



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El
Agustino, 2019

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

AUTORA:

Br. Cecilia Quispe Obregón (ORCID: 0000-0001-6344-3421)

ASESORA:

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Edison Jesús Chávez Quispe,
mi hijo quien es el amor más
grande que tengo en esta vida por
el cual decidí cambiar el rumbo
de mi vida, a mi madre que con
sus oraciones hace que me sienta
protegida y con fuerza para lograr
todas las metas que me proponga.

Agradecimiento

A Dios por todas sus bendiciones a mi hermano Johnny Richard Quispe Obregón quien me impulso a continuar mi carrera profesional, de igual manera, agradecer a mi asesora de tesis quien encamino la presente tesis de investigación.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **QUISPE OBREGON CECILIA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE EL AGUSTINO, 2019

Fecha: 23 de enero de 2020

Hora: 3:30 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Jesus Padilla Caballero

Firma:

SECRETARIO: Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

Firma:

VOCAL: Dra. Francis Esmeralda Iburguen Cueva

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Cecilia Quispe Obregón, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019".

Declaro bajo juramento que:

- ✓ La tesis es de mi autoría
- ✓ He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- ✓ La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- ✓ Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad e investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, enero de 2020.



Br. Cecilia Quispe Obregón

DNI. 09635221

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante Ustedes la tesis titulada Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad de El Agustino, 2019, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública.

Lima, enero de 2020.



Br. Cecilia Quispe Obregón

DNI. 09635221

Índice

<i>Carátula</i>	<i>i</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>ii</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>iii</i>
<i>Página del Jurado</i>	<i>iv</i>
<i>Declaratoria de Autenticidad</i>	<i>v</i>
<i>Presentación</i>	<i>vi</i>
<i>Índice</i>	<i>vii</i>
<i>Índice de Figuras</i>	<i>viii</i>
<i>Índice de Tablas</i>	<i>viii</i>
<i>Resumen</i>	<i>ix</i>
<i>Abstract</i>	<i>ix</i>
<i>I. Introducción</i>	<i>1</i>
<i>II. Método</i>	<i>8</i>
2.1 Tipo y diseño de investigación	8
2.2 Población, muestra y muestreo	8
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	9
2.4 Procedimiento	9
2.5 Método de análisis de datos	9
2.6 Aspectos éticos	9
<i>III. Resultados</i>	<i>10</i>
<i>IV. Discusión</i>	<i>12</i>
<i>V. Conclusiones</i>	<i>13</i>
<i>VI. Recomendaciones</i>	<i>13</i>
<i>VII. Referencias</i>	<i>14</i>
<i>Anexos</i>	<i>18</i>
Anexo 1: Matriz de Consistencia	18
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	19
Anexo 3: Certificados de Validación de Instrumentos	25
Anexo 4: Base de datos	43
Anexo 5: Resultados de contrastación de hipótesis	47

Anexo 6: Constancia de aplicación de instrumento	52
Anexo 7: Dictamen	53
Anexo 8: Evidencias	54

Índice de Figuras

Figura 1: Calidad percibida del servicio.	5
Figura 2: Modelo Servqual	6
Figura 3: Niveles de la gestión administrativa y dimensiones:	10
Figura 4: Niveles de la calidad de servicio y dimensiones	11

Índice de Tablas

Tabla 1: Niveles de la gestión administrativa y dimensiones	10
Tabla 2: Niveles de la calidad de servicio y dimensiones	11
Tabla 3: Tabla de hipótesis general y específicas	12

Resumen

La investigación titulada gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019, tiene como finalidad establecer la relación entre ambas variables, donde se utilizó una metodología cuantitativa, de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental, con una población probabilística, que dio como resultado una correlación de nivel fuerte, con un rho de Spearman de 0,874 y una significatividad estadística de 0,000. Por tanto se concluye que existe una correlación directa, fuerte entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, atención al usuario

Abstract

The investigation entitled administrative management and quality of service in the Municipality of El Agustino 2019, aims to establish the relationship between both variables, where a quantitative methodology was used, of a basic type, correlational level and non-experimental design, with a population probabilistic, which resulted in a strong level correlation, with a Spearman rho of 0.874 and a statistical significance of 0.000. Therefore, it is concluded that there is a strong, direct correlation between administrative management and quality of service in the Municipality of El Agustino 2019

Keywords: administrative management, quality of service, customer service

I. Introducción

La globalización fenómeno que viene impulsado las nuevas tecnologías, viene generando una sociedad en constante cambio. No se puede detener estos cambios, lo que sí podemos es adaptar nuestro entorno a dichos cambios. A las organizaciones en la actualidad se exige la calidad de servicio como condición necesaria que debe tener para competir en el mercado globalizado.

Estos cambios constantes han traído una serie de desajustes en las organizaciones, implementando como prioridad la calidad, donde la satisfacción del usuario tiene que ser priorizados. Por ello la respuesta a estas necesidades lleva a todas las instituciones al mejoramiento de la calidad, donde se viene adoptando nuevos conceptos y modelos que regulan este sistema. Generan en ellas reestructuraciones e implementación de diversas estrategias empleando recursos (materiales y humanos)

Esto nos lleva a que las organizaciones tienen la prioridad la actualización de sus gestiones, sus lineamientos de política educativa: sus programaciones, actividades y evaluación permanente que respondan a las necesidades y expectativas de la sociedad.

Por otro lado, la institución es una empresa que tiene objetivos y metas, tiene un líder que conduce y toma decisiones. Si hay una buena gerencia se enmarcará hacia el logro de sus fines, es decir crecimiento y prestigio.

Por otro lado, la exigencia a responder estas demandas nos lleva al mejoramiento de los procesos que se realizan en la organización, tanto en la formalidad como en lo funcional, con la implementación de recursos y materiales. Por ello, la necesidad de trabajar resolviendo los grandes problemas institucionales, con liderazgo, saber tomar decisiones en la búsqueda de los resultados institucionales.

Así, el éxito de la institución va ligada a las capacidades personales de los trabajadores en sus respectivos puestos de trabajo, de manera que la gestión o administración vaya ligada al tiempo actual, adoptando nuevas características organizacionales.

Las funciones de dirección y administración se han manifestado débil, mal dirigida, sin tener objetivos claros y una visión que permita asegurar un buen trabajo y desempeño que se verá reflejado en el cumplimiento de las funciones y deberes que tiene el servicio con los usuarios.

También existen evidencias donde el poder y toma de decisiones está en concentración de pocas manos, contribuyendo a generar malas prácticas, no generando

la satisfacción de los usuarios por carencia de objetivos claros, olvidándose que la modernidad de la gestión es conducir al éxito y calidad.

Con referencia a trabajos que han precedido a la investigación donde resultados nos indican que la gestión-administrativa no ha incidido en la sostenibilidad de las finanzas de las empresas (Pymes), en Ecuador (Solís & Hidalgo, 2019) por otro lado, se han demostrado la influencia del desarrollo de competencias-laborales en la gestión-administrativa que ha permitido el desarrollo de habilidades y destrezas en los estudiantes (Aguirre & Vera, 2019)

Otros resultados nos indican que la gestión administrativa ha incidido fuertemente en el desarrollo institucional, donde el estudio exploratorio y descriptivo donde el coeficiente-de variación estableció como conclusión y permitió el desarrollo de los gobiernos (Ramírez, Camacho, Gómez, Galarza & Nagua, 2019) Otra mirada nos indica que la gestión-administrativa tiene fuerte correlación con el clima-organizacional y entre sus diversas dimensiones, hecho que genera el mejor aprendizaje en los estudiantes de la región de Biobío, en Chile (Segredo & Castelló, 2019) también en la investigación realizada en el Ministerio de Salud de Perú, una relación baja con el talento humano ($r = 0,422$) (Vílchez, 2019)

En estudios de que buscan establecer relaciones tenemos el hallazgo que establece la relación el sistema de control-interno, donde fue positiva y de nivel moderado con una población encuestada de 70 trabajadores en la Ugel de Bagua, Perú (Díaz & Lozano, 2018)

Trabajos que han relacionado la calidad con resultados económicos/financieros indicaron relación moderada entre las variables, realizado entre los trabajadores de 88 hoteles (Aznar, Bagur & Rocafor, 2013) también resultados entre calidad-satisfacción nos demuestran correlaciones que han generado apoyo a los administradores deportivos (Nuviala, Grao-Cruces, Nuviala & Fernández-Ozcorta, 2015).

Con el modelo de low-cost, y población de 1979 usuarios se encontró la importancia del modelo a través del análisis factorial existe diferencias entre fidelidad y calidad percibida (García, Fernández, Fernández, Gavira, Bernal, 2014)

También se han determinado correlaciones entre calidad-satisfacción con muestras de 86 trabajadores del municipio de Lima, donde el rho de Spearman fue de 0,572 y $p < 0,000$, siendo moderado (Rimachi, 2016). También, calidad-satisfacción en el Centro de Emergencia Mujer del distrito de Contumazá, correlación como lo indica $r = 0,691$, con $p < 0,000$ (Rosales, 2017)

Se encontró una correlación moderada con el índice de Spearman de la calidad-satisfacción con el rho de 650 y $p = 0,000 < 0.05$ de acuerdo al usuario-externo de un hospital en el Cusco (Huaycochea, 2018)

En relación a la variable gestión administrativa, se define como conjuntos de procesos cuya finalidad es la administración de los recursos-medios de las organizaciones (Louffat, 2015) también, permite establecer jerarquías o estructuras para el mejoramiento de la gestión, con eficiencia y eficacia (Ena, Delgado & Ena, 2008; Caldas, Carrión & Heras, 2011) además, de establecer la relación entre los componentes y elementos generando las acciones para el logro de los objetivos (Unesco, 2008)

Es importante señalar que la capacitación y actualización permanente ha permitido que la gestión haya desarrollado en todos los aspectos técnicos e innovación en esta área (Valdés, 2016) Para Amaru (2009) las diversas instituciones deben centrarse en diversos aspectos como rol de la gerencia, generar mayor competitividad, desarrollo del emprendimiento, orientado al usuario, entre otros.

Por ello, también el aspecto administrativo está unido a la conducción de los recursos que cuenta la organización y sus procedimientos establecidos en su dinámica. Es la intermediación entre lo que se planifica y los objetivos, activando las diversas acciones de la administración (Marcano, Pirela & Franco, 2000)

Este proceso consiste en realizar actividades en forma eficiente (Robbins & De Cenzo, 1996) para el logro de bienes/servicios en el tiempo establecido con los medios y recursos asignados. La administración es interrelacionar las funciones básicas de la administración (Planear-organizar-dirigir-controlar) (Chiavenato, 2007)

Planear implica los diversos escenarios previstos y deseables para el establecimiento de diversas estrategias para llegar a lograr los objetivos (Correa de Molina, 1997; Pérez, 2010)

Organizar implica establecer las acciones necesarias y la combinación de ellas generando estrategias en la administración potencializando la institución y la gestión (Correa de Molina, 1997)

Con referencia a la dirección esta es la que orienta y dirige el comportamiento de la organización para alcanzar las metas, con motivación, liderazgo y asertividad (Hernández, Martínez & Cardona, 2016; Pérez, 2010)

Y el control, donde se realiza la evaluación de las actividades y los resultados obtenidos (Correa de Molina, 1997).

Con referencia a la primera dimensión, administración de recursos está referida a los procesos de planeamiento, organizar los recursos, desarrollo y coordinación para poder alcanzar metas y objetivos.

Esta función debe estar bajo personas con responsabilidad y buenas aptitudes laborales, dependiendo este factor de la fase de la selección de los trabajadores en una organización. Por ello es clave que la institución en la contratación del personal debe realizar el análisis de su situación, políticas y normativas (Chiavenato, 2007)

La segunda dimensión considerada, planificación de acciones, debe establecer prospectivamente los diversos escenarios posibles para la determinación de la dirección u orientación a seguir, para el logro de las metas y objetivos de la organización, implicando reducir los riesgos (Louffat, 2015)

Asimismo, es anticiparse con actividades a fin de reducir riesgos y lograr metas (Sovero, 2007) de allí, que los gestores sean capaces de visualizar los futuros deseables y planifiquen metas viables, plausibles de lograr. Salazar (2005) establece que una excelente planificación reduce la incertidumbre y lograr el éxito.

Con referencia a la tercera dimensión, toma de decisiones, es considerada como proceso lógico/psicológico donde una persona realiza una elección o alternativa para el logro de un fin (Alvarado, 2002) que debe ser consciente con el uso de determinados procesos mentales y el juicio de valor.

