cree Ud. Que la calidad de atención a los usuarios se realiza con eficiencia y eficacia por parte de los trabajadores de la entidad							
Habilidades profesionales	Personal capacitado	Considera Ud. Que las diferentes áreas de la entidad cuentan con habilidades profesionales y personal capacitado						
	Conocimientos técnicos	Cree Ud. Que los trabajadores cuentan con habilidades profesionales y conocimientos técnicos en cada área						
	Trabajo en equipo	Considera Ud. Que los colaboradores cuentan con habilidades profesionales para realizar trabajos en equipo						
	Empatía y compañerismo	Considera que los trabajadores cuentan con empatía y compañerismo al momento de la atención al usuario						
Existen habilidades profesionales por parte de los trabajadores para brindar una atención con empatía y compañerismo a personas con discapacidad y habilidades especiales.								
Negociación y soluciones	Propuestas	Cree Ud. Que la entidad mediante sus autoridades y trabajadores realizan negociaciones y soluciones con propuestas adecuadas a las exigencias de los Usuarios.						
	Manejo de estrategias	Considera Ud. que las soluciones brindadas por las autoridades y trabajadores se realizó en base a manejo de estrategias						
	Compromiso y veracidad	Considera que las autoridades y trabajadores de la entidad realizan negociaciones y soluciones en base a sus compromisos realizados mediante la veracidad de sus propuestas.						
	Acuerdo y cumplimiento	Considera que las autoridades y colaboradores de la entidad utiliza la negociación y solución en base a acuerdos y cumplimiento de sus promesas						
Capacidad de gestión	Calidad de conocimientos	Ud. Cree que los trabajadores utilizan la capacidad de gestión para la solución de problemas mediante la calidad de conocimientos.						
	uso de los tics	Ud. Cree que los trabajadores cuentan con capacidad de gestión haciendo uso de las TICS						
	Diseño estratégico	Cree Ud. que los trabajadores tienen la capacidad gestión para diseñar planes estratégicos que cumplan metas y objetivos institucionales						
	Acciones preventivas y correctivas	Cree Ud. Que los trabajadores cuentan con capacidad de gestión para hacer frente a la corrupción mediante acciones preventivas y correctivas						
Cree Ud. Que las autoridades cuentan con capacidad de gestión para implementar acciones preventivas y correctivas a actos de corrupción								

ANEXO 4

Anexo 4. Validez de juicio del experto

Tabla 15

Validez del contenido por juicio de expertos

N°	Grado académico	Apellidos y nombres
1	Maestro	Huamaní Sayán, Edgar Smith
2	Doctor	Morales Ríos, Eleuterio
3	Maestro	David Rosell Rimasca Huarancca

ANEXO 5

Evaluación por juicio de expertos 1



Evaluación por Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre la influencia de la gestión administrativa y competitividad en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de Chincheros, Apurímac, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Edgar Huamani Sayan	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Sector público y privado.	
Institución donde labora:	Hospital Santa Rosa - MINSA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Publicación de artículo científico.	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Cuestionario sobre la Gestión Administrativa y Competitividad en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de Chincheros, Apurímac, 2023.
Autora:	CPC. Nérida Roswita Alarcón Chinchay
Procedencia:	Propia del autor
Administración:	A los usuarios de las áreas de atención de un municipio de la Provincia de Chincheros
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Un municipio de la Provincia de Chincheros
Significación:	El cuestionario está compuesto por 8 dimensiones, D1 Organización, D2 Planificación, D3 Control, D4 Dirección, D5 Atención a los Usuarios, D6 Habilidades Profesionales, D7 Negociación y soluciones y D8 Capacidad de gestión, los cuales se enfocan en 32 indicadores que remarcan a 40 preguntas, que serán medidas por una escala de Likert que está basada de la siguiente manera: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4) y Siempre (5)

4. Soporte teórico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Serán medidas por una escala de Likert que está basada de la siguiente manera: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4) y Siempre (5)	Organización	Cambios en los sistemas administrativos que permiten a los trabajadores a desarrollar sus funciones de manera eficaz y eficiente.
	Planificación	EL objetivo es establecer un procedimiento sistemático que establezca necesidades alineados al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
	Control	Normas de desempeño con objetivos alineados a la planificación y control realizando una comparación de los resultados reales con las normas ya establecidas
	Dirección	Permite alcanzar niveles máximos de productividad de los trabajadores previa coordinación y organización de las actividades institucionales
	Atención al Usuario	Soporte que se da al cliente y/o usuario ya sea antes, durante o después de una atención lo cual conlleva que este se lleve una buena experiencia de atención por parte de los trabajadores de la entidad
	Habilidades Profesionales	Destrezas laborales por parte de un personal en un área específico u ocupación, también es el perfil de competencias exigidos para un puesto laboral y las tareas a desempeñar como parte de este cargo.
	Negociación y soluciones	Es una forma de poder resolver conflictos que consiste que cada parte plantea sus propias exigencias o soluciones con el único fin de alcanzar un buen acuerdo que beneficie ambas partes exigentes.
	Capacidad de gestión	Capacidad de gestionar y administrar los recursos financieros, tecnológicos, materiales y humanos para cumplir objetivos y metas propuestas dentro de un área o institución utilizando herramientas y un proceso administrativo adecuado de una manera eficiente y eficaz

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre la influencia de la gestión administrativa y competitividad en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de Chincheros, Apurímac, 2023

elaborado por Nerida Roswita Alarcon Chinchay en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre la influencia de la gestión administrativa y competitividad en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de Chincheros, Apurímac, 2023.

- Primera dimensión: Organización
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la organización en la competitividad de un municipio de Chincheros Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procesos	1, 2	4	4	4	
Cultura	3,4	4	4	4	
Sistemas	5	4	4	4	
Evaluación del servicio	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Planificación
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la planificación en la competitividad de un municipio de la provincia de Chincheros, Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos y metas	7	4	4	4	
Estrategias	8	4	4	4	
Desempeño	9,10	4	4	4	
Contratación de bienes y servicios	11	4	4	4	

- Tercera dimensión: Control
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera el control influye en la competitividad de un municipio de la provincia de Chincheros, Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Observación de desempeño	12	4	4	4	
Calificación de desempeño	13	4	4	4	
Liquidación de proyectos	14	4	4	4	
Ingresos y Gastos	15, 16	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Dirección
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la dirección en la competitividad de un municipio de la provincia de Chincheros, Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Toma de decisiones	17	4	4	4	
Liderazgo	18	4	4	4	
Supervisión	19	4	4	4	
desempeño	20	4	4	4	

- Quinta dimensión: Atención al Usuario
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la gestión administrativa en la Atención a los usuarios en un municipio de la provincia de Chincheros, Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	21, 22	4	4	4	
Mejora	23,24	4	4	4	
Rapidez	25	4	4	4	
Eficiencia y Eficacia	26	4	4	4	

- Sexta dimensión: Habilidades Profesionales
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la competitividad en las habilidades profesionales de un municipio de Chincheros Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal capacitado	27	4	4	4	
Conocimientos técnicos	28	4	4	4	
Trabajo en equipo	29	4	4	4	
Empatía y Compañerismo	30,31	4	4	4	

- Séptima dimensión: Negociación y Soluciones
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la gestión administrativa en la negociación y solución de un municipio de Chincheros Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Propuestas	32	4	4	4	
Manejo de estrategias	33	4	4	4	
Compromiso y Veracidad	34	4	4	4	
Acuerdo y cumplimiento	35	4	4	4	

- Octava dimensión: Capacidad de Gestión
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la gestión administrativa en la Capacidad de Gestión de un municipio de Chincheros Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de Conocimientos	36	4	4	4	
uso de las tics	37	4	4	4	
Diseño estratégico	38	4	4	4	
Acciones preventivas y correctivas	39,40	4	4	4	

