



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Proceso administrativo y calidad de servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Huaman Rivas, Elizabeth Soledad (ORCID: 0000-0002-3733-8051)

ASESOR:

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada en primer lugar, a Dios por guiarme en cada paso que doy y, en segundo lugar, a mi familia, quienes me apoyan e impulsan a superarme cada día.

Agradecimiento

A mis docentes por sus enseñanzas y orientaciones, lo cual me permitió culminar esta maestría.

Y a todas las personas que participaron y me apoyaron en el desarrollo de esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice. de contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Operacionalización de variables	20
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimiento	25
3.6. Métodos de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS.....	27
4.1. Análisis univariado	27
4.2. Análisis bivariado	38
4.3. Contrastación de la hipótesis	44
V. DISCUSIÓN	51
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS	64

Índice de Tablas

Tabla 1: Variable 1. Proceso administrativo	27
Tabla 2: Dimensión 1. Planeación.....	28
Tabla 3: Dimensión 2. Organización	29
Tabla 4: Dimensión 3: Dirección.....	30
Tabla 5: Dimensión 4. Control	31
Tabla 6: Variable 2. Calidad de servicio	32
Tabla 7: Dimensión 1. Necesidades de los usuarios.....	33
Tabla 8: Dimensión 2. Valor del servicio	34
Tabla 9: Dimensión 3. Fortalecimiento del servicio	35
Tabla 10: Dimensión 4. Liderazgo.....	36
Tabla 11: Dimensión 5. Cultura de calidad.....	37
Tabla 12: Cruce de la V1. Proceso administrativo y la V2. Calidad de servicio....	38
Tabla 13: Cruce de la V1. Proceso administrativo y la D1. Necesidad de los usuarios.....	39
Tabla 14: Cruce de la V1. Proceso administrativo y la D2. Valor del servicio	40
Tabla 15: Cruce de la V1. Proceso administrativo y la D3. Cultura de calidad.....	41
Tabla 16: Cruce de la V1. Proceso administrativo y la D4. Liderazgo.....	42
Tabla 17: Cruce de la V1. Proceso administrativo y la D5. Cultura de calidad.....	43
Tabla 18: Prueba de Normalidad de las variables por Shapiro-Wilk	44
Tabla 19: Prueba de hipótesis general.....	45
Tabla 20: Prueba de hipótesis específica 1	46
Tabla 21: Prueba de hipótesis específica 2.....	47
Tabla 22: Prueba de hipótesis específica 3.....	48
Tabla 23: Prueba de hipótesis específica 4.....	49
Tabla 24: Prueba de hipótesis específica 5.....	50

Índice de Figuras

Figura 1: Variable 1. Proceso administrativo	27
Figura 2: Dimensión 1. Planeación.....	28
Figura 3: Dimensión 2. Organización	29
Figura 4: Dimensión 3: Dirección	30
Figura 5: Dimensión 4. Control.....	31
Figura 6: Variable 2. Calidad de servicio	32
Figura 7: Dimensión 1. Necesidades de los usuarios.....	33
Figura 8: Dimensión 2. Valor del servicio	34
Figura 9: Dimensión 3. Fortalecimiento del servicio	35
Figura 10: Dimensión 4. Liderazgo.....	36
Figura 11: Dimensión 5. Cultura de calidad.....	37

Resumen

El presente estudio se realizó con el objetivo de identificar la relación que existe entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021. Para lo cual, la metodología de investigación fue de tipo básica, diseño no experimental de corte transeccional, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, y tuvo como técnica la encuesta y de instrumento al cuestionario, los cuales fueron aplicados a una población de 35 trabajadores administrativos de las FDN. Se evaluó la normalidad de las variables mediante la prueba de Shapiro-Wilk y se utilizó la correlación de Rho de Spearman. Los resultados establecieron que las variables, Proceso administrativo y Calidad de servicio se encuentran en un nivel medio, con un valor de 22.9%. Concluyendo que, existe una relación positiva media entre ambas variables debido a que en la prueba estadística de correlación se obtuvo un $Rho = 0.464$ y un nivel de significancia = 0.005, y para la relación entre la variable Proceso administrativo y las dimensiones de Calidad de servicio la prueba obtuvo una correlación de 0.189, 0.542, 0.437, 0.492, 0.572 respectivamente.

Palabras clave: proceso administrativo, calidad de servicio, necesidades, expectativas, usuarios.

Abstract

The present study was conducted with the objective of identifying the relationship between the administrative process and the quality of service in the granting of subsidies to national sports federations, year 2021. For which, the research methodology was basic, non-experimental design of transectional cut, correlational level, quantitative approach, and had as a technique the survey and the questionnaire instrument, which were applied to a population of 35 administrative workers of the NDFs. The normality of the variables was evaluated using the Shapiro-Wilk test and Spearman's Rho correlation was used. The results established that the variables, administrative process and quality of service are at a medium level, with a value of 22.9%. It was concluded that there is an average positive relationship between both variables because the correlation statistical test obtained a $Rho = 0.464$ and a significance level = 0.005, and for the relationship between the administrative process variable and the service quality dimensions the test obtained a correlation of 0.189, 0.542, 0.437, 0.492, 0.572, 0.572 respectively.

Keywords: administrative process, quality of service, needs, expectations, users.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las instituciones públicas como privadas buscan ofrecer servicios de calidad a sus usuarios y de ese modo garantizar su compromiso y confiabilidad con la sociedad; por lo que, es fundamental para las instituciones conocer cuáles son las necesidades y expectativas a satisfacer de sus usuarios, lo cual les permitirá implementar o mejorar sus procesos administrativos para una eficiente gestión. Así mismo, la sociedad debido al alcance que tienen de la información mediante los medios y herramientas tecnológicas, se ha vuelto más exigente en cuanto a la calidad de los servicios que reciben de la administración pública. A lo que, Morais (2020) manifiesta, las organizaciones públicas vienen adaptando políticas de calidad en varios sectores de la administración pública, lo cual se debe a que la sociedad es cada vez más activa y consciente de sus derechos ejercen una mayor carga ante las entidades públicas que prestan servicio al ciudadano, permitiéndole ello actualizar sus procesos para asegurar y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Según el Índice de Satisfacción del Cliente Estadounidense (ACSI, 2021), la satisfacción de la ciudadanía con relación a los servicios que presta el gobierno federal de Norte América presentó una disminución en el 2020, de un -4,4% llegando al 65,1 en la escala de 100 puntos. Este estudio se basa en entrevistas con ciudadanos que experimentaron un servicio del gobierno federal a lo largo del año, y este índice mide cuatro (04) impulsores principales: la eficiencia y facilidad de los procesos administrativos gubernamentales (-3% a 66), facilidad de acceso y claridad de la información (-3% a 69) y percepciones de la calidad del sitio web del gobierno (- 5% a 71), el profesionalismo y la cortesía del servicio al cliente se mantuvo (74). Estos cambios reflejan una insatisfacción amplia y profunda de los ciudadanos con respecto a los procesos administrativos y a la calidad de los servicios que reciben del gobierno federal.

De acuerdo al Ranking de Competitividad Mundial edición 2021, que desarrolló en conjunto el Institute of Management Development (IMD) de Suiza y Centrum PUCP, el Perú se encuentra ubicado en la posición 58 de 64 países participantes cayendo 6 posiciones. Esta herramienta mide la capacidad que posee cada país para generar progreso o prosperidad usando sus propios

recursos y competencias, en donde se evalúa cuatro (04) aspectos: el rendimiento económico, la eficiencia gubernamental, la eficiencia de los negocios e infraestructura, obteniendo el Perú puntuaciones inferiores en dichos aspectos con respecto a las del año anterior; lo cual confirma la limitada capacidad y el bajo desempeño que posee el Estado Peruano para afrontar situaciones de crisis, existiendo la necesidad de adoptar mejoras en los procesos administrativos que permitan obtener altos desempeños de calidad en los servicios que éste brinda a la ciudadanía.

El Sector Público Deportivo, viene obteniendo gran relevancia en el Perú, principalmente a que el país fue elegido en el año 2019 sede de los XVII Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019, donde el Gobierno invirtió un considerable presupuesto; así como, estableció procesos particulares con la finalidad de que la organización y el desarrollo de estos juegos deportivos internacionales se lleve a cabo sin ningún inconveniente y dentro de las fechas programadas; por otro lado, la pandemia del coronavirus no sólo ha causado efectos negativos en la salud física y sino también mental de las personas, motivo por el cual el Estado Peruano a través de sus diversos programas viene impulsando al deporte en pro del bienestar de la sociedad.

Sin embargo, existen usuarios de una entidad pública del sector deportivo, quienes vienen presentando insatisfacción por los servicios que reciben por parte de esta entidad, tal es el caso de las federaciones deportivas nacionales (FDN), debido a que muchas de ellas no obtienen de manera oportuna las subvenciones económicas que son aprobadas de acuerdo a Ley con un año de anticipación por parte del Gobierno, y cuyo proceso de otorgamiento lo tiene a cargo dicha entidad pública.

Esta demora en el otorgamiento, se vuelve un gran problema debido a que, para un gran número de federaciones, esta subvención económica es su principal ingreso y al obtenerlo tardíamente, no pueden desarrollar y promover su disciplina deportiva en el país de la manera más eficiente, porque se les impide el desarrollo de sus actividades, las cuales abarcan desde la organización de eventos, solventar la participación de deportistas en eventos nacionales e internacionales, contratación de técnicos calificados y compra de materiales deportivos, entre otras.

Se puede atribuir básicamente que la entidad pública del sector deportivo no cuenta con el presupuesto necesario, ni con los recursos tecnológicos o a su alta rotación del personal, entre otros factores, los cuales limitan el cumplimiento del proceso administrativo de otorgamiento de subvenciones en cuanto a tiempo, oportunidad y calidad en la atención que se brinda a las federaciones deportivas nacionales. Por lo que, Muñante (2018) indica; la calidad de los servicios administrativos es calificada como deficiente para más del 50% de su población, la cual se asocia principalmente a trámites burocráticos incensarios y a la lentitud en la atención de los expedientes. A lo que, Torres (2017) manifiesta, las trabas burocráticas impactan en el presupuesto de la institución, lo cual es resultado de las condiciones y de la gestión de los trabajadores.

Por lo tanto, el problema que dio origen al tema de investigación surgió con la finalidad de constatar que el proceso administrativo de la entidad pública del sector deportivo no se desarrolla de manera eficiente y en concordancia con las normativas vigentes que la entidad maneja, evidenciándose que los plazos de atención de los expedientes no se cumplen, existe desconocimiento de los procedimientos y normativa por parte de algunos trabajadores, poca capacidad de respuesta y gestión por parte de los funcionarios, y existe descoordinación entre las áreas, lo que con lleva a que existan federaciones deportivas nacionales que no reciben su subvenciones dentro de los primeros meses del año, y esta demora no les permite cumplir con su programación deportiva ni con el desarrollo adecuado de su disciplina deportiva, por lo que el descontento o insatisfacción con respecto a los servicios que presta esta entidad se hace más latente cada año.

Por lo antes expuesto, el problema principal a investigar fue: ¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021?, y como problemas específicos fueron los subsiguientes: ¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y las necesidades de los usuarios en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021?, ¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y el valor del servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021?, ¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y el fortalecimiento del servicio en el

otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021?, ¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y el liderazgo en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021?, ¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y la cultura de calidad en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021?.

Fundamentándose teóricamente la presente investigación en estudios previos nacionales e internacionales que tratan sobre el proceso administrativo y la calidad de servicio en sus realidades, pero que sirvieron para tener una adecuada discusión de resultados. En lo práctico, este proyecto presentó un diagnóstico situacional del proceso administrativo y la calidad de servicio, así como recomendaciones para que la entidad pública del sector deportivo pueda considerarlas y aplicarlas de tal modo que conlleven a un óptimo proceso administrativo y a servicios de calidad. En lo metodológico, se desarrollaron dos cuestionarios que pueden ser adaptados a otros estudios afines o similares. Su justificación social, radica en la satisfacción obtenida por los usuarios de la entidad pública deportiva gracias a las recomendaciones propuestas, así mismo los gestores públicos de dicha entidad dispondrán con información que les permita rediseñar u optimizar sus procesos administrativos con la finalidad de brindar servicios de calidad.

Por lo que, se estableció como objetivo principal: Identificar la relación que existe entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021. Siendo los objetivos específicos; Determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y las necesidades de los usuarios en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021. Conocer la relación que existe entre el proceso administrativo y el valor del servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021. Determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y el fortalecimiento del servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021. Conocer la relación que existe entre el proceso administrativo y el liderazgo en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021. Establecer la relación que existe

entre el proceso administrativo y la cultura de calidad en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021.

Para concluir, se planteó como hipótesis principal; Existe una relación positiva entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021. Asimismo, las hipótesis específicas fueron: Existe una relación positiva entre el proceso administrativo y las necesidades de los usuarios en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021. Existe una relación positiva entre el proceso administrativo y el valor de servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021. Existe una relación positiva entre el proceso administrativo y el fortalecimiento del servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021. Existe una relación positiva entre el proceso administrativo y el liderazgo en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021. Existe una relación positiva entre el proceso administrativo y la cultura de calidad en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En un ámbito nacional, tenemos los siguientes estudios previos:

Sánchez (2017), cuya tesis fue desarrollada con el principal objetivo de, determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la calidad de servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 en el año 2017. Las teorías bases empleadas fueron, la teoría del proceso administrativo del autor Münch (2014) y la teoría de la calidad de servicio de los autores Evans y Lindsay (2015). Su metodología de investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, no experimental, de corte transversal, con enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo. La conclusión principal fue que, entre las variables proceso administrativo y calidad de servicio si existe relación, desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03. El resultado estadístico principal fue de 0.48 en la prueba Rho de Spearman, para la correlación de estas dos variables.

Aquije (2019), cuya tesis fue desarrollada con el principal objetivo de, determinar la relación que existe entre la auditoria de la calidad de gestión en los recursos humanos y la calidad del servicio administrativo en la Universidad San Pedro de Chimbote el año 2017. Las teorías bases empleadas fueron, la teoría del proceso administrativo del autor Vilar (1999) y la teoría de la calidad de servicio de los autores Vargas y Aldana (2015). La metodología de investigación consistió en el diseño investigativo no experimental, transversal, de tipo descriptivo y correlacional-causal. La conclusión principal fue que, sí contribuye la auditoría de la calidad de gestión de recursos humanos a la calidad del servicio administrativo en la Universidad San Pedro de Chimbote. El resultado estadístico principal fue 0.89 en la Prueba Rho de Spearman, para la correlación de estas dos variables.

Martin (2021), cuya tesis fue desarrollada con el principal objetivo de, identificar el efecto de los procesos administrativos en la calidad de servicios mediada por la satisfacción laboral en universidades privadas en el año 2020. Las teorías bases empleadas fueron, la teoría de proceso administrativo de Robbins & Coulter (2005) y la teoría de calidad de servicio de Juran (citado en Hernández, Chumacero, Atencio, 2009). La metodología de investigación usada fue un diseño

investigativo, aplicado y explicativo. La conclusión principal fue que, existe un efecto directo entre los procesos administrativos y la calidad del servicio intervenidos por la satisfacción laboral, por lo que los procesos administrativos cumplen un rol importante en la calidad del servicio. El resultado estadístico principal arrojó fue que, los procesos administrativos tienen relación con la calidad de servicio en un 50% y con la satisfacción laboral en un 70%.

Romero (2018), cuya tesis fue desarrollada con el principal objetivo de, determinar la incidencia de la gestión de mejora de los procesos administrativos para incrementar la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca entre los años 2016 y 2018. Las teorías bases empleadas fueron, la teoría de Cruz Chimal (2013) para proceso administrativo y para calidad de servicio la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). La metodología de investigación usada fue de diseño no experimental, bibliográfico, prospectivo y de corte longitudinal, exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. El instrumento que se usó para la recolección de los datos de las dos variables fue el de SERVQUAL. La conclusión principal fue que la gestión de mejora de los procesos administrativos tiene incidencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, permitiendo una mejor gestión, de acuerdo con lo planteado en los estándares de calidad. El resultado estadístico principal obtenido, fue que la mejora de los procesos arrojó un porcentaje mayor al 75%.

López (2017), cuya tesis fue desarrollada con el principal objetivo de, determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Gerencia de la Mujer y Desarrollo Humano de la Municipalidad de Carabayllo en el año 2017. Las teorías bases empleada fue la teoría de Chiavenato (2001) para proceso administrativo y para calidad de servicio la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). La metodología de investigación fue desarrollada mediante el método hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo tipo aplicada, de nivel descriptivo – correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó una encuesta de 27 preguntas a la muestra de 51 colaboradores. La conclusión principal fue que existe una relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Gerencia de la Mujer y Desarrollo Humano de la Municipalidad de Carabayllo. El resultado estadístico

principal, fue que la correlación de Tau_b de Kendall entre las dos variables es de 0.526.