También se considera elegir una ruta de acciones entre varias alternativas que se disponen (Mosley, Megginson & Pietri, 2005) que es el motor de las empresas y que una decisión genera el éxito empresarial (Ramos, 2009) Tomar decisiones adecuadas implica que se han evaluado todas las posibles alternativas y se elige la correcta. Esto implica, además, analizar los efectos y las expectativas con relación al logro de metas (Dubrin, 2008).

Con referencia a la cuarta dimensión, resolución de conflictos tiene la finalidad que los conflictos sean reducido al máximo, con la participación de los trabajadores (Griffin y Moorhead, 2010). Asimismo, indica la comprensión del porqué se produce el conflicto buscando conciliar intereses (Fisas, 2006), porque estos ineludibles en las instituciones de cualquier índole (Dubrin, 2008)

La mayoría de oportunidades se genera por la desconfianza entre los trabajadores, no haber definido claramente sus funciones, preferencias, entre otros. Por ello, un conflicto es un espacio donde la indagación te permite la teorización, el descubrimiento y el planteamiento de soluciones a esa realidad laboral.

Entre las estrategias de negociación de conflictos esta la “negociación” donde las partes involucradas asumen acuerdos; conciliación, donde se debate las diferencias entre las partes; arbitraje, cuando se solicitan un árbitro y este adopta decisiones; mediación, donde hay aceptación de las decisiones de un tercero (Guardia, Alva & Ramos, 2015)

En relación a la variable calidad de servicio, es una variable que se ha convertido en palanca de desarrollo y competitividad de la organización (Palafox, 2001),

La medición de la calidad ha creado varios modelos para su aplicación. Parasuraman y colaboradores establecieron el modelo ServQual, que se realiza en cinco componentes evaluadas por técnicas que permiten medir percepciones de expectativas/rendimiento a través de veintidós preguntas o reactivos (Vergara, Quesada & Blanco, 2011)

Otras investigaciones determinaron que muchas variables tienen relación con la calidad (Falk; Hammerschmidt; & Schepers, 2010) que generó diversos modelos de implantación de la calidad (Gummesson, 1979; Grönroos, 1984; Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1985; Lethinen & Lethinen, 1991; Cronin & Taylor, 1992) y que generaron la evaluación desde la perspectiva de diversos enfoques.

Un modelo importante es cuando los usuarios buscan comprender donde se propone dos componentes básicos: el diseño del servicio y otro la calidad funcional (Grönroos, 1984).

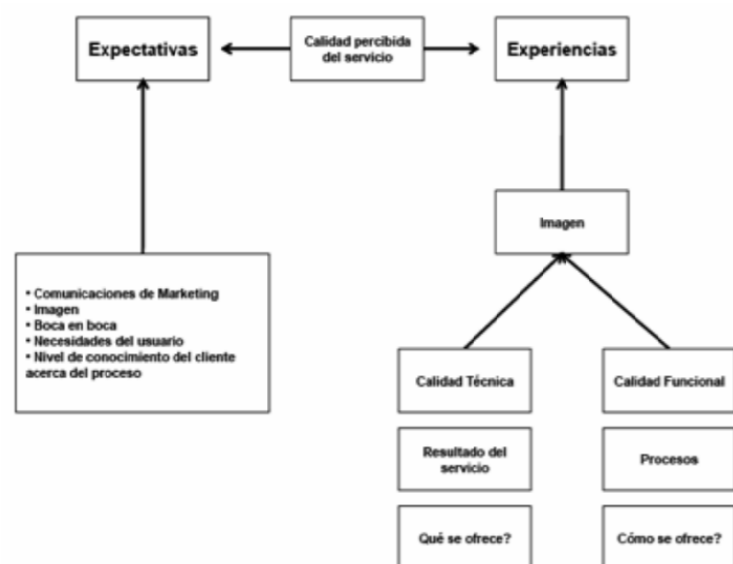


Figura 1: Calidad percibida del servicio.

Fuente: Grönroos, 1984.

El modelo desarrollado por Parasuraman et al. (1985), está centrado en el desarrollo de las estrategias y los diversos procesos organizacionales, que centran la búsqueda del servicio de la calidad, centrándose en la diferencia de entre las expectativas y las percepciones del usuario producto de experimentar el servicio.

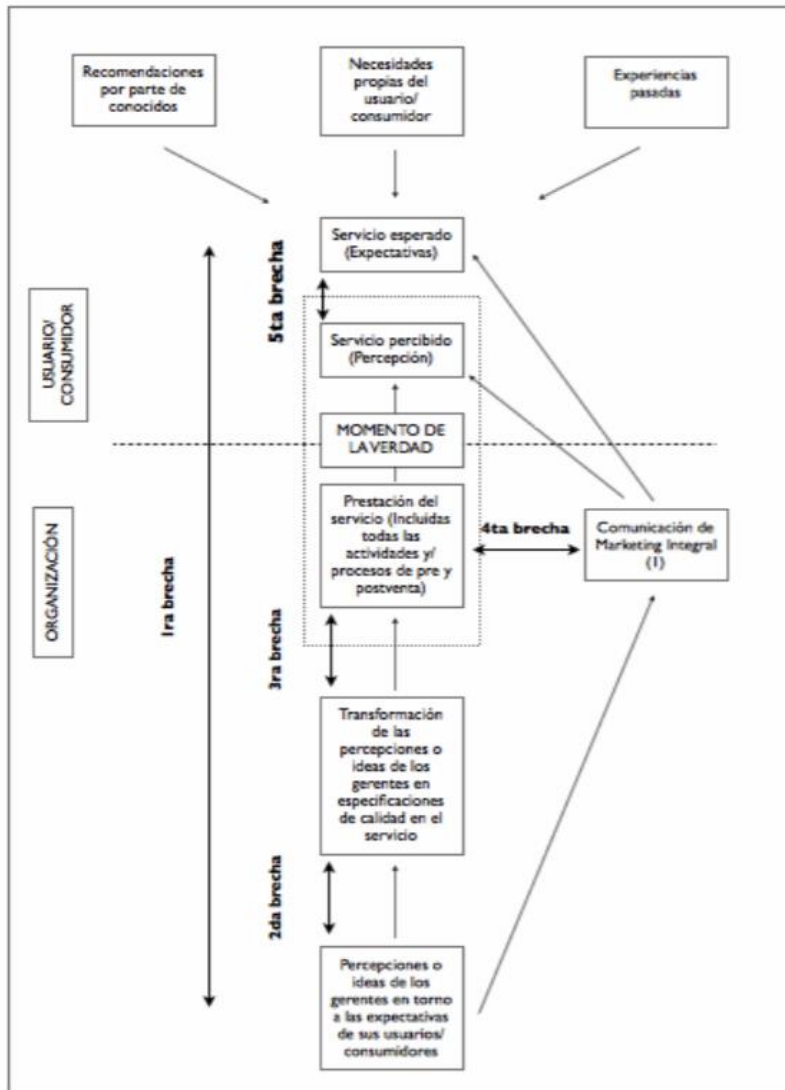


Figura 2: Modelo Servqual

Fuente: Zeithaml, Berry & Parasuraman (1988).

El modelo que se opone a los modelos anteriores fue planteado por Kano (1984) que considera los siguientes rasgos para la medición de la calidad: atributos básicos, que son los que generan en los beneficiarios satisfacción/insatisfacción; los de rendimiento/performance que generan también la satisfacción y por último rasgos emocionales.

Desde esta expectativa se han considerado los siguientes componentes de estudio. La eficiencia en el servicio, la relevancia en el servicio, pertinencia en el servicio y la satisfacción en el servicio.

Respecto a la justificación tiene fundamento por que la teoría revisada permitirá la comprensión del fenómeno estudiado en el municipio referido, buscado determinar la relación entre las variables y mejorar la gestión en situaciones futuras. También, porque los hallazgos encontrados permiten generar aportes para la resolución de los problemas encontrados y demostrar la validez del método empleado.

Esto nos lleva a plantear el siguiente objetivo general. Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación utilizado fue el básico, que se caracteriza porque selecciona las características del objeto de estudio y describe sus componentes de la variable en forma exhaustiva (Bernal, 2013).

Además, la investigación fue descriptiva porque establece el nivel de cada variable, desde la perspectiva de los trabajadores, en el lugar de la ocurrencia del fenómeno estudiado, y también es de nivel correlacional, porque busca la determinación de la correlación entre las variables (Hernández & Mendoza, 2018)

El diseño de la investigación fue no experimental, en la medida que la información recogida fue en un momento determinado y tiempo único. El diseño tuvo la finalidad de la descripción de ambas variables (Ander Egg, 2011)

Operacionalización de variables

La variable gestión administrativa presenta cuatro categorías, denominadas administración de recursos, planificación de acciones, toma de decisiones y resolución de conflictos, cada una de ellas con un conjunto de indicadores y con un instrumento conformado por 32 preguntas que se midieron con la escala Likert y tres niveles de baremación: Eficiente 118 -160, Poco eficiente 75 – 117 e Ineficiente 32 – 74.

La variable calidad de servicio presenta cinco categorías, denominadas eficiencia en el servicio, relevancia en el servicio, Pertinencia en el servicio y satisfacción en el servicio, cada una de ellas con un conjunto de indicadores y con un instrumento conformado por 31 preguntas que se midieron con la escala Likert y tres niveles de baremación: Satisfecho 112 – 155, Poco satisfecho 73 – 111 e Insatisfecho 31 – 72.

2.2 Población, muestra y muestreo

Es considera una población a todos los elementos que presentan rasgos similares, que permite su análisis de estudio (Bernal, 2013)

La población estudiada fueron los trabajadores de la Municipalidad Distrital y cuya muestra fue establecida por 227, que se caracterizó por ser no aleatoria, es decir por conveniencia.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se utilizó en el estudio la técnica de la encuesta, que es el procedimiento pertinente para la recolección de información en un momento establecido, aplicándose a 227 trabajadores (Hernández & Mendoza, 2018)

El instrumento aplicado fue el cuestionario, producto de la operación de las variables Gestión-Administrativa y la Calidad-Servicio, aplicado a los trabajadores.

La validez de ambos instrumentos fue a través de expertos de la universidad y que establecieron la suficiencia de ambos instrumentos. La fiabilidad se determinó a través del alfa de Cronbach, cuyos índices nos indicaron que fueron confiables (gestión-administrativa ,766 y calidad-servicio ,866)

2.4 Procedimiento

La naturaleza de la investigación cuantitativa, se aplicó el diseño aplicando pruebas validadas por los expertos, obteniendo los datos de los trabajadores, cuyos resultados fueron tabulados en una hoja de Excel, y la información obtenida, procesada luego en spss-26, donde se realizó la prueba de las hipótesis.

2.5 Método de análisis de datos

Los datos fueron procesados a través de tablas utilizando Excel, donde se estableció las frecuencias relativas y absolutas de la investigación.

Con referencia a la estadística inferencial, se utilizó el spss-26, para establecimiento de las correlaciones entre las variables estudiadas.

2.6 Aspectos éticos

Se aplicó los instrumentos, previo al consentimiento informado, guardando la confidencialidad de la información. Asimismo, se utilizó las normas Apa, respetando la autoría de los autores utilizados para argumentar y demostrar la investigación.

III. Resultados

La estadística descriptiva nos indica que la gestión-administrativa presenta la siguiente percepción de acuerdo a los trabajadores: nivel eficiente 5,7%, nivel poco eficiente 93,8%, nivel ineficiente 0,4%. En la dimensión administración de recursos: nivel eficiente 8,4%, nivel poco eficiente 85,5%, nivel ineficiente 6,2%. En la dimensión planificación de acciones: nivel eficiente 3,5%, nivel poco eficiente 96,5%, nivel ineficiente 0,0%. En la dimensión toma de decisiones: nivel eficiente 9,3%, nivel poco eficiente 87,2%, nivel ineficiente 3,5%. En la dimensión resolución de conflictos: nivel eficiente 14,1%, nivel poco eficiente 81,5%, nivel ineficiente 4,4%.