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
HUAMANÍ SAYÁN, EDGAR SMITH DNI 41627471	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 07/01/08 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/04/2002 Fecha egreso: 05/03/2007	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>
HUAMANÍ SAYÁN, EDGAR SMITH DNI 41627471	ECONOMISTA Fecha de diploma: 22/05/08 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>
HUAMANÍ SAYÁN, EDGAR SMITH DNI 41627471	MAESTRO/MAGÍSTER EN FINANZAS Fecha de diploma: 22/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 27/10/2014 Fecha egreso: 07/06/2017	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>

Evaluación por juicio de expertos 2



Evaluación por Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario sobre la influencia de la gestión administrativa y competitividad en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de Chincheros, Apurímac, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ELEUTERIO MORALES RIOS	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE PRE GRADO Y POS GRADO	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más De 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Cuestionario sobre la Gestión Administrativa y Competitividad en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de Chincheros, Apurímac, 2023.
Autora:	CPC. Nérida Roswita Alarcón Chinchay
Procedencia:	Propia del autor
Administración:	A los usuarios de las áreas de atención de un municipio de la Provincia de Chincheros
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Un municipio de la Provincia de Chincheros
Significación:	El cuestionario está compuesto por 8 dimensiones, D1 Organización, D2 Planificación, D3 Control, D4 Dirección, D5 Atención a los Usuarios, D6 Habilidades Profesionales, D7 Negociación y soluciones y D8 Capacidad de gestión, los cuales se enfocan en 32 indicadores que remarcan a 40 preguntas, que serán medidas por una escala de Likert que está basada de la siguiente manera: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4) y Siempre (5)



4. Soporte teórico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Serán medidas por una escala de Likert que está basada de la siguiente manera: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4) y Siempre (5)	Organización	Cambios en los sistemas administrativos que permiten a los trabajadores a desarrollar sus funciones de manera eficaz y eficiente.
	Planificación	EL objetivo es establecer un procedimiento sistemático que establezca necesidades alineados al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
	Control	Normas de desempeño con objetivos alineados a la planificación y control realizando una comparación de los resultados reales con las normas ya establecidas
	Dirección	Permite alcanzar niveles máximos de productividad de los trabajadores previa coordinación y organización de las actividades institucionales
	Atención al Usuario	Soporte que se da al cliente y/o usuario ya sea antes, durante o después de una atención lo cual conlleva que este se lleve una buena experiencia de atención por parte de los trabajadores de la entidad
	Habilidades Profesionales	Destrezas laborales por parte de un personal en un área específico u ocupación, también es el perfil de competencias exigidos para un puesto laboral y las tareas a desempeñar como parte de este cargo.
	Negociación y soluciones	Es una forma de poder resolver conflictos que consiste que cada parte plantea sus propias exigencias o soluciones con el único fin de alcanzar un buen acuerdo que beneficie ambas partes exigentes.
	Capacidad de gestión	Capacidad de gestionar y administrar los recursos financieros, tecnológicos, materiales y humanos para cumplir objetivos y metas propuestas dentro de un área o institución utilizando herramientas y un proceso administrativo adecuado de una manera eficiente y eficaz

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre la influencia de la gestión administrativa y competitividad en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de Chincheros, Apurímac, 2023 elaborado por Nerida Roswita Alarcon Chinchay en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre la influencia de la gestión administrativa y competitividad en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de Chincheros, Apurímac, 2023.

- Primera dimensión: Organización
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la organización en la competitividad de un municipio de Chincheros Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procesos	1, 2	4	4	4	
Cultura	3,4	4	4	4	
Sistemas	5	4	4	4	
Evaluación del servicio	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Planificación
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la planificación en la competitividad de un municipio de la provincia de Chincheros, Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos y metas	7	4	4	4	
Estrategias	8	4	4	4	
Desempeño	9,10	4	4	4	
Contratación de bienes y servicios	11	4	4	4	

- Tercera dimensión: Control
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera el control influye en la competitividad de un municipio de la provincia de Chincheros, Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Observación de desempeño	12	4	4	4	
Calificación de desempeño	13	4	4	4	
Liquidación de proyectos	14	4	4	4	
Ingresos y Gastos	15, 16	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Dirección
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la dirección influye en la competitividad de un municipio de la provincia de Chincheros, Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Toma de decisiones	17	4	4	4	
Liderazgo	18	4	4	4	
Supervisión	19	4	4	3	
desempeño	20	4	4	4	

- Quinta dimensión: Atención al Usuario
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la gestión administrativa en la Atención a los usuarios en un municipio de la provincia de Chincheros, Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	21, 22	4	4	4	
Mejora	23,24	4	4	4	
Rapidez	25	4	4	4	
Eficiencia y Eficacia	26	4	4	4	

- Sexta dimensión: Habilidades Profesionales
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la competitividad en las habilidades profesionales de un municipio de Chincheros Apurímac.

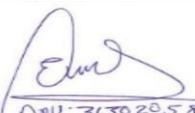
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal capacitado	27	4	4	4	
Conocimientos técnicos	28	4	4	4	
Trabajo en equipo	29	4	4	4	
Empatía y Compañerismo	30,31	4	4	4	

- Séptima dimensión: Negociación y Soluciones
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la gestión administrativa en la negociación y solución de un municipio de Chincheros Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Propuestas	32	4	4	4	
Manejo de estrategias	33	4	4	4	
Compromiso y Veracidad	34	4	4	4	
Acuerdo y cumplimiento	35	4	4	4	

- Octava dimensión: Capacidad de Gestión
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la gestión administrativa en la Capacidad de Gestión de un municipio de Chincheros Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de Conocimientos	36	4	4	4	
uso de las tics	37	4	4	4	
Diseño estratégico	38	4	4	4	
Acciones preventivas y correctivas	39,40	4	4	4	



DNI: 31302058

DR. ELEUTRERIO MORALES RIOS
DNI:31302058
Firma del evaluador


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MORALES RIOS, ELEUTERIO DNI 31302058	MAGISTER EN ADMINISTRACION MENCION EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL Fecha de diploma: 01/07/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
MORALES RIOS, ELEUTERIO DNI 31302058	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 28/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
MORALES RIOS, ELEUTERIO DNI 31302058	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 18/08/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
MORALES RIOS, ELEUTERIO DNI 31302058	DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES Fecha de diploma: 21/08/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU

Evaluación por juicio de expertos 3



Evaluación por Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario sobre la influencia de la gestión administrativa y competitividad en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de Chincheros, Apurímac, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	DAVID ROSELL RIMASCA HUARANCCA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	DIRECCION DE ADMINISTRACION HGDV	
Institución donde labora:	DIRECCION DE ADMINISTRACION DEL HOSPITAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más De 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Cuestionario sobre la Gestión Administrativa y Competitividad en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de Chincheros, Apurímac, 2023.
Autora:	CPC. Nérida Roswita Alarcón Chinchay
Procedencia:	Propia del autor
Administración:	A los usuarios de las áreas de atención de un municipio de la Provincia de Chincheros
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Un municipio de la Provincia de Chincheros
Significación:	El cuestionario está compuesto por 8 dimensiones, D1 Organización, D2 Planificación, D3 Control, D4 Dirección, D5 Atención a los Usuarios, D6 Habilidades Profesionales, D7 Negociación y soluciones y D8 Capacidad de gestión, los cuales se enfocan en 32 indicadores que remarcan a 40 preguntas, que serán medidas por una escala de Likert que está basada de la siguiente manera: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4) y Siempre (5)