Vargas (2018), cuya tesis fue desarrollada con el principal objetivo de, determinar la relación que existe entre los procesos administrativos y la calidad de servicio en el área de emisión de la empresa Pacífico Seguros en el año 2018. Las teorías bases empleadas fueron, la teoría de Louffat (2012) para el proceso administrativo y la de Parasuraman y Berry (2004) para calidad de servicio. La metodología de investigación se basó en el método científico de índole descriptivo correlacional, de tipo no experimental. Se aplicó una encuesta a la muestra que estuvo conformada por 30 trabajadores. La conclusión principal fue que existe una correlación significativa entre los procesos administrativos y la calidad de servicio. El resultado estadístico principal, fue que los procesos administrativos tienen un nivel muy alto en un 40.0% y la calidad de servicio como regular en un 37%.

Con relación al ámbito internacional encontramos los siguientes estudios:

Espíndola et al. (2019), cuya investigación tuvo como objetivo principal proponer un sistema para la implementación de la estandarización de los procesos administrativos para la mejora continua y optimización en el área administrativa de las empresas en Brasil. La teoría base empleada fue el proceso de estandarización de Singh y Singh (2015). En su metodología de investigación se sugirió un sistema para la implementación de la estandarización de procesos, la cual se realizó por fases para estructurar cada proceso, así mismo se consideró las especificidades de la empresa y se realizó la planificación para la implementación de los cambios necesarios, observando las particularidades de la empresa. La conclusión principal fue que, con una reestructuración organizacional de la empresa, es posible estructurar procesos internos y externos, creando así un flujo de información más rápido y preciso entre departamentos y permitiendo una gestión eficiente eliminando procesos obsoletos e innecesarios. Este estudio contribuye al fortalecimiento del conocimiento estratégico orientado a la estandarización de los procesos administrativos para optimizar las prestaciones de los servicios en las empresas minoristas y puede ser aplicado en empresas de países emergentes. No hubo resultados estadísticos en este estudio.

Cidar y Celebi (2016), cuya investigación tuvo como objetivo principal

determinar la calidad de los servicios en el sector público del norte de Chipre en Turquía. La teoría base empleada fue la teoría de calidad de servicio de Parasuraman et. al. (1988). En su metodología de investigación se aplicó un método de muestreo conveniente mediante el uso del instrumento de calidad del servicio (SERVQUAL) y los comparó con las percepciones del servicio prestado por los sectores públicos que operan la República Turca del norte de Chipre (TRNC). La conclusión principal fue que las dimensiones de confiabilidad y seguridad de la calidad de servicio ejercen efectos positivamente significativos en la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos. El resultado estadístico estuvo constituido por todas las dimensiones (tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la calidad del servicio, los cuales fueron estadísticamente significativas excepto un factor (P20). En el análisis de confiabilidad, arrojó un coeficiente alfa para la escala total de 0.924, 0.951, 0.875, 0.937 y 0.901 respectivamente para las cinco (05) dimensiones y los coeficientes de fiabilidad están por encima de 0,85.

Živković et al. (2019), cuya investigación tuvo como objetivo principal determinar la calidad de servicio en los municipios de Srebrenica, Bratunac y Milici en Bosnia y Herzegovin. La teoría base empleada fue la teoría de calidad de servicio de Parasuraman et al. (1998). La metodología de investigación usada fue de tipo descriptivo, se realizó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, el cual comprende dos subescalas: expectativas de los clientes y la percepción de la calidad del servicio. Este modelo analiza la calidad del servicio a través de cinco fundamentos de la calidad: confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad. La conclusión principal fue que, la calidad en los servicios que brindan los municipios según la opinión de los usuarios no es favorable porque existen diferencias entre lo que quieren los usuarios y su apreciación real de cada fundamento de la calidad, específicamente en responsabilidad y confiabilidad. El resultado estadístico, estableció que los valores de las dimensiones esperadas de la calidad de servicio están en el rango de 6.01 a 6.48 y los valores de las dimensiones de percepción están en el rango de 4.1490 a 4.5329

Blåka et al. (2021), cuya investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad del servicio y el número óptimo de miembros en la cooperación intermunicipal en el caso de los servicios de atención

primaria de emergencia en Noruega. Las teorías base fueron, la teoría de calidad de servicio de Cronin & Taylor (1992) y Rowley (1998). El método de investigación, consistió en analizar cómo el modo de gobernanza afecta el desempeño, (1) midiendo a la cooperación intermunicipal versus la producción de un solo municipio afecta la calidad de los insumos; y (2) identificando la escala óptima de operación y el efecto del número de participantes en la cooperación sobre la calidad de los insumos. La conclusión principal fue que, si el volumen de producción se mantiene constante, tiene un efecto negativo en la calidad. El resultado estadístico, estableció que la correlación r de Pearson es = 0,67, siendo un nivel significativo al 0,01.

Koronios et al. (2019), cuya investigación tuvo como objetivo principal investigar cuestiones relevantes para la calidad del servicio y proponer un modelo conceptual que aborde las convicciones de los consumidores en relación con la calidad del servicio de los servicios deportivos y en relación con los espectadores y su influencia en el consumo deportivo en Grecia. La teoría base fue la teoría de calidad de servicio de Parasuraman et al. (1998). La metodología de investigación que se aplicó fue un método cuantitativo, se recopilaron y analizaron 1.643 cuestionarios. La investigación empleó un modelo de calidad de servicio integrado en el ámbito del espectador deportivo e incluyó cinco factores fundamentales y fueron examinados en asociación con las intenciones de comportamiento que tienen los espectadores. La conclusión principal fue que los factores de la calidad: la calidad del juego, la calidad del servicio aumentada, la calidad de la interacción y la calidad del resultado, tuvieron una influencia importante y favorable en el consumo de deportes. No se presentó resultados estadísticos en este artículo científico.

Cuesta-Valiño et al. (2021), cuyo artículo científico “Gestión sostenible de las federaciones deportivas: los efectos indirectos del servicio percibido en la lealtad de los miembros”, desarrollado en España, tuvo como objetivo principal brindar un estudio en profundidad de las variables que explican la lealtad de los miembros de la federación en España, y que es la mejor herramienta para que las federaciones alcancen sus objetivos sostenibles y sin fines de lucro. La teoría base fue la teoría de lealtad de Mellens, Dekimpe & Steenkamp (1996). La metodología de investigación se basó en investigar antecedentes de la lealtad, se

realiza un estudio empírico de los antecedentes de la lealtad (calidad del servicio, satisfacción, confianza y compromiso), utilizando un cuestionario de miembros de todas las federaciones de kárate de España. La conclusión principal fue que, la calidad del servicio es la mejor opción para mejorar la lealtad de los miembros a través de algunos de los mediadores propuestos. No presentó resultados estadísticos.

En lo referente a las bases teóricas sobre la primera variable, Proceso administrativo, se tomó como teórico base lo manifestado por Chiavenato (2019), donde lo define como la sucesión constante de las funciones administrativas que se corresponden activamente, por lo que establece cuatro dimensiones:

La planeación, cierra la brecha entre la situación actual de la organización y su situación esperada, lo que implica una elección de pautas para el futuro y constituye un enfoque racional hacia la consecución de objetivos preestablecidos. Y donde los objetivos empresariales, según el orden e importancia están interconectados para el negocio e incluso con la dificultad de separar y secuenciar funciones administrativas, se puede considerar que, en general, la planeación es el qué y el cómo se hará para la consecución de los objetivos. En consecuencia, la planeación asume una situación más importante en el proceso administrativo (Chiavenato, 2019).

La organización, es un conjunto de individuos, agrupados dentro de una estructura regulada, que tiene un sistema de comunicación para proporcionar la circulación de información, con la finalidad de satisfacer necesidades y lograr objetivos específicos (Chiavenato, 2019).

La dirección, se trata de inducir y motivar a los miembros de un grupo para trabajar juntos, para realizar tareas relacionadas entre sí. Necesariamente implica la interacción entre líderes y miembros de los grupos con el fin de alcanzar los objetivos marcados, y para hacer más eficiente el sistema de producción los gerentes deben intervenir para controlar el progreso del trabajo (Chiavenato, 2019).

El control, es determinar qué se está logrando el objetivo mediante la valoración del desempeño y, si es ineludible, aplicar las acciones necesarias para que el desempeño se lleve según lo planificado. El control ayuda a implementar

correctamente lo planeado y si estos no avanzan de acuerdo a lo esperado, se deben aplicar las acciones correctivas para subsanar las cosas. El control es un medio por el cual los planes pueden implementarse adecuadamente (Chiavenato, 2019).

Por su parte, Pin (2021), establece que el proceso administrativo es importante porque ayuda a simplificar y lograr metas. Dentro de una empresa u organización, el trabajo generalmente se divide en compartimentos, separados en funciones, y los gerentes no se dan cuenta de que las tareas se están realizando. A lo que Daft (2021), define al proceso administrativo o también conocido como trámite administrativo, como una serie de acciones formales a través de las cuales se realiza una presentación en un orden administrativo para cumplir con un propósito. El fin último del proceso es emitir un acto administrativo, que es un medio de administración pública.

Para Lopez y Ruiz (2021), un proceso administrativo es aquel conjunto de tareas y actividades que solo se pueden realizar al mismo tiempo, estos convierten los insumos en resultados, permiten orden, eficiencia, la contingencia de nuevas innovaciones, elegir al personal idóneo para realizar las tareas encomendadas y trabajar en conjunto conduciendo al logro de los objetivos. En ese sentido, un proceso administrativo es una serie de eventos que están reguladas por políticas en una sucursal u organización (Zhuo, 2019).

El proceso administrativo, es el método o camino paso a paso que adopta un administrador para dirigir y controlar las actividades de las personas que trabajan dentro de la organización en sus relaciones recíprocas, con el fin de que se logre el propósito de la organización (Asiegbu & Ezeugbor, 2018). Para Shafritz et. al. (2017), el proceso administrativo son las actividades de los organismos públicos para la solución de determinados asuntos administrativos de la administración pública. Al respecto con las normas del procedimiento administrativo, por ejemplo, se imponen sanciones disciplinarias a las quejas y solicitudes de los ciudadanos.

Bogdanski et al. (2016), establece que el proceso administrativo se fundamenta en la estructura organizativa de la empresa para cohesionar todas las fases al momento del desarrollo de los proyectos. Se transforma en un proceso continuo cuando la organización actúa eficientemente y coordinada para alcanzar

sus metas organizacionales. El proceso administrativo es periódico porque la planeación y la organización necesitan integrarse, que está en la estructura, y la administración requiere control. De esta forma, el proceso o procedimientos administrativos es una sucesión de actos que tienden a un resultado final. Por tanto, para tener un proceso administrativo es necesario contar con una sucesión de actos ordenados que componen una cadena, siendo cada uno de estos actos autónomos concomitantes para culminar un determinado fin (Ari Sundfeld, 2014).

Las etapas del proceso administrativo se sistematizan en cinco fases: iniciativa, instrucción, dispositivo, control y comunicación. La fase de iniciativa corresponde al momento del impulso del trámite, puede provenir de un administrador al solicitar alguna autorización, o puede originarse de una decisión de oficio de la administración al declarar la expropiación de un bien o abrir concursos para llenar públicamente. En la fase instruccional, la administración debe cobrar los subsidios para la toma de decisiones; en esta etapa, se escuchará a la persona a la que se llegará por la decisión y se someterá a exámenes de expertos y estudios técnicos que ayudaron a conducir a la siguiente etapa. En la fase dispositiva, la administración resuelve algo. Al llegar a la fase controladora o integradora, las autoridades analizan las posibles ilegalidades y legitimidad de las etapas anteriores. Y finalmente, la fase de comunicación que transmite la decisión en la forma establecida por los estatutos (Werhan, 2014)

Y en lo referente a las bases teóricas sobre la segunda variable; Calidad de servicio, se tomó como teórico base lo manifestado por la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP (2021), la cual define a la calidad de servicio como la medición en que los servicios otorgados por el sector Estatal reaccionan a los requerimientos y expectativas de los ciudadanos. Está relacionado con el nivel de acomodación de los servicios a las situaciones y las consecuencias que los usuarios requieren, por lo que las instituciones públicas se organizan de manera eficiente.

Y esta norma presenta las siguientes dimensiones o factores de calidad de servicio:

Necesidades de los usuarios, donde la entidad pública debe implementar este factor de forma inicial y frecuente, teniendo en cuenta que los datos

recabados sirven de insumo para aplicar los otros factores que integran al Modelo de Gestión de Calidad de Servicio. Por lo cual, la entidad pública debe:

- a. Precisar los recursos y técnicas que recopilen los requerimientos y demandas de los usuarios, conteniendo como mínimo la información procedente del Libro de Reclamaciones.
- b. Establecer el adecuado proceso y sistematización de los datos recopilados.
- c. Avalar que los datos conseguidos sean estables y asentados en certezas, razón que esta puede ser solicitada por otras entidades públicas.
- d. Dividir los resultados, diversificando primordialmente el perfil de los usuarios y las peculiaridades de los bienes y servicios ofrecidos (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, 2021).

Valor del servicio, este factor propone que, desde la perspectiva a los requerimientos y expectativas de los individuos, la entidad pública haga la revisión del valor de los bienes y servicios que brinda, para reconocer la necesidad de reformar o de proyectar nuevos bienes o servicios en los límites de su competencia. Para lo cual, la entidad pública debe:

- a. Establecer el qué, para qué, para quién, cómo y cuándo se conceden los bienes y servicios.
- b. Relacionar los requerimientos y expectativas de los individuos, anticipadamente segmentados, con las particularidades de los bienes y servicios que brinda la entidad pública, o proyecte los nuevos bienes y servicios que resguardarían dichas requerimientos y expectativas en su competencia establecida, gestionando el perfeccionamiento de su productividad.
- c. Examinar y reconocer las oportunidades del contexto para favorecer a los usuarios.
- d. Manifiestar el valor público de los bienes y servicios en correspondencia con los requerimientos y expectativas de los individuos y el contexto (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, 2021).

Fortalecimiento del servicio, este factor indica que, con fundamento a reconocer el valor de un servicio público, la entidad pública identifique y

establezca los factores de los bienes y servicios que van a ser objeto de diseño, mejora o renovación, lo que permita optimizar la experiencia de los ciudadanos con el gobierno. Los factores de los bienes y servicios pueden ser el recurso humano, los materiales, la infraestructura, la tecnología, etc. Para lo cual, la entidad pública debe:

Si se tratan programas, proyectos especiales, órganos académicos u órganos desconcentrados.

- a. Definir la cadena de valor del servicio, establecido en el valor público que se necesita producir o mejorar.
- b. Verificar el examen sobre la insuficiencia de alineamiento del organigrama para admitir los bienes y servicios, dependiente a la propuesta de la organización pública acerca de las modificaciones de las normas sustantivas que usen, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Manual de Operaciones (MOP), el Manual de Perfiles de Puestos (MPP), entre otros, admitido en el valor público de los bienes y servicios.
- c. Exponer la creación, reforma, anulación y ajuste de políticas, planes y entre otros aspectos coherentes a los bienes y servicios.
- d. Formar y aplicar métodos que aprueben el progreso de la capacidad, comprensión y rendimiento laboral.
- e. Garantizar el abastecimiento oportuno de recursos y que estos sean aptos y referidos con la creación de valor de los bienes y servicios.

Los recursos dotados por terceros se mantienen en la clarificación de insuficiencias por parte de la entidad pública y en formalizar convenios de nivel de bienes y servicios que ayuden a la usanza adecuada de los recursos estatales.

- f. Precisar los canales de entrega (digital y en forma presencial) que consientan brindar el valor de los bienes y servicios a los ciudadanos.
- g. Precisar los canales de comunicación.
- h. Optimizar los métodos y las instrucciones, teniendo como primordial insumo los requerimientos y expectativas de los ciudadanos.
- i. Suministrar y conservar un ambiente laboral conveniente para los colaboradores que forman parte de la entidad pública, sostenido en normas legales sobre seguridad y salud en organizaciones laborales.

- j. Optimizar y conservar las situaciones de entrega en el lugar de contacto frecuente con los sujetos, coligados a la prontitud, conformidad y oportunidad (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, 2021).