Tabla 1: Niveles de la gestión administrativa y dimensiones

Niveles	gestión administrativa		administración de recursos		planificación de acciones		toma de decisiones		resolución de conflictos	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Eficiente	13	5,7	19	8,4	8	3,5	21	9,3	32	14,1
Poco eficiente	213	93,8	194	85,5	219	96,5	198	87,2	185	81,5
Ineficiente	1	,4	14	6,2	0	0,0	8	3,5	10	4,4
Total	227	100,0	227	100,0	227	100,0	227	100,0	227	100,0

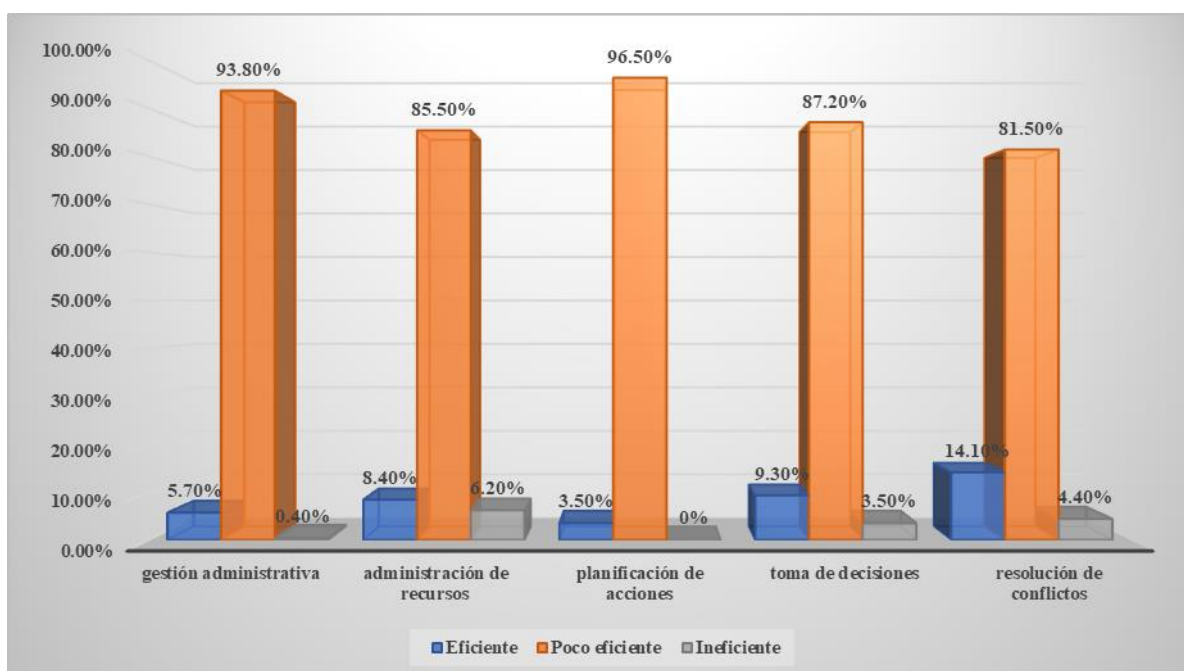


Figura 3: Niveles de la gestión administrativa y dimensiones:

La estadística descriptiva nos indica que la calidad de servicio presenta la siguiente percepción de acuerdo a los trabajadores: nivel bueno 6,2%, nivel regular 92,1%, nivel malo 1,8%. En la dimensión eficiencia en el servicio: nivel bueno 100%. En la dimensión relevancia en el servicio: nivel bueno 7,5%, nivel regular 92,5%. En la dimensión pertinencia en el servicio: nivel bueno 9,7%, nivel regular 88,5%. En la dimensión satisfacción en el servicio: nivel bueno 22,9%, nivel regular 77,1%.

Tabla 2: Niveles de la calidad de servicio y dimensiones

Niveles	calidad de servicio		eficiencia en el servicio		relevancia en el servicio		Pertinencia en el servicio		Satisfacción en el servicio	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bueno	14	6,2	227	100,0	17	7,5	22	9,7	52	22,9
Regular	209	92,1	0	0,0	210	92,5	201	88,5	175	77,1
Malo	4	1,8	0	0,0	0	0,0	4	1,8	0	0,0
Total	227	100,0	227	100,0	227	100,0	227	100,0	227	100,0

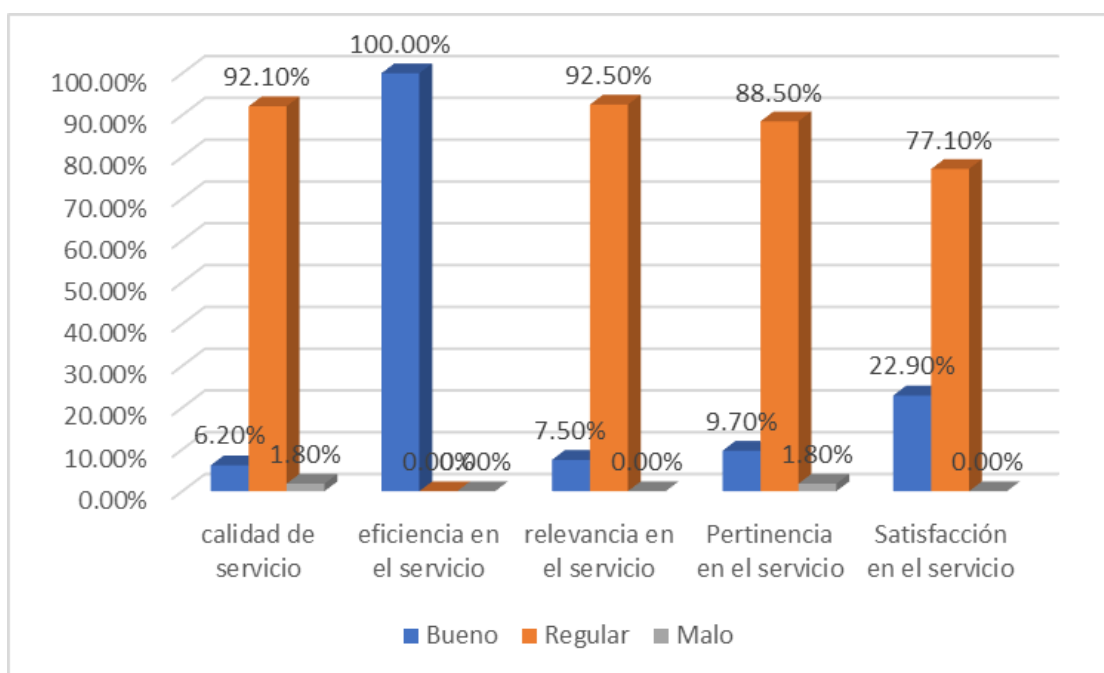


Figura 4: Niveles de la calidad de servicio y dimensiones

La prueba de las hipótesis nos indica los siguientes resultados: la hipótesis general presenta un nivel fuerte con un rho de Spearman de 0,874 y una significatividad estadística de 0,000. La hipótesis específica-1 presenta un nivel bajo con un rho de Spearman de 0,398 y una significatividad estadística de 0,000. La hipótesis específica-2 presenta un nivel fuerte con un rho de Spearman de 0,766 y una significatividad

estadística de 0,000. La hipótesis específica-3 presenta un nivel fuerte con un rho de Spearman de 0,808 y una significatividad estadística de 0,000. La hipótesis específica-4 presenta un nivel fuerte con un rho de Spearman de 0,734 y una significatividad estadística de 0,000

Tabla 3: Tabla de hipótesis general y específicas

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Gestión-administrativa*calidad-servicio	0,874	,000	227	Fuerte
Hipótesis específica-1	Gestión-administrativa*eficiencia-servicio	0,398	,000	227	Baja
Hipótesis específica-2	Gestión-administrativa*relevancia-servicio	0,766	,000	227	Fuerte
Hipótesis específica-3	Gestión-administrativa*pertinencia-servicio	0,808	,000	227	Fuerte
Hipótesis específica-4	Gestión-administrativa*satisfacción-servicio	734	,000	227	Fuerte

IV. Discusión

La prueba de las hipótesis, tanto general como las específicas, nos indica la existencia de correlaciones fuertes entre la variables de estudios y la variable 1 y las dimensiones de la variable 2. Estos hallazgos han coincidido con los resultados realizados por Solís & Hidalgo, (2019) que demuestran la influencia sobre las competencias-laborales desarrolladas; asimismo, concuerdan con los trabajos de Aguirre & Vera, (2019)

También concuerdan con los resultados de Ramírez, Camacho, Gómez, Galarza & Nagua (2019, donde la gestión-administrativa influye fuertemente coeficiente-variación del desarrollo organizacional. También concuerdan con Segredo & Castelló (2019) que la gestión-administrativa tiene fuerte correlación con el clima-organizacional y entre sus diversas dimensiones y también con Vélchez (2019) relacionadas con el talento-humano. También con el sistema de control-interno, donde fue positiva y de nivel moderado (Díaz & Lozano, 2018)

Con relación a los trabajos asociados con resultados económicos/financieros indicaron relación moderada entre las variables, realizado entre los trabajadores de 88 hoteles (Aznar, Bagur & Rocafor, 2013).

Referidos a las asociaciones con calidad-satisfacción encontramos coincidencia con Nuviala, Grao-Cruces, Nuviala & Fernández-Ozcorta (2015) donde hay correlaciones moderadas; Rimachi (2016), con correlaciones moderadas y con Rosales (2017) también moderadas y fuertes; Huaycochea (2018) correlaciones moderadas

V. Conclusiones

La primera conclusión indica la existencia de una correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con un rho de Spearman de 0,874 y una significatividad estadística de 0,000; la segunda conclusión la existencia de una correlación entre la gestión administrativa y la eficiencia en el servicio con un rho de Spearman de 0,398 y una significatividad estadística de 0,000; la tercera conclusión la existencia de una correlación entre la gestión administrativa y la relevancia del servicio con un rho de Spearman de 0,766 y una significatividad estadística de 0,000. La cuarta conclusión la existencia de una correlación entre la gestión administrativa y pertinencia en el servicio con un rho de Spearman de 0,808 y una significatividad estadística de 0,000; la quinta conclusión la existencia de una correlación entre la gestión administrativa y satisfacción en el servicio con un rho de Spearman de 0,734 y una significatividad estadística de 0,000.

VI. Recomendaciones

A los gestores de la organización, considerando el análisis de las condiciones en las que se desarrolla la gestión administrativa, que ha permitido reconocer deficiencias en algunos de los aspectos referidos a la atención, se recomienda, evaluar los procesos y a los responsables en cada área, a partir de la información contenida en el presente informe como paso previo al establecimiento de los mecanismos que garantizarán una atención eficiente. Realizar y forma diligente y oportunamente los requerimientos de los trabajadores de su sector. A los trabajadores fomentar el buen trato, la atención oportuna y la agilización del trámite dado que en este estudio se ha probado la relación que existe entre la gestión administrativa y la percepción de la calidad de servicio.

VII. Referencias

- Alvarado, O. (2002). *Gestión educativa. Enfoques y procesos*. Lima: Universidad de Lima.
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administración, teoría general y proceso administrativo*. México: Pearson.
- Aguirre, M. & Vera, L. (2019) *Competencias laborales y su influencia en la gestión administrativa*. Tesis de grado. Universidad de Guayaquil. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación. URL: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40930>
- Ander Egg, E. (2011) *Aprender a investigar: nociones básicas para la investigación social*. Argentina Córdoba: Brujas. ISBN 978-987-591-271-7.
- Aznar, J; Bagur, Ll. & Rocafor, A. (2015) Impacto de la calidad del servicio en la competitividad y rentabilidad: El sector hotelero en la costa catalana. *Intangible Capital IC*, 2016 – 12(1): 147-166 – Online ISSN: 1697-9818 – Print ISSN: 2014-3214. DOI: <http://dx.doi.org/10.3926/ic.693>
- Bernal, C. (2013) *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Colombia, PEARSON EDUCACIÓN. ISBN 978-958-699-128-5.
- Caldas, M., Carrión, R. y Heras, A. (2011). *Empresa e iniciativa emprendedora*. España: editorial Editex
- Chiavenato, I. (2007) *Introducción a la teoría general de la administración*. (3ra. ed.). México: McGraw-Hill
- Correa de Molina, (1997) *Administración Estratégica y Calidad Integral en las Instituciones Educativas*. Bogotá-Colombia. Aula Abierta, Editorial Magisterio.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992, July). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*, 56(3), 55-68
- Díaz, E. & Lozado, P. (2018) *sistema de control interno y gestión administrativa de la unidad de gestión educativa local – Bagua*. Tesis de grado. Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26511/D%c3%adaz_REG-Lozano_PP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dubrin, A. (2008) *Relaciones humanas. Comportamiento humano en el trabajo*. (9° edición) ISBN: 978-970-26-1080-9. Pearson Educación de México, S.A.
- Ena, B., Delgado, S. y Ena, T. (2008). *Gestión administrativa de personal*. (2°. ed). España: Thomson editores.