4. Soporte teórico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Serán medidas por una escala de Likert que está basada de la siguiente manera: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4) y Siempre (5)	Organización	Cambios en los sistemas administrativos que permiten a los trabajadores a desarrollar sus funciones de manera eficaz y eficiente.
	Planificación	EL objetivo es establecer un procedimiento sistemático que establezca necesidades alineados al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
	Control	Normas de desempeño con objetivos alineados a la planificación y control realizando una comparación de los resultados reales con las normas ya establecidas
	Dirección	Permite alcanzar niveles máximos de productividad de los trabajadores previa coordinación y organización de las actividades institucionales
	Atención al Usuario	Soporte que se da al cliente y/o usuario ya sea antes, durante o después de una atención lo cual conlleva que este se lleve una buena experiencia de atención por parte de los trabajadores de la entidad
	Habilidades Profesionales	Destrezas laborales por parte de un personal en un área específico u ocupación, también es el perfil de competencias exigidos para un puesto laboral y las tareas a desempeñar como parte de este cargo.
	Negociación y soluciones	Es una forma de poder resolver conflictos que consiste que cada parte plantea sus propias exigencias o soluciones con el único fin de alcanzar un buen acuerdo que beneficie ambas partes exigentes.
	Capacidad de gestión	Capacidad de gestionar y administrar los recursos financieros, tecnológicos, materiales y humanos para cumplir objetivos y metas propuestas dentro de un área o institución utilizando herramientas y un proceso administrativo adecuado de una manera eficiente y eficaz

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre la influencia de la gestión administrativa y competitividad en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de Chincheros, Apurímac, 2023 elaborado por Nerida Roswita Alarcon Chinchay en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre la influencia de la gestión administrativa y competitividad en las áreas de atención a los usuarios en la provincia de Chincheros, Apurímac, 2023.

- Primera dimensión: Organización
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la organización en la competitividad de un municipio de Chincheros Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procesos	1, 2	4	4	4	
Cultura	3,4	4	4	4	
Sistemas	5	4	4	4	
Evaluación del servicio	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Planificación
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la planificación en la competitividad de un municipio de la provincia de Chincheros, Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos y metas	7	4	4	4	
Estrategias	8	4	4	4	
Desempeño	9,10	4	4	4	
Contratación de bienes y servicios	11	4	4	4	

- Tercera dimensión: Control
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera el control influye en la competitividad de un municipio de la provincia de Chincheros, Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Observación de desempeño	12	4	4	4	
Calificación de desempeño	13	4	4	4	
Liquidación de proyectos	14	4	4	4	
Ingresos y Gastos	15, 16	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Dirección
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la dirección en la competitividad de un municipio de la provincia de Chincheros, Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Toma de decisiones	17	4	4	4	
Liderazgo	18	4	4	4	
Supervisión	19	4	4	3	
desempeño	20	4	4	4	

- Quinta dimensión: Atención al Usuario
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la gestión administrativa en la Atención a los usuarios en un municipio de la provincia de Chincheros, Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	21, 22	4	4	4	
Mejora	23,24	4	4	4	
Rapidez	25	4	4	4	
Eficiencia y Eficacia	26	4	4	4	

- Sexta dimensión: Habilidades Profesionales
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la competitividad en las habilidades profesionales de un municipio de Chincheros Apurímac.

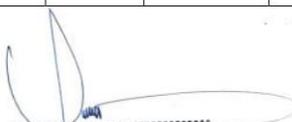
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal capacitado	27	4	4	4	
Conocimientos técnicos	28	4	4	4	
Trabajo en equipo	29	4	4	4	
Empatía y Compañerismo	30,31	4	4	4	

- Séptima dimensión: Negociación y Soluciones
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la gestión administrativa en la negociación y solución de un municipio de Chincheros Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Propuestas	32	4	4	4	
Manejo de estrategias	33	4	4	4	
Compromiso y Veracidad	34	4	4	4	
Acuerdo y cumplimiento	35	4	4	4	

- Octava dimensión: Capacidad de Gestión
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la gestión administrativa en la Capacidad de Gestión de un municipio de Chincheros Apurímac.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de Conocimientos	36	4	4	4	
uso de las tics	37	4	4	4	
Diseño estratégico	38	4	4	4	
Acciones preventivas y correctivas	39,40	4	4	4	



David Rosell Rimasca Huaranca
LIC. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
CORLAD: 06522

DNI: 42892646
Firma del evaluador


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RIMASCA HUARANCCA, DAVID ROSELL DNI 42892646	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 27/01/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC <i>PERU</i>
RIMASCA HUARANCCA, DAVID ROSELL DNI 42892646	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 10/12/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC <i>PERU</i>
RIMASCA HUARANCCA, DAVID ROSELL DNI 42892646	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

ANEXO 6

Anexo 6. PRUEBA PILOTO DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE G.A

EMC.	GESTION ADMINISTRATIVA																				SUMA	
	ORGANIZACIÓN					PLANIFICACION					CONTROL					DIRECCION						
E1	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	77
E2	5	3	5	5	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	73
E3	4	3	5	4	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	80
E4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	68
E5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	92
E6	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	81
E7	4	4	4	4	4	4	0	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	79
E8	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	80
E9	5	5	5	4	4	5	4	5	5	0	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	87
E10	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	2	2	5	4	3	3	67
E11	4	3	3	4	3	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	71
E12	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	97
E13	4	3	4	4	2	2	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	63
E14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E15	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	91
E16	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	63
E17	3	3	3	2	0	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	62
E18	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	85
E19	4	2	4	5	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	63
E20	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	77
E21	3	3	5	5	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	74
E22	3	3	5	5	3	1	5	5	5	4	1	2	2	2	0	0	0	1	2	3	3	52
E23	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	3	3	57
E24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E25	3	3	4	4	3	2	4	5	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	58
VARIANZA	0.502	0.570	0.554	0.774	1.130	1.046	1.280	0.470	0.934	0.966	0.890	0.742	0.970	0.710	1.290	1.370	0.366	0.800	0.698	0.560		
SUMATORIA DE VARIANZAS	17.222																					
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	131.8816																					

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

α :	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0.906
k :	Número de ítems del instrumento	25
$\sum Y_i^2$:	Sumatoria de las variables de los ítems	17.222
S_y^2 :	Varianza total del instrumento	131.882

Anexo 6. PRUEBA PILOTO DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE COMPETITIVIDAD

ENC.	COMPETITIVIDAD																				SUMA
	CALIDAD					HABILIDADES PROFESIONALES					NEGOCIACION Y SOLUCIONES					CAPACIDAD DE GESTION					
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
E1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	73
E2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	77
E3	3	2	2	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	81
E4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	68
E5	3	4	5	5	4	2	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	82
E6	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
E7	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
E8	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	63
E9	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	91
E10	3	2	5	5	5	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	68
E11	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	69
E12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
E13	3	2	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	53
E14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	67
E15	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	94
E16	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	2	63	
E17	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	65
E18	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	84
E19	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	67
E20	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	72
E21	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	88
E22	3	3	5	4	4	4	4	5	2	4	5	3	3	3	3	3	5	4	1	71	
E23	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	71
E24	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
E25	2	2	5	5	5	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	58
VARIANZA	0.566	0.638	0.640	0.614	0.502	0.726	0.698	0.720	0.762	0.870	0.746	0.806	0.570	0.582	0.406	###	0.822	0.662	1.280	1.210	
SUMATORIA DE VARIANZAS	14.512																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS	129.84																				

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

α :	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0.925
k:	Número de ítems del instrumento	25
$\sum X_i^2$	Sumatoria de las variables de los ítems	14.512
S_y^2	Varianza total del instrumento	129.840