Liderazgo, dónde las altas direcciones de las entidades públicas deben manifestar su liderazgo y responsabilidad con la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios de modo activo y tangible, por lo que atañe:

- a. Perciban la orientación de estas reglas para el entendimiento de los requerimientos y expectativas de los individuos.
- b. Motivar continuamente las situaciones que permitan a la entidad pública ejecutar lo solicitado.
- c. Garanticen los medios para su implementación.
- d. Ayuden en minimizar obstáculos de cambio.
- e. Susciten y adviertan en los lugares específicos que pidan la fortificación de los bienes y servicios, sean dados en forma directa por la entidad pública o como elemento de una cadena de trámite o suceso de vida en el que actúan diversas entidades.
- f. Garanticen los instrumentos de seguimiento y comprobación de los efectos de la ejecución de esta normativa y la toma de decisiones que proceden de estos.
- g. Notifiquen las consecuciones de la implementación, entre quienes forman parte de la entidad pública, y sea concerniente del éxito de su diligencia en otras entidades públicas.
- h. Susciten el establecimiento de una cultura de calidad de servicio entre los gestores que forman parte de la entidad pública (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, 2021).

Cultura de calidad, este factor apunta a que la entidad pública tome medidas que permita a los ciudadanos que componen la entidad interioricen la calidad de bienes y servicios en sus acciones y atención cotidianas. Para ello, atañe que la entidad pública:

- a. Compruebe qué conductas no favorecen a lograr la calidad de bienes y servicios, y establezca labores de enmienda.
- b. Incite la cooperación de los colaboradores que pertenecen a la

organización pública con iniciativas y sugerencias, de mejora acerca de la calidad ofrecida.

- c. Suscite el trabajo en equipo y que compartan sus conocimientos entre sí (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, 2021).

Para Calvo de Mora et al. (2021), la calidad de servicio está referido a la capacidad que tiene un servicio para satisfacer por sus peculiaridades a las diversas exigencias de sus clientes. En ese sentido, la calidad de servicio es la percepción del cliente sobre el desempeño del servicio en general de una empresa en un entorno a largo plazo (Miller & Peterson, 2021).

Reid et al. (2021), define a la calidad de servicio, como la medición en que se cubren y satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. A lo que Rajamannar (2021), establece que la calidad de servicio, es un juicio global relacionado con la superioridad relativa percibida del servicio.

Según Kingsnorth (2019), la calidad de servicio es la medida en que el servicio sirve positivamente a los propósitos del cliente durante el uso. Las evaluaciones de la calidad del servicio se crean a partir de juicios sobre la calidad del resultado, de la interacción y del medio ambiente físico. (Charlesworth, 2018).

Para Robbins y Coulter (2017), la calidad del servicio es una de las medidas clave que se aplican en los juicios de satisfacción del cliente. Por lo que, la calidad del servicio es simplemente una disposición moldeada por una evaluación general a largo plazo de un desempeño inconfundible (Kotler & Armstrong, 2017).

La calidad del servicio se refiere al servicio, a la prestación, al apoyo, a la asesoría, al servicio posterior a la venta, de modo que la dimensión humana se encuentre en cada etapa del servicio. (Kenyon & Sen, 2016)

Keller y Kotler (2015), establecen que la calidad del servicio se ve naturalmente como una atribución en vista de la experiencia del cliente sobre el servicio que el cliente percibió a través del encuentro con el servicio. Las percepciones de calidad se basan regularmente en un examen repetido de las expectativas del cliente sobre un servicio específico. En consecuencia, si un servicio descuida una y otra vez las expectativas del cliente, se considerará un servicio deficiente. Además, en los servicios, los clientes evalúan el procedimiento

del servicio y el resultado final (Hoffman & Bateson, 2006).

En un sentido epistemológico esta investigación se basa en el "positivismo", el cual se refiere a la escuela de pensamiento de investigación que ve la evidencia observable como la única forma de hallazgos científicos defendibles. La epistemología positivista, por lo tanto, asume que solo los "hechos" derivados del método científico pueden hacer afirmaciones legítimas de conocimiento. (Carter, 2021)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

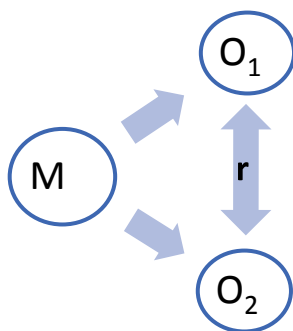
Fue de tipo investigativo básico o puro, porque la utilidad del conocimiento no depende de fines prácticos inmediatos, sino de acumular mayor conocimiento teórico (Hernández & Mendoza, 2018), es decir, el examen puro es la materialidad del estudio en su fundamento, porque su finalidad fue indagar el descubrimiento de resultados científicos recientes.

Diseño de investigación

De diseño no experimental de corte transeccional, debido a que la observación de los sucesos se producen en su ámbito habitual (Baena, 2017), por lo que, la recopilación de datos se realizó en un mismo periodo y lugar (Carhuancho et al, 2019).

Donde el nivel de investigación fue correlacional, debido a que se examina el vínculo o nexo de dos constructos investigativos con el uso de la Estadística inferencial que puede probar las hipótesis correlacionales. (Fernández, 2020).

El diseño correlacional será el siguiente:



Dónde:

M: Los trabajadores administrativos de las FDN

O₁: Proceso administrativo

O₂: Calidad de servicio

r: Relación entre las dos variables.

Enfoque de investigación

El enfoque fue cuantitativo, ya que los datos numéricos fueron analizados en base a técnicas estadísticas (Hernández & Mendoza, 2018), con la finalidad de buscar las regularidades en la realidad social (Supo, 2020). Según Cabezas, et al. (2018) aseveran que es aquel enfoque donde su centro de apoyo está en medidas estadísticas, que se basa en la observación del procedimiento de recaudación de datos.

El método fue el hipotético deductivo, método de aproximación que somete las hipótesis a constantes pruebas de falsabilidad (Hernández & Mendoza, 2018).

3.2. Operacionalización de variables

Variable: Proceso administrativo

a. Definición conceptual

El proceso administrativo es una sucesión constante de las funciones administrativas que se corresponden activamente. (Chiavenato, 2019)

b. Definición operacional

Se evaluó por medio de un cuestionario de 16 preguntas, las cuales están distribuidas de acuerdo a las dimensiones establecidas: para la planeación 5 preguntas, la organización 5 preguntas, la dirección 3 preguntas y el control 3 preguntas.

c. Indicadores

- Objetivos.
- Planes de acción.
- Políticas.
- Procedimientos.
- Autoridad.
- Responsabilidad.
- Cumplimiento de funciones.
- Actividades.

- Motivación.
- Facilitación de recursos.
- Orientación.
- Preventivo.
- Concurrente.
- Correctivo.

d. Escala de medición

Según lo mencionado por Bernal (2014), la escala de medición es válida para evaluar lo planteado, debido a que nos permite conocer el nivel o grado con el que se puede deducir lo concluido de acuerdo a los resultados obtenidos, por lo tanto, utilizamos una escala de medición ordinal con las siguientes premisas como alternativas:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

Variable: Calidad de servicio

a. Definición conceptual

La Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP (2021) indica que la calidad de servicio es la medición en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

b. Definición operacional

Se evaluó por medio de un cuestionario de 26 preguntas, las cuales están distribuidas de acuerdo a las dimensiones establecidas: 6 preguntas para la dimensión Necesidades de las personas, 5 preguntas para la dimensión Valor de Servicio, 5 preguntas para la dimensión Fortalecimiento del Servicio, 5 preguntas para la dimensión Liderazgo y 5 preguntas para la dimensión Cultura de

calidad.

c. Indicadores

- Gastos administrativos
- Eventos nacionales
- Eventos internacionales
- Personal técnico
- Material deportivo
- Capacitaciones deportivas
- Confianza
- Atención del usuario
- Tiempo de respuesta
- Conocimiento técnico
- Transparencia
- Personal competente
- Recursos materiales
- Infraestructura
- Tecnología
- Comunicación
- Capacidad de gestión de analistas
- Capacidad de gestión de asesores
- Capacidad de gestión de coordinadores
- Capacidad de gestión de directores
- Capacidad de gestión de la presidencia
- Trabajo en equipo
- Solidaridad
- Sinergia
- Coordinación
- Valores morales

d. Escala de medición

Usamos una escala de medición ordinal, por lo tanto, se tiene las siguientes premisas como alternativas:

Nunca = 1

Casi nunca = 2
A veces = 3
Casi siempre = 4
Siempre = 5

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Una población es un grupo distinto de individuos, ya sea que ese grupo incluya una nación o un grupo de personas con una característica común. (Rumsey, 2017)

Se estableció los siguientes criterios de inclusión para la muestra:

- Los trabajadores del área administrativa de todas las federaciones deportivas nacionales.

Así como también se estableció los siguientes criterios de exclusión para la muestra:

- Los trabajadores del área administrativa de las federaciones deportivas nacionales que no figuren en la Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2021 - Ley N° 31084 en su respectivo Anexo A.

La población estuvo conformada por un trabajador del área administrativa de las 66 federaciones deportivas nacionales, que hacen una población total de 66 trabajadores administrativos.

Una muestra es un conjunto de personas, objetos o elementos que se extraen de una población para su respectiva medición. Por tanto, debe ser una muestra representativa de la población para asegurar la generalización de los hallazgos de la muestra hacia la población en su conjunto. (Walliman, 2017)

La muestra fue de 35 trabajadores administrativos de las federaciones deportivas nacionales, lo que corresponde al 53% de la población.

El muestreo tiene como objetivo obtener un mejor conocimiento de una o más poblaciones o subpoblaciones mediante el estudio de una serie de muestras consideradas estadísticamente representativas (Hernández & Mendoza, 2018).

El muestreo es no probabilístico, intencional, arbitrario, a criterio de

investigador, por lo que se estableció que sea del 53% del total de la población definida, permitiendo ello identificar a los trabajadores administrativos que por sus funciones puedan responder a las interrogantes planteadas en el instrumento.

La unidad de análisis es el elemento principal que se analiza en la investigación. Por ejemplo, podría ser una unidad de análisis en un estudio: individuos, grupos, cosas, unidades geográficas, interacciones sociales, etc. (Walliman, 2017).

La unidad de análisis son los trabajadores administrativos de las federaciones deportivas nacionales.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Bernal (2014) la encuesta es la técnica aplicable a investigaciones que desean obtener algún atributo o característica de una determinada población desde la perspectiva de sus integrantes.

La técnica de recolección usada fue la encuesta, para medir ambas variables de la investigación y los instrumentos empleados fueron los cuestionarios.

- a. Para medir el proceso administrativo, se aplicó un cuestionario de 16 preguntas, el cual está constituido por 4 dimensiones que son: Planeación (5 preguntas), Organización (5 preguntas), Dirección (3 preguntas) y Control (3 preguntas).
- b. Para medir la calidad de servicio se aplicó un cuestionario de 26 preguntas, el cual está constituido por 5 dimensiones que son: Necesidades de los usuarios (6 preguntas), Valor del servicio (5 preguntas), Fortalecimiento del servicio (5 preguntas), Liderazgo (5 preguntas) y Cultura de calidad (5 preguntas).

La validez describe si los resultados de un estudio realmente miden el concepto que se está probando (Walliman, 2017). Por lo tanto, la validez del estudio fue evaluada por juicio de tres expertos en la materia tanto de la Universidad César Vallejo como externos.

La confiabilidad es la coherencia con la que un método mide algo. La medición se considera confiable, cuando se puede obtener el mismo

resultado de manera consistente aplicando los mismos métodos en las mismas circunstancias (Walliman, 2017). Por lo que, para establecer la medición de la confiabilidad de los cuestionarios, los cuales fueron elaborados a través de los formularios de Google, se realizó una prueba piloto con un grupo de 10 trabajadores administrativos de las federaciones deportivas nacionales, y estos datos fueron ingresados al programa de SPSS, hallándose un Alfa de Cronbach que permitió determinar la confiabilidad estadística de los dos cuestionarios.

3.5. Procedimiento

Se informó a la Presidencia de la entidad pública del sector deportivo, que se realizaría este estudio de Gestión Pública. Luego se ubicó de manera virtual a los trabajadores administrativos conformantes de la muestra; mediante sus correos electrónicos, Facebook, WhatsApp o llamadas telefónicas, lográndose enviar los cuestionarios con el Google formulario. Posteriormente, se tabuló las encuestas del Google formulario, y los datos fueron ingresados al programa SPSS, lo que permitió realizar el análisis de los resultados de esta investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Con la ayuda de estadísticas descriptivas, los datos cuantitativos pueden hacerse más transparentes y manejables. Sus métodos pueden usarse para describir variables individuales, pero también pueden usarse para analizar relaciones entre variables. Sin embargo, los resultados solo son válidos para la muestra analizada (Izaguirre & Tafur, 2015)

En la presente investigación se tabularon los datos usando el programa SPSS. La prueba de Shapiro-Wilk se aplicó para determinar la distribución normal de datos y se presentaron los datos de las encuestas mediante cuadros o tablas de frecuencias con sus respectivos gráficos de barras, en donde se muestra los niveles del proceso administrativo y la calidad de servicio, así como los niveles de sus dimensiones de las variables.

Las estadísticas inferenciales son un tipo de estadísticas que se enfocan en hacer inferencias sobre una población basadas en análisis de muestras y observaciones (Izaguirre & Tafur, 2015).

Luego de identificar la normalidad de las variables, se realizó el análisis de la prueba no paramétrica resultando que la muestra no proviene de una distribución normal por lo que se utilizó la prueba índice de correlación de Rho de Spearman y luego se procesó en el programa SPSS, considerándose para el análisis estadístico una significancia de $p < 0.05$.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se llevó a cabo acatando principios éticos tales como la beneficencia (aporte a la humanidad), no maleficencia (nadie saldrá perjudicado), autonomía (participación libre y voluntaria) y justicia (trato igualitario). Los mencionados principios están registrados en el Código de Ética de la Universidad César Vallejo, de modo que, el estudio se llevó a cabo respetando la privacidad de las personas, la búsqueda del bien y justicia donde se logre los máximos beneficios y reduzcan al mínimo daños y equivocaciones.

IV. RESULTADOS

Los resultados obtenidos de la recolección de datos se presentan en este capítulo, para lo cual se utilizan tablas y gráficos representativos acompañados de sus conclusiones más relevantes que ayudaran a contrastar la hipótesis de la investigación.

4.1. Análisis univariado

Tabla 1

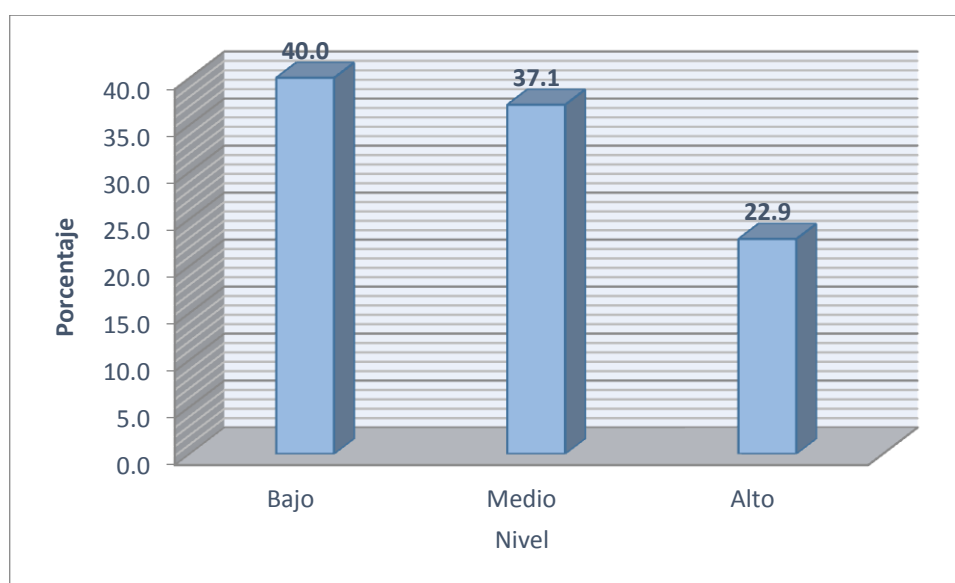
Variable 1. Proceso administrativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	40.0
	Medio	13	37.1
	Alto	8	22.9
	Total	35	100.0

Fuente: Cuestionario de Proceso administrativo

Figura 1

Variable 1. Proceso administrativo



Del análisis realizado se concluye que, un 40% de los encuestados calificó al proceso administrativo de la entidad pública del sector deportivo en un nivel bajo, mientras que un 37.1% lo calificó en un nivel medio y un 22.9% en un nivel alto.