- Falk, T., Hammerschmidt, M., & Schepers, J. (2010). The service quality-satisfaction link revisited: exploring asymmetries and dynamics. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38(3), 288-302.
- Fisas, V. (2006). *Cultura de Paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Unesco.
- García, J; Fernández, J; Fernández, Gavira, A; Bernal, G. (2014) Perceived quality and loyalty in low-cost fitness center clients. *Suma Psicológica*. Volume 21, Issue 2, December 2014, Pages 123-130. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0121-4381\(14\)70015-3](https://doi.org/10.1016/S0121-4381(14)70015-3)
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones*. México: CENGAGE
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Gummesson, E. (1979). The Marketing of Professional Services – An Organizational Dilemma, *European Journal of Marketing*, 13(5): 308–18.
- Guardia, F; Alva, J. & Ramos, J. (2015) *Conflictos laborales en el sector salud del Perú. Anales de la Facultad de Medicina versión impresa* ISSN 1025-5583. An. Fac. med. vol.76 no.spe Lima 2015. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.10973>
- Hernández, H; Martínez, D. & Cardona, D. (2016) Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *Empresa y sociedad*. Vol. 11 Núm. 1 (2016). DOI: <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2016v11n1.499>
- Hernández, R. y Mendoza (2018) *Metodología de investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: McGraw Hill Education.
- Huaycohea, C. (2018) *Calidad De Servicio Y La Satisfacción Del Usuario Externo En El Área De Emergencia Del Hospital De Contingencia Antonio Lorena Cusco 2018*. Tesis de grado Universidad César Vallejo. URL: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/33816>
- Kano, N. (1984). Attractive Quality and Must-be Quality. *Quality JSQC*, 14(2).
- Lethinen, U., & Lethinen, J. O. (1991). Two Approaches to Service Quality Dimensions. *The Service Industries Journal*, 11(3), 287-303.
- Louffat, E. (2015). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. (4° ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.

- Marcano, J., Pirela, F. y Franco, S. (2000). *Evaluación de la gestión administrativa del gerente educativo en instituciones de III etapa de educación básica*. (Tesis de maestría). Venezuela: Interamericana
- Mosley, D., Megginson, L. & Pietri, P. (2005). *Supervisión. La práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación*. México: Thonson.
- Nuviala, A., Grao-Cruces, A., Nuviala, R., & Fernández-Ozcorta, E. (2015). Asociación entre calidad del servicio deportivo, valor y satisfacción de usuarios en España. *Universitas Psychologica*, 14(2), 589-598.
<http://dx.doi.org.10.11144/Javeriana.upsy14-2.abss>
- Ramírez, L; Camacho, W; Gómez, D; Galarza, M. & Nagua, J. (2019) Gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo institucional en los Gobiernos Parroquiales de Babahoyo, Ecuador: Realidad y perspectivas. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia E Investigación*. ISSN 2528-8083, 4(4), 34 - 50.
URL <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/689>
- Rimachi, B. (2016) *Percepción de la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015*. Tesis de grado Universidad César Vallejo. URL: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8014>
- Robbins, S. y De Cenzo, D. (1996). *Fundamentos de administración. Conceptos esenciales y aplicaciones*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Rosales, M. (2017) *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de emergencia mujer del distrito de Contumaza, 2017*. Tesis de grado Universidad César Vallejo. URL: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17695>
- Palafox P. (2001) *Como brindar un servicio integral al usuario. Desarrollo de un poderoso y funcional programa de servicio al usuario*. Colombia. Editorial McGraw Hill.
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pérez, J.A (2010). *Gestión por procesos*. España. ESIC Editorial.

- Segredo, E. & Castelló, A. (2019) Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile. *Revista, Actualidades investigativas en educación*. Vol. 19 núm. 2: (mayo - agosto). DOI 10.15517/AIE.V19I2.36895
- Solís, V. & Hidalgo, H. (2019) Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de la Pymes sector manufacturero de Manabí. *ECA Sinergia*, ISSN 1390-6623, ISSN-e 2528-7869, Vol. 10, N°. 1, 2019. URL: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819762>.
- Unesco. (2008). *Manual de Gestión para Funcionarios de Instituciones Administrativas*. URL: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>
- Valdés, D. (2016). Incidencia de las técnicas de gestión en la mejora de las decisiones administrativas. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 6 (12), 199-213. URL: <http://dx.doi.org/10.17163/ret.n12.2016.05>
- Vílchez, D. (2019) *Gestión del talento humano y gestión administrativa del área de tesorería del Ministerio de Salud, Lima 2018*. Universidad César Vallejo. URL: <http://181.224.246.201/handle/UCV/29513>
- Vergara, J; Quesada, V. & Blanco, I. (2011) Analysis of quality of service and customer satisfaction in two five-star hotels in the city of Cartagena (Colombia) by structural equation model. *Ingeniare. Rev. chil. ing.* vol.19 no.3 Arica dic. 2011. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052011000300011>

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019?</p> <p>Problema específica 1 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y eficiencia en el servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019?</p> <p>Problema específica 2 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y relevancia en el servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019?</p> <p>Problema específica 3 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y pertinencia en el servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019?</p> <p>Problema específica 4 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y satisfacción en el servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación entre la gestión administrativa y eficiencia en el servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación entre la gestión administrativa y relevancia en el servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación entre la gestión administrativa y pertinencia en el servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción en el servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019</p>	<p>Hipótesis general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019?</p> <p>Hipótesis específica 1 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y eficiencia en el servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019?</p> <p>Hipótesis específica 2 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y relevancia en el servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019?</p> <p>Hipótesis específica 3 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y pertinencia en el servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019?</p> <p>Hipótesis específica 4 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y satisfacción en el servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019?</p>	Operacionalización variable gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			administración de recursos	Coherencia distribución	Del 1 al 8	Siempre 4 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1	Eficiente 118 -160 Poco eficiente 75 - 117 Ineficiente 32 - 74
			planificación de acciones	Planifica Organiza	Del 9 al 16		
			toma de decisiones	Delegación Participación	Del 17 al 24		
			resolución de conflictos	Trabajo en equipo Clima institucional	Del 25 al 32		
			Operacionalización variable calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			eficiencia en el servicio	Satisfacción Tiempo de atención	Del 1 al 8	Muy satisfecho 4 Satisfecho 4 Medianamente satisfecho 3 Insatisfecho 2 Muy insatisfecho 1	Satisfecho 112 - 155 Poco satisfecho 73 - 111 Insatisfecho 31 - 72
			relevancia en el servicio	Calidad de respuestas Tiempo en las respuestas	Del 9 al 16		
			Pertinencia en el servicio	Calidad de respuestas	Del 17 al 24		
			Satisfacción en el servicio	Objetivos organizacionales	Del 25 al 31		

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
administración de recursos	Coherencia distribución	Del 1 al 8	Siempre 4 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1	Eficiente 118 -160 Poco eficiente 75 - 117 Ineficiente 32 - 74
planificación de acciones	Planifica Organiza	Del 9 al 16		
toma de decisiones	Delegación Participación	Del 17 al 24		
resolución de conflictos	Trabajo en equipo Clima institucional	Del 25 al 32		

Instrumento de medición de la gestión administrativa

Esta encuesta es anónima le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas.

N°	ÍTEMS	Puntaje				
		1	2	3	4	5
	Dimensión administración de recursos					
1	Los recursos se gestionan en base al compromiso identificado con la institución.					
2	Los recursos se destinan en coherencia con la necesidad del trabajo institucional.					
3	Se aplica los recursos con el compromiso total de funciones administrativas					
4	La distribución de los recursos es equitativa en la Institución.					
5	El comité maneja con eficiencia los recursos financieros asignados					
6	Existe distribución de recursos fijos para implementar tecnología de punta.					
7	Se distribuye los recursos humanos con asertividad a la					

	necesidad de la institución.					
8	Los responsables de manera orgánica supervisan las actividades programadas de la institución					
	Dimensión planificación de acciones					
9	La gestión planifica y organiza las actividades con el personal.					
10	Los directivos demuestran capacidad innovadora al futuro.					
11	Los directivos asumen retos administrativos para mejora institucional					
12	Se emplea los procedimientos adecuados en la planificación de actividades.					
13	Se utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones.					
14	El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos.					
15	Los directivos emplean los medios convenientes para alcanzar las metas.					
16	En la gestión se fijan metas y objetivos claros.					
	Dimensión toma de decisiones					
17	La gestión estipula la motivación y asesoría al personal de la institución					
18	Los directivos delegan autoridad demostrando confianza.					
19	Los directivos tienen habilidad para persuadir al personal en el logro de metas.					
20	En la gestión se fomenta la participación en la toma de decisiones.					
21	Se fomenta una relación mutua de confianza ante problemas sociales y personales					
22	Se toma acciones que demuestra compromiso y obligación con la institución					
23	Se guía al personal motivado en el ambiente de trabajo.					
24	Se busca la promoción del desarrollo del personal frente a su trabajo.					

	Dimensión resolución de conflictos					
25	Se fomenta compartir ideas y tareas con actitud positiva.					
26	En la gestión se mantiene buenas relaciones interpersonales.					
27	El tipo de ambiente facilita la comunicación entre los trabajadores.					
28	En la gestión se incentiva el buen clima institucional.					
29	La gestión se preocupa por mantener la infraestructura adecuada.					
30	Los directivos facilitan la utilización de material tecnológico.					
31	La gestión aplica técnicas y métodos eficaces de negociación frente a conflictos.					
32	Los directivos muestran empatía frente al personal.					

Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
eficiencia en el servicio	Satisfacción Tiempo de atención	Del 1 al 8	Muy satisfecho 4 Satisfecho 4 Medianamente satisfecho 3 Insatisfecho 2 Muy insatisfecho 1	Satisfecho 112 - 155 Poco satisfecho 73 - 111 Insatisfecho 31 - 72
relevancia en el servicio	Calidad de respuestas Tiempo en las respuestas	Del 9 al 16		
Pertinencia en el servicio	Calidad de respuestas	Del 17 al 24		
Satisfacción en el servicio	Objetivos organizacionales	Del 25 al 31		

Instrumento de medición de la percepción de la calidad de servicio

El presente instrumento ha sido elaborado con el fin de Diagnosticar la Calidad de Servicio prestada por La Institución. Agradeciendo su valioso aporte al responder con objetividad todas las preguntas en aras de proporcionar información confiable.

Lea cuidadosamente cada enunciado antes de seleccionar una alternativa.

Marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta.

Seleccione únicamente una sola respuesta.

Responda todas las preguntas ya que su opinión es muy importante.