ANEXO 7

Anexo 7 BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GESTION ADMINISTRATIVA																									
ORGANIZACIÓN								PLANIFICACION					CONTROL					DIRECCION							
	1	2	3	4	5	6	Suma	7	8	9	10	11	Suma	12	13	14	15	16	Suma	17	18	19	20	Suma	Total
E1	2	2	1	2	3	1	11	1	2	1	2	2	8	3	2	1	2	1	9	1	2	1	1	5	33
E2	4	4	3	3	4	2	20	2	1	3	3	1	10	2	4	5	5	1	17	4	5	2	3	14	61
E3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	13	63
E4	2	3	3	5	5	4	22	3	5	5	1	5	19	2	1	2	5	2	12	5	3	4	3	15	68
E5	3	1	3	2	5	2	16	4	4	2	3	3	16	2	2	2	5	3	14	2	2	3	3	10	56
E6	2	3	3	3	3	3	17	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	11	59
E7	3	1	5	3	3	1	16	3	3	3	2	3	14	3	3	2	2	1	11	1	2	2	1	6	47
E8	3	3	4	3	4	2	19	4	4	3	2	3	16	3	3	3	3	3	15	2	4	2	3	11	61
E9	2	3	1	2	3	1	12	4	5	5	1	4	19	5	5	5	5	5	25	5	5	3	1	14	70
E10	2	1	3	2	1	4	13	1	1	1	2	3	8	1	1	1	2	2	7	2	1	2	1	6	34
E11	5	3	5	5	5	2	25	2	2	3	5	1	13	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	82
E12	3	2	3	4	3	2	17	4	4	4	3	3	18	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	13	62
E13	2	3	3	3	3	2	16	3	3	2	2	3	13	2	2	3	3	3	13	2	1	3	3	9	51
E14	4	3	4	4	4	4	23	4	4	5	3	4	20	4	4	4	4	3	19	3	4	1	1	9	71
E15	2	1	2	1	1	1	8	1	1	2	2	1	7	1	2	2	2	1	8	2	2	1	1	6	29
E16	2	1	1	1	2	2	9	2	2	4	1	1	10	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	4	30
E17	1	2	3	4	4	3	17	2	2	3	3	4	14	3	4	3	2	4	16	4	2	4	4	14	61
E18	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	2	2	8	1	2	1	2	2	8	1	2	2	1	6	28
E19	3	4	3	4	4	3	21	3	3	3	2	4	15	4	4	4	4	3	19	5	5	1	5	16	71
E20	1	2	1	1	1	2	8	1	1	1	2	2	7	1	1	3	2	1	8	1	1	1	1	4	27
E21	1	1	5	5	5	3	20	2	5	5	2	4	18	3	3	5	4	4	19	4	4	4	2	14	71
E22	2	2	3	3	2	2	14	1	2	2	2	3	10	3	2	2	3	4	14	1	3	2	1	7	45
E23	1	3	4	4	5	3	20	3	4	4	4	5	20	1	4	5	5	4	19	5	5	3	5	18	77
E24	2	1	1	1	1	3	9	1	1	3	2	1	8	1	2	2	1	1	7	1	1	1	1	4	28
E25	2	1	4	1	1	3	12	1	5	2	2	3	13	2	4	1	4	1	12	1	2	5	2	10	47
E26	2	1	3	1	3	2	12	2	5	4	4	3	18	5	4	5	4	2	20	3	5	1	4	13	63
E27	2	3	4	3	4	3	19	4	2	4	3	3	16	2	3	3	4	4	16	3	2	2	3	10	61
E28	3	4	5	5	5	3	25	4	5	4	5	5	23	4	5	5	4	4	22	5	5	5	2	17	87
E29	2	3	5	5	5	4	24	5	5	2	1	4	17	5	3	5	4	2	19	5	5	4	5	19	79
E30	3	2	2	4	5	3	19	5	5	5	1	5	21	3	5	5	5	4	22	5	5	3	4	17	79
E31	4	3	5	4	5	4	25	4	4	4	1	4	17	1	4	5	3	1	14	5	5	3	3	16	72
E32	4	4	5	4	5	2	24	4	4	3	5	4	20	5	2	5	5	4	21	5	5	3	4	17	82
E33	3	4	5	3	5	2	22	4	5	5	2	4	20	4	1	5	4	3	17	4	3	4	4	15	74
E34	2	3	3	3	5	3	19	4	5	5	5	3	22	3	5	5	2	4	19	4	4	3	4	15	75
E35	2	3	2	3	3	4	17	3	2	1	4	4	14	3	2	4	1	3	13	4	4	4	3	15	59
E36	2	2	1	3	2	1	11	1	1	3	2	1	8	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	7	35

E37	4	4	4	3	5	5	25	2	2	3	2	1	10	4	2	4	2	1	13	5	4	2	3	14	62
E38	4	3	4	3	5	5	24	2	5	4	4	4	19	4	4	5	2	4	19	4	4	3	4	15	77
E39	3	4	4	5	4	4	24	3	4	5	2	4	18	5	4	4	5	4	22	4	4	3	4	15	79
E40	4	4	3	4	4	5	24	4	4	4	5	5	22	4	3	5	5	3	20	4	4	3	4	15	81
E41	1	3	2	1	1	1	9	2	1	1	3	1	8	1	2	3	2	1	9	2	2	1	1	6	32
E42	2	4	4	4	5	5	24	1	4	4	4	4	17	2	5	4	5	3	19	4	4	4	3	15	75
E43	1	4	4	4	4	5	22	2	5	4	4	4	19	4	5	5	1	3	18	4	4	4	3	15	74
E44	2	3	4	5	5	4	23	3	5	4	5	5	22	4	4	4	5	3	20	5	4	4	3	16	81
E45	2	3	3	4	5	4	21	4	5	2	5	5	21	2	1	5	4	3	15	4	1	3	3	11	68
E46	1	3	5	5	5	5	24	3	4	4	3	5	19	3	5	5	4	3	20	5	4	3	5	17	80
E47	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	23
E48	1	3	4	4	4	3	19	5	5	3	3	5	21	5	5	4	3	3	20	5	4	1	4	14	74
E49	2	3	4	5	4	4	22	4	4	4	2	5	19	2	2	4	4	4	16	5	4	4	4	17	74
E50	3	3	2	2	3	2	15	1	1	2	1	2	7	1	2	1	1	1	6	1	1	2	1	5	33
E51	3	3	4	2	3	3	18	2	2	5	1	3	13	2	3	5	2	4	16	2	4	1	4	11	58
E52	4	5	4	4	4	4	25	5	5	2	5	4	21	1	5	4	4	5	19	5	4	4	4	17	82
E53	3	3	4	4	5	3	22	4	4	1	2	5	16	1	3	4	1	4	13	1	4	1	1	7	58
E54	4	5	3	5	4	3	24	5	5	5	2	5	22	5	3	4	5	4	21	4	5	5	4	18	85
E55	2	2	3	2	2	1	12	2	2	1	3	2	10	2	1	2	1	1	7	1	1	1	2	5	34
E56	4	3	3	4	4	4	22	4	5	1	4	5	19	4	5	4	3	4	20	4	5	3	5	17	78
E57	2	3	2	1	2	1	11	1	1	1	1	1	5	3	3	1	1	4	12	1	1	2	1	5	33
E58	4	4	3	5	4	4	24	5	5	3	5	4	22	2	4	1	3	1	11	4	5	5	5	19	76
E59	5	3	5	4	5	4	26	5	5	3	4	5	22	4	1	5	1	4	15	5	5	4	4	18	81
E60	3	3	3	4	3	4	20	3	3	1	3	3	13	4	4	2	4	4	18	4	3	4	1	12	63
E61	4	4	4	2	2	3	19	4	3	4	2	5	18	1	3	2	3	2	11	4	1	4	5	14	62
E62	2	3	5	2	3	3	18	2	4	4	3	4	17	2	4	4	2	3	15	2	2	3	5	12	62
E63	4	3	3	5	2	4	21	4	3	2	5	4	18	3	4	5	3	5	20	3	3	4	2	12	71
E64	2	1	3	3	2	1	12	4	4	5	3	4	20	5	2	5	3	2	17	1	4	2	5	12	61
E65	1	4	4	4	4	2	19	4	2	4	2	3	15	4	4	3	4	5	20	5	4	5	4	18	72
E66	1	1	3	4	5	4	18	3	4	2	3	4	16	5	3	3	2	4	17	3	5	3	3	14	65
E67	4	3	1	3	3	4	18	2	3	1	2	2	10	4	4	5	4	4	21	3	5	1	2	11	60
E68	1	3	3	5	5	4	21	2	3	2	5	4	16	3	3	2	2	3	13	3	3	3	2	11	61
E69	3	4	5	2	4	2	20	5	4	1	1	3	14	3	4	3	3	4	17	2	3	3	2	10	61
E70	3	1	2	5	3	3	17	4	4	5	5	3	21	3	4	3	3	5	18	4	3	3	4	14	70
E71	1	2	3	3	5	5	19	4	4	5	5	5	23	4	1	4	4	2	15	3	4	1	1	9	66
E72	2	3	4	5	5	3	22	4	5	2	4	4	19	1	4	5	4	3	17	2	4	3	3	12	70
E73	1	1	3	1	3	1	10	3	1	1	2	1	8	2	1	5	1	1	10	1	1	1	1	4	32
E74	3	2	3	2	5	2	17	4	2	5	4	5	20	4	5	4	4	5	22	5	5	3	5	18	77
E75	1	1	2	3	2	2	11	1	3	1	4	2	11	1	2	2	1	1	7	1	2	2	1	6	35
E76	3	4	3	5	2	4	21	4	2	1	5	3	15	2	4	3	2	5	16	5	3	3	2	13	65