Tabla 2

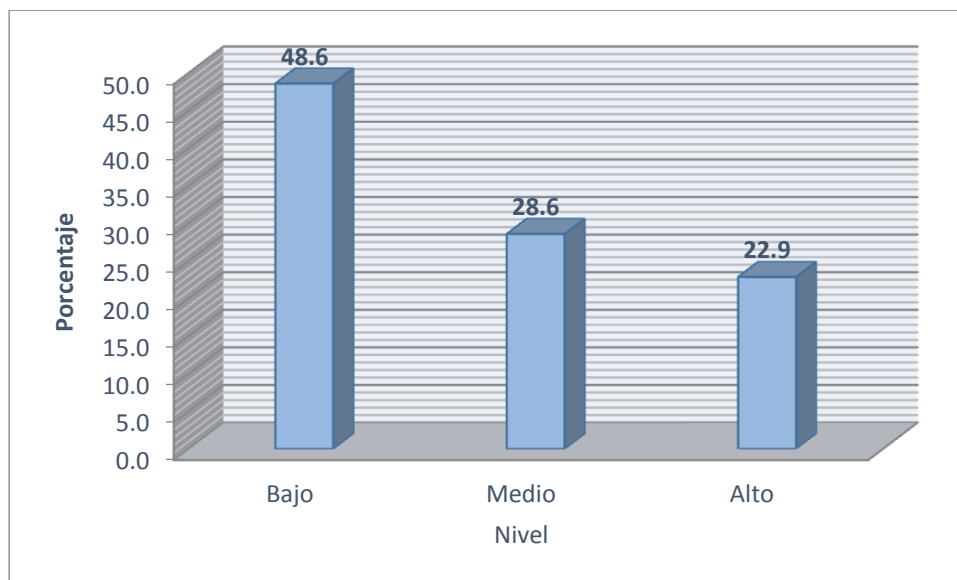
Dimensión 1. Planeación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	17	48.6
	Medio	10	28.6
	Alto	8	22.9
	Total	35	100.0

Fuente: Cuestionario de Proceso administrativo

Figura 2

Dimensión 1. Planeación



Del análisis realizado se concluye que, un 48.6% de los encuestados calificó la planeación dentro del proceso administrativo en un nivel bajo, mientras que un 28.6% lo calificó en un nivel medio y un 22.9% en un nivel alto.

Tabla 3

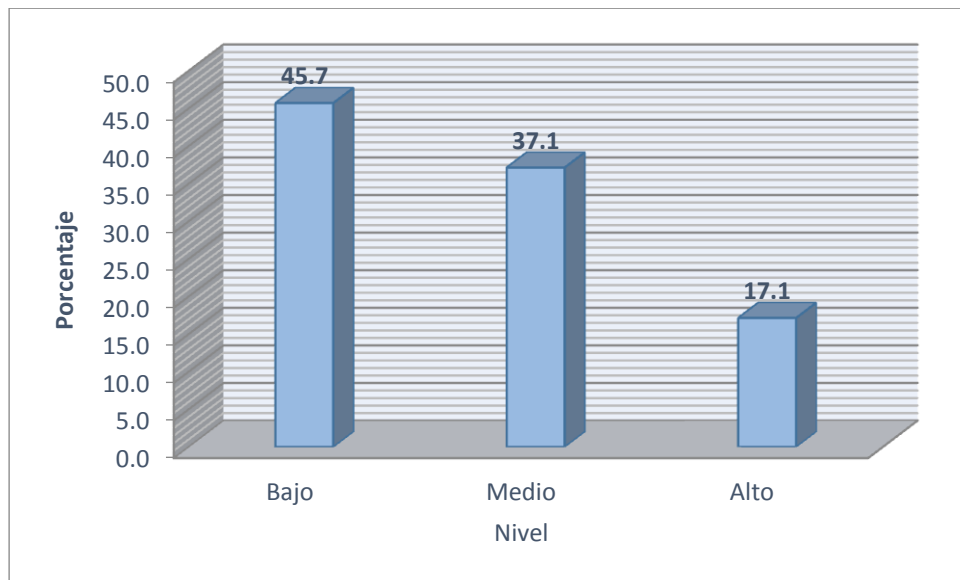
Dimensión 2. Organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	45.7
	Medio	13	37.1
	Alto	6	17.1
	Total	35	100.0

Fuente: Cuestionario de Proceso administrativo

Figura 3

Dimensión 2. Organización



Del análisis realizado se concluye que, un 45.7% de los encuestados calificó la organización dentro del proceso administrativo en un nivel bajo, mientras que un 37.1% lo calificó en un nivel medio y un 17.1% en un nivel alto.

Tabla 4

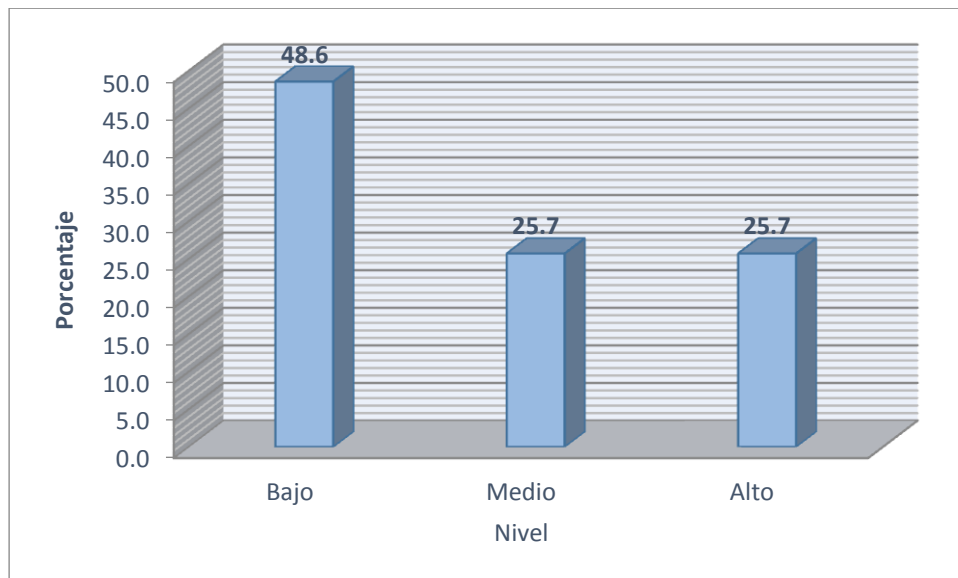
Dimensión 3: Dirección

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	17	48.6
	Medio	9	25.7
	Alto	9	25.7
	Total	35	100.0

Fuente: Cuestionario de Proceso administrativo

Figura 4

Dimensión 3. Dirección



Del análisis realizado se concluye que, un 48.6% de los encuestados calificó la dirección dentro del proceso administrativo en un nivel bajo, mientras que un 25.7% lo calificó en un nivel medio y un 25.7% en un nivel alto.

Tabla 5

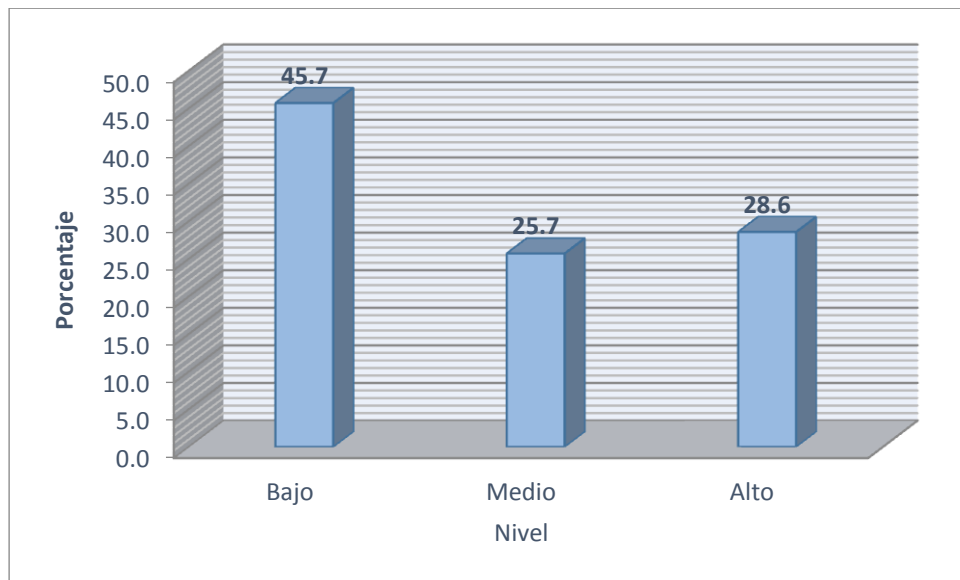
Dimensión 4. Control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	45.7
	Medio	9	25.7
	Alto	10	28.6
	Total	35	100.0

Fuente: Cuestionario de Proceso administrativo

Figura 5

Dimensión 4. Control



Del análisis realizado se concluye que, un 45.7% de los encuestados calificó al control dentro del proceso administrativo en un nivel bajo, mientras que un 25.7% lo calificó en un nivel medio y un 28.6% en un nivel alto.

Con relación a los resultados estadísticos obtenidos de la segunda variable: Calidad de servicio

Tabla 6

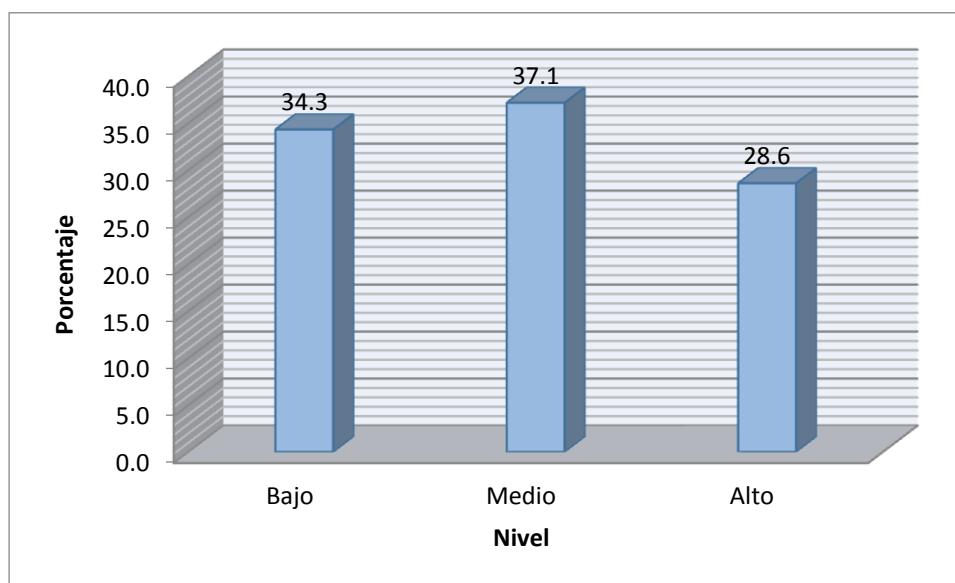
Variable 2. Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	34.3
	Medio	13	37.1
	Alto	10	28.6
	Total	35	100.0

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicio

Figura 6

Variable 2. Calidad de servicio



Del análisis realizado se concluye que, un 34.3% de los encuestados calificó la calidad de servicio en el otorgamiento de las subvenciones a las federaciones deportivas nacionales en un nivel bajo, mientras que un 37.1% lo calificó en un nivel medio y un 28.6% en un nivel alto.

Tabla 7

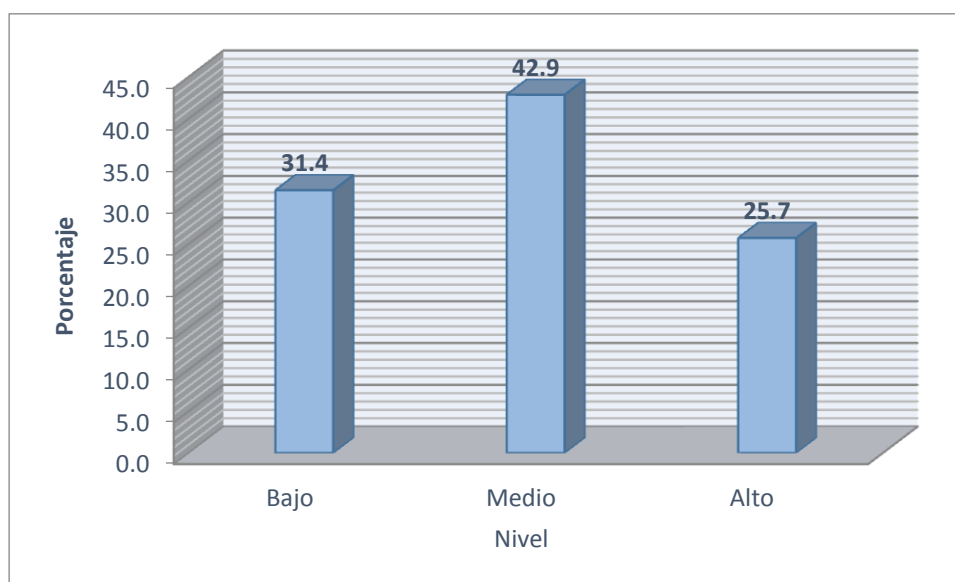
Dimensión 1. Necesidades de los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	31.4
	Medio	15	42.9
	Alto	9	25.7
	Total	35	100.0

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicio

Figura 7

Dimensión 1. Necesidades de los usuarios



Del análisis realizado se concluye que, un 31.4% de los encuestados calificó las necesidades de los usuarios relacionadas a la calidad de servicio en el otorgamiento de subvenciones está en un nivel bajo, mientras que un 42.9% lo calificó en un nivel medio y un 25.7% en un nivel alto.

Tabla 8

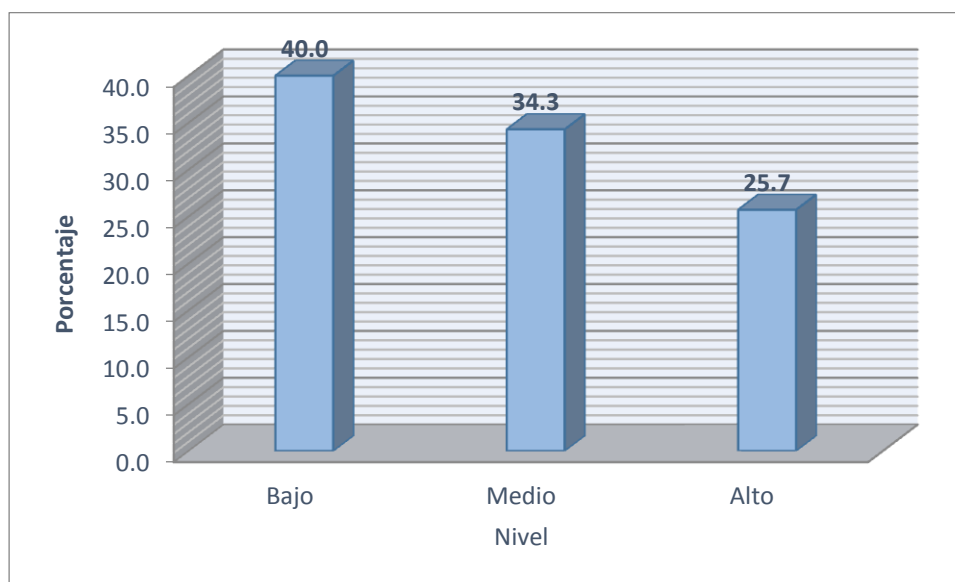
Dimensión 2. Valor del servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	40.0
	Medio	12	34.3
	Alto	9	25.7
	Total	35	100.0

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicio

Figura 8

Dimensión 2. Valor del servicio



Del análisis realizado se concluye que, un 40.0% de los encuestados calificó el valor de servicio relacionado a la calidad de servicio en el otorgamiento de subvenciones está en un nivel bajo, mientras que un 34.3% lo calificó en un nivel medio y un 25.7% en un nivel alto.

Tabla 9

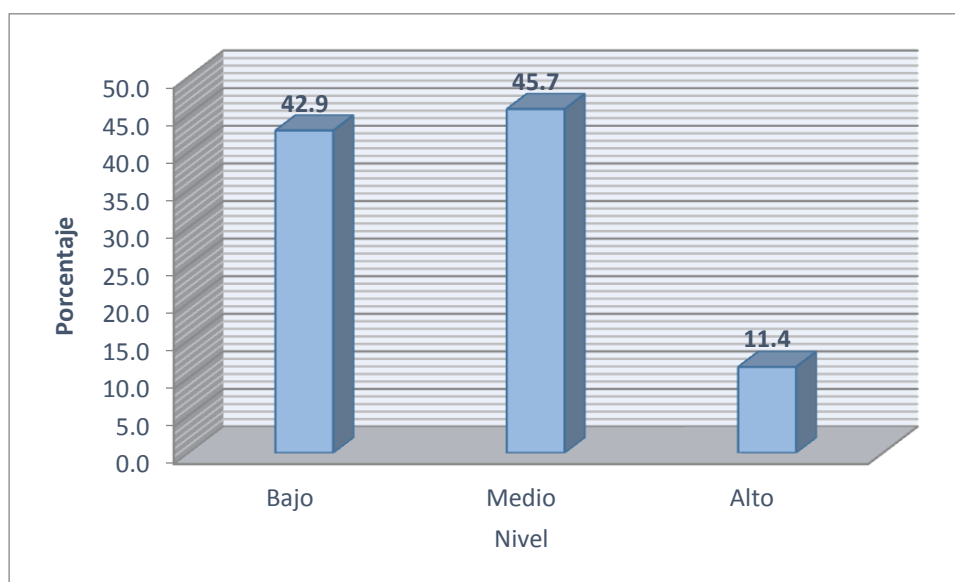
Dimensión 3. Fortalecimiento del servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	42.9
	Medio	16	45.7
	Alto	4	11.4
	Total	35	100.0

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicio

Figura 9

Dimensión 3. Fortalecimiento del servicio



Del análisis realizado se concluye que, un 42.9% de los encuestados calificó el fortalecimiento del servicio relacionado a la calidad de servicio en el otorgamiento de subvenciones está en un nivel bajo, mientras que un 45.7% lo calificó en un nivel medio y un 11.4% en un nivel alto.