Dicho instrumento estará estructurado por 32 ítems con una escala cualitativa la cual es la siguiente:

1. Muy satisfecho
2. Satisfecho
3. Medianamente satisfecho
4. Insatisfecho
5. Muy insatisfecho

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión eficiencia en el servicio					
1	Está satisfecho con la atención que le presta el personal					
2	Al dirigirse a la institución, la amabilidad y cortesía le han dejado					
3	El tiempo de respuesta por parte de la institución, le permite					
4	Es asesorado por el personal al presentar alguna duda o inquietud					
5	Es satisfactorio el servicio que presta a la institución					

6	Es fácil y rápido obtener respuestas a sus inquietudes					
7	Al hablar de calidad de atención, usted se siente					
8	Es valorado el usuario como el factor clave para las operaciones de la institución					
	Dimensión relevancia en el servicio					
9	Conoce usted, si la institución emplea como parte de su visión la calidad de atención al usuario					
10	El horario de atención está acorde de sus solicitudes					
11	La confianza que inspira el personal que le atiende, le hace sentir					
12	Las alternativas que le brinda la institución en cuanto al servicio, le parecen					
13	Es considerada su opinión en las propuestas de mejoras					
14	Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo					
15	Es satisfactoria la tecnología aplicada en la institución					
16	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempos de respuestas					
	Dimensión pertinencia en el servicio					
17	La atención oportuna general la institución cumple con las expectativas					
18	Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo esperado					
19	En cuanto al uso y técnicas de atención al usuario, usted se siente					
20	Se esfuerzan y esmeran en atenderlo					
21	Existe un organigrama que permita visualizar el cargo que desempeña					
22	Las tareas que lleva a cabo están acorde con su grado de instrucción					
23	La institución aplica algún sistema de reconocimiento y ascenso					
24	Se da el mejoramiento continuo a través de cursos e inducciones, y puesta en práctica de nuevas herramientas para la atención al usuario					

	Dimensión satisfacción en el servicio					
25	Existen manuales de cargos y procedimientos como guías de trabajo para los cargos existentes					
26	Hay Supervisión directa que le permita mejorar su atención oportuna					
27	Existen objetivos precisos relacionados con la calidad de servicio					
28	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo					
29	Cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención oportuna					
30	Conozco y aplico la misión y visión organizacional basada en la calidad de servicio					
31	Es agradable compartir con los usuarios					

Anexo 3: Certificados de Validación de Instrumentos

Anexo 6
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	/ items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión eficiencia en el servicio							
1	Está satisfecho con la atención que le presta el personal	✓		✓		✓		
2	Al dirigirse a la institución, la amabilidad y cortesía le han dejado	✓		✓		✓		
3	El tiempo de respuesta por parte de la institución, le permite	✓		✓		✓		
4	Es asesorado por el personal al presentar alguna duda o inquietud	✓		✓		✓		
5	Es satisfactorio el servicio que presta a la institución	✓		✓		✓		
6	Es fácil y rápido obtener respuestas a sus inquietudes	✓		✓		✓		
7	Al hablar de calidad de atención, usted se siente	✓		✓		✓		
8	Es valorado el cliente como el factor clave para las operaciones de la institución	✓		✓		✓		
	Dimensión relevancia en el servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Conoce usted, si la institución emplea como parte de su visión la calidad de atención al usuario.	✓		✓		✓		
10	El horario de atención está acorde de sus solicitudes	✓		✓		✓		
11	La confianza que inspira el personal que le atiende, le hace sentir	✓		✓		✓		
12	Las alternativas que le brinda la institución en cuanto al servicio, le parecen	✓		✓		✓		
13	Es considerada su opinión en las propuestas de mejoras	✓		✓		✓		
14	Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo	✓		✓		✓		
15	Es satisfactoria la tecnología aplicada en la institución	✓		✓		✓		
16	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempos de respuestas	✓		✓		✓		

	Dimensión pertinencia en el servicio					
	Si	No	Si	No	Si	No
17	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	La atención oportuna en general cumple con las expectativas					
18	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo esperado					
19	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	En cuanto al uso y técnicas de atención al cliente, usted se siente					
20	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Se esfuerzan y esmeran en atenderlo					
21	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Existe un organigrama que permita visualizar el cargo que desempeña					
22	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Las tareas que lleva a cabo están acorde con su grado de instrucción					
23	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	La institución aplica algún sistema de reconocimiento y ascenso					
24	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Se da el mejoramiento continuo a través de cursos e inducciones, y puesta en práctica de nuevas herramientas para la atención al usuario					
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Dimensión satisfacción en el servicio					
25	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Existen manuales de cargos y procedimientos como guías de trabajo para los cargos existentes					
26	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Hay Supervisión directa que le permita mejorar su atención oportuna					
27	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Existen objetivos precisos relacionados con la calidad de servicio					
28	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo					
29	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención oportuna					
30	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Conozco y aplico la misión y visión organizacional basada en la calidad de servicio.					
31	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Es agradable compartir con los usuarios					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** [] de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Laura Gómez Cynthia Mercedes* DNI: *41691153*

Especialidad del evaluador: *Docencia y Gestión Educativa*

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

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


.....
Mg. CYNTHIA M. LÓPEZ GÓMEZ
P. - GRSE 004329
METODOLOGA
DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA

Anexo 6
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión eficiencia en el servicio							
1	Está satisfecho con la atención que le presta el personal	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Al dirigirse a la institución, la amabilidad y cortesía le han dejado	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	El tiempo de respuesta por parte de la institución, le permite	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Es asesorado por el personal al presentar alguna duda o inquietud	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Es satisfactorio el servicio que presta a la institución	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Es fácil y rápido obtener respuestas a sus inquietudes	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Al hablar de calidad de atención, usted se siente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Es valorado el cliente como el factor clave para las operaciones de la institución	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dimensión relevancia en el servicio							
9	Conoce usted, si la institución emplea como parte de su visión la calidad de atención al usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	El horario de atención está acorde de sus solicitudes	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	La confianza que inspira el personal que le atiende, le hace sentir	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Las alternativas que le brinda la institución en cuanto al servicio, le parecen	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Es considerada su opinión en las propuestas de mejoras	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	Es satisfactoria la tecnología aplicada en la institución	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempos de respuestas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	Dimensión pertinencia en el servicio								
17	La atención oportuna en general cumple con las expectativas	✓		✓		✓		✓	
18	Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo esperado	✓		✓		✓		✓	
19	En cuanto al uso y técnicas de atención al cliente, usted se siente	✓		✓		✓		✓	
20	Se esfuerzan y esmeran en atenderlo	✓		✓		✓		✓	
21	Existe un organigrama que permita visualizar el cargo que desempeña	✓		✓		✓		✓	
22	Las tareas que lleva a cabo están acorde con su grado de instrucción	✓		✓		✓		✓	
23	La institución aplica algún sistema de reconocimiento y ascenso	✓		✓		✓		✓	
24	Se da el mejoramiento continuo a través de cursos e inducciones, y puesta en práctica de nuevas herramientas para la atención al usuario	✓		✓		✓		✓	
	Dimensión satisfacción en el servicio	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
25	Existen manuales de cargos y procedimientos como guías de trabajo para los cargos existentes	✓		✓		✓		✓	
26	Hay Supervisión directa que le permita mejorar su atención oportuna	✓		✓		✓		✓	
27	Existen objetivos precisos relacionados con la calidad de servicio	✓		✓		✓		✓	
28	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo	✓		✓		✓		✓	
29	Cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención oportuna	✓		✓		✓		✓	
30	Conozco y aplico la misión y visión organizacional basada en la calidad de servicio.	✓		✓		✓		✓	
31	Es agradable compartir con los usuarios	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir No aplicable 23 de 11 del 2019.

Apellidos y nombres del juez evaluador: Francisco Cuervo Francis DNI:
Especialidad del evaluador: Artes - Ciencias de la Educación - Herpetología

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

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

Anexo 6
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
		Dimensión eficiencia en el servicio						
1	Está satisfecho con la atención que le presta el personal	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Al dirigirse a la institución, la amabilidad y cortesía le han dejado	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	El tiempo de respuesta por parte de la institución, le permite	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Es asesorado por el personal al presentar alguna duda o inquietud	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Es satisfactorio el servicio que presta a la institución	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Es fácil y rápido obtener respuestas a sus inquietudes	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Al hablar de calidad de atención, usted se siente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Es valorado el cliente como el factor clave para las operaciones de la institución	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Dimensión relevancia en el servicio						
9	Conoce usted, si la institución emplea como parte de su visión la calidad de atención al usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	El horario de atención está acorde de sus solicitudes	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	La confianza que inspira el personal que le atiende, le hace sentir	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Las alternativas que le brinda la institución en cuanto al servicio, le parecen	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Es considerada su opinión en las propuestas de mejoras	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	Es satisfactoria la tecnología aplicada en la institución	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempos de respuestas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

	Dimensión pertinencia en el servicio	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
17	La atención oportuna en general cumple con las expectativas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo esperado	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	En cuanto al uso y técnicas de atención al cliente, usted se siente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	Se esfuerzan y esmeran en atenderlo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	Existe un organigrama que permita visualizar el cargo que desempeña	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	Las tareas que lleva a cabo están acorde con su grado de instrucción	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	La institución aplica algún sistema de reconocimiento y ascenso	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Se da el mejoramiento continuo a través de cursos e inducciones, y puesta en práctica de nuevas herramientas para la atención al usuario	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Dimensión satisfacción en el servicio	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
25	Existen manuales de cargos y procedimientos como guías de trabajo para los cargos existentes	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Hay Supervisión directa que le permita mejorar su atención oportuna	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	Existen objetivos precisos relacionados con la calidad de servicio	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	Cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención oportuna	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	Conozco y aplico la misión y visión organizacional basada en la calidad de servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
31	Es agradable compartir con los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Núñez Julia Luisade.....del 20.....

DNI: 8801101.....

Especialidad del evaluador: Psicología.....


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

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

N°	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión administración de recursos								
1	Los recursos se gestionan en base al compromiso identificado con la institución.	✓		✓		✓		
2	Los recursos se destinan en coherencia con la necesidad del trabajo institucional.	✓		✓		✓		
3	Se aplica los recursos con el compromiso total de funciones administrativas	✓		✓		✓		
4	La distribución de los recursos es equitativa en la Institución.	✓		✓		✓		
5	El comité maneja con eficiencia los recursos financieros asignados	✓		✓		✓		
6	Consigue el apoyo y la conformidad de las personas y grupos clave que influyen en su área de responsabilidad	✓		✓		✓		
7	Se distribuye los recursos humanos con asertividad a la necesidad de la institución.	✓		✓		✓		
8	Los responsables de manera orgánica supervisan las actividades programadas de la institución	✓		✓		✓		
Dimensión planificación de acciones								
9	La gestión planifica y organiza las actividades con el personal.	✓		✓		✓		
10	Los directivos demuestran capacidad innovadora al futuro.	✓		✓		✓		
11	Los directivos asumen retos administrativos para mejora institucional	✓		✓		✓		
12	Se emplea los procedimientos adecuados en la planificación de actividades.	✓		✓		✓		
13	Se utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones.	✓		✓		✓		
14	El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos.	✓		✓		✓		
15	Los directivos emplean los medios convenientes para alcanzar las metas.	✓		✓		✓		

16	En la gestión se fijan metas y objetivos claros.																
	Dimensión toma de decisiones																
17	La gestión estipula la motivación y asesoría al personal de la institución	✓			✓												
18	Los directivos delegan autoridad demostrando confianza.	✓			✓												
19	Los directivos tienen habilidad para persuadir al personal en el logro de metas.	✓			✓												
20	En la gestión se fomenta la participación en la toma de decisiones.	✓			✓												
21	Se fomenta una relación mutua de confianza ante problemas sociales y personales	✓			✓												
22	Se toma acciones que demuestra compromiso y obligación con la institución	✓			✓												
23	Se guía al personal motivado en el ambiente de trabajo.	✓			✓												
24	Se busca la promoción del desarrollo del personal frente a su trabajo.	✓			✓												
	Dimensión resolución de conflictos																
25	Se fomenta compartir ideas y tareas con actitud positiva.	✓			✓												
26	En la gestión se mantiene buenas relaciones interpersonales.	✓			✓												
27	El tipo de ambiente facilita la comunicación entre los trabajadores.	✓			✓												
28	En la gestión se incentiva el buen clima institucional.	✓			✓												
29	La gestión se preocupa por mantener la infraestructura adecuada.	✓			✓												
30	Los directivos facilitan la utilización de material tecnológico.	✓			✓												
31	La gestión aplica técnicas y métodos eficaces de negociación frente a conflictos.	✓			✓												
32	Los directivos muestran empatía frente al personal.	✓			✓												

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [No aplicable [] 23 de 11 del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ignacio Cuervo Franco DNI: 09637865

Especialidad del evaluador: Pro. Cursos de la Educación - Metodología de la Investigación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

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

N°	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión administración de recursos							
1	Los recursos se gestionan en base al compromiso identificado con la institución.	✓		✓		✓		
2	Los recursos se destinan en coherencia con la necesidad del trabajo institucional.	✓		✓		✓		
3	Se aplica los recursos con el compromiso total de funciones administrativas	✓		✓		✓		
4	La distribución de los recursos es equitativa en la Institución.	✓		✓		✓		
5	El comité maneja con eficiencia los recursos financieros asignados	✓		✓		✓		
6	Consigue el apoyo y la conformidad de las personas y grupos clave que influyen en su área de responsabilidad	✓		✓		✓		
7	Se distribuye los recursos humanos con asertividad a la necesidad de la institución.	✓		✓		✓		
8	Los responsables de manera orgánica supervisan las actividades programadas de la institución	✓		✓		✓		
	Dimensión planificación de acciones							
9	La gestión planifica y organiza las actividades con el personal.	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los directivos demuestran capacidad innovadora al futuro.	✓		✓		✓		
11	Los directivos asumen retos administrativos para mejora institucional	✓		✓		✓		
12	Se emplea los procedimientos adecuados en la planificación de actividades.	✓		✓		✓		
13	Se utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones.	✓		✓		✓		
14	El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos.	✓		✓		✓		
15	Los directivos emplean los medios convenientes para alcanzar las metas.	✓		✓		✓		