E77	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	1	1	5	36
E78	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	20
E79	2	1	1	2	1	2	9	1	1	2	2	2	8	2	1	2	1	1	7	1	1	2	2	6	30
E80	1	3	1	5	3	2	15	4	5	4	3	4	20	2	4	5	1	2	14	5	4	3	4	16	65
E81	1	3	2	3	2	3	14	4	3	1	2	3	13	2	4	2	3	4	15	4	2	4	2	12	54
E82	3	4	4	2	5	5	23	3	3	4	2	4	16	4	4	2	1	2	13	2	4	2	1	9	61
E83	1	2	3	4	4	5	19	5	4	3	4	5	21	3	3	4	1	3	14	5	4	3	4	16	70
E84	3	2	1	1	1	1	9	2	2	2	1	1	8	1	2	1	4	2	10	2	2	3	1	8	35
E85	3	4	5	5	3	1	21	5	4	3	2	5	19	3	3	4	3	4	17	4	3	3	2	12	69
E86	4	3	3	4	2	4	20	5	5	3	2	4	19	4	2	4	4	1	15	4	4	4	2	14	68
E87	4	3	1	2	4	3	17	3	1	3	1	2	10	5	4	4	1	2	16	5	4	3	2	14	57
E88	2	2	2	2	4	1	13	5	2	5	4	3	19	3	2	1	1	2	9	4	4	3	2	13	54
E89	3	4	4	1	3	4	19	4	5	2	3	2	16	3	3	5	2	3	16	4	5	1	1	11	62
E90	3	3	5	4	3	5	23	3	4	5	3	3	18	4	5	5	4	3	21	4	4	5	4	17	79
E91	4	3	3	4	5	4	23	4	5	3	2	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	14	74
E92	2	1	2	1	1	2	9	2	2	3	2	2	11	2	1	3	1	2	9	1	1	2	1	5	34
E93	1	3	1	4	2	3	14	1	1	4	2	1	9	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	33
E94	4	3	3	5	3	2	20	3	2	2	2	2	11	4	3	3	3	5	18	4	3	4	3	14	63
E95	4	3	3	2	3	1	16	2	3	3	3	2	13	4	4	2	3	3	16	3	3	4	3	13	58
E96	2	2	3	3	2	3	15	4	3	3	2	3	15	4	4	3	3	2	16	3	4	3	3	13	59
E97	3	3	3	3	2	4	18	3	2	3	2	2	12	4	4	2	3	3	16	4	5	3	3	15	61
E98	3	2	3	3	2	2	15	3	3	3	4	3	16	5	4	2	2	3	16	4	3	3	3	13	60
E99	2	3	3	3	3	2	16	4	2	3	3	3	15	4	3	2	4	4	17	4	4	4	2	14	62
E100	3	2	3	3	3	2	16	4	3	3	3	3	16	5	3	2	4	3	17	5	4	3	2	14	63
E101	3	3	5	5	3	3	22	3	3	3	5	4	18	5	3	2	3	4	17	5	5	3	3	16	73
E102	2	2	1	1	2	2	10	2	2	3	2	2	11	2	1	1	2	1	7	1	2	1	1	5	33
E103	2	2	2	2	2	3	13	3	2	3	3	3	14	4	2	3	4	4	17	4	3	3	2	12	56
E104	2	3	4	2	2	3	16	2	2	2	3	3	12	4	2	3	5	3	17	4	3	2	3	12	57
E105	2	2	1	2	3	2	12	3	3	2	3	3	14	4	3	2	5	2	16	4	4	3	3	14	56
E106	2	2	3	3	3	3	16	3	2	3	4	3	15	1	3	3	4	3	14	3	3	3	3	12	57
E107	2	3	3	4	3	3	18	2	4	2	3	2	13	3	2	3	4	5	17	4	4	3	1	12	60
E108	3	3	3	4	3	3	19	2	3	2	5	3	15	2	2	2	4	3	13	4	5	3	3	15	62
E109	1	1	1	1	1	1	6	1	2	1	1	2	7	1	3	1	1	1	7	1	1	1	1	4	24
E110	3	3	5	4	4	3	22	3	4	3	3	3	16	2	3	1	2	3	11	4	4	3	3	14	63
E111	1	2	2	2	2	1	10	1	2	1	4	1	9	2	2	1	2	1	8	1	1	2	3	7	34