Tabla 10

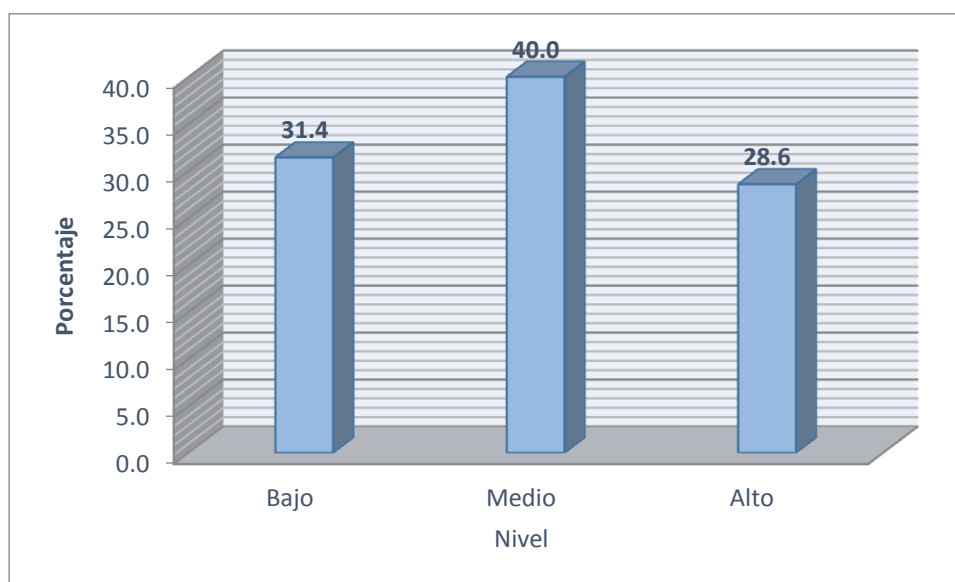
Dimensión 4. Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	31.4
	Medio	14	40.0
	Alto	10	28.6
	Total	35	100.0

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicio

Figura 10

Dimensión 4. Liderazgo



Del análisis realizado se concluye que, un 31.4% de los encuestados calificó el liderazgo relacionado a la calidad de servicio en el otorgamiento de subvenciones está en un nivel bajo, mientras que un 40.0% lo calificó en un nivel medio y un 28.6% en un nivel alto.

Tabla 11

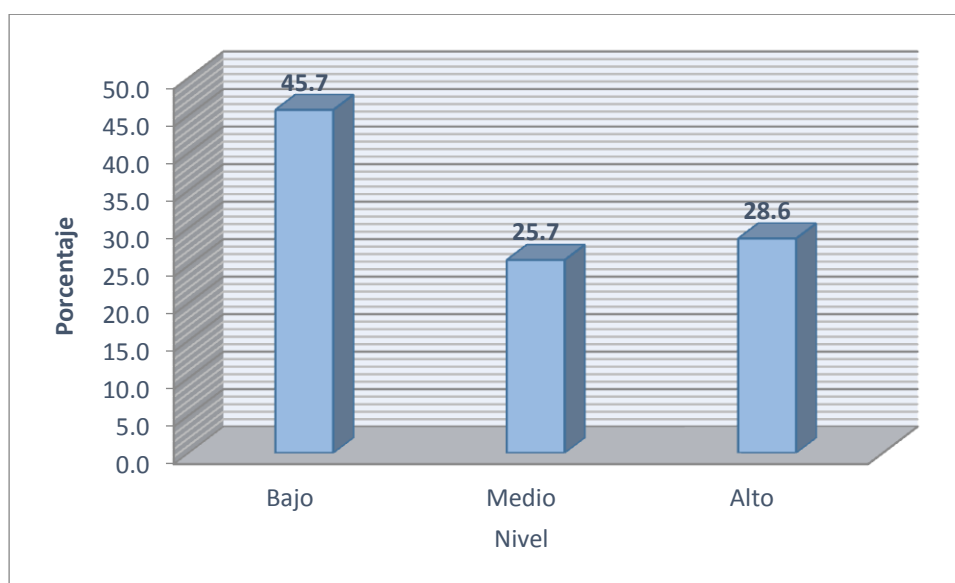
Dimensión 5. Cultura de calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	45.7
	Medio	9	25.7
	Alto	10	28.6
	Total	35	100.0

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicio

Figura 11

Dimensión 5. Cultura de calidad



Del análisis realizado se concluye que, un 45.7% de los encuestados calificó la cultura de calidad relacionada a la calidad de servicio en el otorgamiento de subvenciones está en un nivel bajo, mientras que un 25.7% lo calificó en un nivel medio y un 28.6% en un nivel alto.

4.2. Análisis bivariado

Tabla 12

Cruce de la V1. Proceso administrativo y la V2. Calidad de servicio

			Variable 2: Calidad de servicio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Variable 1: Proceso administrativo	Bajo	Recuento	7	4	3	14
		% del total	20.0%	11.4%	8.6%	40.0%
	Medio	Recuento	5	8	0	13
		% del total	14.3%	22.9%	0.0%	37.1%
	Alto	Recuento	0	1	7	8
		% del total	0.0%	2.9%	20.0%	22.9%
Total		Recuento	12	13	10	35
		% del total	34.3%	37.1%	28.6%	100.0%

Fuente: Ambos cuestionarios

Del análisis de la tabla cruzada se concluye que, un 20% de los encuestados manifestó que el proceso administrativo y la calidad de servicio presentan un nivel bajo, por otro lado, un 22.9% manifestó que presentan un nivel medio y un 20% manifestó que presentan un nivel alto.

Tabla 13*Cruce de la V1. Proceso administrativo y la D1. Necesidad de los usuarios*

			Dimensión 1. Necesidad de los usuarios			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Variable 1: Proceso administrativo	Bajo	Recuento % del total	3 8.6%	9 25.7%	2 5.7%	14 40.0%
	Medio	Recuento % del total	7 20.0%	4 11.4%	2 5.7%	13 37.1%
	Alto	Recuento % del total	1 2.9%	2 5.7%	5 14.3%	8 22.9%
Total		Recuento % del total	11 31.4%	15 42.9%	9 25.7%	35 100.0%

Fuente: Ambos cuestionarios

Del análisis de la tabla cruzada se concluye que, un 8.6% de los encuestados manifestó que el proceso administrativo y la necesidad de los usuarios presentan un nivel bajo, por otro lado, un 11.4% manifestó que presentan un nivel medio y un 14.3% manifestó que presentan un nivel alto.

Tabla 14*Cruce de la V1. Proceso administrativo y la D2. Valor del servicio*

			Dimensión 2. Valor del servicio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Variable 1: Proceso administrativo	Bajo	Recuento	11	2	1	14
		% del total	31.4%	5.7%	2.9%	40.0%
	Medio	Recuento	7	6	0	13
		% del total	20.0%	17.1%	0.0%	37.1%
	Alto	Recuento	1	2	5	8
		% del total	2.9%	5.7%	14.3%	22.9%
Total		Recuento	19	10	6	35
		% del total	54.3%	28.6%	17.1%	100.0%

Fuente: Ambos cuestionarios

Del análisis de la tabla cruzada se concluye que, un 31.4% de los encuestados manifestó que el proceso administrativo y el valor del servicio presentan un nivel bajo, por otro lado, un 17.1% manifestó que presentan un nivel medio y un 14.3% manifestó que presentan un nivel alto.

Tabla 15*Cruce de la V1. Proceso administrativo y la D3. Fortalecimiento del servicio*

		Dimensión 3. Fortalecimiento del servicio			Total	
			Bajo	Medio	Alto	
Variable 1: Proceso administrativo	Bajo	Recuento	9	4	1	14
		% del total	25.7%	11.4%	2.9%	40.0%
	Medio	Recuento	5	8	0	13
		% del total	14.3%	22.9%	0.0%	37.1%
	Alto	Recuento	1	4	3	8
		% del total	2.9%	11.4%	8.6%	22.9%
Total	Recuento	15	16	4	35	
	% del total	42.9%	45.7%	11.4%	100.0%	

Fuente: Ambos cuestionarios

Del análisis de la tabla cruzada se concluye que, un 25.7% de los encuestados manifestó que el proceso administrativo y el fortalecimiento del servicio de calidad presentan un nivel bajo, por otro lado, un 22.9% manifestó que presentan un nivel medio y un 11.4% manifestó que presentan un nivel alto.

Tabla 16*Cruce de la V1. Proceso administrativo y la D4. Liderazgo*

			Dimensión 4. Liderazgo			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Variable 1: Proceso administrativo	Bajo	Recuento	11	2	1	14
		% del total	31.4%	5.7%	2.9%	40.0%
	Medio	Recuento	9	1	3	13
		% del total	25.7%	2.9%	8.6%	37.1%
	Alto	Recuento	1	2	5	8
		% del total	2.9%	5.7%	14.3%	22.9%
Total		Recuento	21	5	9	35
		% del total	60.0%	14.3%	25.7%	100.0%

Fuente: Ambos cuestionarios

Del análisis de la tabla cruzada se concluye que, un 31.4% de los encuestados manifestó que el proceso administrativo y el liderazgo presentan un nivel bajo, por otro lado, un 2.9% manifestó que presentan un nivel medio y un 14.3% manifestó que presentan un nivel alto.

Tabla 17*Cruce de la V1. Proceso administrativo y la D5. Cultura de calidad*

			Dimensión 5. Cultura de Calidad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Variable 1: Proceso administrativo	Bajo	Recuento	9	4	1	14
		% del total	25.7%	11.4%	2.9%	40.0%
	Medio	Recuento	7	4	2	13
		% del total	20.0%	11.4%	5.7%	37.1%
	Alto	Recuento	0	1	7	8
		% del total	0.0%	2.9%	20.0%	22.9%
Total		Recuento	16	9	10	35
		% del total	45.7%	25.7%	28.6%	100.0%

Fuente: Ambos cuestionarios

Del análisis de la tabla cruzada se concluye que, un 25.7% de los encuestados manifestó que el proceso administrativo y el liderazgo presentan un nivel bajo, por otro lado, un 11.4% manifestó que presentan un nivel medio y un 20.0% manifestó que presentan un nivel alto.

4.3. Contrastación de la hipótesis

Prueba de normalidad de las hipótesis

Se decidió elaborar la prueba de normalidad usando el test de Shapiro-Wilk, debido a que nuestra muestra poblacional (N) es inferior a 50. Donde:

Ho: La muestra proviene de una distribución normal.

H1. La muestra no proviene de una distribución normal

Así mismo, se tuvo en cuenta la siguiente regla de decisión para aceptar o rechazar una hipótesis: Si Sig. $p < 0.05$ = Rechaza Ho / Si Sig. $p > 0.05$ = Acepta Ho

Tabla 18

Prueba de Normalidad de las variables por Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Variable 1. Proceso administrativo	0.794	35	0.000
Variable 2. Calidad de servicio	0.802	35	0.000

Fuente: Elaboración propia

La tabla de normalidad nos arrojó un resultado de 0.000, por lo tanto, se cumple la regla (Sig. menor a 0.05) que establece no aceptar la Ho, y se aprueba que la muestra no proviene de una distribución normal, por lo que se deduce que es una muestra no paramétrica, y se usa la prueba de correlación de Rho de Spearman.

Prueba de Hipótesis General

Ho: No existe una relación positiva entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021.

HG: Existe una relación positiva entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021.

Tabla 19*Prueba de Hipótesis General*

			Proceso administrativo V1	Calidad de servicio V2
Rho de Spearman	Proceso administrativo V1	Coeficiente de correlación	1.000	.464**
		Sig. (bilateral)		0.005
		N	35	35
	Calidad de servicio V2	Coeficiente de correlación	.464**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.005	
		N	35	35

Del análisis de la tabla correlacional se determinó que, el nivel de significancia es = 0.005, y teniendo en cuenta la regla (sig. menor a 0.050), se rechaza la Ho y acepta la HG, a su vez, el coeficiente de correlación resultante es igual a 0.464, demostrándose una relación positiva media entre las variables Proceso administrativo y Calidad de servicio.

Prueba de Hipótesis Específica 1

Ho: No existe una relación positiva entre el proceso administrativo y las necesidades de los usuarios en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021.

HE1: Existe una relación positiva entre el proceso administrativo y las necesidades de los usuarios en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021.

Tabla 20*Prueba de Hipótesis Específica 1*

			Proceso administrativo V1	Necesidades de los usuarios D1
Rho de Spearman	Proceso administrativo V1	Coeficiente de correlación	1.000	0.189
		Sig. (bilateral)		0.276
		N	35	35
	Necesidades de los usuarios D1	Coeficiente de correlación	0.189	1.000
		Sig. (bilateral)	0.276	
		N	35	35

Del análisis de la tabla correlacional se determina que, el nivel de significancia es = 0.276, y teniendo en cuenta la regla (sig. mayor a 0.050), se acepta la Ho y rechaza la HE1, a su vez, el coeficiente de correlación resultante es igual a 0.189, demostrándose una relación positiva media entre la variable Proceso administrativo y la dimensión Necesidades de los usuarios.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Ho: No existe una relación positiva entre el proceso administrativo y el valor de servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021.

HE2: Existe una relación positiva entre el proceso administrativo y el valor de servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021.

Tabla 21*Prueba de Hipótesis Específica 2*

			Proceso administrativo V1	Valor del servicio D2
Rho de Spearman	Proceso administrativo V1	Coefficiente de correlación	1.000	.542**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	35	35
	Valor del servicio D2	Coefficiente de correlación	.542**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	35	35

Del análisis de la tabla correlacional se determina que, el nivel de significancia es = 0.001, y teniendo en cuenta la regla (sig. menor a 0.050), se rechaza la Ho y acepta la HE2, a su vez, el coeficiente de correlación resultante es igual a 0.542, demostrándose una relación positiva considerable entre la variable Proceso administrativo y la dimensión Valor de servicio.

Prueba de Hipótesis Específica 3

Ho: No existe una relación positiva entre el proceso administrativo y el fortalecimiento del servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021.

HE3: Existe una relación positiva entre el proceso administrativo y el fortalecimiento del servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021.

Tabla 22*Prueba de Hipótesis Específica 3*

			Proceso administrativo	Fortalecimiento del servicio
			D1	V3
Rho de Spearman	Proceso administrativo D1	Coeficiente de correlación	1.000	.437**
		Sig. (bilateral)		0.009
	Fortalecimiento del servicio V3	N	35	35
		Coeficiente de correlación	.437**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.009	
		N	35	35

Del análisis de la tabla correlacional se determina que, el nivel de significancia es = 0.009, y teniendo en cuenta la regla (sig. menor a 0.050), se rechaza la Ho y acepta la HE3, a su vez, el coeficiente de correlación resultante es igual a 0.437, demostrándose una relación positiva media entre la variable Proceso administrativo y la dimensión Fortalecimiento del servicio.

Prueba de Hipótesis Específica 4

Ho: No existe una relación positiva entre el proceso administrativo y el liderazgo en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021.

HE4: Existe una relación positiva entre el proceso administrativo y el liderazgo en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021.

Tabla 23*Prueba de Hipótesis Específica 4*

			Proceso administrativo V1	Liderazgo V4
Rho de Spearman	Proceso administrativo V1	Coefficiente de correlación	1.000	.492**
		Sig. (bilateral)		0.003
	N	35	35	
	Liderazgo V4	Coefficiente de correlación	.492**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	35	35

Del análisis de la tabla correlacional se determina que, el nivel de significancia es = 0.003, y teniendo en cuenta la regla (sig. menor a 0.050), se rechaza la Ho y acepta la HE4, a su vez, el coeficiente de correlación resultante es igual a 0.492, demostrándose una relación positiva media entre la variable Proceso administrativo y la dimensión Liderazgo.

Prueba de Hipótesis Específica 5

Ho: No existe una relación positiva entre el proceso administrativo y la cultura de calidad en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021.

HE5: Existe una relación positiva entre el proceso administrativo y la cultura de calidad en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021.