16	En la gestión se fijan metas y objetivos claros.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Dimensión toma de decisiones								
17	La gestión estipula la motivación y asesoría al personal de la institución	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	Los directivos delegan autoridad demostrando confianza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
19	Los directivos tienen habilidad para persuadir al personal en el logro de metas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20	En la gestión se fomenta la participación en la toma de decisiones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21	Se fomenta una relación mutua de confianza ante problemas sociales y personales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
22	Se toma acciones que demuestra compromiso y obligación con la institución	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
23	Se guía al personal motivado en el ambiente de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
24	Se busca la promoción del desarrollo del personal frente a su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Dimensión resolución de conflictos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
25	Se fomenta compartir ideas y tareas con actitud positiva.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
26	En la gestión se mantiene buenas relaciones interpersonales.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
27	El tipo de ambiente facilita la comunicación entre los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
28	En la gestión se incentiva el buen clima institucional.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
29	La gestión se preocupa por mantener la infraestructura adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
30	Los directivos facilitan la utilización de material tecnológico.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
31	La gestión aplica técnicas y métodos eficaces de negociación frente a conflictos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
32	Los directivos muestran empatía frente al personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

.....de.....del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Núñez de la Cruz

DNI:

2801201

Especialidad del evaluador:

[Firma]

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

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

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

N°	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión administración de recursos							
1	Los recursos se gestionan en base al compromiso identificado con la institución.	✓		✓		✓		
2	Los recursos se destinan en coherencia con la necesidad del trabajo institucional.	✓		✓		✓		
3	Se aplica los recursos con el compromiso total de funciones administrativas	✓		✓		✓		
4	La distribución de los recursos es equitativa en la Institución.	✓		✓		✓		
5	El comité maneja con eficiencia los recursos financieros asignados	✓		✓		✓		
6	Consigue el apoyo y la conformidad de las personas y grupos clave que influyen en su área de responsabilidad	✓		✓		✓		
7	Se distribuye los recursos humanos con asertividad a la necesidad de la institución.	✓		✓		✓		
8	Los responsables de manera orgánica supervisan las actividades programadas de la institución	✓		✓		✓		
	Dimensión planificación de acciones	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La gestión planifica y organiza las actividades con el personal.	✓		✓		✓		
10	Los directivos demuestran capacidad innovadora al futuro.	✓		✓		✓		
11	Los directivos asumen retos administrativos para mejora institucional	✓		✓		✓		
12	Se emplea los procedimientos adecuados en la planificación de actividades.	✓		✓		✓		
13	Se utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones.	✓		✓		✓		
14	El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos.	✓		✓		✓		
15	Los directivos emplean los medios convenientes para alcanzar las metas.	✓		✓		✓		

En la gestión se fijan metas y objetivos claros.		Si		No		Si		No	
Dimensión toma de decisiones									
17	La gestión estipula la motivación y asesoría al personal de la institución	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
18	Los directivos delegan autoridad demostrando confianza.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
19	Los directivos tienen habilidad para persuadir al personal en el logro de metas.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
20	En la gestión se fomenta la participación en la toma de decisiones.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
21	Se fomenta una relación mutua de confianza ante problemas sociales y personales	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
22	Se toma acciones que demuestra compromiso y obligación con la institución	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
23	Se guía al personal motivado en el ambiente de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
24	Se busca la promoción del desarrollo del personal frente a su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
	Dimensión resolución de conflictos	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
25	Se fomenta compartir ideas y tareas con actitud positiva.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
26	En la gestión se mantiene buenas relaciones interpersonales.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
27	El tipo de ambiente facilita la comunicación entre los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
28	En la gestión se incentiva el buen clima institucional.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
29	La gestión se preocupa por mantener la infraestructura adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
30	Los directivos facilitan la utilización de material tecnológico.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
31	La gestión aplica técnicas y métodos eficaces de negociación frente a conflictos.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
32	Los directivos muestran empatía frente al personal.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombre s del juez evaluador: *López Gómez Cynthia Mercedes* DNI: *44694153*

Especialidad del evaluador: *Docencia y Gestión Educativa*

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

.....
M^g. CYNTHIA M. LÓPEZ GÓMEZ
P - GRSE 004329
METODOLOGA
DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

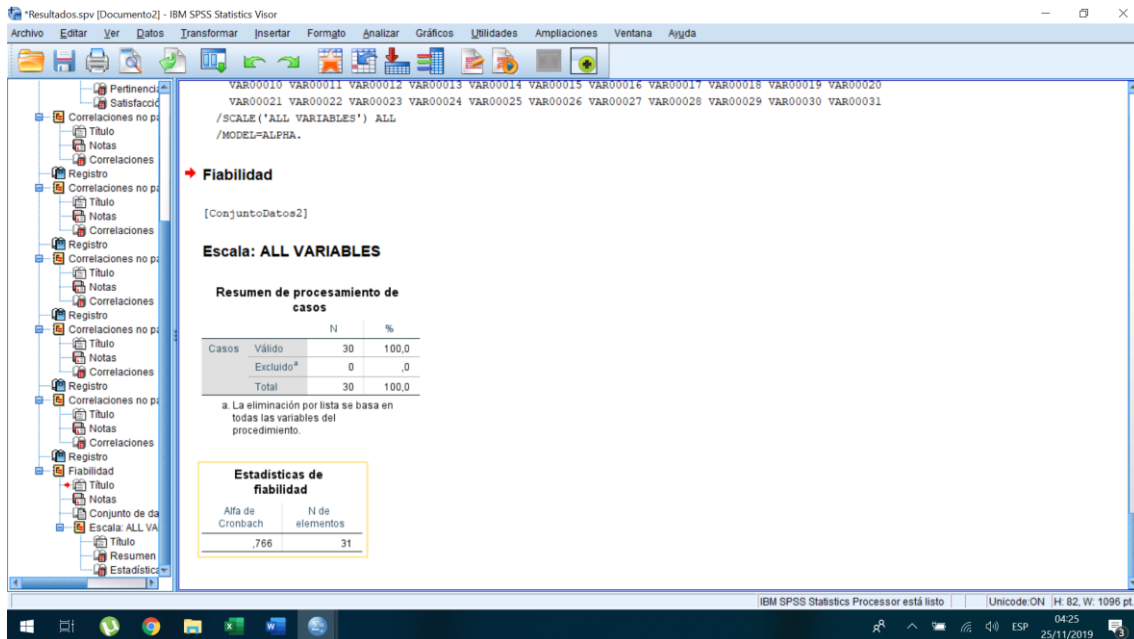
Anexo 4: Base de datos

N	Dimensión administración de recursos								Dimensión planificación de acciones								Dimensión toma de decisiones								Dimensión resolución de conflictos									
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	X32		
Encuesta 1	4	4	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	2	1	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
Encuesta 2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	1	1	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4	3		
Encuesta 3	4	2	4	2	1	1	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	1	1	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3		
Encuesta 4	4	2	2	4	5	5	2	4	3	4	3	2	4	1	1	2	5	4	2	4	5	5	2	4	5	4	3	5	3	4	2	3		
Encuesta 5	5	4	4	2	4	2	1	4	3	4	2	3	3	5	3	2	5	3	2	3	4	5	1	2	5	3	3	1	2	3	3	5	3	
Encuesta 6	2	4	3	4	5	1	4	5	2	3	3	3	4	3	5	4	1	2	5	1	4	5	2	3	2	5	4	2	3	3	4	5	4	
Encuesta 7	4	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	5	3	4	
Encuesta 8	2	3	1	3	1	3	2	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	
Encuesta 9	4	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	
Encuesta 10	4	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3
Encuesta 11	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	
Encuesta 12	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	
Encuesta 13	2	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	
Encuesta 14	4	3	5	4	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	1	2	4	4	3	
Encuesta 15	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	3	
Encuesta 16	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	3	
Encuesta 17	4	1	2	3	4	2	3	4	4	3	1	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	1	3	3	5	3	
Encuesta 18	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	
Encuesta 19	5	5	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
Encuesta 20	1	1	4	4	3	4	3	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	2	3	3	3	
Encuesta 21	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
Encuesta 22	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3
Encuesta 23	3	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	4	2	4	
Encuesta 24	4	2	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	
Encuesta 25	2	1	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	
Encuesta 26	4	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	3	3	
Encuesta 27	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	1	2	5	3	
Encuesta 28	4	4	5	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	5	3	3	
Encuesta 29	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	
Encuesta 30	5	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
Encuesta 31	1	2	5	3	4	2	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	
Encuesta 32	2	5	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	3
Encuesta 33	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3
Encuesta 34	2	4	5	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	5	4	4
Encuesta 35	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	4	4
Encuesta 36	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	4	4	4
Encuesta 37	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4
Encuesta 38	2	5	5	2	3	3	2	2	3	2	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	5	3
Encuesta 39	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	5	4	3
Encuesta 40	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	3	3
Encuesta 41	4	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	5	5
Encuesta 42	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3
Encuesta 43	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3
Encuesta 44	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	3	3
Encuesta 45	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
Encuesta 46	4	2	3	3	4	4	1	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	1	3	3
Encuesta 47	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3
Encuesta 48	2	1	5	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	2	2	3
Encuesta 49	4	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4
Encuesta 50	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	3
Encuesta 51	5	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4
Encuesta 52	1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	1	1	3	3	3
Encuesta 53	2	3	5	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4
Encuesta 54	4	5	5	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	1	2	2	3
Encuesta 55	4	4	4	3	4	4	3	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4
Encuesta 56	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2												

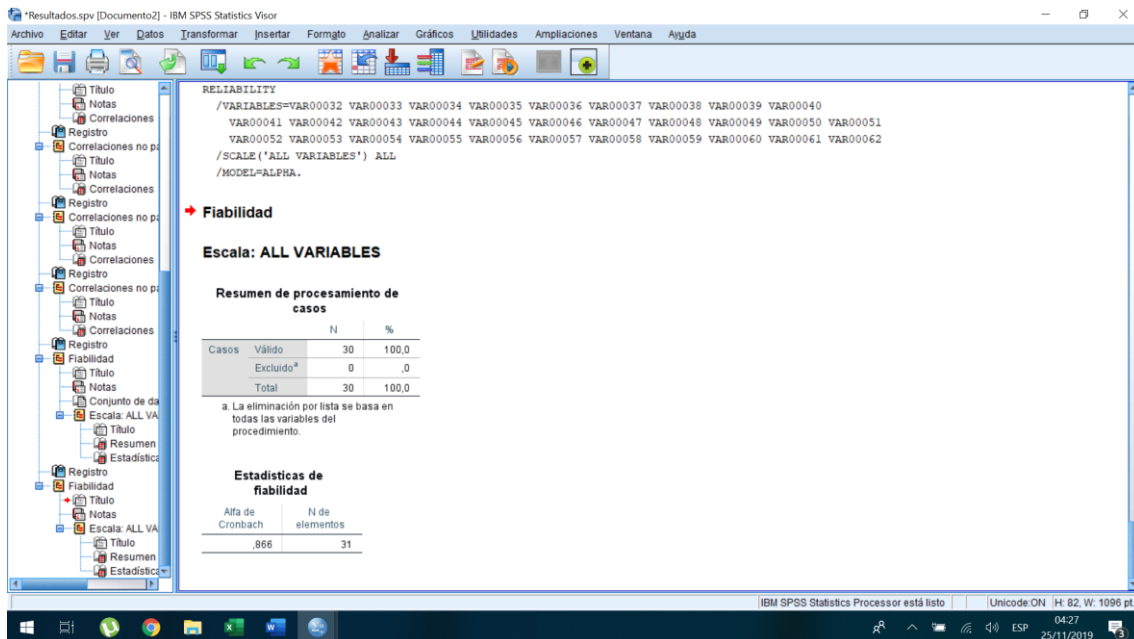
Encuesta 121	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 122	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 123	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Encuesta 124	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Encuesta 125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 127	2	2	3	4	2	3	4	4	3	3	1	4	4	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 128	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 129	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 130	3	3	3	4	4	3	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Encuesta 133	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 134	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 135	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 136	3	2	3	2	4	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 137	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 138	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 139	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 140	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 141	3	3	3	4	2	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 142	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 143	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 144	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 145	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 146	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 147	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 148	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 149	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 150	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 151	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 152	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 154	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 155	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 156	4	2	3	4	4	1	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 157	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 158	4	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 159	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 160	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 161	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 163	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 164	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 165	2	3	3	4	3	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 166	2	2	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 167	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 168	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 169	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 170	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 171	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 172	3	3	3																																			