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD

COMPETITIVIDAD																									
CALIDAD							HABILIDADES PROFESIONALES					NEGOCIACION Y SOLUCIONES					Capacidad de Gestion								
	1	2	3	4	5	6	Suma	7	8	9	10	11	Suma	12	13	14	15	Suma	16	17	18	19	20	Suma	Total
E1	2	3	2	2	1	1	11	2	2	2	2	1	9	1	2	2	2	7	2	1	2	2	1	8	35
E2	3	3	5	5	5	2	23	3	3	2	3	2	13	3	5	4	4	16	3	5	2	3	2	15	67
E3	1	1	5	5	3	2	17	3	3	4	3	3	16	2	1	2	2	7	2	1	3	2	1	9	49
E4	2	1	4	5	2	2	16	4	2	3	2	4	15	5	5	4	5	19	3	5	3	3	5	19	69
E5	3	2	4	5	3	3	20	3	2	4	1	5	15	2	1	2	2	7	4	3	4	4	2	17	59
E6	4	3	4	5	1	3	20	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	2	3	15	60
E7	2	2	1	2	2	3	12	2	2	2	3	4	13	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	5	35
E8	1	2	2	2	1	2	10	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	8	3	2	1	1	1	8	35
E9	5	2	3	5	4	2	21	2	5	4	3	1	15	5	4	5	5	19	4	2	3	4	5	18	73
E10	3	3	5	5	2	3	21	3	4	3	3	1	14	3	3	4	4	14	3	4	4	2	2	15	64
E11	4	2	5	5	3	3	22	2	4	2	2	1	11	2	4	5	4	15	3	2	2	4	5	16	64
E12	1	2	1	1	1	2	8	2	1	1	3	1	8	2	2	1	3	8	2	3	1	2	1	9	33
E13	1	3	1	2	3	1	11	3	2	1	3	1	10	1	1	3	2	7	1	3	1	2	1	8	36
E14	3	4	5	5	2	1	20	3	3	2	3	5	16	3	4	4	4	15	3	4	4	2	3	16	67
E15	2	2	5	5	1	2	17	4	5	4	4	5	22	1	5	4	5	15	3	3	4	2	4	16	70
E16	3	2	5	5	2	3	20	3	3	3	3	4	16	1	1	2	2	6	2	3	3	2	1	11	53
E17	2	4	5	5	1	3	20	3	3	4	3	3	16	1	2	4	4	11	4	3	4	2	3	16	63
E18	3	2	5	5	2	4	21	3	5	3	2	2	15	2	5	4	5	16	2	4	3	1	2	12	64
E19	1	3	5	5	4	3	21	4	4	4	2	1	15	3	4	4	3	14	4	4	4	3	3	18	68
E20	3	3	5	5	2	3	21	3	3	3	1	1	11	2	3	1	2	8	2	3	3	3	3	14	54
E21	3	4	5	5	2	3	22	3	3	2	2	2	12	4	4	5	1	14	5	4	5	2	4	20	68
E22	1	2	5	5	2	3	18	4	2	3	3	3	15	3	1	5	4	13	2	3	3	1	5	14	60
E23	4	4	5	5	5	3	26	5	2	2	4	4	17	2	5	5	5	17	5	4	4	4	2	19	79
E24	2	2	2	2	1	3	12	2	2	4	2	4	14	2	2	2	2	8	2	4	3	5	5	19	53
E25	4	1	5	5	3	3	21	1	3	3	1	2	10	2	5	5	4	16	1	4	4	4	2	15	62
E26	2	2	5	2	3	3	17	5	4	2	4	5	20	4	2	5	2	13	2	3	4	3	4	16	66
E27	4	2	1	1	2	3	13	2	5	5	3	5	20	2	1	5	5	13	3	3	3	4	2	15	61
E28	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	8	1	2	1	1	1	6	35
E29	2	4	4	5	2	3	20	4	3	2	1	1	11	4	5	5	4	18	3	3	5	3	4	18	67
E30	2	2	2	2	1	3	12	3	2	3	1	2	11	2	3	4	2	11	4	3	5	1	3	16	50
E31	2	2	2	2	2	1	11	1	1	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	2	3	1	1	8	33
E32	4	1	2	1	4	3	15	3	4	5	3	5	20	1	4	5	4	14	2	3	2	4	3	14	63
E33	2	4	4	5	3	3	21	4	3	1	2	1	11	5	4	5	4	18	2	3	1	2	2	10	60
E34	2	2	2	3	1	1	11	2	1	3	3	3	12	1	2	2	2	7	1	2	1	1	1	6	36
E35	2	3	3	2	3	2	15	2	2	2	2	1	9	1	1	2	1	5	1	1	2	2	1	7	36
E36	2	2	2	4	1	3	14	5	3	5	3	5	21	4	2	5	5	16	3	4	2	2	2	13	64

E37	1	4	4	5	3	3	20	1	2	2	2	1	8	5	2	5	4	16	3	4	5	4	4	20	64
E38	3	2	1	1	3	3	13	3	3	2	1	3	12	4	3	4	5	16	3	4	3	2	2	14	55
E39	3	1	2	5	2	3	16	4	2	3	2	3	14	4	2	4	4	14	4	4	4	3	4	19	63
E40	2	1	1	1	2	1	8	1	2	1	1	1	6	3	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	29
E41	4	4	5	5	3	3	24	4	4	2	2	3	15	5	2	5	2	14	4	4	5	5	3	21	74
E42	4	1	2	3	3	3	16	1	3	2	2	3	11	4	3	5	2	14	2	4	5	2	3	16	57
E43	2	4	5	3	2	3	19	4	3	3	3	3	16	2	2	2	1	7	1	4	3	4	2	14	56
E44	2	2	5	5	3	3	20	3	3	3	3	5	17	4	5	5	5	19	4	4	2	2	1	13	69
E45	2	4	2	3	3	3	17	4	5	2	2	4	17	3	4	5	5	17	2	5	4	4	2	17	68
E46	2	2	1	1	2	3	11	1	2	2	1	1	7	1	1	3	1	6	2	1	2	2	1	8	32
E47	1	1	3	2	2	3	12	1	2	2	3	4	12	2	3	5	5	15	4	5	4	3	2	18	57
E48	2	2	3	1	1	1	10	1	3	1	3	2	10	1	2	2	2	7	2	2	1	3	1	9	36
E49	3	1	4	3	3	4	18	3	5	1	3	4	16	4	3	4	5	16	3	5	2	1	2	13	63
E50	3	1	5	5	4	4	22	4	4	3	1	4	16	2	2	1	2	7	4	4	4	3	2	17	62
E51	2	1	1	2	2	1	9	1	2	2	2	2	9	2	1	2	1	6	1	2	3	2	2	10	34
E52	4	4	3	5	4	3	23	2	5	1	4	5	17	3	1	5	3	12	3	3	2	3	4	15	67
E53	2	3	1	2	2	3	13	2	4	5	3	5	19	5	3	5	5	18	2	2	3	2	2	11	61
E54	3	1	2	2	1	3	12	4	4	4	4	5	21	2	3	5	4	14	1	3	4	2	3	13	60
E55	3	1	5	5	5	3	22	5	3	3	3	5	19	5	5	5	2	17	1	2	2	4	3	12	70
E56	3	2	5	5	5	3	23	2	3	3	2	5	15	2	2	2	1	7	5	3	4	2	2	16	61
E57	2	3	5	5	3	3	21	3	3	4	3	5	18	2	3	5	3	13	5	4	3	2	3	17	69
E58	4	4	5	2	5	3	23	3	5	3	4	5	20	2	1	2	2	7	2	4	5	3	2	16	66
E59	2	1	2	1	3	3	12	5	3	5	2	5	20	3	2	5	3	13	3	3	3	4	1	14	59
E60	1	2	2	2	2	1	10	2	2	1	3	1	9	2	2	2	2	8	1	3	1	2	1	8	35
E61	1	2	5	5	1	3	17	4	2	4	1	4	15	1	3	4	2	10	3	4	3	5	2	17	59
E62	3	4	5	4	4	2	22	4	3	2	4	4	17	2	3	2	1	8	1	4	4	2	3	14	61
E63	2	1	2	2	1	2	10	1	1	1	1	3	7	1	1	1	2	5	1	1	3	5	1	11	33
E64	1	4	2	2	2	2	13	3	2	3	2	4	14	2	2	2	2	8	2	3	5	2	4	16	51
E65	1	1	1	1	1	2	7	2	2	2	1	1	8	1	1	1	3	6	1	1	1	1	3	7	28
E66	2	3	2	2	5	3	17	3	4	2	4	3	16	2	2	4	4	12	4	4	3	3	4	18	63
E67	1	3	2	1	3	3	13	3	3	3	2	3	14	4	4	4	2	14	2	3	4	4	5	18	59
E68	1	1	1	1	2	2	8	1	2	1	4	1	9	1	2	1	2	6	1	1	1	1	1	5	28
E69	4	2	4	4	5	2	21	3	2	2	1	3	11	4	4	3	3	14	5	3	4	4	3	19	65
E70	1	2	4	4	3	3	17	3	3	4	2	3	15	1	3	4	4	12	5	2	2	3	1	13	57
E71	1	3	4	4	2	3	17	3	4	5	2	4	18	5	4	5	5	19	4	4	5	4	4	21	75
E72	2	2	1	2	1	2	10	2	1	1	3	2	9	2	1	2	1	6	1	2	1	2	2	8	33
E73	1	3	4	5	3	3	19	3	4	2	3	4	16	4	4	2	1	11	4	2	2	4	3	15	61
E74	3	4	3	5	3	2	20	4	3	3	4	4	18	3	2	4	3	12	4	5	3	3	3	18	68
E75	4	2	4	3	4	3	20	3	3	3	2	4	15	4	5	3	2	14	4	4	1	4	3	16	65

E76	1	2	2	1	1	3	10	4	2	3	1	4	14	2	4	4	3	13	3	4	5	3	2	17	54
E77	2	3	5	5	4	3	22	3	3	2	2	4	14	2	1	2	1	6	4	3	2	2	3	14	56
E78	4	4	3	1	5	3	20	4	2	3	3	4	16	3	3	1	1	8	4	3	3	4	2	16	60
E79	1	2	2	1	2	2	10	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	7	2	2	1	2	2	9	35
E80	3	3	2	3	3	3	17	3	4	2	2	3	14	3	5	4	3	15	4	1	3	1	4	13	59
E81	1	1	1	3	2	1	9	2	1	3	1	3	10	2	2	1	2	7	1	3	1	3	1	9	35
E82	3	3	5	5	4	3	23	2	1	4	3	3	13	2	3	4	5	14	3	3	5	2	2	15	65
E83	1	2	2	2	2	3	12	3	3	2	3	3	14	2	3	3	5	13	3	3	3	3	4	16	55
E84	2	1	1	1	2	3	10	3	4	2	2	3	14	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	5	34
E85	4	3	1	1	1	3	13	4	4	3	4	3	18	2	4	4	1	11	3	4	4	2	4	17	59
E86	2	2	2	3	4	2	15	3	3	5	3	4	18	3	5	3	4	15	3	2	3	3	3	14	62
E87	1	3	2	2	1	3	12	3	3	3	3	1	13	3	3	4	1	11	4	2	3	4	5	18	54
E88	1	3	3	1	3	1	12	4	3	3	2	3	15	4	4	4	3	15	2	4	2	4	4	16	58
E89	4	3	5	5	2	2	21	3	4	2	1	3	13	4	4	3	2	13	2	4	3	4	2	15	62
E90	4	2	3	2	3	3	17	3	3	3	3	4	16	4	4	5	3	16	2	4	2	5	3	16	65
E91	2	1	2	1	1	2	9	2	2	1	1	1	7	1	2	2	1	6	1	1	1	1	1	5	27
E92	2	3	2	1	2	3	13	2	2	2	2	4	12	4	3	2	3	12	3	5	4	5	5	22	59
E93	3	4	5	5	4	3	24	4	4	4	3	4	19	3	1	2	3	9	4	5	3	5	4	21	73
E94	1	1	2	2	2	2	10	1	2	1	2	3	9	1	1	2	2	6	1	2	1	1	4	9	34
E95	3	3	5	5	3	3	22	4	4	4	1	2	15	3	2	2	1	8	4	3	4	5	4	20	65
E96	3	1	2	1	2	3	12	3	3	1	1	3	11	3	3	4	3	13	4	3	1	3	4	15	51
E97	4	2	5	4	3	4	22	3	4	4	5	4	20	4	3	3	2	12	4	4	4	5	3	20	74
E98	3	2	2	4	2	3	16	2	3	2	2	1	10	3	2	1	1	7	4	3	1	4	3	15	48
E99	2	2	1	2	1	3	11	3	3	4	3	3	16	2	2	2	1	7	4	4	4	4	4	20	54
E100	3	1	2	2	3	2	13	4	2	3	5	3	17	2	4	5	4	15	4	5	1	1	3	14	59
E101	1	2	1	2	2	1	9	1	1	2	1	1	6	3	1	2	1	7	4	1	1	1	1	8	30
E102	3	2	4	2	4	1	16	4	2	3	3	2	14	1	4	2	2	9	4	5	3	4	3	19	58
E103	1	3	2	2	1	1	10	2	4	4	2	3	15	5	4	4	3	16	4	5	2	3	4	18	59
E104	4	2	3	1	3	3	16	4	3	3	4	2	16	3	2	2	1	8	4	3	4	4	5	20	60
E105	1	1	1	3	2	1	8	3	2	2	2	2	11	2	1	2	2	7	2	1	2	1	1	7	33
E106	2	3	2	2	1	3	13	4	5	3	1	1	14	2	1	4	1	8	4	5	3	2	4	18	53
E107	4	4	3	3	3	4	21	3	2	3	3	2	13	4	5	3	4	16	4	3	2	3	4	16	66
E108	2	1	2	2	2	1	10	3	5	3	4	1	16	2	3	3	4	12	5	5	1	2	5	18	56
E109	4	1	1	2	2	1	11	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	6	1	1	2	1	1	6	30
E110	4	4	2	3	1	3	17	4	2	3	2	3	14	3	2	3	3	11	5	4	2	3	4	18	60
E111	2	1	1	1	1	1	7	3	1	1	1	1	7	2	1	3	1	7	2	1	3	2	1	9	30

Estadísticos

		Gestión administrativa	Competitividad	Calidad	Habilidades profesionales	Negociación y soluciones	Capacidad de Gestión
N	Válido	111	111	111	111	111	111
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Mínimo		20	27	7	6	5	5
Máximo		87	79	26	22	19	22
Percentiles	30	56,60	53,00	12,00	11,00	8,00	12,60
	70	70,00	63,00	20,00	16,00	14,00	17,00

	Gestión administrativa	Competitividad	Calidad	Habilidades profesionales	Negociación y soluciones	Capacidad de Gestión
Malo	20 a 56	27 a 52	7 a 11	6 a 10	5 a 7	5 a 12
Regular	57 a 69	53 a 62	12 a 19	11 a 15	8 a 13	13 a 16
Bueno	70 a 87	63 a 79	20 a 26	16 a 22	14 a 19	17 a 22

Estadísticos

		Organización	Planificación	Control	Dirección
N	Válido	111	111	111	111
	Perdidos	0	0	0	0
Mínimo		6	5	5	4
Máximo		26	23	25	19
Percentiles	30	15,00	13,00	13,00	10,00
	70	21,00	18,00	17,00	14,40

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,215	111	,000	,802	111	,000
Competitividad	,220	111	,000	,802	111	,000
Calidad	,224	111	,000	,804	111	,000
Habilidades profesionales	,219	111	,000	,805	111	,000
Negociación y soluciones	,236	111	,000	,795	111	,000
Capacidad de Gestión	,210	111	,000	,804	111	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla. 1. Grado de relación según coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

ANEXO 8

ANEXO 8 RESULTADO DE LAS TABLAS CRUZADAS

*Tabla cruzada Gestión administrativa *Competitividad*

			Competitividad			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Gestión administrativa	Malo	Recuento	32	1	0	33
		% del total	28,8%	0,9%	0,0%	29,7%
	Regular	Recuento	0	41	1	42
		% del total	0,0%	36,9%	0,9%	37,8%
	Bueno	Recuento	0	0	36	36
		% del total	0,0%	0,0%	32,4%	32,4%
Total		Recuento	32	42	37	111
		% del total	28,8%	37,8%	33,3%	100,0%

*Tabla cruzada Gestión administrativa *Calidad*

			Calidad			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Gestión administrativa	Malo	Recuento	28	5	0	33
		% del total	25,2%	4,5%	0,0%	29,7%
	Regular	Recuento	0	40	2	42
		% del total	0,0%	36,0%	1,8%	37,8%
	Bueno	Recuento	0	0	36	36
		% del total	0,0%	0,0%	32,4%	32,4%
Total		Recuento	28	45	38	111
		% del total	25,2%	40,5%	34,2%	100,0%

*Tabla cruzada Gestión administrativa *Habilidades profesionales*

			Habilidades profesionales			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Gestión administrativa	Malo	Recuento	26	7	0	33
		% del total	23,4%	6,3%	0,0%	29,7%
	Regular	Recuento	0	41	1	42
		% del total	0,0%	36,9%	0,9%	37,8%
	Bueno	Recuento	0	0	36	36
		% del total	0,0%	0,0%	32,4%	32,4%

Total	Recuento	26	48	37	111
	% del total	23,4%	43,2%	33,3%	100,0%

*Tabla cruzada Gestión administrativa *Negociación y soluciones*

		Negociación y soluciones				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Gestión administrativa	Malo	Recuento	32	1	0	33
		% del total	28,8%	0,9%	0,0%	29,7%
	Regular	Recuento	0	38	4	42
		% del total	0,0%	34,2%	3,6%	37,8%
	Bueno	Recuento	0	0	36	36
		% del total	0,0%	0,0%	32,4%	32,4%
Total	Recuento	32	39	40	111	
	% del total	28,8%	35,1%	36,0%	100,0%	

*Tabla cruzada Gestión administrativa *Capacidad de Gestión*

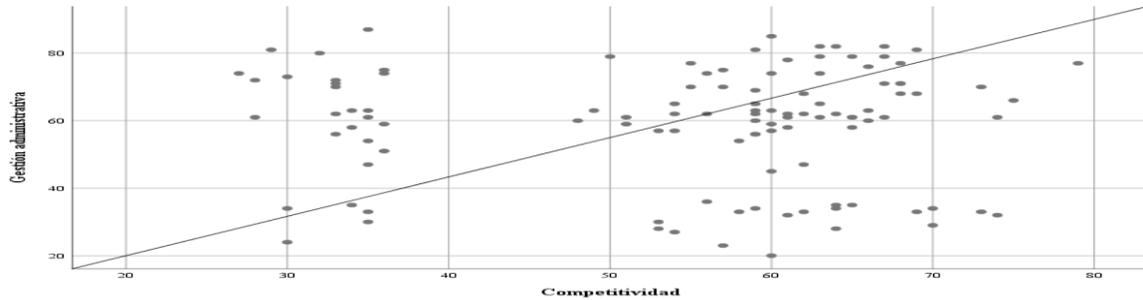
		Capacidad de Gestión				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Gestión administrativa	Malo	Recuento	33	0	0	33
		% del total	29,7%	0,0%	0,0%	29,7%
	Regular	Recuento	0	42	0	42
		% del total	0,0%	37,8%	0,0%	37,8%
	Bueno	Recuento	0	1	35	36
		% del total	0,0%	0,9%	31,5%	32,4%
Total	Recuento	33	43	35	111	
	% del total	29,7%	38,7%	31,5%	100,0%	

ANEXO 9

ANEXO 9 FIGURAS DE DISPERSIÓN

Figura 5

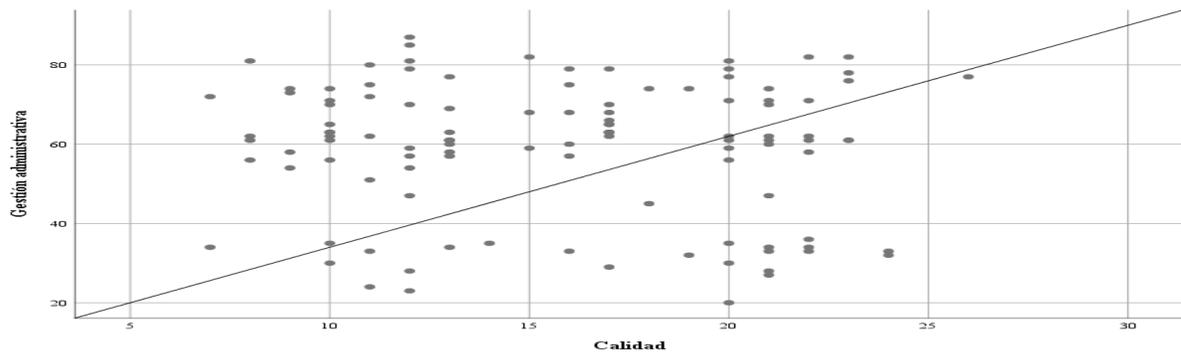
Diagrama de dispersión de Gestión Administrativa y competitividad



Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

Figura 6

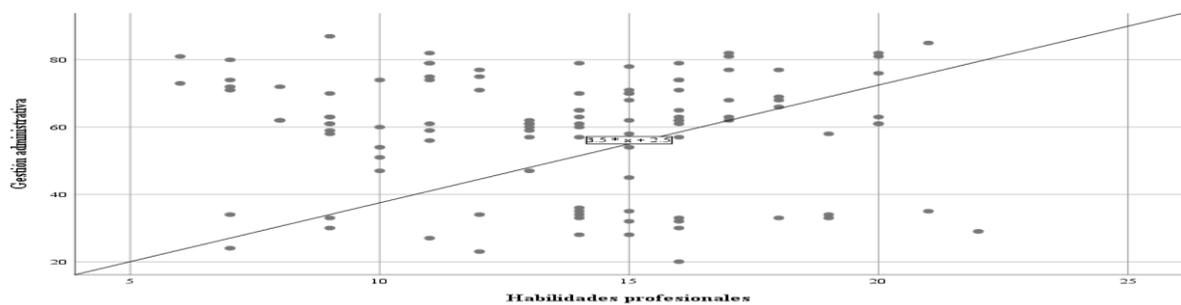
Diagrama de dispersión de Gestión Administrativa y calidad



Nota: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

Figura 7

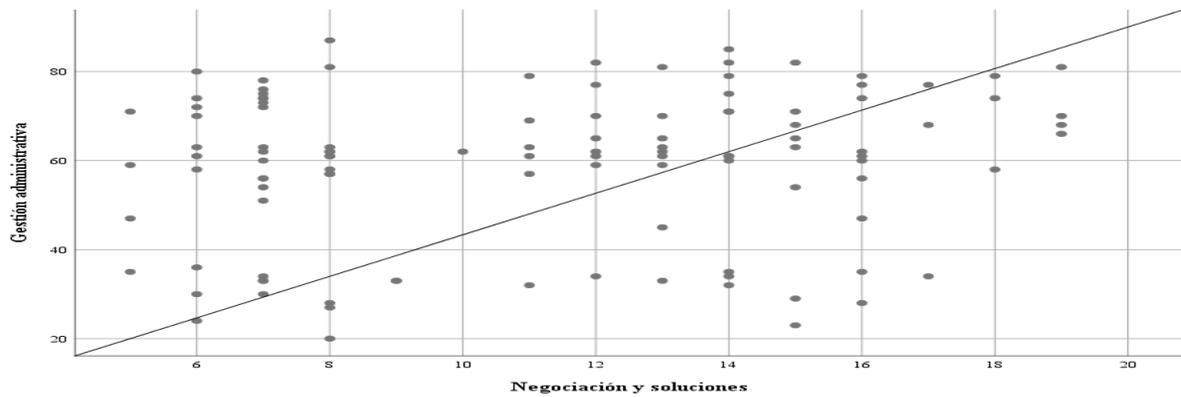
Diagrama de dispersión de Gestión Administrativa y Habilidades profesionales



Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

Figura 8

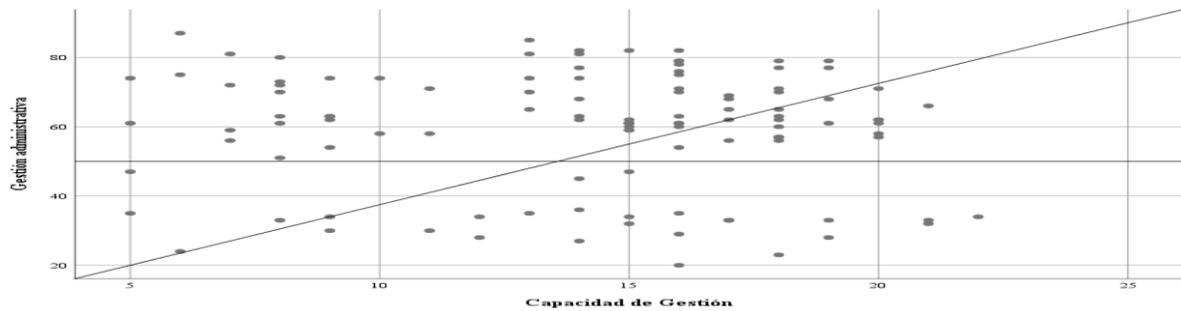
Diagrama de dispersión de Gestión Administrativa y Negociación y soluciones



Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22

Figura 9

Diagrama de dispersión de Gestión administrativa y Capacidad de Gestión



Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS v.22