Tabla 24*Prueba de Hipótesis Específica 5*

			Proceso administrativo V1	Cultura de calidad D5
Rho de Spearman	Proceso administrativo V1	Coefficiente de correlación	1.000	.572**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Cultura de calidad D5	N	35	35
		Coefficiente de correlación	.572**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

Del análisis de la tabla correlacional se determina que, el nivel de significancia es = 0.000, y teniendo en cuenta la regla (sig. menor a 0.050), se rechaza la Ho y acepta la HE5, a su vez, el coeficiente de correlación resultante es igual a 0.572, demostrándose una relación positiva considerable entre la variable Proceso administrativo y la dimensión Cultura de calidad.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo principal identificar la relación que existe entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021.

Se fundamenta teóricamente en estudios previos nacionales e internacionales que tratan sobre el proceso administrativo y la calidad de servicio en sus realidades, pero que sirvieron para tener una adecuada discusión de resultados. En lo práctico, este proyecto presentó un diagnóstico situacional del proceso administrativo y calidad de servicio, así como recomendaciones para que la entidad pública del sector deportivo pueda considerarlas y aplicarlas de tal modo que conlleven a un óptimo proceso administrativo y a servicios de calidad.

En lo metodológico, se desarrollaron dos cuestionarios que pueden ser adaptados a otros estudios afines o similares. Su justificación social, radica en la satisfacción obtenida por los usuarios de la entidad pública deportiva gracias a las recomendaciones propuestas, así mismo los gestores públicos de dicha entidad dispondrán con información que les permita rediseñar u optimizar sus procesos administrativos con la finalidad de brindar servicios de calidad.

El instrumento de recolección de datos, es decir los cuestionarios fueron aplicados a 35 trabajadores administrativos de las diversas federaciones deportivas nacionales, así mismo se realizó una prueba piloto a 10 trabajadores administrativos para determinar la confiabilidad de los mismos, para lo cual se aplicó el análisis estadístico Alfa de Cronbach que dio como resultado un 0.944 para el cuestionario de la variable Proceso administrativo y 0.897 para el cuestionario de la variable Calidad de servicio.

Del análisis realizado se observó que, el 40% de los trabajadores administrativos de las FDN calificó al proceso administrativo de la entidad pública del sector deportivo en un nivel bajo, mientras que un 37.1% lo calificó en un nivel medio y un 22.9% en un nivel alto. Del mismo modo, el 34.3% de estos trabajadores calificaron la calidad de servicio en el otorgamiento de las subvenciones a las FDN en un nivel bajo, mientras que un 37.1% lo calificó en un nivel medio y un 28.6% en un nivel alto.

Sin embargo, cuando se analizó los resultados de la tabla cruzada de ambas variables se observó que, del total de trabajadores administrativos de las FDN el 20% manifestó que el proceso administrativo y la calidad de servicio se presentan un nivel bajo, por otro lado, un 22.9% manifestó que se presentan un nivel medio y un 20% manifestó que se presentan un nivel alto.

Pero cuando examinamos la correlación que tienen las dos variables, se determinó un nivel de significancia = 0.005, y un coeficiente de correlación de Rho = 0.464, demostrándose de que existe una relación positiva media entre las variables Proceso administrativo y Calidad de servicio.

Por otro lado, del análisis correlacional entre la primera variable Proceso administrativo y las dimensiones de la variable Calidad de servicio, se determinó los siguientes resultados: para la dimensión Necesidades de los usuarios, un nivel de significancia = 0.276 y un coeficiente de correlación de Rho = 0.189, demostrándose una relación positiva media entre el Proceso administrativo y la primera dimensión; para la dimensión Valor de servicio, se obtuvo un nivel de significancia = 0.001 y un coeficiente de correlación de Rho = 0.542, demostrándose una relación positiva considerable entre el Proceso administrativo y la segunda dimensión; para la dimensión Fortalecimiento del servicio, se obtuvo un nivel de significancia = 0.009 y un coeficiente de correlación de Rho = 0.437; demostrándose una relación positiva media entre el Proceso administrativo y la tercera dimensión; para la dimensión Liderazgo, se obtuvo un nivel de significancia = 0.003 y un coeficiente de correlación de Rho = 0.492, demostrándose una relación positiva media entre el Proceso administrativo y la cuarta dimensión; para la dimensión Cultura de calidad, se obtuvo un nivel de significancia = 0.000 y un coeficiente de correlación de Rho = 0.572; demostrándose una relación positiva considerable entre el Proceso administrativo y la quinta dimensión, siendo la correlación menos significativa con la dimensión Necesidades de los usuarios y la más significativa con la dimensión Cultura de calidad.

Una vez establecido los resultados obtenidos en la investigación, se procedió a compararlos con los resultados de nuestros antecedentes los cuales obtuvieron resultados parecidos, tal es el caso de Sánchez (2017), el cual concluyó que entre las variables Proceso administrativo y Calidad de servicio si

existe relación, desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03, lo cual se demostró con el resultado de 048 en la prueba de Rho de Spearman. Por otro lado, Aquije (2019) concluyó que si contribuye la auditoría de la calidad de gestión de recursos humanos al servicio administrativo en la Universidad San Pedro de Chimbote y se demostró con un resultado de 0.89 en la prueba Rho de Spearman. Sin embargo, López (2017) concluyó en que existe una relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Gerencia de la Mujer y Desarrollo Humano de la Municipalidad de Carabayllo, 2017, lo cual fue demostrado con una correlación de 0.526 en la prueba de Tau_b de Kendall.

De la misma forma Martin (2021), concluyó que existe un efecto directo entre los procesos administrativos y la calidad del servicio intervenidos por la satisfacción laboral, por lo que los procesos administrativos cumplen un rol importante en la calidad del servicio, debido a que los resultados arrojaron que los procesos administrativos tienen relación en un 50% con la calidad de servicio y un 70% con la satisfacción laboral. Por otro lado, Romero (2018), concluyó que la gestión de mejora de los procesos administrativos tiene incidencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, debido a que los resultados arrojaron que la mejora de los procesos obtuvo un porcentaje mayor al 75%. En ese sentido Vargas (2018) también concluyó que existe una correlación significativa entre los procesos administrativos y calidad de servicio, debido a que los resultados arrojaron que los procesos administrativos tienen un nivel muy alto en un 40.0% y la calidad de servicio como regular en un 37%.

A lo que Espíndola et al. (2019), concluyeron que, con una reestructuración organizacional de la empresa, es posible estructurar procesos internos y externos, creando así un flujo de información más rápido y preciso entre departamentos y permitiendo una gestión eficiente eliminando procesos obsoletos e innecesarios. Sin embargo, en este caso no hubo resultados estadísticos.

Así mismo Cidar y Celebi (2016), concluyeron que las dimensiones de confiabilidad y seguridad de la calidad de servicio ejercen efectos positivamente significativos en la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos, y esto fue comprobado mediante el análisis de confiabilidad, donde el coeficiente alfa para la escala total fue 0.924, 0.951, 0.875, 0.937 y 0.901 respectivamente para las dimensiones de tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y

empatía y los coeficientes de fiabilidad resultaron por encima de 0,85.

De igual modo, Živković et al. (2019), concluyeron que, la calidad en los servicios que brinda los municipios de Bosnia y Herzegovina según la opinión de los usuarios no es favorable porque existen diferencias entre lo que quieren los usuarios y su apreciación real de cada fundamento de la calidad, específicamente en responsabilidad y confiabilidad, y cuyos resultados arrojaron que los valores de las dimensiones esperadas de la calidad de servicio están en el rango de 6.01 a 6.48 y los valores de las dimensiones de percepción están en el rango de 4.1490 a 4.5329. De ese mismo modo, Blåka et al. (2021), concluyeron que, si el volumen de producción de un solo municipio se mantiene constante, tiene un efecto negativo en la calidad, lo cual fue demostrado con la correlación r de Pearson, la cual fue = 0,67 y un nivel significativo = 0,01.

En ese sentido Koronios et al. (2019), concluyeron que los factores de la calidad: la calidad del juego, la calidad del servicio aumentada, la calidad de la interacción y la calidad del resultado, tuvieron una influencia importante y favorable en el consumo de deportes, sin embargo, no se presentó resultado estadístico en este artículo científico. De igual modo, Cuesta-Valiño et al. (2021), concluyeron que, la calidad del servicio es la mejor opción para mejorar la lealtad de los miembros a través de algunos de los mediadores propuestos, pero el estudio tampoco presentó resultados estadísticos.

En tanto, podemos establecer que se cuenta con resultados estadísticos necesarios que soportan la afirmación de que existe una relación positiva media entre las variables Proceso administrativo y Calidad de servicio, por lo que, sí se desea mejoras en la calidad de servicio debe iniciarse mejorando el proceso administrativo de la entidad pública del sector deportivo.

VI. CONCLUSIONES

1. La investigación logró comprobar que, entre las variables Proceso administrativo y Calidad de servicio existe una relación positiva media, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación resultante igual a 0.464 y un nivel de significancia igual a 0.005. Sustentándose ello, en lo manifestado por los encuestados, quienes calificaron a ambas variables en un nivel medio, con un valor de 22.9%. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general la cual es, existe una relación positiva entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021.
2. Se determinó que entre la variable Proceso administrativo y la dimensión Necesidades de los usuarios existe una relación positiva media, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación resultante igual a 0.189 y un nivel de significancia igual a 0.276. Lo cual se justifica, con lo manifestado por los encuestados, quienes calificaron a la V1 y a la D1 en un nivel alto, con un valor de 14.3%. Por lo tanto, se rechaza la HE1.
3. Se identificó que entre la variable Proceso administrativo y la dimensión Valor de servicio existe una relación positiva considerable, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación resultante igual a 0.542 y un nivel de significancia igual a 0.001. Lo cual se justifica, con lo manifestado por los encuestados, quienes calificaron a la V1 y a la D2 en un nivel bajo, con un valor de 31.4%. Por lo tanto, se acepta la HE2.
4. Se confirmó que entre la variable Proceso administrativo y la dimensión Fortalecimiento del servicio existe una relación positiva media, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación resultante igual a 0.437 y un nivel de significancia igual a 0.009. Lo cual se justifica, con lo manifestado por los encuestados, quienes calificaron a la V1 y a la D3 en un nivel bajo, con un valor de 25.7%. Por lo tanto, se acepta la HE3.
5. Se comprobó que entre la variable Proceso administrativo y la dimensión Liderazgo existe una relación positiva media, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación resultante igual a 0.492 y un nivel de significancia igual a 0.003. Lo cual se justifica, con lo manifestado por los encuestados,

quienes calificaron a la V1 y a la D4 en un nivel bajo, con un valor de 31.4%. Por lo tanto, se acepta la HE4.

6. Finalmente, se determinó que entre la variable Proceso administrativo y la dimensión Cultura de calidad existe una relación positiva considerable, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación resultante igual a 0.572 y un nivel de significancia igual a 0.000. Lo cual se justifica, con lo manifestado por los encuestados, quienes calificaron a la V1 y a la D5 en un nivel bajo, con un valor de 25.7%. Por lo tanto, se acepta la HE5.

VII. RECOMENDACIONES

1. De acuerdo a la relación presentada entre las variables Proceso administrativo y Calidad de servicio, se recomienda a la entidad pública del sector deportivo implementar Normas técnicas, como la de Gestión por Procesos o Calidad de Servicios Públicos, entre otras, lo cual le permitirá redefinir sus procesos orientándolos a un enfoque de gestión de calidad, para lo cual estos deben ser claros y precisos para el buen entendimiento de los gestores públicos y usuarios, así como también permitirá establecer indicadores de medición para su posterior evaluación y seguimiento, garantizando de este modo la calidad del servicio brindado, para ello se puede solicitar a la Secretaría de Gestión Pública (SGP) acompañamiento mediante capacitaciones y asistencia técnica.
2. En relación al Proceso administrativo y las Necesidades del usuario, se recomienda a la entidad pública del sector deportivo implementar mecanismos de integración con el usuario, ya sea mediante correos electrónicos, sus plataformas digitales, redes sociales o a través de breves encuestas de satisfacción presenciales, con el objetivo de mejorar permanentemente la calidad en los servicios en base a sus necesidades y expectativas.
3. En lo que respecta a la relación entre el Proceso administrativo y el Valor del servicio, se recomienda fortalecer las competencias de los gestores de la entidad pública del sector deportivo en materia de gestión de calidad, normatividad vigente, entre otros, mediante la programación de charlas o capacitaciones virtuales, a fin de que sus usuarios se sientan satisfechos con la atención recibida y tengan confianza en la capacidad del gestor público.
4. En relación al Proceso administrativo y el Fortalecimiento del servicio, se recomienda a la entidad deportiva del sector público invertir en tecnología coherente a las necesidades existentes, así como también optimizar y actualizar de manera continua sus plataformas digitales, como su portal de trámite documentario, el de transparencia, su libro de reclamaciones, de tal modo que se evidencie las funciones, responsabilidades, plazos y etapas del proceso en que se encuentre la solicitud o reclamo en tiempo real, con el objetivo de generar fluidez en la comunicación y transparencia con el usuario.

5. En lo que respecta a la relación entre el Proceso administrativo y el Liderazgo, se recomienda establecer y aplicar indicadores de desempeño a los gestores públicos, que evalúen el grado de cumplimiento y compromiso, lo cual garantizará que el personal sea el idóneo al cargo y tenga vocación de servicio, debido a que tendrá como objetivo buscar el bienestar del usuario.
6. En lo que respecta a la relación entre el Proceso administrativo y la Cultura de calidad, se recomienda realizar talleres de integración que abarquen temas de índole social, ético y moral que permitan la participación activa de los gestores públicos, lo que conllevará a reforzar e integrar valores y reafirmar el compromiso del gestor con la entidad y con el usuario.

REFERENCIAS

- ACSI. (2021). *Federal Government Report 2020*. Citizen Satisfaction with Federal Government Services Plunges to five-year low. <https://www.theacsi.org/news-and-resources/customer-satisfaction-reports/reports-2020/acsi-federal-government-report-2020#:~:text=Citizen%20satisfaction%20with%20U.S.%20federal,its%20lowest%20level%20since%202015>.
- Aquije, K. (2019). *Auditoria de la calidad de gestión a recursos humanos y calidad de servicio administrativo, en Universidad San Pedro, Chimbote-2017*. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14521>
- Ari Sundfeld, C. (2014). *Direito administrativo para céticos*. Malheiros Editores.
- Asiegbu, E., & Ezeugbor, C. (2018). Comparative Assessment of the Implementation of Quality Assurance Mechanisms in Educational Management Programme of Universities in South-East Nigeria. *International Journal of Academic Multidisciplinary Research*. (IJAMR) 2 (5):7-14:
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Grupo editorial Patria.
- Bernal, E. (2014). *Diseño y Desarrollo del proyecto de investigación*. Palestra editores.
- Blåka, S., Ingvar, & Morken, T. (2021). *Service quality and the optimum number of members in intermunicipal cooperation: The case of emergency primary care services in Norway*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/padm.12785>
- Bogdanski, T., Santa, E., & Portillo, A. (2016). *Proceso Administrativo*. Editorial Digital UNID.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calvo de Mora, A., Criado, F., & Periañez, R. (2021). *Gestión de la calidad*. Ediciones Pirámide.