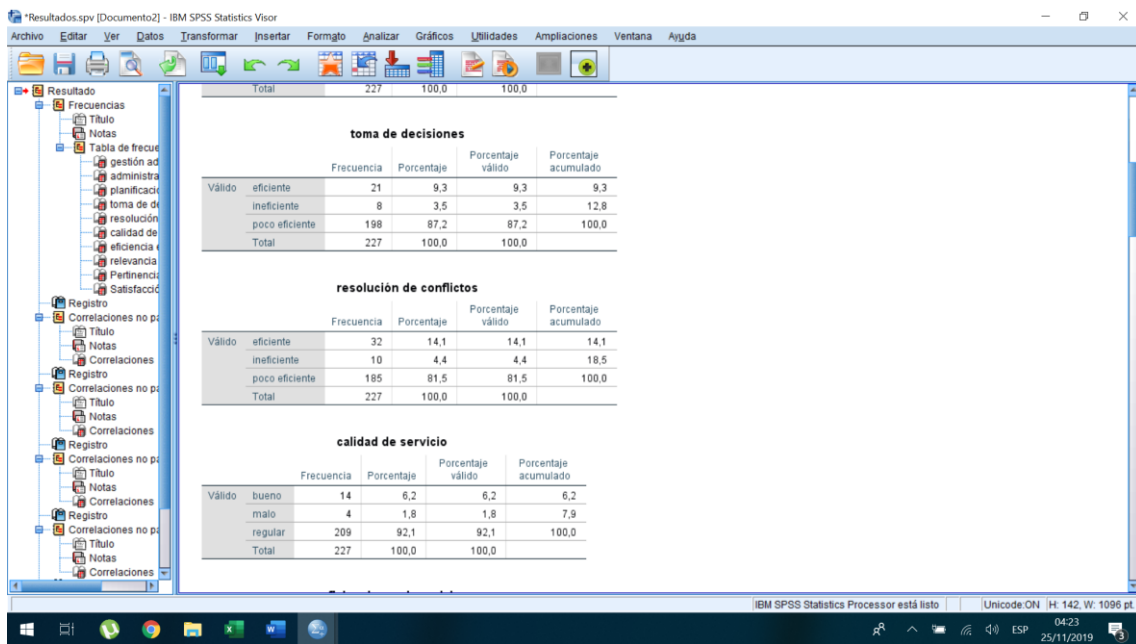
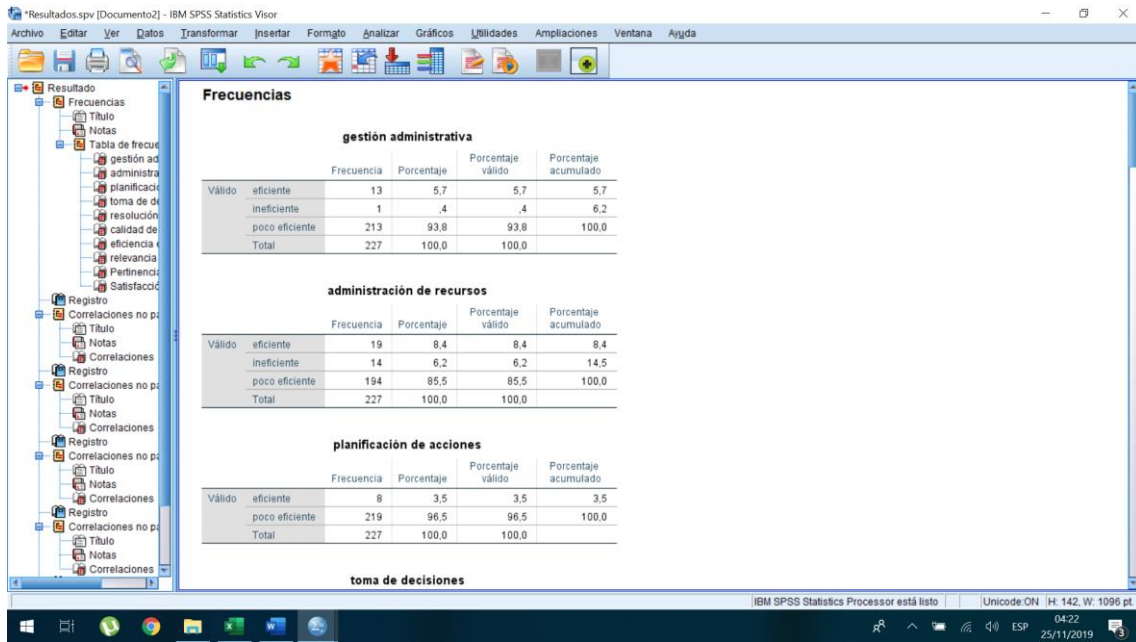
Anexo 5: Resultados de contrastación de hipótesis

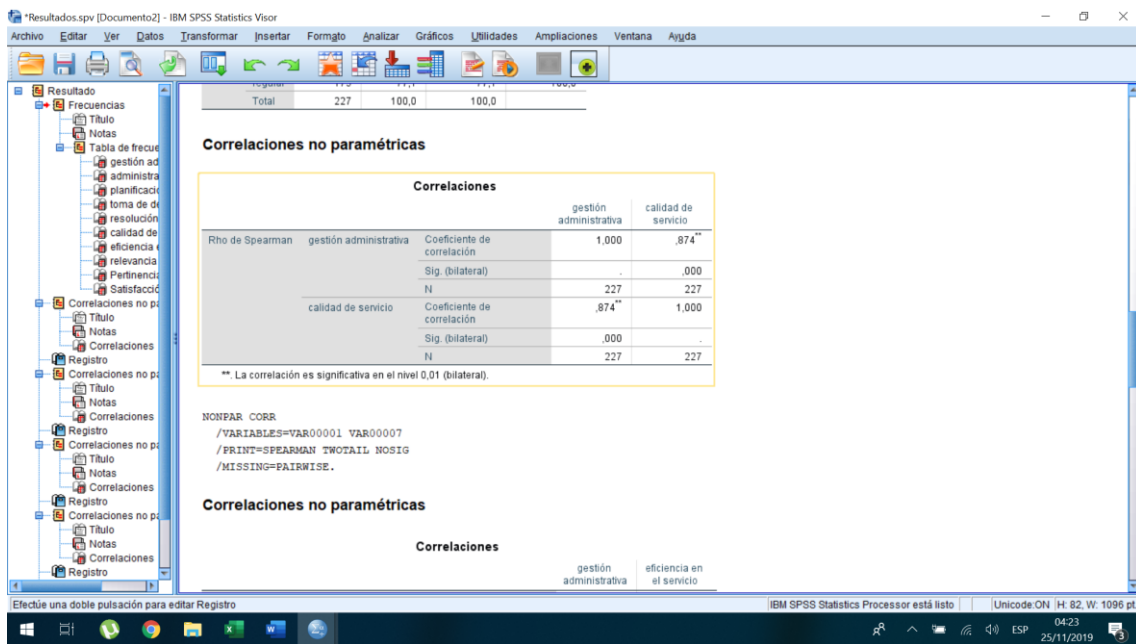
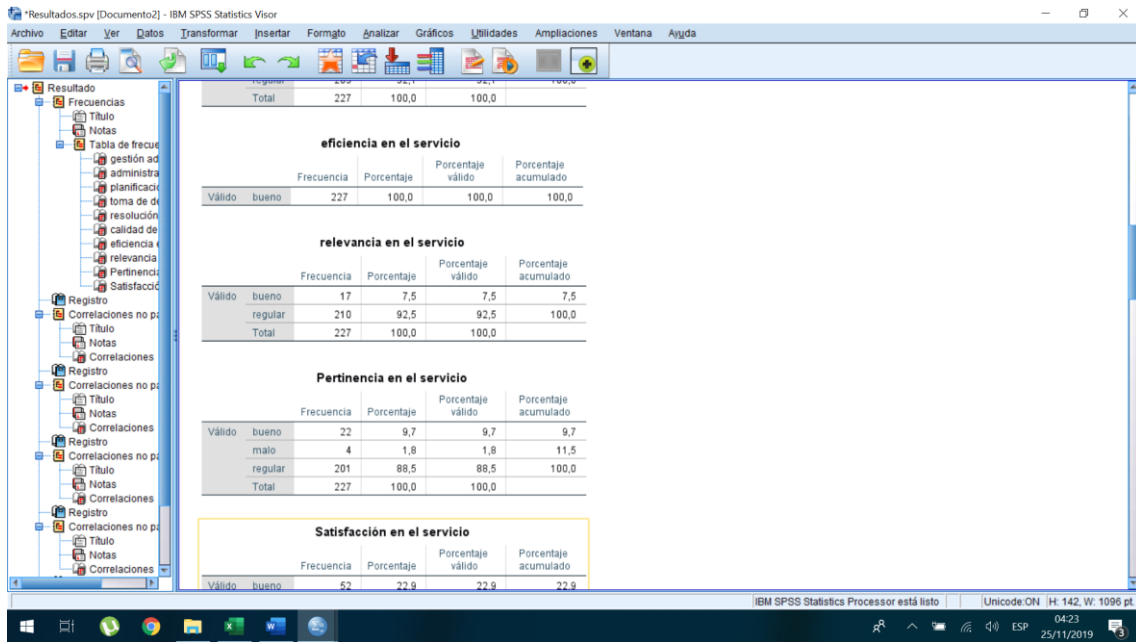
Fiabilidad gestión administrativa

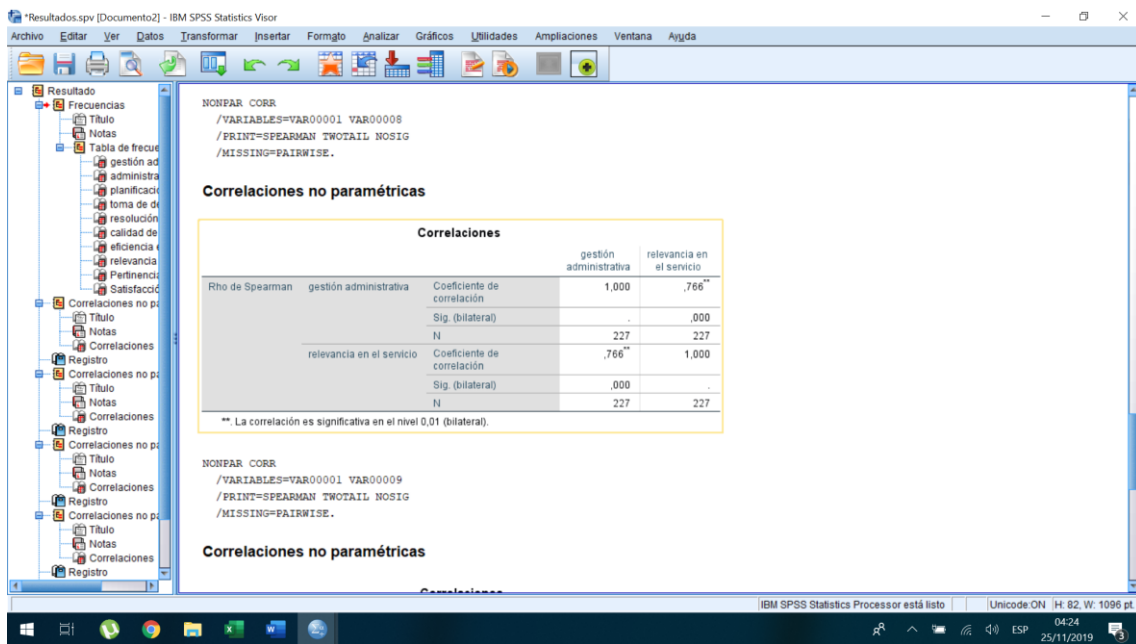
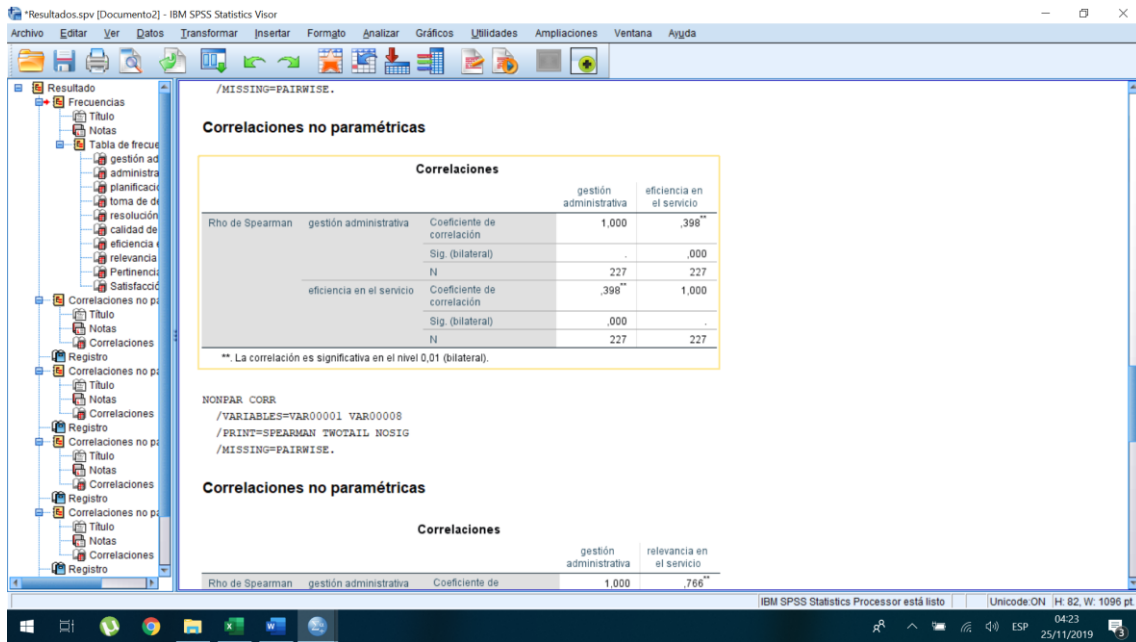