- Carhuacho, I., Sicheri, L., Nolazco, F., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Carter, A. (2021). *This Is Epistemology (This is Philosophy). An Introduction*. Editorial Wiley Blackwell.(1).
- Charlesworth, A. (2018). *Digital marketing: a practical approach*. Editorial Routledge.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mcgraw-Hill.(10).
- Cidar, I., & Celebi, A. (2016). Investigating A Quality Of Services In The Public Sector: Evidence From Northern Cyprus. *Journal of Economic and Social Development*, 3(2). http://www.jesd-online.com/dokumenti/upload/separated/Vol%203%20No%202_01.pdf
- Cuesta-Valiño, P., Gutiérrez-Rodríguez, P., & Loranca-Valle, C. (2021). Sustainable management of Sports Federations: The indirect effects of perceived service on Member's Loyalty. *Sustainability*. 13(458). <https://doi.org/10.3390/su13020458>
- Daft, R. (2021). *Management (MindTap Course List)*. Cengage Asi (14)
- Espíndola, S., Albuquerque, A., L. De A., Melo, F., & Medeiros, D. (2019). The standardization of administrative processes: a case study using continuous improvement tool. *Journal of Operations & Production Management*, 16(4), 706-723. <https://doi.org/10.14488/BJOPM.2019.v16.n4.a15>
- Fernández, V. (2020). *Fundamentos de Metodología de Investigación: Un libro de referencia para estudiantes de doctorado en organización de empresas*. OmniaScience Scholar.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Hoffman, K., & Bateson, J. (2006). Services marketing: Concepts, strategies and cases. *Mason, OH: Thomson /South-Western*, 3 ed.
- Institute of Management Development (IMD). (2021). *Ranking de Competitividad Mundial edición 2021*. <https://www.imd.org/centers/world-competitiveness-center/rankings/world-competitiveness/>

- Izaguirre, M., & Tafur, R. (2015). *Cómo hacer un Proyecto de Investigación*. Editorial AlfaOmega.
- Keller, K., & Kotler, P. (2015). *Marketing Management*. Editorial Pearson.
- Kenyon, G., & Sen, K. (2016). *The perception of quality: mapping product and service quality to consumer perceptions*. Editorial Springer.
- Kingsnorth, S. (2019). *Digital Marketing Strategy: An Integrated Approach to Online Marketing*. Kogan Page Limited.
- Koronios, K., Kriemadis, A., & Papadopoulos, A. (2019). Exploring service quality and its customer consequences in the sports spectating sector. . *Journal of Entrepreneurship and Public Policy*:ahead-of-print. 10.1108/JEPP-03-2019-107.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles of marketing*. Pearson Education.
- Ley N° 31084 - Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2021. Diario Oficial el Peruano. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/24380-ley-n-31084/file>
- López, L. (2017). *Proceso administrativo y calidad de servicio en la Gerencia de la Mujer y Desarrollo Humano, Municipalidad de Carabayllo, Lima*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28833>
- Lopez, S., & Ruiz, E. (2021). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Mcgraw-hill Escolar.
- Martin, G. (2021). *Efecto de los procesos administrativos en la calidad de servicios mediada por la satisfacción laboral en universidades privadas, 2020*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61060/Martin_GEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Miller, D., & Peterson, J. (2021). *Marketing Made Simple: A Step-by-Step StoryBrand Guide for Any Business*. Editorial HarperCollins Leadership.
- Morais, H. (2020). Quality and satisfaction in customer service: Challenges for public administration. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, 24(11), 42-57. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/business-administration/quality-and-satisfaction>

- Muñante, O. (2018). *Los Gobiernos Subnacionales en Colombia; Calidad del servicio*. Bogotá. Colombia. *Instituto de Gobernabilidad de la Universidad Javeriana*.
- Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP. (2021). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-la-norma-tecnica-n-002-2021-pcm-sgp-norma-tecnica-resolucion-no-004-2021-pcm-sgp-1946526-1>
- Pin, J. (2021). *La empresa y Administración*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Rajamannar, R. (2021). *Quantum Marketing: Mastering the New Marketing Mindset for Tomorrow's Consumers*. Editorial HarperCollins Leadership.
- Reid, D., Parsons, M., & Green, C. (2021). *The Supervisor's Guidebook: Evidence-Based Strategies for Promoting Work Quality and Enjoyment Among Human Service Staff* Charles C. Thomas Publisher.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2017). *Management*. Editorial Pearson.
- Romero, C. (2018). *Incidencia de la gestión de mejora de los procesos administrativos para incrementar la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016-2018*. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2267>
- Rumsey, D. (2017). *Estadística para dummies*. Editorial para Dummies.
- Sánchez, K. (2017). *Proceso administrativo y calidad de servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima – 2017*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22423>
- Shafritz, J., Russel, E., Borick, C., & Hyde, A. (2017). *Introducing Public Administration*. Routledge.
- Supo, J. (2020). *Metodología de la investigación científica: para las ciencias de la salud y las ciencias sociales*. Sincie.
- Torres, J. (2017). *Trabas burocráticas y su impacto en la ejecución del presupuesto institucional de la Municipalidad Provincial de Picota, región San Martín, período, 2015*. Universidad Alas Peruanas. Lima.

- Vargas, Y. (2018). Procesos administrativos y calidad de servicio en el área de emisión de la empresa Pacífico Seguros. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20702>
- Walliman, N. (2017). *Research Methods: The Basics*. Routledge.
- Werhan, K. (2014). *Principles of administrative law (concise hornbook series)*. West Academic Press.
- Zhuo, J. (2019). *The making of a manager: What to do when everyone looks to you*. Editorial Portfolio.
- Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 108.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

Variable: Proceso administrativo

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Proceso administrativo	“El proceso administrativo es una sucesión constante de las funciones administrativas que se corresponden activamente.” (Chiavenato, 2019)	Se evalúa por medio de un cuestionario de 16 preguntas, las cuales están distribuidas por 5 preguntas para la dimensión planeación,	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos. • Planes de acción. • Políticas. • Procedimientos. 	1 al 4	Ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
		5 preguntas para la dimensión organización, 3 preguntas para la dimensión dirección y	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridad. • Responsabilidad. • Cumplimiento de funciones. • Actividades. 	6 al 10	
		3 preguntas para la dimensión dirección y	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación. • Facilitación de recursos. • Orientación. 	11 al 13	
		3 preguntas para la dimensión control.	Control	<ul style="list-style-type: none"> • Preventivo. • Concurrente. • Correctivo. 	14 al 16	

Fuente: Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (Décima Edición). McGraw-Hill.

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Variable: Calidad de servicio

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Calidad de servicio	La Norma Técnica N° 002-2021-PCM- SGP (2021) indica que la calidad de servicio es la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas.	Se evalúa por medio de un cuestionario de 26 preguntas, las cuales están distribuidas por 6 preguntas para la dimensión Necesidades de las personas, 5 preguntas para la dimensión Valor de Servicio, 5 preguntas para la dimensión Fortalecimiento del Servicio, 5 preguntas para la dimensión Liderazgo y 5 preguntas para la dimensión Cultura de calidad.	Necesidades de los usuarios	Gastos administrativos Eventos nacionales Eventos internacionales Personal técnico Material deportivo Capacitaciones deportivas	1 al 6	Ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Valor del servicio	Confianza Atención del usuario Tiempo de respuesta Conocimiento técnico Transparencia	7 al 11	
			Fortalecimiento del servicio	Personal competente Recursos materiales Infraestructura Tecnología Comunicación	12 al 16	
			Liderazgo	Capacidad de gestión de analistas Capacidad de gestión de asesores Capacidad de gestión de coordinadores Capacidad de gestión de directores Capacidad de gestión de la presidencia	17 al 21	
			Cultura de calidad	Trabajo en equipo Solidaridad Sinergia Coordinación Valores morales	22 al 26	

Fuente: Norma Técnica N° 002-2021-PCM- SGP (2021)

Anexo 3: Cuestionario de medición de la variable

CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Estimado trabajador administrativo de una Federación Deportiva Nacional

INSTRUCCIONES: A continuación, se le brinda un conjunto de preguntas que permitirán la medición del proceso administrativo en la entidad pública del sector deportivo. Sírvase usted responder según corresponda y siguiendo las indicaciones. Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque con una **X** en el casillero correspondiente.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S	=	Siempre
CS	=	Casi Siempre
AV	=	Algunas Veces
CN	=	Casi Nunca
N	=	Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	Los objetivos de la entidad pública del sector deportivo son de conocimiento público.	S	CS	AV	CN	N
2.	Los Planes de Acción de la entidad pública del sector deportivo están orientados a la satisfacción de sus usuarios (federación, deportista, etc.)	S	CS	AV	CN	N
3.	Los Presupuestos o subvenciones económicas que otorga la entidad pública del sector deportivo a su federación deportiva nacional, están de acuerdo con lo solicitado en su plan anual.	S	CS	AV	CN	N
4.	Las Políticas de la entidad pública del sector deportivo, son aplicadas en forma efectiva.	S	CS	AV	CN	N
5.	Los Procedimientos establecidos por la entidad pública del sector deportivo son claros y simplificados.	S	CS	AV	CN	N
6.	La presidencia, directores y coordinadores de la entidad pública del sector deportivo aplican su autoridad con equidad, objetividad y transparencia de acuerdo a la norma vigente.	S	CS	AV	CN	N
7.	Los reclamos presentados por sus usuarios sobre falencias en los procesos administrativos de la entidad pública del sector deportivo, son asumidos con responsabilidad y se toman acciones para subsanarlas.	S	CS	AV	CN	N
8.	Los trabajadores de la entidad pública del sector público que lo atienden cumplen sus funciones de manera eficiente.	S	CS	AV	CN	N
9.	La entidad pública del sector deportivo solicita a sus usuarios evaluar sus atenciones brindadas.	S	CS	AV	CN	N
10.	Los cambios en la estructura organizacional de la entidad pública del sector deportivo son comunicados de manera oportuna a sus usuarios.	S	CS	AV	CN	N
11.	Cuando usted acude a la entidad pública del sector deportivo para realizar trámites administrativos, aprecia que los trabajadores se encuentran motivados para realizar sus funciones.	S	CS	AV	CN	N
12.	Al momento de que usted es atendido, la comunicación es clara y fluida por parte de los trabajadores de la entidad pública del sector deportivo.	S	CS	AV	CN	N
13.	Cuando usted tiene algún inconveniente al momento de realizar un trámite administrativo, observa que los trabajadores de la entidad pública del sector deportivo son empáticos y le brindan soluciones.	S	CS	AV	CN	N
14.	Cuando su federación deportiva nacional solicita el otorgamiento de subvención a la entidad pública del sector deportivo, la entidad aplica control preventivo o previo.	S	CS	AV	CN	N
15.	Cuando su federación deportiva nacional solicita el otorgamiento de subvención a la entidad pública del sector deportivo, la entidad aplica control concurrente.	S	CS	AV	CN	N
16.	Cuando su federación deportiva nacional solicita el otorgamiento de subvención a la entidad pública del sector deportivo, la entidad aplica control correctivo o posterior.	S	CS	AV	CN	N

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 4: Cuestionario de medición de la variable

CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado trabajador administrativo de una Federación Deportiva Nacional

INSTRUCCIONES: A continuación, se le brinda un conjunto de preguntas que permitirán la medición de la calidad de servicio en la entidad pública del sector deportivo. Sírvase usted responder según corresponda y siguiendo las indicaciones. Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque con una **X** en el casillero correspondiente.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S	=	Siempre
CS	=	Casi Siempre
AV	=	Algunas Veces
CN	=	Casi Nunca
N	=	Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de gastos administrativos (administrador, secretaria, personal de mantenimiento, etc.)	S	CS	AV	CN	N
2.	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de eventos nacionales (organización y participación)	S	CS	AV	CN	N
3.	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de eventos internacionales (organización y participación)	S	CS	AV	CN	N
4.	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de personal técnico (entrenadores, jefe de unidad técnica, árbitros, jueces, etc.)	S	CS	AV	CN	N
5.	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de material deportivo.	S	CS	AV	CN	N
6.	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de capacitaciones técnicas deportivas.	S	CS	AV	CN	N
7.	Tiene usted confianza en el buen actuar de los trabajadores cuando realiza trámites administrativos ante la entidad pública del sector deportivo.	S	CS	AV	CN	N
8.	Recibe buena atención por parte de los trabajadores de la entidad pública del sector deportivo cuando realiza trámites administrativos.	S	CS	AV	CN	N
9.	Los expedientes y solicitudes presentados a la entidad pública del sector deportivo, son atendidos dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.	S	CS	AV	CN	N
10.	Poseen los trabajadores de la entidad pública del sector deportivo el conocimiento técnico sobre el trámite administrativo que usted está realizando.	S	CS	AV	CN	N
11.	Existe transparencia con respecto a la información que se muestra en los medios de comunicación, intranet o internet de la entidad pública del sector deportivo.	S	CS	AV	CN	N
12.	La entidad pública del sector deportivo cuenta con personal competente y capacitado para la realización de sus funciones asignadas.	S	CS	AV	CN	N
13.	La entidad pública del sector deportivo cuenta con los recursos materiales (útiles de escritorio y EPP) al momento de la atención a sus usuarios.	S	CS	AV	CN	N
14.	La entidad pública del sector deportivo dispone de infraestructura adecuada para la atención de sus usuarios.	S	CS	AV	CN	N
15.	La entidad pública del sector deportivo cuenta con tecnología actualizada que le permita optimizar sus procesos administrativos.	S	CS	AV	CN	N
16.	La entidad pública del sector deportivo cuenta con un sistema adecuado de comunicación que le permita estar informado de la situación de su trámite administrativo.	S	CS	AV	CN	N
17.	Percibe una adecuada capacidad de gestión de los analistas de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc.)	S	CS	AV	CN	N
18.	Percibe una adecuada capacidad de gestión de los asesores de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc.)	S	CS	AV	CN	N
19.	Percibe una adecuada capacidad de gestión de coordinadores de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc.)	S	CS	AV	CN	N
20.	Percibe una adecuada capacidad de gestión de directores de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc.)	S	CS	AV	CN	N
21.	Percibe una adecuada capacidad de gestión de la presidencia de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc.)	S	CS	AV	CN	N

22.	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que existe trabajo en equipo entre los trabajadores de las diferentes áreas de la entidad pública del sector deportivo.	S	CS	AV	CN	N
23.	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que exista solidaridad entre los trabajadores de las diferentes de la entidad pública del sector deportivo.	S	CS	AV	CN	N
24.	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que exista sinergia entre los trabajadores de las diferentes áreas de la entidad pública del sector deportivo.	S	CS	AV	CN	N
25.	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que hay una buena coordinación entre los trabajadores de las diferentes áreas de la entidad pública del sector deportivo.	S	CS	AV	CN	N
26.	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que existan buenos valores morales en los trabajadores de las diferentes áreas de la entidad pública del sector deportivo.	S	CS	AV	CN	N

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 5: Certificados de validez de la variable Proceso administrativo



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Proceso Administrativo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN														
1	Los objetivos de la entidad pública del sector deportivo son de conocimiento público.				X				X					X
2	Los Planes de Acción de la entidad pública del sector deportivo están orientados a la satisfacción de sus usuarios (federación, deportista, etc.)				X				X					X
3	Los Presupuestos o subvenciones económicas que otorga la entidad pública del sector deportivo a su federación deportiva nacional, están de acuerdo con lo solicitado en su plan anual.				X				X					X
4	Las Políticas de la entidad pública del sector deportivo, son aplicadas en forma efectiva.				X				X					X
5	Los Procedimientos establecidos por la entidad pública del sector deportivo son claros y simplificados.				X				X					X
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN														
6	La presidencia, directores y coordinadores de la entidad pública del sector deportivo aplican su autoridad con equidad, objetividad y transparencia de acuerdo a la norma vigente.				X				X					X
7	Los reclamos presentados por sus usuarios sobre falencias en los procesos administrativos de la entidad pública del sector deportivo, son asumidos con responsabilidad y se toman acciones para subsanarlas.				X				X					X
8	Los trabajadores de la entidad pública del sector público que lo atienden cumplen sus funciones de manera eficiente.				X				X					X
9	La entidad pública del sector deportivo solicita a sus usuarios evaluar sus atenciones brindadas.				X				X					X
10	Los cambios en la estructura organizacional de la entidad pública del sector deportivo son comunicados de manera oportuna a sus usuarios.				X				X					X
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN														
11	Cuando usted acude a la entidad pública del sector deportivo para realizar trámites administrativos, aprecia que los trabajadores se encuentran motivados para realizar sus funciones.				X				X					X
12	Al momento de que usted es atendido, la comunicación es clara y fluida por parte de los trabajadores de la entidad pública del sector deportivo.				X				X					X

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Proceso Administrativo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D	A	M D	D	A	M D	D	A	
DIMENSION 1: PLANEACION											
1	Los objetivos de la entidad pública del sector deportivo son de conocimiento público.			X			X			X	
2	Los Planes de Acción de la entidad pública del sector deportivo están orientados a la satisfacción de sus usuarios (federación, deportista, etc..)			X			X			X	
3	Los Presupuestos o subvenciones económicas que otorga la entidad pública del sector deportivo a su federación deportiva nacional, están de acuerdo con lo solicitado en su plan anual.			X			X			X	
4	Las Políticas de la entidad pública del sector deportivo, son aplicadas en forma efectiva.			X			X			X	
5	Los Procedimientos establecidos por la entidad pública del sector deportivo son claros y simplificados.			X			X			X	
DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN											
6	La presidencia, directores y coordinadores de la entidad pública del sector deportivo aplican su autoridad con equidad, objetividad y transparencia de acuerdo a la norma vigente.			X			X			X	
7	Los reclamos presentados por sus usuarios sobre falencias en los procesos administrativos de la entidad pública del sector deportivo, son asumidos con responsabilidad y se toman acciones para subsanarlas.			X			X			X	
8	Los trabajadores de la entidad pública del sector público que lo atienden cumplen sus funciones de manera eficiente.			X			X			X	
9	La entidad pública del sector deportivo solicita a sus usuarios evaluar sus atenciones brindadas.			X			X			X	
10	Los cambios en la estructura organizacional de la entidad pública del sector deportivo son comunicados de manera oportuna a sus usuarios.			X			X			X	
DIMENSION 3: DIRECCION											
11	Cuando usted acude a la entidad pública del sector deportivo para realizar trámites administrativos, aprecia que los trabajadores se encuentran motivados para realizar sus funciones.			X			X			X	
12	Al momento de que usted es atendido, la comunicación es clara y fluida por parte de los trabajadores de la entidad pública del sector deportivo.			X			X			X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

13	Cuando usted tiene algún inconveniente al momento de realizar un trámite administrativo, observa que los trabajadores de la entidad pública del sector deportivo son empáticos y le brindan soluciones.				X					X						X	
DIMENSIÓN 4: CONTROL																	
14	Cuando su federación deportiva nacional solicita el otorgamiento de subvención a la entidad pública del sector deportivo, la entidad aplica control preventivo o previo.				X					X						X	
15	Cuando su federación deportiva nacional solicita el otorgamiento de subvención a la entidad pública del sector deportivo, la entidad aplica control concurrente.				X					X						X	
16	Cuando su federación deportiva nacional solicita el otorgamiento de subvención a la entidad pública del sector deportivo, la entidad aplica control correctivo o posterior.				X					X						X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Camacho Olavarría Marco Omar

DNI: 09388575

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias Políticas

01 de diciembre del 2021

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

Firma del Experto Informante



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Proceso Administrativo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN														
1	Los objetivos de la entidad pública del sector deportivo son de conocimiento público.			X				X				X		
2	Los Planes de Acción de la entidad pública del sector deportivo están orientados a la satisfacción de sus usuarios (federación, deportista, etc..)			X				X				X		
3	Los Presupuestos o subvenciones económicas que otorga la entidad pública del sector deportivo a su federación deportiva nacional, están de acuerdo con lo solicitado en su plan anual.			X				X				X		
4	Las Políticas de la entidad pública del sector deportivo, son aplicadas en forma efectiva.			X				X				X		
5	Los Procedimientos establecidos por la entidad pública del sector deportivo son claros y simplificados.			X				X				X		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN														
6	La presidencia, directores y coordinadores de la entidad pública del sector deportivo aplican su autoridad con equidad, objetividad y transparencia de acuerdo a la norma vigente.			X				X				X		
7	Los reclamos presentados por sus usuarios sobre falencias en los procesos administrativos de la entidad pública del sector deportivo, son asumidos con responsabilidad y se toman acciones para subsanarlas.			X				X				X		
8	Los trabajadores de la entidad pública del sector público que lo atienden cumplen sus funciones de manera eficiente.			X				X				X		
9	La entidad pública del sector deportivo solicita a sus usuarios evaluar sus atenciones brindadas.			X				X				X		
10	Los cambios en la estructura organizacional de la entidad pública del sector deportivo son comunicados de manera oportuna a sus usuarios.			X				X				X		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN														
11	Cuando usted acude a la entidad pública del sector deportivo para realizar trámites administrativos, aprecia que los trabajadores se encuentran motivados para realizar sus funciones.			X				X				X		
12	Al momento de que usted es atendido, la comunicación es clara y fluida por parte de los trabajadores de la entidad pública del sector deportivo.			X				X				X		



13	Cuando usted tiene algún inconveniente al momento de realizar un trámite administrativo, observa que los trabajadores de la entidad pública del sector deportivo son empáticos y le brindan soluciones.					X						X					X	
DIMENSIÓN 4: CONTROL																		
14	Cuando su federación deportiva nacional solicita el otorgamiento de subvención a la entidad pública del sector deportivo, la entidad aplica control preventivo o previo.					X						X						X
15	Cuando su federación deportiva nacional solicita el otorgamiento de subvención a la entidad pública del sector deportivo, la entidad aplica control concurrente.					X						X						X
16	Cuando su federación deportiva nacional solicita el otorgamiento de subvención a la entidad pública del sector deportivo, la entidad aplica control correctivo o posterior.					X						X						X

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. BRYAN ANTHONY CALLE POMA** DNI: 71618836

Especialidad del validador: **Maestro en Gestión Pública**

03 de diciembre del 2021

- 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. BRYAN ANTHONY CALLE POMA
 RELACIONISTA PÚBLICO
 CPPIP N° 0798
 Firma del Experto Informante

Anexo 6: Certificados de validez de la variable Calidad de Servicio



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: NECESIDADES DE LOS USUARIOS													
1	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de gastos administrativos (administrador, secretaria, personal de mantenimiento, etc)				x				x				x	
2	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de eventos nacionales (organización y participación)				x				x				x	
3	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de eventos internacionales (organización y participación)				x				x				x	
4	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de personal técnico (entrenadores, jefe de unidad técnica, árbitros, jueces, etc)				x				x				x	
5	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de material deportivo.				x				x				x	
6	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de capacitaciones técnicas deportivas.				x				x				x	
	DIMENSIÓN 2: VALOR DEL SERVICIO													
7	Tiene usted confianza en el buen actuar de los trabajadores cuando realiza trámites administrativos ante la entidad pública del sector deportivo.				x				x				x	
8	Recibe buena atención por parte de los trabajadores de la entidad pública del sector deportivo cuando realiza trámites administrativos.				x				x				x	
9	Los expedientes y solicitudes presentados a la entidad pública del sector deportivo, son atendidos dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.				x				x				x	
10	Poseen los trabajadores de la entidad pública del sector deportivo el conocimiento técnico sobre el trámite administrativo que usted está realizando.				x				x				x	
11	Existe transparencia con respecto a la información que se muestra en los medios de comunicación, intranet o internet de la entidad pública del sector deportivo.				x				x				x	
	DIMENSIÓN 3: FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO													
12	La entidad pública del sector deportivo cuenta con personal competente y capacitado para la realización de sus funciones asignadas.				x				x				x	



13	La entidad pública del sector deportivo cuenta con los recursos materiales (útiles de escritorio y EPP) al momento de la atención a sus usuarios.				x							x								x
14	La entidad pública del sector deportivo dispone de infraestructura adecuada para la atención de sus usuarios.				x							x								x
15	La entidad pública del sector deportivo cuenta con tecnología actualizada que le permita optimizar sus procesos administrativos.				x							x								x
16	La entidad pública del sector deportivo cuenta con un sistema adecuado de comunicación que le permita estar informado de la situación de su trámite administrativo.				x							x								x
DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO																				
17	Percibe una adecuada capacidad de gestión de los analistas de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc)				x							x								x
18	Percibe una adecuada capacidad de gestión de los asesores de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc)				x							x								x
19	Percibe una adecuada capacidad de gestión de coordinadores de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc)				x							x								x
20	Percibe una adecuada capacidad de gestión de directores de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc)				x							x								x
21	Percibe una adecuada capacidad de gestión de la presidencia de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc)				x							x								x
DIMENSIÓN 5: CULTURA DE CALIDAD																				
22	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que existe trabajo en equipo entre los trabajadores de las diferentes áreas de la entidad pública del sector deportivo.				x							x								x
23	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que exista solidaridad entre los trabajadores de las diferentes de la entidad pública del sector deportivo.				x							x								x
24	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que exista sinergia entre los trabajadores de las diferentes áreas de la entidad pública del sector deportivo.				x							x								x
25	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que hay una buena coordinación entre los trabajadores de las diferentes áreas de la entidad pública del sector deportivo.				x							x								x



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSION 1: NECESIDADES DE LOS USUARIOS														
1	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de gastos administrativos (administrador, secretaria, personal de mantenimiento, etc.)			X			X			X				
2	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de eventos nacionales (organización y participación)			X			X			X				
3	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de eventos internacionales (organización y participación)			X			X			X				
4	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de personal técnico (entrenadores, jefe de unidad técnica, árbitros, jueces, etc.)			X			X			X				
5	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de material deportivo.			X			X			X				
6	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de capacitaciones técnicas deportivas.			X			X			X				
DIMENSION 2: VALOR DEL SERVICIO														
7	Tiene usted confianza en el buen actuar de los trabajadores cuando realiza trámites administrativos ante la entidad pública del sector deportivo.			X			X			X				
8	Recibe buena atención por parte de los trabajadores de la entidad pública del sector deportivo cuando realiza trámites administrativos.			X			X			X				
9	Los expedientes y solicitudes presentados a la entidad pública del sector deportivo, son atendidos dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.			X			X			X				
10	Poseen los trabajadores de la entidad pública del sector deportivo el conocimiento técnico sobre el trámite administrativo que usted está realizando.			X			X			X				
11	Existe transparencia con respecto a la información que se muestra en los medios de comunicación, intranet o internet de la entidad pública del sector deportivo.			X			X			X				
DIMENSION 3: FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO														
12	La entidad pública del sector deportivo cuenta con personal competente y capacitado para la realización de sus funciones asignadas.			X			X			X				
13	La entidad pública del sector deportivo cuenta con los recursos materiales (útiles de escritorio y EPP) al momento de la atención a sus usuarios.			X			X			X				
14	La entidad pública del sector deportivo dispone de infraestructura adecuada para la atención de sus usuarios.			X			X			X				
15	La entidad pública del sector deportivo cuenta con tecnología actualizada que le permita optimizar sus procesos administrativos.			X			X			X				
16	La entidad pública del sector deportivo cuenta con un sistema adecuado de comunicación que le permita estar informado de la situación de su trámite administrativo.			X			X			X				
DIMENSION 4: LIDERAZGO														
17	Percebe una adecuada capacidad de gestión de los analistas de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc.)			X			X			X				
18	Percebe una adecuada capacidad de gestión de los asesores de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc.)			X			X			X				



19	Percibe una adecuada capacidad de gestión de coordinadores de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc.)				X					X					X
20	Percibe una adecuada capacidad de gestión de directores de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc.)				X					X					X
21	Percibe una adecuada capacidad de gestión de la presidencia de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc.)				X					X					X
DIMENSION 5: CULTURA DE CALIDAD															
22	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que existe trabajo en equipo entre los trabajadores de las diferentes áreas de la entidad pública del sector deportivo.				X					X					X
23	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que exista solidaridad entre los trabajadores de las diferentes de la entidad pública del sector deportivo.				X					X					X
24	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que exista sinergia entre los trabajadores de las diferentes áreas de la entidad pública del sector deportivo.				X					X					X
25	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que hay una buena coordinación entre los trabajadores de las diferentes áreas de la entidad pública del sector deportivo.				X					X					X
26	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que existan buenos valores morales en los trabajadores de las diferentes áreas de la entidad pública del sector deportivo.				X					X					X

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Camacho Olavarría Marco Omar

DNI: 09388575

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias Políticas

01 de diciembre del 2021

- 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

Firma del Experto Informante



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: NECESIDADES DE LOS USUARIOS											
1	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de gastos administrativos (administrador, secretaria, personal de mantenimiento, etc.)			X			X			X	
2	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de eventos nacionales (organización y participación)			X			X			X	
3	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de eventos internacionales (organización y participación)			X			X			X	
4	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de personal técnico (entrenadores, jefe de unidad técnica, árbitros, jueces, etc.)			X			X			X	
5	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de material deportivo.			X			X			X	
6	La subvención económica otorgada por la entidad pública del sector deportivo cubre sus necesidades en el rubro de capacitaciones técnicas deportivas.			X			X			X	
DIMENSIÓN 2: VALOR DEL SERVICIO											
7	Tiene usted confianza en el buen actuar de los trabajadores cuando realiza trámites administrativos ante la entidad pública del sector deportivo.			X			X			X	
8	Recibe buena atención por parte de los trabajadores de la entidad pública del sector deportivo cuando realiza trámites administrativos.			X			X			X	
9	Los expedientes y solicitudes presentados a la entidad pública del sector deportivo, son atendidos dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.			X			X			X	
10	Poseen los trabajadores de la entidad pública del sector deportivo el conocimiento técnico sobre el trámite administrativo que usted está realizando.			X			X			X	
11	Existe transparencia con respecto a la información que se muestra en los medios de comunicación, intranet o internet de la entidad pública del sector deportivo.			X			X			X	
DIMENSIÓN 3: FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO											
12	La entidad pública del sector deportivo cuenta con personal competente y capacitado para la realización de sus funciones asignadas.			X			X			X	
13	La entidad pública del sector deportivo cuenta con los recursos materiales (útiles de escritorio y EPP) al momento de la atención a sus usuarios.			X			X			X	
14	La entidad pública del sector deportivo dispone de infraestructura adecuada para la atención de sus usuarios.			X			X			X	
15	La entidad pública del sector deportivo cuenta con tecnología actualizada que le permita optimizar sus procesos administrativos.			X			X			X	
16	La entidad pública del sector deportivo cuenta con un sistema adecuado de comunicación que le permita estar informado de la situación de su trámite administrativo.			X			X			X	
DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO											
17	Percebe una adecuada capacidad de gestión de los analistas de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc.)			X			X			X	
18	Percebe una adecuada capacidad de gestión de los asesores de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc.)			X			X			X	



19	Percibe una adecuada capacidad de gestión de coordinadores de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc.)				X					X							X
20	Percibe una adecuada capacidad de gestión de directores de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc.)				X					X							X
21	Percibe una adecuada capacidad de gestión de la presidencia de la entidad pública del sector deportivo, cuando se presentan situaciones que ameriten una atención personalizada (presupuesto adicional, apoyo a deportista, etc.)				X					X							X
DIMENSION 5: CULTURA DE CALIDAD																	
22	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que existe trabajo en equipo entre los trabajadores de las diferentes áreas de la entidad pública del sector deportivo.				X					X							X
23	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que exista solidaridad entre los trabajadores de las diferentes de la entidad pública del sector deportivo.				X					X							X
24	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que exista sinergia entre los trabajadores de las diferentes áreas de la entidad pública del sector deportivo.				X					X							X
25	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que hay una buena coordinación entre los trabajadores de las diferentes áreas de la entidad pública del sector deportivo.				X					X							X
26	Cuando va a realizar un trámite administrativo usted aprecia que existan buenos valores morales en los trabajadores de las diferentes áreas de la entidad pública del sector deportivo.				X					X							X

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. BRYAN ANTHONY CALLE POMA** **DNI: 71618836**

Especialidad del validador: **Maestro en Gestión Pública**

03 de diciembre del 2021

- 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. BRYAN ANTHONY CALLE POMA
 RELACIONISTA PÚBLICO
 CPPIP N° 0708
 Firma del Experto Informante

Anexo 7: Análisis de confiabilidad de la variable Proceso administrativo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.895	26

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	73.9000	105.656	.287	.895
VAR00002	73.5000	106.722	.204	.896
VAR00003	73.6000	94.711	.586	.889
VAR00004	73.8000	104.178	.456	.892
VAR00005	73.8000	103.067	.335	.895
VAR00006	73.7000	111.789	-.173	.903
VAR00007	73.8000	104.400	.321	.895
VAR00008	74.3000	102.456	.484	.891
VAR00009	73.5000	101.389	.628	.889
VAR00010	74.1000	106.767	.258	.895
VAR00011	73.5000	96.944	.579	.889
VAR00012	74.0000	101.333	.845	.887
VAR00013	73.9000	100.544	.697	.888
VAR00014	74.0000	100.667	.640	.888
VAR00015	73.6000	95.600	.784	.884
VAR00016	74.0000	98.444	.555	.890
VAR00017	73.7000	108.011	.159	.896
VAR00018	73.6000	108.711	.064	.898
VAR00019	73.8000	99.956	.518	.890
VAR00020	73.6000	100.489	.592	.889

VAR00021	73.2000	99.733	.677	.887
VAR00022	73.8000	97.956	.551	.890
VAR00023	73.6000	99.378	.671	.887
VAR00024	73.8000	99.067	.571	.889
VAR00025	73.7000	101.122	.487	.891
VAR00026	73.7000	101.122	.487	.891

Anexo 8: Análisis de confiabilidad de la variable Calidad de Servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.944	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	49.5000	114.056	.543	.943
VAR00002	49.4000	114.267	.563	.943
VAR00003	48.2000	114.844	.530	.944
VAR00004	49.4000	107.156	.846	.937
VAR00005	49.1000	109.656	.783	.938
VAR00006	49.2000	111.733	.852	.938
VAR00007	49.0000	112.222	.726	.940
VAR00008	49.3000	106.233	.949	.934
VAR00009	48.8000	106.622	.721	.940
VAR00010	48.6000	101.822	.957	.933
VAR00011	49.5000	112.500	.744	.939
VAR00012	49.5000	110.056	.761	.939
VAR00013	49.0000	105.111	.890	.935
VAR00014	48.2000	114.844	.457	.946
VAR00015	48.0000	118.222	.270	.950
VAR00016	49.8000	113.067	.652	.941



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HUAMAN RIVAS ELIZABETH SOLEDAD estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL OTORGAMIENTO DE SUBVENCIONES A LAS FEDERACIONES DEPORTIVAS NACIONALES, AÑO 2021.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
HUAMAN RIVAS ELIZABETH SOLEDAD DNI: 41291752 ORCID 0000-0002-3733-8051	Firmado digitalmente por: EHUAMANRIV el 07-01- 2022 21:53:35

Código documento Trilce: INV - 0508877