Fiabilidad de calidad de servicio









Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado

- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Tabla de frecuencias
 - gestión administrativa
 - planificación
 - toma de decisiones
 - resolución
 - calidad de servicio
 - eficiencia
 - relevancia
 - Pertinencia
 - Satisfacción
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Registro

NONPAR CORR
 /VARIABLES=VAR00001 VAR00009
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	gestión administrativa	Coefficiente de correlación	gestión administrativa	Pertinencia en el servicio
			1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	227	227
	Pertinencia en el servicio	Coefficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	227	227

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

NONPAR CORR
 /VARIABLES=VAR00001 VAR00010
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Efectúe una doble pulsación para activar

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 82, W: 1096 pt | 04:24 | 25/11/2019

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado

- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Tabla de frecuencias
 - gestión administrativa
 - planificación
 - toma de decisiones
 - resolución
 - calidad de servicio
 - eficiencia
 - relevancia
 - Pertinencia
 - Satisfacción
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Registro

N

			227	227
	Pertinencia en el servicio	Coefficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	227	227

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

NONPAR CORR
 /VARIABLES=VAR00001 VAR00010
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	gestión administrativa	Coefficiente de correlación	gestión administrativa	Satisfacción en el servicio
			1,000	,734**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	227	227
	Satisfacción en el servicio	Coefficiente de correlación	,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	227	227

Efectúe una doble pulsación para activar

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 82, W: 1096 pt | 04:24 | 25/11/2019

Anexo 6: Constancia de aplicación de instrumento



Lima - Peru

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”



El Agustino
Juntos hacemos el cambio

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD”

El Agustino 25 de Noviembre del 2,019

OFICIO Nro. 377-2019-MDDA/GAF
SEÑOR:
Dr. CARLOS VENTURO ORBEGOSO
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.
LIMA.-
ASUNTO: EL QUE SE INDICA
REF: CARTA P. 2019-EPG-UCV-LN



Tengo el agrado de dirigirme a usted. Para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de El Agustino y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que la Sra. Cecilia Quispe Obregon, identificada con D.N.I N° 09635221 y con código de matrícula N°7001239301, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, ha sido aceptado para que realice el trabajo de investigación (tesis) con el título Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino 2,019, con cargo a presentar el resultado de trabajo realizado en esta corporación, derivándose a mi área a la Sub Gerencia de Tesorería donde se realizara el trabajo de investigación previa coordinación con la Sub Gerente.

Sin otro particular, me suscribo de usted expresándole las muestras de mi estima personal.

Atentamente



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL AGUSTINO
ANGELICA MARIA FORTIA VASQUEZ DE ABREGOU
SubGerente de Tesoreria

Municipalidad de El Agustino
Av. Riva Agüero 1358, El Agustino, Lima - Perú / Central: (01) 7152121
www.mdea.gob.pe

Anexo 7: Dictamen



Dictamen Final

Vista la Tesis:

**“GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD DE EL AGUSTINO, 2019”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

QUISPE OBREGON CECILIA

Considerando:


Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

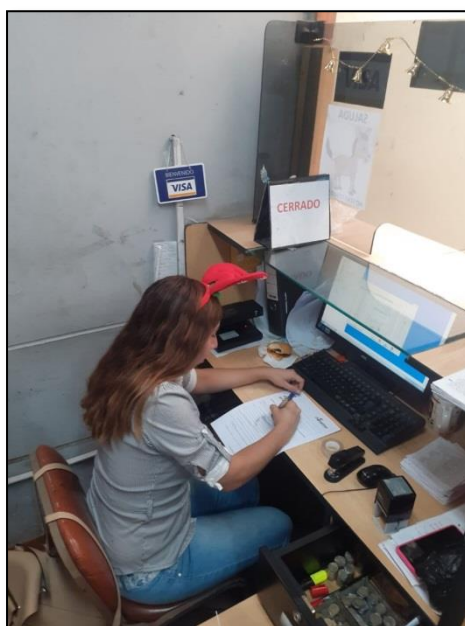
Comuníquese y archívese.

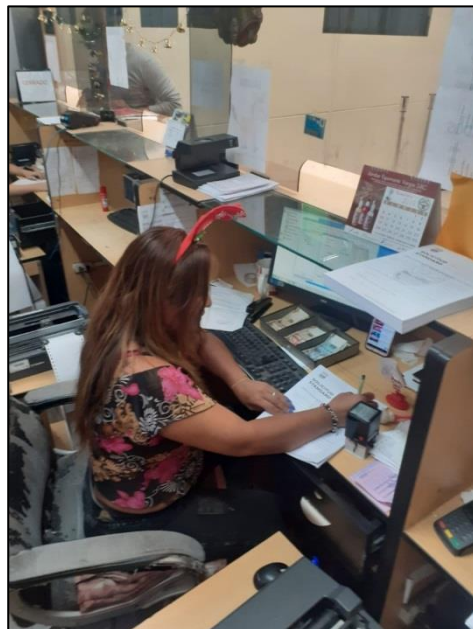
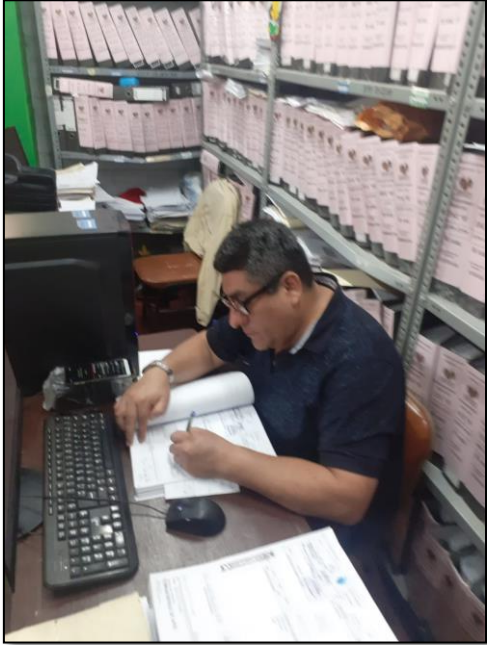
Lima, 21 de diciembre del 2019

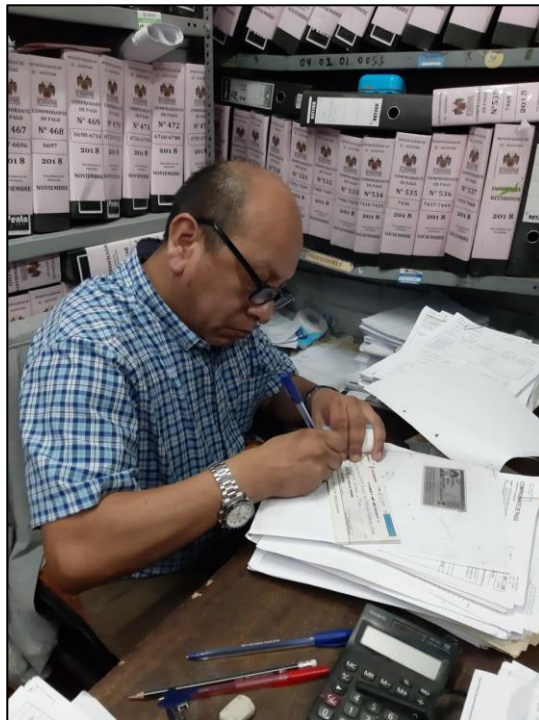

Dra. Francis Ibarguen Cueva
Asesor de la tesis

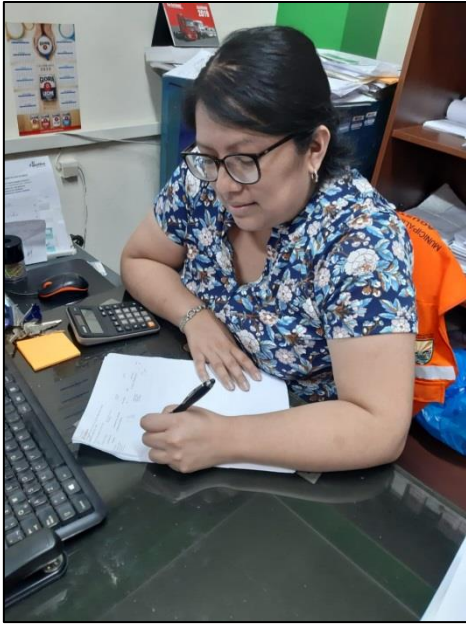

Dr. Abner Chávez Leandro
Revisor de la tesis

Anexo 8: Evidencias










**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS
TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, **Abner Chávez Leandro**, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado “**Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019**”; presentado por la estudiante **Cecilia Quispe Obregón** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, por tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 10 de marzo del 2020





Dr. Abner Chávez Leandro
DNI: 22469265

Feedback Studio - Modulo Final

https://www.feedbackstudio.com/.../123

Resumen de coincidencias

18%

Se están viendo fuentes coincidentes

Ver fuentes en inglés (Bueno)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad...	9%
2	investigacion en esta pa...	6%
3	tesis ing...	<1%
4	Entregado a Universidad...	<1%
5	Entregado a Universidad...	<1%
6	investigacion ing...	<1%
7	participacion am...	<1%
8	investigacion para ar...	<1%

Feedback studio

Escuela de Posgrado

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO
Maestría en Gestión Pública

AUTORA:
Bc. Cecilia Quispe Oregón (ORCID: 000-0003-6344-3421)

ASESORA:
Dra. Francis Esmeralda Ibaiguen Cueva (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Reforma y modernización de estado

LIMA - PERÚ
2020

UCV
INVESTIGACIÓN
CAMPUS LIMA NORTE

Escuela de Posgrado

Página 1 de 11

Número de palabras: 3499

Test only Report

High Resolution

Actualizado

10:47

3/21/2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Duspe Chirapán Cecilia
D.N.I. : 07235221
Domicilio : Sta Rosa del Urongo 72 EL L:15 - Los Andes
Teléfono : Fijo : 4696796 Móvil: 979609377
E-mail : Ceci.quirapán@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Duspe Chirapán Cecilia

Título de la tesis:

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la
Municipalidad de El Agustino - 2019

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Firma]

Fecha : 05-03-2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Cecilia Quispe Obregón

INFORME TÍTULADO:

Gestión administrativa y calidad de servicio
en la municipalidad de El Agustino - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 23 de enero 2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por mayoría



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN