



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio
en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Terán Ayay, Nahum Teófilo (ORCID: [0000-0001-7221-2991](https://orcid.org/0000-0001-7221-2991))

ASESORA:

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar (ORCID: [0000-0002-2126-2769](https://orcid.org/0000-0002-2126-2769))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi esposa por su apoyo incondicional en todos mis sueños y proyectos; a mis hijos por ser la manifestación de mi amor sublime y la motivación de superación personal.

Nahum

Agradecimiento

A todos los catedráticos por su dedicación y predisposición para interactuar en las jornadas de enseñanza-aprendizaje; con gratitud especial a mi asesora Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado, por conducirnos de manera acertada en el campo de la investigación; así como la realización del presente estudio. Con infinito agradecimiento a mis compañeros de trabajo por su invaluable apoyo.

El autor.

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.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	34
VIII. PROPUESTA.....	35
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	58

Índice de tablas

Tabla 1. Confiabilidad de variable gestión administrativa	19
Tabla 2. Confiabilidad de variable calidad del servicio	19
Tabla 3. Calidad de servicio según la percepción de los trabajadores	21
Tabla 4. Calidad de servicio según la percepción de los funcionarios	22
Tabla 5. Calidad de servicio según la percepción de los usuarios.....	22
Tabla 6. Gestión administrativa en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas, desde la percepción de los trabajadores	24
Tabla 7. Gestión administrativa en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas, desde la percepción de los funcionarios.....	25
Tabla 8. Puntos críticos que impiden un buen manejo de la gestión administrativa en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas.....	27
Tabla 9. Puntos críticos que impiden un adecuado servicio de calidad en la gestión administrativa en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas....	30
Tabla 10. Aspectos valorados del “Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2021”.....	28

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de la calidad de servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021.....	23
Figura 2. Nivel de la gestión administrativa desde la percepción de los funcionarios y colaboradores.....	25
Figura 3. Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021	38

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021. El tipo de estudio fue aplicada no experimental, con un diseño descriptivo propositivo, la población y muestra lo conformaron 8 funcionarios, 65 trabajadores y 60 usuarios, la técnica utilizada fue la encuesta, la recolección de datos se hizo a través del cuestionario. Los resultados según la percepción de los trabajadores en promedio la calidad de servicio que brinda la Gerencia Sub Regional, el 56.9 % mencionaron que es “regular”, asimismo, en la percepción de los funcionarios el 50 % dijeron que es “regular”; en cambio, en la percepción de los usuarios el 70 % dijeron que es “regular”. Concluyendo, que, se propuso un modelo de gestión por procesos con la finalidad de mejorar la atención en los diferentes servicios, mediante un sistema interrelacionado con un enfoque basado en procesos, para obtener los resultados deseados y la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad del servicio, elementos tangibles, seguridad, empatía.

Abstract

The present thesis aimed to propose an administrative management model to improve the quality of the service in the Subregional Management of Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021. The type of study was applied non-experimental, with a descriptive design, the population and shows what made up 8 officials, 65 workers and 60 users, the technique used was the survey, data collection was done through the questionnaire. The results according to the perception of the workers, on average, the quality of service provided by the Sub-Regional Management, 56.9% mentioned that it is "regular", likewise, in the perception of the officials, 50% said that it is "regular"; On the other hand, in the perception of users, 70% said that it is "regular". Concluding that, a process management model was proposed in order to improve care in the different services, through an interrelated system with a process-based approach, to obtain the desired results and user satisfaction.

Keywords: Administrative management, service quality, tangible elements, security, empathy.

I. INTRODUCCIÓN

La llegada del COVID-19 a América Latina ha estado produciendo un efecto terrible en particular dentro de la disciplina de la salud pública, por lo que casi todas las naciones han optado por declarar una nación de emergencia, aislamiento social y cuarentenas para mitigar los efectos (Álvarez & Harris , 2020), provocando cambios significativos en la vida humana y en las actividades económicas (Wang et al., 2020), y un rápido cambio entre una acelerada transición entre prototipos de empresas con una vasta cultura, social y economía estable (Martí Noguera, 2020); para citar un ejemplo, la mayoría de los trabajadores ha empezado a realizar trabajos remotos; eso se dio debido a la pandemia, como medida de protección para no contagiarse empezaron a utilizar herramientas tecnológicas; que se ha extendido la digitalización de la entrega y demanda de servicios. Según, Tapasco-Alzate & Giraldo-García (2020), la práctica del trabajo a distancia incide de forma positiva en el desempeño de una organización.

La cuarentena obligatoria trae consigo la parálisis de movimientos monetarios que no han sido priorizados en la emergencia sanitaria, es decir, actividades ajenas a la salud, provisión de alimentos, seguridad, telecomunicaciones y otras dependiendo de cada territorio (Galarza-Villalva et al., 2020). Ante esta situación esperada, la sociedad desea más que nunca un comportamiento por parte de los establecimientos que sea completamente ético, evidente y responsable (Santos-Jaén et al., 2020). Una de las áreas de desafío para la gestión se centra en la observación y promoción de tácticas colectivas que permitan innovaciones y que permitan el desarrollo humano a través de la participación ciudadana. (Aguilar & Pacheco, 2020).

El escenario de confinamiento por la pandemia ha elevado el uso inmersivo de la tecnología existente, sin embargo, la cual aún generaba resistencias en su formalización o ya no había sido cubierta por un marco legal que las ajustara. (Martí, 2020). La aplicación de una adecuada gestión administrativa en el sector público, según Cobo et al. (2018), han permitido destacar los problemas fundamentales del control presupuestario en una entidad pública. Asimismo, Torres et al. (2019), sostiene que la implementación de excelentes

prácticas de gestión empresarial son en los principales elementos agradables que permiten optimizar el uso de los activos para cumplir con los objetivos, brindarles beneficios económicos, ayudar al cuidado del medio ambiente y generar un reconocimiento que es diagnosticado por usando clientes.

La gestión administrativa en las instituciones del estado en el ámbito nacional progresivamente va mejorando, para Pacheco-Granados et al. (2018) Hay orden en el control administrativo, pero estos requieren mejorar sus tácticas administrativas de la mano con el desempeño general de sus servidores. Se considera que parte del problema del control administrativo se concentra en las bajas calificaciones administrativas y las deficiencias en la capacidad gerencial y de toma de decisiones de los gerentes, quienes en muchos casos carecen de educación administrativa, conocimientos técnicos y herramientas de apoyo para tomar decisiones.

En Yurimaguas, el órgano desconcentrado del Gobierno Regional de Loreto como es la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, se puede notar un insuficiente sistema de planeamiento participativo porque el gobierno regional, no recoge las necesidades de la población y realiza planes que no están articulados con las necesidades que debe atender. Tampoco se garantiza un ordenamiento entre las políticas gubernamentales de ámbito nacional y sectorial, de obligación de los gobiernos subnacionales como son el regional y local; se delegan facultades, pero no se asignan el presupuesto respectivo, por lo tanto, el planeamiento no se alinea con el presupuesto público. La infraestructura, equipamiento y mobiliario de las entidades, en la provincia de Alto Amazonas es precaria y obsoleta, limita la capacidad de gestión; algunas tienen varias sedes administrativas, como es el caso del sector salud, y el personal se encuentra disperso y dividido entre ellas, lo que ocasiona mayores gastos administrativos en los procedimientos y organización, que trae como consecuencia el retraso de las actividades en un período presupuestal.

La articulación de las entidades públicas de la provincia con el Pliego presupuestal Gobierno Regional de Loreto es deficiente para la atención de sus necesidades, su ámbito geográfico en la Amazonía no permite tener una coordinación permanente, es costosa y poca efectiva, por lo que se considera

necesario se desarrolle un modelo de gestión que facilite optimizar la ejecución de las políticas de gobierno en el contexto del planeamiento participativo para mejorar la calidad de servicio en las entidades estatales. El presupuesto asignado a cada entidad en la provincia fue insuficiente para el desarrollo de las actividades operativas, no permite tener un manejo adecuado de los proyectos ejecutados o las actividades permanentes. Se puede mencionar que, cuando se construye o edifica un local para la atención de la salud, necesita recursos para su funcionamiento y mantenimiento.

En tal sentido se formula el **problema general** ¿En qué medida un modelo de gestión administrativa mejora la calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021?; del mismo modo como **problemas específicos**: ¿Cómo estará caracterizado la calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021?; ¿Cuáles son las razones o puntos críticos que impiden que los colaboradores brinden una adecuada calidad del servicio?, ¿Cuáles son las características de la gestión administrativa?, ¿Cómo estará diseñado el modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio?, ¿Cuál es la valoración del modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio?

Este trabajo de investigación se justifica por: **Conveniencia**, puesto que se desconoce cómo mejorar la calidad de servicio en la gerencia subregional de alto amazonas. igualmente, tiene **relevancia social**, porque brindará la importancia de la nueva gestión pública para mejorar los servicios en la gerencia subregional de alto amazonas, a través de la mejora en el uso de los recursos públicos en la consecución y asignación de bienes públicos como una reacción a la mayor demanda de la prestación de servicios públicos y por ende la generación de bienestar en la ciudadanía. Asimismo, tendrá un **valor teórico**, se utilizará un nuevo enfoque de gestión pública que ha tomado en cuenta la integralidad de los sistemas de gestión y aportará un esquema o modelo teórico que permitirá mejorar la calidad de servicio. del mismo modo una **implicancia práctica**, ya que el desarrollo de la investigación permitirá al ente rector, diseñar estrategias que permita mejorar la calidad de servicio; de la misma forma una **utilidad metodológica**, donde el trabajo de investigación

a desarrollar, admitirá aprobar los procedimientos del método científico en general con orientación mixta, el manejo o usos de técnicas e instrumentos para la investigación como la encuesta.

La investigación propone como **objetivo general**: Proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021; y como **objetivos específicos**: (i) Caracterizar la calidad del servicio. ii) Caracterizar la gestión administrativa iii) Identificar las razones o puntos críticos que impiden un adecuado servicio de calidad; iv) Diseñar un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio; v) Validar el modelo de gestión administrativa propuesto por los expertos. Además, se plantea como **hipótesis general**: Si aplicamos un modelo de gestión administrativa, mejora la calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes encontrados a nivel internacional, tenemos a: Sharifi et al. (2021). Concluyó que, los hallazgos del estudio actual mostraron una brecha negativa entre las expectativas y percepciones de los usuarios del servicio en ambos modelos. Por lo tanto, los resultados de este estudio ayudan a los administradores de salud y a los formuladores de políticas a planificar intervenciones efectivas para mejorar los servicios prestados enfatizando las dimensiones con las brechas más amplias.

De igual manera, Cho et al. (2021). Concluyó que, la calidad del servicio tiene un efecto positivo en la satisfacción. La mayoría de los docentes mostraron satisfacción con la accesibilidad y la confiabilidad, la satisfacción docente tuvo un efecto positivo en la intención de recompra.

Para, Aydogan & Bulut (2021). Concluyó que, los efectos de todas las dimensiones sobre la satisfacción de los estudiantes presentan que los servicios educativos básicos y las instalaciones de empatía y apoyo tienen efectos estadísticamente significativos y conjuntos sobre la satisfacción de los estudiantes, los efectos de las otras dos dimensiones siguieron siendo poco significantes.

Asímismo, DCunha et al. (2021). Concluyó que, los resultados también demostraron que no existe una diferencia significativa entre la percepción de los pacientes ambulatorios y hospitalizados con respecto al diseño y los factores sociales, así como la calidad general del panorama de servicios.

Al respecto, Marwari & Kaur (2020). Concluyó que, las expectativas de los clientes son más con los bancos privados y el nivel de satisfacción es mayor cuando tratan con los bancos privados. Para satisfacer a los clientes los bancos públicos deben centrarse en mejorar la atención en tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Según, Calvopiña et al. (2019). Concluyó que, el diseño de los puestos se establece con sus respectivas evaluaciones de desempeño; políticas, procedimientos y estándares, de acuerdo con los requisitos de calidad. Se definen los requisitos y procedimientos que deben seguir los solicitantes al

reclutar y seleccionar personal, estableciendo habilidades mínimas. Existe una integración inextricable entre la gestión de calidad y el manual de talento humano, supuestamente una herramienta relevante para la mejora constante y acertadas decisiones. Se establece que el MTH debe aplicarse después de analizar el contexto organizacional del establecimiento, adaptando los procedimientos, reglas y formatos a su naturaleza.

Asimismo, Arciniegas & Mejías (2017). Concluyó que, la mayoría de los estudiantes se sienten cómodos con los servicios prestados, sin embargo, no se consideran excelentes. Por lo tanto, hay puntos del servicio prestado, sujetos a mejoras. En este sentido, la oportunidad está abierta para proponer, en el futuro, acciones y planes de mejora relacionados con la gestión de la calidad.

De igual manera, Vera & Trujillo (2018). Concluyó que, las variables utilizadas en este estudio se centraron fuertemente en la atención, la disposición y el conocimiento del personal en los diferentes campos, Considerando que estos son los aspectos que se habían adquirido dentro de la primera técnica con los usuarios en una observación cualitativa; sin embargo, podría ser beneficioso que consista en el destino la investigación de atributos asociados a las propias estrategias, como el tiempo de reacción a una solicitud o el tiempo de espera para atender; así como la confianza en las consecuencias de las pruebas de laboratorio, por nombrar algunas. Existe una inconsistencia con la variable "rama de personal de evaluación médica" que se convirtió en ahora no significativa en ninguno de los modelos de regresión, sin embargo, cambió a un buen tamaño en ambos modelos estructurales.

Por otro lado, Ganga et al. (2019). Concluyó que, el Poder Judicial, además de otras entidades públicas en Chile, están constantemente en el punto de mira debido a problemas continuos con la administración, la burocracia y la atención al cliente. Por eso, la valoración de las grandes ofertas debe tener en cuenta el factor de visión de las personas que las utilizan. De esta forma de valoración entran en juego sus expectativas, con el fin de que los clientes examinen el transportista facilitado a través de la administración con lo que se prevé de ellos antes de recibirlo. Estas expectativas se forman a partir de

historias anteriores, personales o no, en términos de este servicio. Los niveles de servicio de primer nivel son generalmente adversos o malos, ya que las expectativas de la persona no se transmiten mediante el uso de sus percepciones, por lo que el proveedor agregó a través del expediente judicial no se considera bueno para la mayoría de las personas de los usuarios. . .

Por su parte, Sánchez & Mariño (2021). Concluyó que, la implementación de repositorio realizada en un colegio público a nivel nacional orientado a apoyar la captura, almacenamiento, procesamiento y despliegue de documentos administrativos, y comprobada en el entorno de liquidación de ingresos plasmada en un buen juicio de ejecución e implementación de un depósito administrativo.

En cuanto a, Garzón et al. (2020). Concluyó que, es muy recomendable constar de esta forma de desafío dentro de la unidad que genera los registros geográficos de la organización, ya que al incluir estadísticas de geolocalización, se despliega toda la capacidad de la herramienta Business Intelligence (BI) y genera registros extra de de las coordenadas norte y este (utilizadas en esta implementación), para hipervincularlo con los registros comerciales, pudiendo así entregar mayor valor agregado, funcionalidad a los cuadros de mando generados que requieren un área real de sus clientes.

Asímismo, Solis & Hidalgo (2019). Concluyó que, la gestión administrativa ya no tiene una aplicación completa en el 100% de las corporaciones, lo que demuestra que los modelos tradicionales de gestión administrativa generan informalidad de sus estrategias, incluso destacando que son empresas formales.

A nivel nacional, tenemos a Cabello et al. (2021). Concluyó que, la validación de la encuesta para medir el nivel de orgullo de los ciudadanos científicos dentro del software de 2ª especialización resultó válida y confiable, constituyendo una herramienta beneficiosa para tomar conciencia de las posibilidades de mejora para la mejora continua del programa de software de residencia científica.

Según Alcas et al. (2019). Concluyó que, existe una asociación entre las variables enseñar tecno-tensión y la noción de agrado del proveedor. Este método se logró entre la variable enseñanza tecno-presión y cada una de las dimensiones teóricas del buen proveedor: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Para, López (2019). La población y muestra fueron 28 y 12 instituciones públicas respectivamente. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, las diversidades en la calidad de la oferta de tecnologías de la información en las entidades públicas del distrito de Tarapoto se explican en un 98,69% vía control administrativo.

En su tesis De la Cruz (2021). Concluyó que, el control administrativo y el comunicado organizacional tuvieron un efecto considerable sobre la productividad de los esfuerzos. Demostrar que la mejor incidencia se convirtió en la variable de control administrativo sobre la productividad en esos empleados.

Asimismo, en su tesis Quezada (2016). Concluyó que, existe relación entre la percepción de la justicia organizacional del personal administrativo, existe relación entre la percepción que tienen los docentes de la justicia organizacional y la organización, el liderazgo desplegado tiene incidencia en la percepción de justicia organizacional, No existe relación entre las auditorías y la percepción de justicia organizacional.

En cuanto a las teorías relacionadas a **gestión administrativa**, para Montes de Oca & Pulla (2019), la gestión administrativa ha permitido identificar el nivel de optimización de los recursos disponibles y la aplicabilidad de herramientas administrativas que permitan conseguir los objetivos deseados; por su parte Galarza-Villalva et al. (2020), expresaron que, la gestión administrativa de las organizaciones debe ser parte de la solución y no agregar problemas burocráticos a quienes genera la emergencia. Asimismo, Gavilánez et al. (2018), afirma que la **gestión administrativa** genera una sinergia regular de movimientos dirigidos al uso de alta calidad de los activos de la empresa, los

cuales, por no ser ilimitados, requieren selecciones correctas que sin duda afectan los resultados.

Administrar una institución implica planeamiento institucional que Contener a todos los vendedores académicos, dado que planificar implica preservar colectivamente al grupo para traducir el desafío, imaginativo y profético y estratégico en consecuencias tangibles. De esta forma, permite ahorrar un preciado tiempo administrativo, disminuir conflictos, incentivar la participación y la dedicación a los esfuerzos que se requieren para hacer realidad el futuro preferido por los estudiantes y la institución. (Chumpitazi, 2020).

Según Anwar et al. (2019) la divulgación de la responsabilidad social de una empresa está atrayendo la atención de muchos interesados y también se está convirtiendo en una fuente vital de competitividad y difusión de información. Para ello, Santos-Jaén et al. (2020) señala que el comportamiento socialmente responsable de las empresas no es algo nuevo, son conscientes de que no son entes aislados y que su accionar tiene incidencia en el entorno en el que se desenvuelven, lo cual es además percibido positivamente por la ciudadanía y podría ser retribuido posteriormente. Para Ochoa et al. (2019) obtener mejor calidad en los servicios que se ofertan, desde la gestión administrativa es necesario tener un diseño y puesta en práctica de una nueva estructura organizacional, actualización de los documentos de gestión, mejora del clima organizacional, optimización del talento y establecimiento de mecanismos administrativos eficaces que garanticen una adecuada retroalimentación.

Según Espinoza et al. (2018), la combinación de nuevas tecnologías permite establecer nuevas formas de trabajo y funciones administrativas, los procesos se agilizan, flexibilizan y adaptan a las necesidades de las instituciones. Asimismo Nesterenko & Trofymchuk (2019) la actividad en la **gestión administrativa** está orientada a la consecución de determinados objetivos resolviendo los problemas planteados. De igual manera, Albergarias et al. (2021) refiere que es importante, en el entorno de **gestión administrativa**, que las partes interesadas compartan sus conocimientos diversos para establecer un entendimiento común y una colaboración eficaz.

La formación permanente surge como un compromiso en desarrollo en todas las regiones y sectores dentro del ejercicio del trabajo duro. Asimismo, las teorías de las ciencias del control apuntan hacia una democratización en el clima organizacional, trabajo en equipo que favorece la cohesión, dedicación y ayuda mutua entre los trabajadores, basada en objetivos comunes. (Ochoa et al. 2019)

Según Mendoza (2017) la **gestión administrativa** tiene un carácter sistémico, ya que es portador de acciones que están continuamente orientadas a la consecución de los objetivos a través del éxito de las funciones convencionales de control dentro del procedimiento administrativo: planificación, organización, dirección y control. Asimismo, como señala **Quispe et al. (2020) las dimensiones: Planificación, Organizar, Direccionar y Controlar**. Para González et al. (2020), i) Planeación, es la principal característica administrativa, consiste en definir los sueños, fijar los objetivos, organizar los activos y los deportes con miras a avanzar en un período de tiempo maravilloso; ii) Organización, consiste en poner en conjunto una forma de distribuir los activos materiales, económicos, humanos, tecnológicos y de información, para el desempeño en su labor, y con la finalidad de recoger los objetivos deliberados. Por su parte Salguero-Barba & García-Salguero (2018), refiere que iii) Dirección, es dirigir, elegir y evaluar a los empleados como una forma de cosechar pinturas de calidad para lograr lo que se volvió deliberado.; finalmente, iv) Control, consiste en asegurarse de que las cosas ocurran de acuerdo con la trama y la ejecución de las acciones correctivas necesarias de las desviaciones encontradas..

En cuanto a la **calidad de servicio**, según Ganga et al. (2019), es un término relativo multidimensional que asume diferentes significados, tanto en el tiempo como en función de quien haga uso de él, ya que implica el carácter vital y el juicio colectivo de honorarios.. Por su parte Nicoleta et al. (2018), la calidad es un lema para todas las organizaciones prestadoras de servicios en la actualidad, ya que decide la competitividad durante la edad de globalización. Además, Pavliuk et al. (2020), la calidad se puede medir a través de dos componentes: indicadores / criterios de medición de la calidad que deben

cumplir con las especificidades de una institución en particular y ser adecuados para los clientes / solicitantes.

Para, Arciniegas & Mejías (2017), el tiempo de servicio es una forma de exacto en el que predominan los aditivos intangibles, en comparación con el producto, que sería ese preciso en el que predominan los aditivos tangibles. Para su componente, Parasuraman et al. (1985), nación que el operador de alta calidad es "una frase o mentalidad sobre el tema de la excelencia en el servicio generalizado o la prevalencia del servicio mundial". De igual manera para Pavliuk et al. (2020), los servicios son acciones y la atención son para clientes específicos (generalmente externo); los servicios se realizan una sola vez para los clientes, en algunos casos, cuando un servicio es más complejo, las actividades podrían interpretarse como un trabajo en el proyecto de un cliente externo, Petrov et al. (2021)

También Alcas et al. (2019), la **calidad de un servicio** dentro de los establecimientos, considera aspectos objetivos y subjetivos, es una mirada multidimensional que se interpreta directamente en un juicio mundial basado totalmente en las expectativas de lo que se espera obtener y la noción de lo que se recibe y que se puede dar un paso adelante.. Según Febres-Ramos & Mercado-Rey (2020), la satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud se refiere. Así mismo, Hidayat et al. (2020), el servicio se convierte en una herramienta de medición para que los usuarios comparen el servicio que recibieron con los de otras instituciones. Para Chen (2021), la satisfacción es el resultado de las expectativas personales y la cognición, es decir, la comparación entre la psicología personal esperada y la experiencia real.

Para, Cabello et al. (2021), la medición de la **calidad del servicio** La encuesta SERVQUAL se utiliza como una herramienta ampliamente utilizada para medir el placer de los usuarios en los grupos de ofertas de educación y fitness, debido a su nivel excesivo de confiabilidad y validez. Además Vera & Trujillo (2018), Se ha propuesto como un conjunto multidimensional, es decir, los clientes ya no solo miran el resultado final que obtienen de una

organización, sino que además integran en su valoración una secuencia de dimensiones que comprenden durante la técnica de transporte de servicios. Para Chui et al. (2016), **la calidad del servicio** se define en función de la brecha entre los clientes referente a las expectativas de un servicio y sus percepciones de la prestación real del servicio por la organización. También Long-Yuan & Chien-Ting (2021), han sugerido que existe una relación positiva entre la satisfacción del consumidor y las intenciones de comportamiento hacia los atributos de la **calidad del servicio**. Por su parte Burgos & Morocho (2020), factores que determinan que el servicio de primera clase se define como el conjunto de componentes que una organización busca combinar continuamente en sus productos o servicios para satisfacer al usuario a través de la información y la comprensión de sus deseos y expectativas.

El modelo SERVQUAL, diseñado por Parasuraman et al. (1985), **lo integra 5 dimensiones:** i) **Elementos físicos**, representa la apariencia de los centros físicos, el sistema, los empleados y las sustancias del comunicado., ii) **Fiabilidad**, Descrito como la provisión del transportista prometido de manera correcta y sólida a través de los años, iii) **Capacidad de respuesta**, Voluntad del cuerpo de trabajadores para ofrecer asistencia y poner en marcha el transporte a los usuarios, iv) **Seguridad**, Interés y talentos exhibidos a través de los empleados para inspirar a aceptar como verdaderos y credibilidad y v) **Empatía**, Potencial para reconocer la actitud del consumidor.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación fue aplicada, cuya finalidad tiene la resolución de casos prácticos (CONCYTEC, 2018). Se llama aplicada; debido al hecho basado totalmente en una investigación primaria, natural basado en ciencias fácticas o formales, donde se formulan problemas o hipótesis en ejecución para resolver los problemas reales que aqueja a la sociedad en su conjunto. (Esteban, 2018).

Asimismo, fue no experimental, la misma que se basó en la observación de los fenómenos en su entorno natural y es analizado para obtener información y llegar a una conclusión; por lo tanto, no se manipularon las variables que se observan a continuación y se estudiaron, analizaron y evaluaron a medida que se ofrecen dentro del campo de investigación. (Monje, 2011).

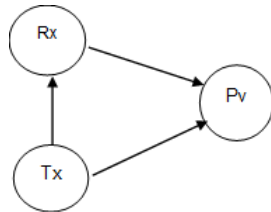
Diseño de investigación

Fue descriptivo – propositivo. El investigador se dedica a la construcción de una propuesta que mejore las relaciones sociales (Tantaleán, 2015); Porque el responsable de investigar se encarga de descubrir el problema de una realidad lo que le permitirá delinear las variables estudiadas, además de descubrir las causas y o factores que la originan; de tal manera, permitirá plantear una propuesta de mejora o solución al problema encontrado. (Hernández-Sampieri et al., 2018). Temporal y transversal en alcance y orientado a recolectar en un tiempo determinado de acuerdo al contexto predeterminado. (Gallardo, 2017).

Asimismo, Muñoz (2016), indicó que, los estudios descriptivos asumen una precisión extra del problema a investigar, motivo por el cual son más formales que los exploratorios y, en general, se apoyan con la ayuda de hipótesis, que pueden ser aproximaciones a una realidad.

Dependiendo de lo que sea único por medio de Gallardo (2017), la investigación ejecutada se transformó en proposicional, brinda las peculiaridades para someter a evaluación la problemática encontrada, en este caso, sobre la gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas.

Se esquematiza por el siguiente diseño:



Dónde:

Rx = Realidad diagnosticada.

Tx = Teorías de gestión administrativa y calidad del servicio

Pv = Modelo de propuesta validada

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Gestión administrativa

Variable II: Calidad de servicio

Nota: la matriz de operacionalización de variables está en anexos

3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Es la conformación de sujetos con características parecidas y comunes, Sánchez et al. (2018). Sus características estarán determinadas por el problema a investigar y los objetivos de la investigación. De tal manera, que, la población lo conformaron los trabajadores nombrados y contratados con contrato administrativo de servicio indeterminado - CAS, distribuidas de la siguiente manera:

Población 1

- Conformado por funcionarios (08), un 1 gerente y 7 directivos, que cuenta con permanencia indefinida y/o indeterminada, en ambos sexos.

Población 2

- Constituida por 65 trabajadores nombrados y permanentes en ambos sexos

Población 3

- Compuesta por las personas que requieren la atención de un bien o servicio para satisfacer sus necesidades, que aproximadamente son 60 usuarios.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión: Se tuvo en cuenta solo a los trabajadores nombrados (funcionarios, directivos y colaboradores) y contratados con contrato administrativo de servicio indeterminado - CAS de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas. Asimismo, se tomó en cuenta a los usuarios frecuentes.

Criterios de exclusión: No se tomó en cuenta a los trabajadores contratados por otras modalidades, puesto que no tienen un contrato permanente. Tampoco a los usuarios que visitan esporádicamente.

Muestra

Es conocida como una porción o parte de un grupo de objetos, el cual sirve para conocer a toda la población, Tacillo (2018). En tal sentido, fue la misma que la población, por ser esta pequeña

Muestra 1: Está conformado por funcionarios y directivos (08)

Muestra 2: Está conformado por (65) trabajadores o colaboradores

Muestra 3: 60 usuarios

Muestreo: Es el conjunto de operaciones que se pueden completar para observar la distribución de rasgos positivos en la totalidad de una población denominada patrón. (Sánchez et al., 2018)

Muestreo 1, 2 y 3 no aplicó

Unidad de análisis:

Los servidores de la entidad fueron considerados como: funcionarios (gerente), directivos con responsabilidad administrativa (directores) y colaboradores (demás trabajadores).

Los trabajadores nombrados están dentro del régimen laboral del D. L. N° 276 y los contratados con contrato administrativo de servicio indeterminado – CAS (Decreto Legislativo N° 1057 y Ley N° 31131), con muchos años de servicio.

Los usuarios, aquellas personas o dirigentes de la sociedad civil que gestionan y buscan la solución a las demandas de bienes o servicios básicos ya sea en el ámbito urbano y rural.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Son métodos operativos sistematizados que sirven para remediar problemas prácticos (Abanto, 2014). El enfoque utilizado fue la encuesta. La información se transformó en acumulada el uso de procedimientos estandarizados para que a cada persona se le soliciten las mismas preguntas.

Instrumentos

Son una forma auxiliar para recopilar y registrar los hechos recibidos a través de las estrategias (Abanto, 2014). Se habían desarrollado dos cuestionarios como instrumentos: uno para la variable Gestión Administrativa y el opuesto para la variable Calidad del Servicio.; se tuvo en cuenta las dimensiones establecidas para cada una de ellas. Los

cuestionarios tuvieron por finalidad conocer la opinión del funcionario o trabajador, sobre la gestión administrativa de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas y del usuario, sobre la atención que brinda la misma; para ello se ha pedido que conteste con la mayor veracidad sus respuestas. También se indicó que su identidad era anónima y las mismas formaron parte de la elaboración de una tesis.

Para la variable gestión administrativa, se tuvo en cuenta lo señalado por Quispe et al. (2020), que las dimensiones para esta variable, son: planeación, organización, dirección y control; la elaboración del cuestionario es de mi autoría, se establecieron 21 ítems y las alternativas de respuestas y su valor de cada una, son: “totalmente en desacuerdo” 01 punto, “en desacuerdo” 02 puntos, “me da igual” 03 puntos, “de acuerdo” 04 puntos y “totalmente de acuerdo” 05 puntos.

	Ineficiente	En proceso	Eficiente
Funcionarios	[63 - 77]	[78 - 92]	[93 - 95]
Colaboradores	[31 - 65]	[66 - 87]	[88 - 94]

De igual manera, para la variable calidad de servicio, se aplicó el modelo SERVQUAL que fuera diseñado por Parasuraman et al. (1985), que está integrado por 5 dimensiones: elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; cuyo cuestionario es de mi autoría. Asimismo, lo integran 5 dimensiones y 21 ítems cuyas alternativas de respuestas y el valor dado a cada una de ellas, son:

	Bajo	Medio	Alto
Funcionarios	[73 - 74]	[75 - 89]	[90 - 98]
Colaboradores	[67 - 75]	[76 - 85]	[86 - 97]
Usuarios	[34 - 65]	[66 - 88]	[89 - 96]

Validez

La validación de los dispositivos se hizo basada totalmente en la metodología de Juicio de Expertos, en la cual expertos con información de metodología de investigación médica y control público opinaron sobre el contenido de la forma y sustancia de los equipos de la serie de información.

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Gestión empresarial	4.8	Aplicable
	2	Gestión pública	4.8	Aplicable
	3	Metodólogo	4.7	Aplicable
	4	Gestión Pública y gobernabilidad	4.7	Aplicable
	5	Gestión Pública y Gobernabilidad	4.2	Aplicable
Variable 2	1	Gestión empresarial	4.8	Aplicable
	2	Gestión pública	4.7	Aplicable
	3	Metodólogo	4.7	Aplicable
	4	Gestión Pública y gobernabilidad	4.8	Aplicable
	5	Gestión Pública y Gobernabilidad	4.4	Aplicable

El resultado de los cuestionarios sometidos al juicio de 5 peritos, para valorar los signos de las variables observadas, arroja una media de 46,6, lo que representa un noventa y tres,2% de reputación, lo que indica que tiene excesiva vigencia; Satisfacer las situaciones metodológicas a realizar.

Confiabilidad

Se aplicó una prueba piloto, e indicó el valor del Alfa de Cronbach de 0.8 a más, caso contrario se rechazaba la investigación por no ser confiable.

Escala	Valoración
0.5 a menos	Inaceptable
0.5 a 0.6	Pobre
0.6 a 0.7	Débil
0,7 a 0.8	Aceptable
0.8 a 0.9	Bueno
0.9 a 1	Excelente

Fuente: (George & Mallery, 2003)

Tabla 1.

Confiabilidad de variable gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos				
		N		%
Casos	Válido	30		100.0
	Excluido	0		0.0
	Total	30		100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.943	20

Tabla 2.

Confiabilidad de variable calidad del servicio

Resumen de procesamiento de casos				
		N		%
Casos	Válido	30		100.0
	Excluido	0		0.0
	Total	30		100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.832	21

El resultado del alfa de Cronbach para la gestión administrativa fue de = 0.943 y para la calidad de servicio, el alfa de Cronbach a = 0.832, por lo tanto, se garantiza la confiabilidad y validez de los instrumentos.

3.5. Procedimientos

El trabajo se realizó en dos fases o etapas: diagnóstica y propositiva

Fase diagnóstica

Se efectuó el levantamiento de la información respectiva, para ello, se tuvo el permiso del organismo público para la recolección de los datos, la información está bien custodiada para proteger el debido secreto; los encuestados nos dieron su aprobación para poder obtener la información requerida, se aplicó el cuestionario. En la caracterización de la gestión

administrativa, se realizó el levantamiento de la información con los funcionarios, directores y colaboradores de la entidad.

Fase propositiva

Para el diseño de la versión de control ejecutivo se han tenido en cuenta aquellas brechas identificadas en la etapa de diagnóstico, el objetivo del modelo de control administrativo es mejorar la multa de servicio en la Gestión Subregional del Alto Amazonas.

3.6. Método de análisis de datos

Después de recolectado la información se elaboró una tabla de frecuencia donde se hizo el vaciado de los datos, para luego ser procesados mediante la estadística descriptiva; no fue necesario utilizar estadígrafos de correlación por ser la investigación de diseño descriptivo simple. Por lo tanto, los resultados fueron completamente descriptivos.

3.7. Aspectos éticos

Finalmente, La observación se transformó en elaborada con la ayuda de la elección del investigador, así mismo se transformó en basada en el principio de autonomía, ya que los temas de mirada fueron tratados respetando su elección, permitiéndoles dar su opinión; De igual manera, se toma en consideración el precepto de beneficencia, debido a que las estadísticas obtenidas se vuelven completamente confidenciales y sirven mejor para la preparación del estudio y en beneficio de los demás. Asimismo, se aplicó el principio de justicia, ya que todas las personas puedan beneficiarse de un avance a nivel científico y no queden excluidas de él, por razones que no sean objetivas. Finalmente, se consideró el principio de no maleficencia que sostiene no hacer daño a nadie y basado en el respeto a los demás y al entorno.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Caracterización de la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021.

Tabla 3.

Calidad de servicio según la percepción de los trabajadores

Dimensiones	Escala valorativa					
	Malo < 33.3		Regular [33.3 – 66.7>		Bueno ≥ 66.7	
	f	%	f	%	f	%
Elementos físicos	22	33.8%	29	44.6%	14	21.5%
Fiabilidad	10	15.4%	43	66.2%	12	18.5%
Capacidad de respuesta	10	15.4%	47	72.3%	8	12.3%
Seguridad	42	64.6%	13	20%	10	15.4%
Empatía	22	33.8%	31	47.7%	12	18.5%
Calidad de servicio	15	23.1%	37	56.9%	13	20.0 %

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores

Interpretación:

Se muestran los valores obtenidos de la encuesta dirigida a 65 trabajadores nombrados y contratados bajo el régimen CAS, durante el periodo 2021; donde los resultados estadísticos nos muestran que en promedio la calidad de servicio, el 56.9 % mencionaron que es “regular”, el 23.1 % expresaron que el servicio que brindan en esa institución es “malo”, en cambio, el 20 %, dijeron que el servicio es “bueno”. En cuanto al comportamiento de las dimensiones estudiadas de la variable todas poseen una predominancia en respuesta que se ubicó en la escala valorativa “regular”: Elementos físicos (44.6 %), Fiabilidad (66.2 %), Capacidad de respuesta (72.3 %), y Empatía (47.7 %). La dimensión seguridad (64.6 %) fue valorada como “malo”.

Tabla 4.*Calidad de servicio según la percepción de los funcionarios*

Dimensiones	Escala valorativa					
	Malo < 33.3		Regular [33.3 – 66.7>		Bueno ≥ 66.7	
	f	%	f	%	f	%
Elementos físicos	3	37.5%	4	50%	1	12.5%
Fiabilidad	3	37.5%	4	50%	1	12.5%
Capacidad de respuesta	2	25%	5	62.5%	1	12.5%
Seguridad	4	50%	4	50%	0	0%
Empatía	2	25%	4	50%	2	25%
Calidad de servicio	2	25%	4	50%	2	25%

Fuente. Cuestionario aplicado a los funcionarios**Interpretación**

En la tabla 4, se muestran los valores obtenidos de la encuesta dirigida a 08 funcionarios, durante el periodo 2021; donde los resultados estadísticos nos muestran que en promedio la calidad de servicio que brinda la Gerencia Sub Regional el 50 % mencionaron que es “regular”, el 25 % expresaron que el servicio que brindan en esa institución es “bueno”, en cambio, el 25 %, opinó que el servicio es “malo”. En cuanto al comportamiento de las dimensiones estudiadas de la variable, para los funcionarios dijeron que es “regular” en todas: “Elementos tangibles” 50 %, Fiabilidad (50 %), Capacidad de respuesta (62.5 %), Seguridad (50 %) y Empatía (50 %).

Tabla 5.*Calidad de servicio según la percepción de los usuarios*

Dimensiones	Escala valorativa					
	Malo < 33.3		Regular [33.3 – 66.7>		Bueno ≥ 66.7	
	f	%	f	%	f	%
Elementos físicos	14	23.3 %	32	53.3 %	14	23.3 %
Fiabilidad	9	15.0 %	43	71.7 %	8	13.3 %
Capacidad de respuesta	10	16.7%	39	65.0 %	11	18.3 %
Seguridad	8	13.3 %	38	63.3 %	14	23.3 %
Empatía	12	20.0 %	41	68.3 %	7	11.7 %
Calidad de servicio	8	13.3 %	42	70.0 %	10	16.7 %

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios

Interpretación

En la tabla 5, se observan los valores obtenidos de la encuesta dirigida a 60 usuarios de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, durante el periodo 2021; donde los resultados estadísticos nos muestran que en promedio la calidad de servicio que brinda la Gerencia Sub Regional el 70 % mencionaron que es “regular”, el 13.3 % expresaron que el servicio que se brindan en esa institución es “malo”, el 16.7 %, expresó que el servicio es “bueno”. En cuanto al comportamiento de las dimensiones estudiadas de la variable, para los usuarios, todas las dimensiones y según la mayoría de respuestas se ubicaron en “regular”, como: “Elementos físicos” (53.3 %), “fiabilidad” (71.7 %), “capacidad de respuesta” (65 %), “seguridad” (63.3 %) y empatía (68.3 %).

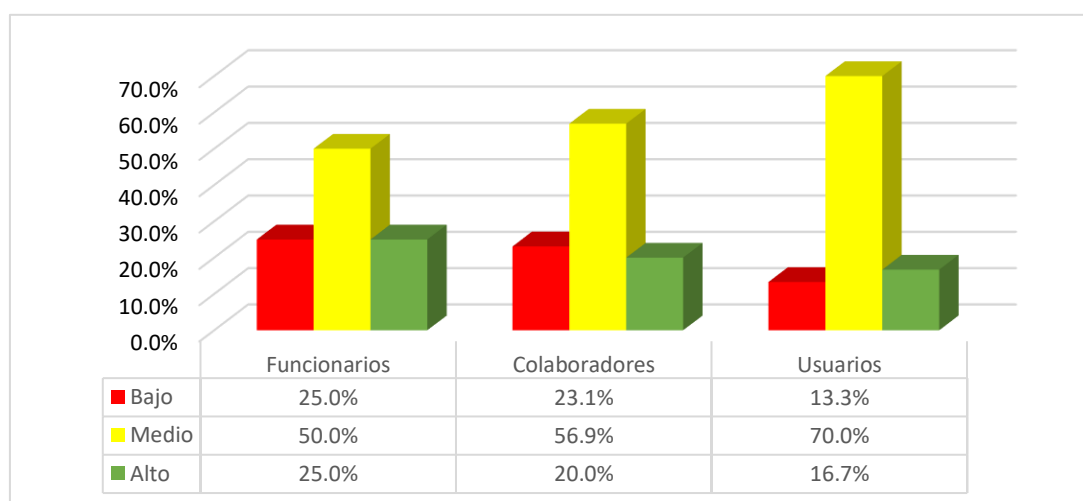


Figura 1. Nivel de la calidad de servicio

Fuente. Cuestionario aplicado a los funcionarios, colaboradores y usuarios

Interpretación:

Se observa en el nivel de la calidad de servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021, desde la percepción de los funcionarios, el 25 % lo consideran “bajo” y “alto” respectivamente, mientras que el 50 % lo valoran en un nivel “medio”. En cuanto a los colaboradores, el 23.1 % lo consideran “bajo”, el 56.9 % lo valoran en un nivel “medio” y sólo el 20% lo señalan “alto”. Por otro lado, los usuarios, el 13.3 % lo estiman “bajo”, el 70 % lo valoran en un nivel “medio” y sólo el 16.7 % lo establece “alto”.

Objetivo específico 2: Caracterizar la gestión administrativa en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021.

Tabla 6.

Gestión administrativa, desde la percepción de los trabajadores

Dimensiones	Escala valorativa					
	Malo < 33.3		Regular [33.3 – 66.7>		Bueno >= 66.7	
	f	%	f	%	f	%
Planeación	11	16.9 %	44	67.7 %	10	15.4 %
Organización	12	18.5 %	45	69.2 %	8	12.3 %
Dirección	12	18.5 %	49	75.4 %	4	6.2 %
Control	16	24.6 %	41	63.1 %	8	12.3 %
Gestión Administrativa	14	21.5 %	39	60.0 %	12	18.5 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Interpretación:

En general, la gestión administrativa de la Gerencia Sub Regional desde la percepción de los trabajadores es de un nivel “regular” con un 60 %, siendo esta considerada como mayor frecuencia de respuesta por parte de la muestra estudiada; a diferencia de 21.5 % de los trabajadores que calificaron como una gestión “deficiente” y solo el 18.5 % lo califica como “eficiente”. En cuanto al comportamiento de las dimensiones estudiadas de la variable, se identificó que todas se ubicaron con predominancia en la escala “en proceso”: Planeación (67.7 %), Organización (69.2 %), Dirección (75.4 %) y Control (63.1 %).

Tabla 7.

Gestión administrativa desde la percepción de los funcionarios

Dimensiones	Escala valorativa					
	Malo < 33.3		Regular [33.3 – 66.7>		Bueno >= 66.7	
	f	%	f	%	f	%
Planificación	2	25.0 %	5	62.5%	1	12.5 %
Organización	1	12.5 %	6	75.0 %	1	12.5%
Dirección	2	25.0 %	6	75.0 %	0	0 %
Control	1	12.5 %	6	75.0 %	1	12.5 %
Gestión Administrativa	1	12.5 %	6	75.0 %	1	12.5 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios

Interpretación.

En general, los resultados mostrados en la tabla 7, la gestión administrativa de la Gerencia Sub Regional desde la percepción de los funcionarios es de un nivel “en proceso” (75 %). En cuanto al comportamiento de las dimensiones estudiadas de la variable todas poseen una predominancia en respuesta que también se ubicó en la escala valorativa “regular”: Planificación (62.5 %), Organización (75 %), Dirección (75 %) y Control (75 %).

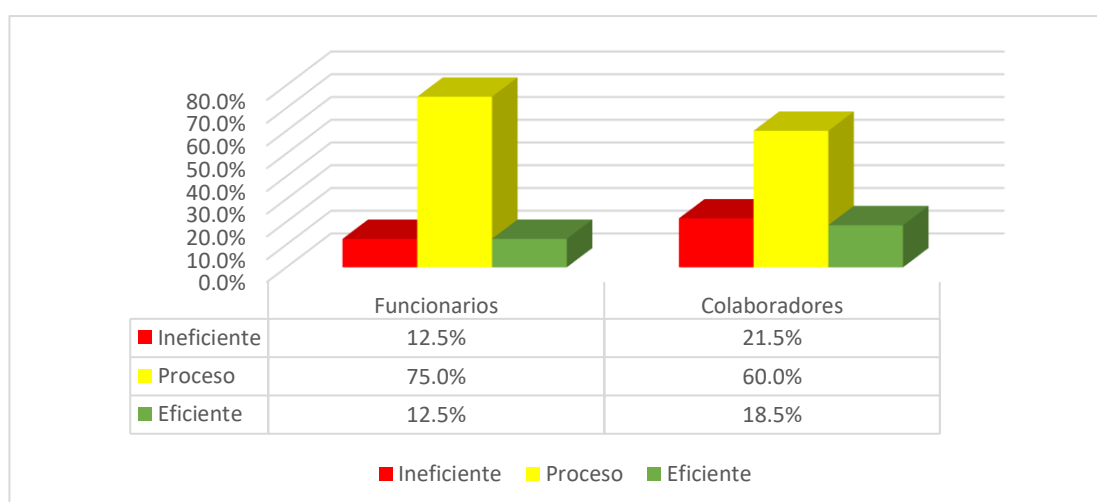


Figura 2. *Nivel de la gestión administrativa desde la percepción de los funcionarios y colaboradores*

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios y colaboradores

Interpretación:

Se observa el nivel de la gestión administrativa desde la percepción de los funcionarios y colaboradores. Con respecto a los funcionarios 12.5 % manifiestan que está en un nivel ineficiente, el 75% en proceso y sólo el 12.5 % en un nivel eficiente. De igual forma los colaboradores, el 21.5 % señalan que es ineficiente, el 60 % en proceso y sólo el 18.5 % es eficiente.

Objetivo específico 3. Identificar las razones o puntos críticos que impiden un adecuado servicio de calidad en la gestión administrativa en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021.

Tabla 8.

Puntos críticos que impiden un buen manejo de la gestión administrativa.

Indicador/punto crítico	Deficiente fi (%)
Elaboración del PEI en base a un estudio de demanda social	16 (25.0 %)
Documentos de gestión actualizados	15 (23.1 %)
Asignación de recursos o presupuesto para el cumplimiento de las actividades y proyectos	17 (26.6 %)
Selección, evaluación y formación del RR.HH.	18 (34.6 %)

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Interpretación.

Se muestran valores obtenidos según la percepción de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas durante el periodo 2021, donde los puntos críticos que impiden una adecuada Gestión administrativa fueron considerados en mayor frecuencia de respuesta porcentual que se ubicaron dentro de la escala valorativa “Deficiente”: Con el 34.6 % “selección evaluación y formación del RR.HH.”, el 26.6 % “asignación de recursos o presupuesto para el cumplimiento de actividades y proyectos”, “elaboración del PEI en base a un estudio de demanda social” 25.0 % “documentos de gestión actualizados” 23.1 %.

Tabla 9.

Puntos críticos que impiden un adecuado servicio de calidad en la gestión

Indicador/punto crítico	Deficiente fi (%)
Equipos actualizados	17 (28.3 %)
Instalaciones modernas	23 (38.3 %)
Amabilidad con los usuarios	17 (28.3 %)
Mantenimiento y reparación	17 (28.3 %)

administrativa.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios.

Interpretación.

En la tabla 9, se muestran los valores obtenidos de la encuesta aplicada según la percepción de los usuarios, donde los puntos críticos que impiden una adecuada Calidad del servicio fueron considerados por la mayor frecuencia de respuesta porcentual que se ubicaron dentro de la escala valorativa “Deficiente”: Con el 28.3 % “equipos actualizados”, “instalaciones modernas” 38.3 % “amabilidad con los usuarios” 28.3 % y “mantenimiento y reparación” 28.3 %.

Objetivo específico 4. Diseñar un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021.

La versión tiene el motivo de mejorar la satisfacción del servicio, se convirtió en diseñada tomando en consideración los puntos críticos máximos de la problemática que aqueja al grupo en estudio; Por esta razón, el Modelo PDCA del ciclo Deming se transformó en un sastre siguiendo las escaleras de hacer planos, hacer, verificar y aparecer; Con la ejecución de esta versión se supone que se debe optimizar la atención en todas las áreas de la Gestión Subregional del Alto Amazonas, a través de diversas actividades dirigidas al patrón, con liderazgo, mejora continua y toma de decisiones oportuna, una buena forma de provocar el deleite del consumidor.

Objetivo específico 5. Validar el modelo de gestión administrativa propuesto por los expertos.

Tabla 10

Validación del modelo por expertos

Aspectos valorados del “Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2021”

Experto	Valorar si la concepción teórica del modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2021, refleja los principios teóricos que la sustentan.	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la propuesta de modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2021.	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2021, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, de la propuesta de modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio, a desarrollar en las actividades y particularidades de su formación científica.	Valorar la contribución que realiza la propuesta de modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2021 a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.
E1	9	8	8	9	8	9	9	9	8
E2	8	8	9	9	8	9	7	9	9
E3	8	8	8	8	8	8	8	8	8
E4	9	8	9	9	8	8	9	8	9
E5	9	9	9	9	9	9	9	9	9
	43	41	43	44	41	43	42	43	43
Promedio: 42.56									
Porcentaje: 94.6 %									

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la validación de los cinco expertos se obtuvo un promedio de 42.56 determinando que la propuesta es válida y viable para ser aplicada en un 94.6 %.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en el objetivo específico 1, se encontró coincidencia en las respuestas de los trabajadores y funcionarios con respecto a la calidad de servicio, indicando que el 56.9 % mencionaron que es “regular”. Sin embargo, para el 23.1 % de los usuarios la calidad de servicio que brinda la Gerencia Sub regional es “malo” y el 20 % lo considera “bueno”. Por lo que, es oportuno señalar que toda institución pública está al servicio de sus usuarios y debe garantizar una buena atención y, sobre todo, brindar calidad en el servicio, en la solución de las necesidades.

En cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio, indicaron que es “Bueno” según la respuesta de los trabajadores, en cambio los funcionarios y usuarios coinciden en afirmar que las dimensiones “elementos físicos y capacidad de respuesta” es “malo”. Por consiguiente, se deduce que el servicio que brinda esta institución es aceptable; sin embargo, urge la necesidad de buscar estrategias de solución. Con estos resultados obtenidos, se puede decir, que hay concordancia con el trabajo de, Cho et al. (2021), donde el 82 % de los usuarios mostraron su satisfacción con el servicio recibido especialmente en las dimensiones de accesibilidad y la confiabilidad. Además nuestros hallazgos son similares a lo vertido por Marwari & Kaur (2020) que las expectativas de los usuarios se incrementan y el nivel de satisfacción es mayor; cuando las instituciones públicas, para satisfacer a los usuarios, el propósito debe centrarse en mejorar el servicio en términos de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Por otro lado, encontramos los resultados de Ganga et al. (2019) que explica, en entidades públicas de Chile, se encuentran constantemente con problemas en la administración para la atención de sus usuarios debido a la burocracia y el servicio al cliente, se relaciona con los resultados de la tabla 5, que el 70 % (42 usuarios) indicaron que es “regular” con propensión a deficiente. Por consiguiente, se buscarán alternativas para resolver los problemas y hacer que nuestros usuarios tengan la confianza en que recibirán un servicio de alta calidad. Por tal motivo, mejorar la calidad del servicio en un organismo público es de mucha importancia para tener la confianza de los usuarios, sin embargo,

hoy nos encontramos con muchas dificultades para la atención de las necesidades, mayormente por falta de recursos presupuestales.

En cuanto a los resultados del objetivo específico 2, referente a la variable gestión administrativa, el 60 % de los colaboradores indicaron que es "Regular"; asimismo, el 75 % de los funcionarios dijeron que la gestión administrativa es "regular". Con respecto a las dimensiones, estas, se ubicaron en "Proceso" según la opinión de trabajadores y funcionarios.

Coincidiendo con el trabajo de Calvopiña et al. (2019), las evaluaciones de desempeño; políticas, procedimientos y estándares, de acuerdo con los requisitos de calidad, señala que existe una integración inextricable entre la gestión de calidad y el manual de talento humano, supuestamente una herramienta relevante para la mejora continua y la toma de decisiones. Se establece que el MTH debe aplicarse después de analizar el contexto organizacional del establecimiento, adaptando los procedimientos, reglas y formatos a su naturaleza.

Del mismo modo, Vera & Trujillo (2018), manifiesta que las variables utilizadas en este estudio se centraron fuertemente en la atención, la disposición y el conocimiento del personal en los diferentes campos, ya que esos son los elementos que se han obtenido dentro del primer acercamiento con los clientes en un estudio cualitativo; pero, puede ser beneficioso que consista en el interior del destino la búsqueda de atributos relacionados con los propios enfoques, junto con el tiempo de respuesta a una solicitud o el tiempo de espera para esperar; así como la confianza en uno mismo en las consecuencias de las pruebas de laboratorio, por llamar a algunos. Existe una incoherencia con la variable "departamento de empleados de análisis médico" que se vuelve insignificante en ninguna de las modas de regresión, sin embargo, se vuelve modelos y/o ejemplos estructurales.

El recurso humano es muy necesario para reforzar la gestión de las administraciones públicas, para lo cual debe fomentarse las evaluaciones de desempeño y conseguir mejores resultados

De igual manera, se asemeja con el trabajo de Mendoza (2017), donde se advierte que la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, ya que es portador de movimientos que siempre tienen como objetivo la consecución de los objetivos a través del éxito de las capacidades convencionales de gestión en el procedimiento administrativo: hacer planes, organizar, dirigir y controlar..

Asimismo, se tiene resultados parecidos con Solis & Hidalgo (2019), cuando señala que, el control administrativo no cuenta con un software completo en el 100% de las corporaciones, lo que sugiere que las modas convencionales de control administrativo generan informalidad de sus enfoques, incluso resaltando que pueden ser negocios formales..

Por tal motivo, se estima que la gestión administrativa de un organismo estatal debe ser una herramienta útil de trabajo que nos permita implementar las dimensiones de calidad, para ajustarlos a la realidad y mejorar la calidad de servicio al usuario. Asimismo, debe priorizarse el gasto público y la reducción de costos con el objetivo de prestar servicios públicos de calidad y sostenibles.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Se propuso un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021, porque optimiza la atención en los diferentes servicios, esto se debe al enfoque basado en procesos que conllevará a alcanzar las metas y/o resultados esperados.
- 6.2.** Se caracterizó la calidad del servicio, según percepción de los funcionarios, el 50% lo valoran en un nivel “medio”. En cuanto a los colaboradores, el 56.9% lo valoran en un nivel “medio”. Por otro lado, los usuarios, el 70% lo valoran en un nivel “medio”, debido a que la institución no cuenta con una edificación moderna y adecuada para la atención al público, así como con equipos actualizados.
- 6.3.** Se caracterizó la gestión administrativa, según percepción de funcionarios y colaboradores. Con respecto a los funcionarios el 75% lo califica en nivel “proceso”. En cuanto a colaboradores, el 60 % manifiesta que está en “proceso”, motivada en gran medida por la falta de motivación de los trabajadores en la capacitación para el fortalecimiento de sus competencias.
- 6.4.** Se identificó las razones o puntos críticos desde la percepción de los colaboradores, que se ubicaron dentro de la escala valorativa “deficiente”; con el 30.8 % “selección evaluación y formación del recurso humano”, el 27.7 % “gestión de proyectos de inversión, el 26.2 % “asignación de recursos o presupuesto para el cumplimiento de actividades y proyectos”, “elaboración del PEI en base a un estudio de demanda social” 21.5 % “documentos de gestión actualizados” 18.5 %. Esto se debe a la falta de capacitación del recurso humano, la socialización de los objetivos y valores para cumplir con las metas institucionales, criterios de evaluación o comparación de resultados y conocimientos de los mismos, para ver los resultados de la gestión.

- 6.5.** Asimismo, las razones o puntos críticos de los usuarios se ubicaron dentro de la escala valorativa “deficiente”; a los “equipos actualizados” 28.3 %, “instalaciones modernas” 38.3 %, “amabilidad con los usuarios” el 28.3 % y “mantenimiento y reparación” con el 28.3 %. Esto se debe a que la infraestructura es muy antigua, alquilada y con falta de mantenimiento; las oficinas no están implementadas con equipos de alta tecnología, poca amabilidad con los usuarios y también por falta de recursos presupuestales.
- 6.6.** El diseño del modelo de gestión por procesos, tuvo como propósito mejorar la calidad de servicio que se brinda en dicha institución, por lo cual, partiendo desde los nudos más críticos; quienes entorpecen una óptima atención.
- 6.7.** La propuesta se validó bajo el juicio de cinco doctores expertos, cuyos puntajes fueron: 76,6; equivalentes al 94.56%, garantizó su validez para su posterior ejecución.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al Gerente de la Subregional de Alto Amazonas, este modelo debería ser socializado ante todos los trabajadores, luego su respectiva implementación; y gestionar un presupuesto permanente para su sostenibilidad.
- 7.2.** Al todo el personal de dicha entidad, poner en práctica el modelo propuesto; de tal manera, se mejorará el desempeño de los trabajadores, lo cual, se verá reflejado en la calidad del servicio que brindan a los usuarios.
- 7.3.** Al responsable de Recursos Humanos, dentro de su plan de trabajo deberían incluir cursos de capacitación y comprometerse más con todo el personal y formar una comisión de monitoreo y evaluación sobre la calidad de servicio que se ofrece en la institución.
- 7.4.** A todos los colaboradores, deberían realizar una autoevaluación y reflexionar sobre la importante función que desempeñan en la administración pública; de esta manera, intente tanto como sea posible para mejorar la multa del servicio, que le permita resultar en la satisfacción del usuario. De igual manera, con los usuarios, efectuar frecuentemente encuestas para ver su percepción sobre la gestión de este organismo público.
- 7.5.** Al titular de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, debería de promover propuestas y/o proyectos que redunden en la solución de diversos problemas que aqueja la institución.
- 7.6.** Al área de planificación y presupuesto, tomar en cuenta la validación del modelo propuesto, gestionar el presupuesto para fortalecer las capacidades de los servidores de la institución.

VIII. PROPUESTA

1. Representación gráfica

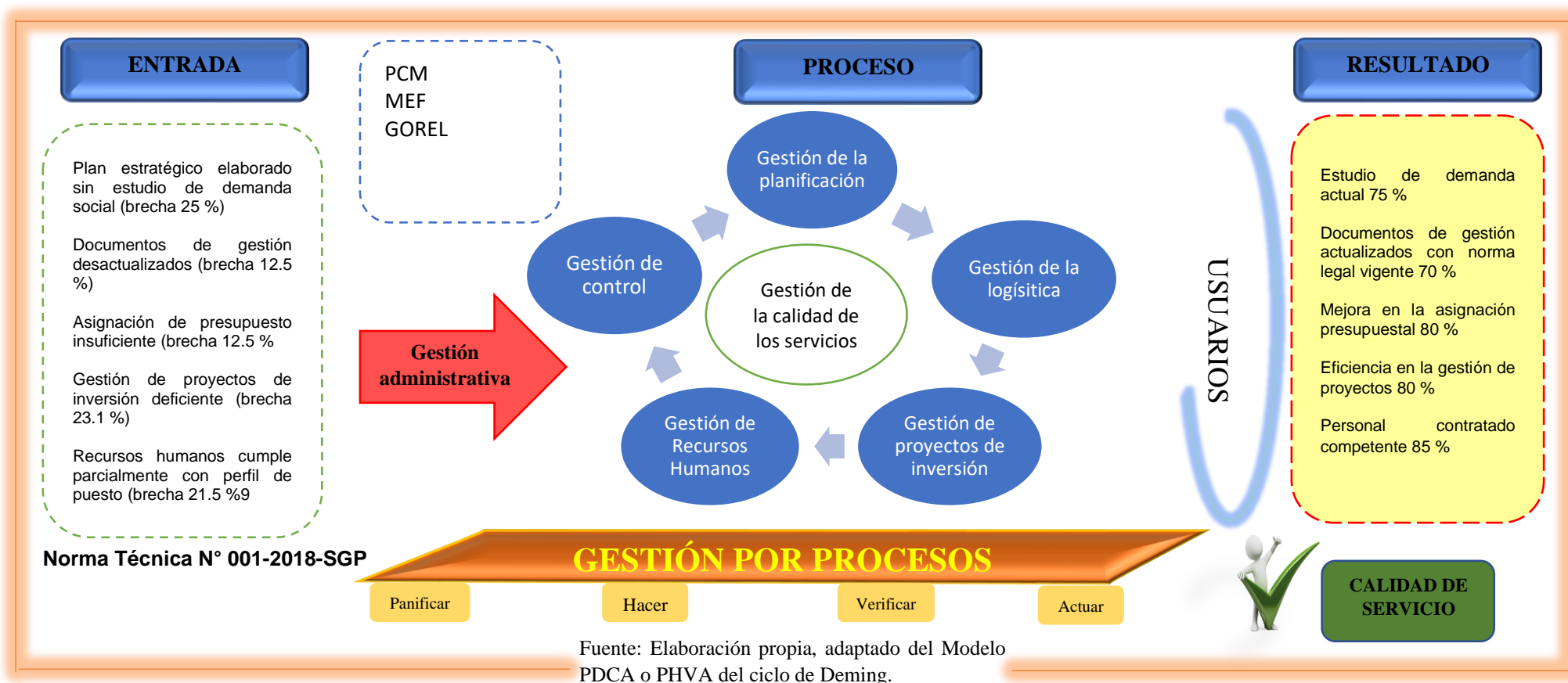


Figura 3. Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2021.

2. Introducción

La gestión por procesos es una de las estructuras empresariales satisfactorias para alcanzar impresionantes niveles de primera, productividad y excelencia. Sus efectos exitosos se expandieron en instituciones de diversa índole independientemente de su rubro, sector y el interés al que se dediquen.

Las organizaciones necesitan controlar sus deportes y recursos, lo que a su vez ha provocado la necesidad de acometer equipos y metodologías para configurar su Sistema de Gestión. La gestión de procesos percibe a la agencia como un sistema interrelacionado de técnicas que contribuyen mutuamente al creciente deleite de la persona, una buena forma de operar de manera eficaz. La identidad sistemática y el control de los enfoques que pueden llevarse a cabo en la corporación y principalmente las interacciones entre dichos enfoques se denominan enfoque basado principalmente en técnicas, que permite hacer contribuciones u ofrecer un buen portador en la agencia más cerca de adquirir las consecuencias deseadas.

3. Objetivos

Objetivo general

Contribuir a mejorar la calidad de servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021.

Objetivos específicos

- Garantizar que el plan estratégico sea participativo y basado en un estudio de demanda social o diagnóstico.
- Asegurar que los documentos de gestión estén actualizados según normas vigentes.
- Garantizar que la asignación del presupuesto asegure la ejecución de los proyectos y actividades.
- Asegurar que el recurso humano de la institución cumpla con el perfil de puesto para mejorar la calidad de atención a los usuarios.

4. Teorías

Edward Deming dio su nombre a la técnica llamada 'Deming Wheel' (o ciclo PDCA), aunque se convirtió en Shewhart quien definitivamente la avanzó. Es un ciclo de desarrollo y resolución de problemas de 4 factores fundamentales (...)”(AEC 2015)

Este método describe cuatro pasos cruciales que deben realizarse de manera sistemática y que se pueden llevar a cabo en todas las variedades de condiciones para adquirir un desarrollo continuo, entendido como un buen desarrollo continuo. La Escuela de Negocios Europea en su sitio de Internet menciona lo siguiente: “El círculo de Deming está formado por 4 rangos cíclicos (una vez finalizado el nivel final, el primario debe cruzar la espalda baja al primero y repetir el ciclo nuevamente) para que el Los deportes se reevalúan periódicamente para incluir nuevas mejoras. La utilidad de este sistema está particularmente enfocada a ser utilizado en grupos y grupos (...)”(EEN 2015). Es común que las corporaciones comiencen una nueva tarea y hasta ahora se hace correctamente, también es común que cuando por un tiempo se omita o que pierda la efectividad que tenía al principio. Por eso el ciclo PDCA se mantiene en constante revalorización, porque funciona, bajo la filosofía de la mejora continua.

5. Fundamentación

a) Filosófica

Identificar la forma de ser de un conjunto, pues comprende el estilo de vida, el ejercicio de valores que se produce a través de la conducta de las personas. Asimismo, las actitudes delimitan el carácter vital del grupo, desarrollando una experiencia de identidad, pertinencia y publicidad de conducta ética (experta, no pública y social).

b) Psicológica

Es fundamental para los empleados equilibren sus emociones y presenten equilibren su autoestima que le permita hacer frente a las diversas situaciones que se presentan dentro del centro administrativo.

c) Legal

Los factores de Gestión de Calidad instalados vía ISO 9001:2015 como concepto de Sistemas de Gestión de Calidad se basa principalmente su implementación en las corporaciones. Su utilidad permite a las empresas satisfacer los deseos de sus usuarios, con la ayuda de ofrecer servicios y productos a la medida de sus deseos y necesidades.

6. Caracterización del modelo:

A. Pilares. Según Velasco (2010)

Procesos principales o clave: Son aquellas que se relacionan con el insumo para que se pueda utilizar en la producción del bien o proveedor y en el control de la información que se tenga a la manera de las necesidades de los usuarios.

Procesos de soporte: Son procedimientos intermediarios o también conocidos como procedimientos de ayuda, que ahora no deciden el resultado de los productos, si ahora ya no sirven para ganarlo o adquirirlo.

Procesos estratégicos: especifican cómo deben ser acabadas para que los deseos se orienten al cometido e imaginativo y previsor de la organización.

B. Principios.

Enfoque al cliente

Al comprender las necesidades a corto y largo plazo de nuestros usuarios, se buscan complacerlos para cubrir sus expectativas.

Liderazgo Enfocado

La posición fundamental de los colaboradores es satisfacer y decidir las metas de la compañía, comprometiéndose de manera general trabajar en función de las necesidades de los consumidores.

Enfoque en procesos

Para obtener los resultados más apropiados, todos los deportes de la organización deben gestionarse o administrarse mediante un control de procedimiento.

Mejora

El desarrollo continuo debe tenerse en cuenta como un objetivo constante en cualquier escenario en el que se encuentre la corporación u organización.

Toma de decisiones informadas

Por lo general, las decisiones deben tomarse teniendo en cuenta la información y el estado actual de las cosas en el que se encuentran, y al mismo tiempo ser limpios y objetivos en lo que, además, puede aparecer en el destino si se toma este tipo de decisión.

Gestión de las relaciones

Tener una relación notable entre los empleados, los usuarios y el equipo de administración generará una tarifa en cada interés interno y externo realizada dentro de la empresa.

C. Componentes

- **Cadena de valor.** Es un instrumento de evaluación que posibilita el conocimiento del enfoque de una empresa industrial, a través de estrategias ágiles, dinámicas e interactivas de impartir los métodos que integran el negocio.
- **Mapa de procesos.** Deja entrar para exponer las interacciones en el nivel macro. Así, las tácticas operativas interactúan con los procedimientos de ayuda porque proporcionan deseos y activos, y con las estratégicas porque proporcionan estadísticas y datos.
- **Diagrama de flujo.** Representa gráficamente las operaciones especiales que integran un proceso o parte de él, estableciendo su colección cronológica. Clasificándolos a través de símbolos de acuerdo con la naturaleza de cada uno, es decir, son millas una mezcla de símbolos y motivos que expresan secuencialmente las

escaleras de un sistema, para que se entienda mucho más sin problemas.

D. Contenidos

Etapas de la metodología PDCA

PLAN (Planificar)

En esta etapa, es muy necesario evaluar la molestia extensa, determinar las metas y estrategias importantes para lograr las consecuencias de acuerdo al supuesto resultado final. También se mencionan herramientas y presupuestos de ayuda con el propósito de ser utilizados para resolver el problema.

Al enfocarse en el resultado predicho, se diferencia de las diferentes estrategias en que el éxito o la precisión de la especificación también es parte de la mejora.

DO (Hacer)

En esta titulación se deben realizar las acciones deportivas previstas con antelación. Si fuera necesario en un tiempo corto. También desea configurar un programa de software o una ruta de movimiento. Se indexan actividades, instancias y personas responsables de la tarea. De esta manera, también se diseñan los indicadores en un esfuerzo por permitir la ejecución del siguiente factor de la técnica.

CHECK (Verificar)

Después de la implementación, es importante afinar y/o crear señales y síntomas para la recopilación de información, de tal manera hacer su respectivo análisis, evaluándola con los objetivos y especificaciones preliminares, para evaluar si la mejora ha ocurrido. anticipada.

Es necesario crear un marco interno y autónomo (auditor) dentro del ritmo de la verificación periódica del sistema, además de hacer que los proyectos propuestos valgan la pena y enseñar a la institución a los empleados de auditoría.

ACT (Actuar)

En este nivel, es muy importante modificar los enfoques de acuerdo con las conclusiones del paso anterior para alcanzar los objetivos y sus especificaciones iniciales, si es muy importante aplicar nuevas actualizaciones. (Sanz, 2009, pp. 1-109)

Beneficios de la metodología PDCA

El software es un sistema que se utiliza en las organizaciones resulta en el equipamiento de un dispositivo de control y, además, se puede aplicar a cualquier enfoque, interés, producto y/o proveedor.

“Al hacer uso de Este concepto de PDCA en cualquier área dentro de la corporación empresarial comercial, el mantenimiento y el desarrollo continuos está terminado y se puede aplicar en todas las técnicas estratégicas de grado excesivo (incluida la planificación del sistema de control de primera etapa o la descripción general a través de la manipulación) además de la operación operativa simple. deportes que se pueden realizar como parte del método de conciencia de los productos o servicios (...)”(AEC 2015)

“(...) Centrándonos en el caso concreto ofrecido, se ha constatado hasta este punto cómo la implementación de este dispositivo ha tenido un super impacto total en el desarrollo de esta titulación, lo cual se constata en un desarrollo dentro de la mayoría de los indicadores en la disciplina de la docencia y escolarización. Orientación limpia a los estudiantes y efectos (...)” (Román, Gisbert y Blaya 2007, p. 212)

Es importante ver, los organizadores aceptan que el enfoque PDCA puede implementarse en cualquier etapa respectiva de la agencia. Cada nivel cumple una característica particular y al mismo tiempo todas las etapas tienen el mismo motivo común.

Según, CSCMP (2010), los diferentes beneficios de utilizar el método PDCA son los siguientes:

- Promueve la participación del personal dentro de los diferentes departamentos y funciones.

- Promueve el trabajo en equipo.
- Facilita el advenimiento de la determinación del consumidor interior.
- Romper las barreras interprácticos e interdepartamentas.

Lo anterior indica que la metodología PDCA se usa mucho para aclarar problemas particulares que requieren un ciclo de evaluación continuo para una mejora continua. Las características y componentes del ciclo PDCA parecen satisfacer los deseos de potenciar lo mejor de los proveedores de la Gestión Subregional de la Alta Amazonía y deben estar presentes en la implementación de la "Gestión por Procesos" ya que es muy importante para regir las estrategias. A través del análisis y registro permanente de hallazgos para la mejora continua de la oferta que se brinda a través de esta entidad.

Análisis de la metodología PDCA para la preservación de un sistema de mejora continua en el servicio que brinda.

- No está acostumbrada a registrar registros de forma sistemática.
- Enfocado en la cantidad a producir y no en cómo se producen las millas.
- Vivir con el problema es cotidiano. La detección de defectos no se utiliza para tomar medidas preventivas.
- A veces las especificaciones del producto no están documentadas o son inadecuadas.

Lo mismo pasa con las materias primas.

- Al equipo de trabajadores se le asigna la empresa, pero no está claro aproximadamente el orden de prioridad de las distintas solicitudes.
- No existe un método de trabajo montado como norma y el mismo emprendimiento se realiza de forma diferenciada.
- Las relaciones con los proveedores son vulnerables; no hay un intercambio verbal claro y abierto.

- No se comparten datos con el marco de personas o se busca su participación en la solución de problemas. (pp. 8-61)

Estas acciones se pueden controlar con el equipamiento de metodologías de control de calidad junto con PDCA. Según Swink y Schoenherr (2015).

Se necesita la implementación de un dispositivo que garantice un desarrollo ininterrumpido en base a expedientes y acumulación de datos. El enfoque PDCA en el grado de estandarización consiste en los movimientos de calidad con el fin de que las consecuencias recibidas se mantengan en el tiempo y, por tanto, evitar que se conviertan en un breve beneficio.

Los movimientos que de acuerdo con el método PDCA deben realizarse son los siguientes:

- Notificar a los humanos o entidades que deberían estar informados porque están atormentados por los cambios traídos.
- Documentar cualquier cambio de método.
- Dar información sobre el sistema modificado a los humanos afectados.
- Definir qué métricas se pueden utilizar dentro del destino para cantar el desempeño general del procedimiento.

Por lo tanto, la metodología PDCA Ofrece una técnica sistemática de resolución de problemas, lo que garantiza que el propósito de la raíz se gestione impartiendo la forma más corta y segura de mantener las consecuencias. Además, debido a la implementación de indicadores y la mejora de una agenda de recolección y evaluación de hechos, la técnica PDCA fomenta la evaluación periódica y el control de los efectos; todo dentro de la búsqueda de la mejora continua de los servicios que brinda la Gerencia Subregional Alto Amazonas.

E. Caracterización de la propuesta

Macro proceso Proceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Actividades
Gestión administrativa	Gestión de la planificación	1. Proceso de diagnóstico situacional		<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración plan de trabajo institucional - Sensibilización a todos los servidores de la entidad - Socialización de la visión y misión - PDC - determinación de las necesidades de la población - PEI - determinación de las estrategias - POI - determinación de los objetivos - Seguimiento y evaluación - Plan de mejora
		1.2. Gestión de los documentos normativos institucionales	Proceso de racionalización	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los documentos de gestión - Revisión y evaluación de los documentos de gestión (MAPRO, MOF, TUPA, PEI, POI, reglamentos internos, directivas) - Identificación de necesidad de actualización de los documentos - Monitoreo y evaluación de cumplimiento según normativa - Plan de mejora
			Proceso de actualización de documentos de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de plan de actualización - Talleres participativos - Elaboración del documento de gestión - Evaluación del proceso - Plan de mejora
		1.3. Gestión de presupuesto	Proceso de elaboración y formulación del presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> - Programación y formulación del presupuesto - Aprobación del presupuesto - Calendario de compromisos - Certificación presupuestal - Seguimiento programa de inversiones - Cierre presupuestal - Evaluación presupuestal anual - Plan de mejora

			Proceso de aprobación del presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> - Socialización de los proyectos de inversión - Priorización de proyectos - Asignación de presupuesto - Certificación presupuestal - Planificación del proceso de adjudicación - Evaluación del proceso - Plan de mejora
	Gestión de la logística		Proceso de adjudicación	<ul style="list-style-type: none"> - Socialización de los términos de referencia - Designación del comité de adjudicación - Determinación del valor referencial - Colgar la información en la plataforma del SEACE - Determinación de plazos - Ejecución del proceso de adjudicación - Otorgamiento de la buena pro - Elaboración de informe de adjudicación - Monitoreo y evaluación - Plan de mejora
	Gestión de proyectos de inversión		Proceso de elaboración de perfiles, expedientes técnicos	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de necesidades (Dxco., requerimiento de autoridades) - Priorización de necesidades - Elaboración de perfiles - Remisión de perfiles a gerencia para aprobación - Elaboración del expediente técnico - Remisión a gerencia para aprobación - Remisión a planificación para asignación presupuestal - Informe de evaluación del proceso - Plan de mejora
			Proceso de ejecución de obras	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de plan de trabajo de ejecución de obra - Entrega de terreno para ejecución de la obra - Monitoreo y/o supervisión de la ejecución de la obra - Informe de la supervisión de la obra - Valorización del avance de obra - Informe de evaluación - Plan de mejora
	Gestión de Recursos Humanos.		Proceso de selección y formalización	<ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria de personal - Selección adecuada del personal - Ubicación en el cargo acorde con sus capacidades

				<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad para el desarrollo personal y profesional - Capacitación permanente - monitoreo en el desempeño de sus funciones - Plan de mejora
		Proceso de monitoreo y evaluación		<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del plan de monitoreo y evaluación - Elaboración y/o actualización de los instrumentos - Socialización y capacitación en el uso de los instrumentos - Sistematización de los instrumentos - Elaboración de informe de evaluación - Plan de mejora
		Proceso de formación		<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los resultados de monitoreo y evaluación del R.-H. - Identificación de necesidades de capacitación - Elaboración de plan de capacitación - Talleres de capacitación, pasantías o cursos extra institucionales - Informe de capacitación y/o desarrollo de competencias - Evaluación del proceso de capacitación - Plan de mejora

Fuente: Elaboración propia.

F. Matriz de actividades y evaluación para la implementación de la propuesta

Insumos (entrada)	Proceso	Dueño del Proceso	Actividades	Indicadores	Recursos/medios	Producto (salida)
Plan estratégico elaborado sin estudio de demanda social (brecha 25%)	Proceso de diagnóstico situacional	Dirección de planificación, Unidad de racionalización	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración plan de trabajo institucional - Sensibilización a todos los servidores de la entidad - Socialización de la visión y misión - PDC- determinación de las necesidades de la población - PEI- determinación de las estrategias - POI- determinación de los objetivos - Seguimiento y evaluación - Plan de mejora 	1 informe diagnóstico	Un especialista en planificación S/. 5,000.00	Estudio de demanda actual 75%
Documentos de gestión desactualizados (brecha 12.5 %)	Proceso de racionalización	Dirección de planificación, Unidad de racionalización	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los documentos de gestión - Revisión y evaluación de los documentos de gestión (MAPRO, MOF, TUPA, PEI, POI, reglamentos internos, directivas) - Identificación de necesidad de actualización de los documentos - Monitoreo y evaluación de cumplimiento según normativa - Plan de mejora 	1 informe de la situación encontrada	Un especialista en racionalización S/. 5,000.00	Documentos de gestión actualizados, con norma legal vigente 70%
Asignación de presupuesto insuficiente (brecha 12.5%)	Proceso de actualización de documentos de gestión	Dirección de planificación, Unidad de racionalización	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de plan de actualización - Talleres participativos - Elaboración del documento de gestión - Evaluación del proceso - Plan de mejora 	01 informe de la actividad a realizar	Un especialista en racionalización	Mejora en la asignación presupuestal 80%
	Proceso de elaboración y formulación del presupuesto	Dirección de planificación, unidad de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> - Programación y formulación del presupuesto - Aprobación del presupuesto - Calendario de compromisos - Certificación presupuestal - Seguimiento programa de inversiones - Cierre presupuestal - Evaluación presupuestal anual - Plan de mejora 	01 informe del marco presupuestal previsto	Servidores de la entidad	

	Proceso de aprobación del presupuesto	Dirección de planificación, unidad de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> - Socialización de los proyectos de inversión - Priorización de proyectos - Asignación de presupuesto - Certificación presupuestal - Planificación del proceso de adjudicación - Evaluación del proceso - Plan de mejora 	01 informe de los proyectos a ejecutarse	Acto resolutivo	
	Proceso de adjudicación	Dirección administración, unidad de logística	<ul style="list-style-type: none"> - Socialización de los términos de referencia - Designación del comité de adjudicación - Determinación del valor referencial - Colgar la información en la plataforma del SEACE - Determinación de plazos - Ejecución del proceso de adjudicación - Otorgamiento de la buena pro - Elaboración de informe de adjudicación - Monitoreo y evaluación - Plan de mejora 	Informe de proyectos programados para su adjudicación	Servidores de la entidad	
Gestión de proyectos de inversión deficiente (Brecha 23.1%)	Proceso de elaboración de perfiles, expedientes técnicos	Dirección de infraestructura división de estudios y proyectos	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de necesidades (Dxco., requerimiento de autoridades) - Priorización de necesidades - Elaboración de perfiles - Remisión de perfiles a gerencia para aprobación - Elaboración del expediente técnico - Remisión a gerencia para aprobación - Remisión a planificación para asignación presupuestal - Informe de evaluación del proceso - Plan de mejora 	Informe de perfiles y expedientes técnicos a elaborarse	Profesionales de la entidad	Eficiencia en la gestión de proyectos 80%
	Proceso de ejecución de obras	Dirección de infraestructura , división de ejecución de obras	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de plan de trabajo de ejecución de obra - Entrega de terreno para ejecución de la obra - Monitoreo y/o supervisión de la ejecución de la obra - Informe de la supervisión de la obra - Valorización del avance de obra - Informe de evaluación - Plan de mejora 	Número de obras a ejecutarse en un periodo	Por contrata o administración directa	
Recurso humano cumple	Proceso de selección y formalización	Dirección de administración	<ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria de personal - Selección adecuada del personal - Ubicación en el cargo acorde con sus capacidades 	02 convocatoria al año	Servidores de la entidad	Personal contratado competente

parcialmente perfil de puesto (brecha 21.5%)		, unidad de RR. HH.	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad para el desarrollo personal y profesional - Capacitación permanente - Monitoreo en el desempeño de sus funciones - Plan de mejora 			85%
	Proceso de monitoreo y evaluación	Dirección de administración , unidad de RR. HH	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del plan de monitoreo y evaluación - Elaboración y/o actualización de los instrumentos - Socialización y capacitación en el uso de los instrumentos - Sistematización de los instrumentos - Elaboración de informe de evaluación - Plan de mejora 	01 Plan de capacitación anual	Un especialista en gestión de recursos humanos. S/ 5,000.00	
	Proceso de formación	Dirección de administración , unidad de RR. HH	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los resultados de monitoreo y evaluación del R.-H. - Identificación de necesidades de capacitación - Elaboración de plan de capacitación - Talleres de capacitación, pasantías o cursos extra institucionales - Informe de capacitación y/o desarrollo de competencias - Evaluación del proceso de capacitación - Plan de mejora 	Talleres trimestrales de capacitación	02 especialistas en sistema de personal S/ 10,000.00	

Fuente: elaboración propia

7. Viabilidad

El modelo se ejecutará a partir del próximo año, ya que es un tiempo prudencial para iniciar su implementación, para lo cual; Alta dirección (gerencia) y las direcciones de: planeamiento, infraestructura y administración, certificarán su sostenibilidad; de esta manera, ampliar las actividades programadas, considerando que pueden ser reformuladas hasta que se avance en la calidad del proveedor.

REFERENCIAS

- Abanto, W. (2014). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación-Guía de aprendizaje*.
- Aguilar, A., & Pacheco, A. (2020). Organizaciones Culturales de la Sociedad Civil: Modelos de gestión cultural y administrativa Cultural. *Estudios Sobre Las Culturas Contemporáneas*, XXV(50), 47–72.
- Albergarias, R., Balhl, B., Monteiro, S., & De Oliveira, M. (2021). THE COMPELLED CIRCUMSTANTIAL TRUST IN PROJECT MANAGEMENT ENVIRONMENT : VALIDATION OF THE SCALE MODEL. *Journal OfModern Project Management*, 8(3), 137–146. <https://doi.org/10.19255/JMPM02512>
- Alcas, N., Alarcón, H., Venturo, C., Alarcón, M., Fuentes, J., & López, T. (2019). Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 231–239.
- Alvarez, R. P., & Harris, P. R. (2020). Covid-19 in latin america: Challenges and opportunities. *Revista Chilena de Pediatría*, 91(2), 179–182. <https://doi.org/10.32641/rchped.vi91i2.2157>
- Anwar, Z., Abbas, K., Khan, M., & Razak, D. A. (2019). CSR Disclosure and Financial Access: A Case Study of Pakistan. *International Journal of Economics, Management and Accounting*, 27(1), 167–186.
- Arciniegas, J. A., & Mejías, A. A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción*, 8(1), 26–36. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Aydogan, S., & Bulut, C. (2021). Service Quality in Private Secondary Schools: Extension to EduQUAL with a case from Turkey. *Business and Economics Research Journal*, 12(1), 145–155. <https://doi.org/10.20409/berj.2021.315>
- Burgos Chávez, S. V., & Morocho Revollo, T. C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22–39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>

- Cabello, E., Cabello, A., & Martínez, M. (2021). Validación de una encuesta para medir la satisfacción de los médicos residentes sobre el programa de especialización en Lima, Perú. *Revista Médica Herediana*, 32(1), 12–19. <https://doi.org/10.20453/rmh.v32i1.3943>
- Callohuanca, J. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa grupo la Paz. In *Educación Química* (Vol. 15, Issue 3). Tesis doctoral, Universidad Nacional Federico Villareal.
- Calvopiña, D., Guerreo, D., Avalos, N., Machado, A., & Alarcon, J. (2019). Propuesta para asegurar la calidad de los servicios administrativos en establecimientos recreativos al gestionar el talento , caso de estudio. *Espacios*, 40(27), 1–11. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n27/a19v40n27p24.pdf>
- Chen, C.-M. (2021). Using pzb to explore the impact of leisure farm service quality on the willingness to revisit: using satisfaction as an intermediary variable. *International Journal of Organizational Innovation*, 13(3), 250–273. <https://cutt.ly/LmhSAYw>
- Cho, I., Student, D., & Service, K. (2021). A study on the effects of Product quality, Educational quality, and Service quality of Experimental (practice) teaching aids and manufacturing companies on elementary school teacher's satisfaction and repurchase intention. *İlköğretim Online*, 20(3), 858–870. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.03.92>
- Chui, T. B., Ahmad, M. S. bin, Bassim, F. binti A., & Zaimi, N. binti A. (2016). Evaluation of Service Quality of Private Higher Education Using Service Improvement Matrix. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 132–140. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.417>
- Chumpitazi, F. (2020). Gestión administrativa y el desempeño docente en un centro de idiomas de Lima Metropolitana. *Educa UMCH. Revista Sobre Educación y Sociedad*, 1(16), 5–22. <https://doi.org/10.15366/Educa UMCH2019.17.3.001>
- Cobo, E., Andrade, M., Sandoval, M., & Rizzo, D. (2018). ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CONTROL PRESUPUESTARIO DEL SISTEMA EDUCATIVO DE ECUADOR: EL CASO DE ESTUDIO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 13D08 PICHINCHA. *Revista Didasc@lia: D&E*, IX(1), 81–102.

- DCunha, S., Suresh, S., & Kumar, V. (2021). Service quality in healthcare: Exploring servicescape and patients' perceptions. *International Journal of Healthcare Management*, 14(1), 35–41. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1605689>
- De la Cruz, M. (2021). *Gestión administrativa, comunicación organizacional en la productividad laboral de la Red de Salud Huamanga - 2020*. Tesis doctoral, Universidad César Vallejo.
- Espinoza, E., Toscano, D., & Torres, S. (2018). Gestión de las tecnologías de la información; un desafío del ámbito académico universitario en el Siglo XX. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI(Edición especial), 1–23.
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. 1–4.
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Galarza-Villalva, M., Cruz-Piza, I., Castro-Pataron, E., & Marcial-Coello, C. (2020). La gestión administrativa y la competitividad de las microempresas durante y post la emergencia por covid-19. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 43(1), 7728.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual Autoformativo Interactivo*. Universidad Continental.
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Garzón Ulloa, P. A., Chicaiza Castillo, D. V., Pailiacho Mena, V. M., & Robayo Jácome, D. J. (2020). Inteligencia de negocios en la gestión administrativa de una empresa distribuidora del sector eléctrico. *3C TIC: Cuadernos de Desarrollo Aplicados a Las TIC*, 9(3), 43–67. <https://doi.org/10.17993/3ctic.2020.93.43-67>
- Gavilánez, M. I., Espín Oleas, M. E., & Arévalo Palacios, M. (2018). Impacto de la Gestión Administrativa en las PYMES del Ecuador. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 1–17.

- <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update.*
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa.*
- Hidayat, N. K., Bustaman, Y., & Hartono, Y. H. (2020). The Influence of Service Quality on Customer Trust. *Ilkogretim Online - Elementary Education Online*, 20(5), 1252–1257. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.05.139>
- Long-Yuan, L., & Chien-Ting, C. (2021). Predicting and Examining Customers' Perception of Service Quality Attributes of Budget Hotels: an Empirical Investigation *Journal of Organizational Innovation*, 13(4). [https://ijoi-online.org/attachments/article/319/1145 Final.pdf](https://ijoi-online.org/attachments/article/319/1145%20Final.pdf)
- Lopez, C. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto.* Tesis doctoral, Universidad Nacional De San Martín.
- Martí Noguera, J. J. (2020). Sociedad digital: Gestión organizacional tras el covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 394–401. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32383>
- Marwari, B., & Kaur, R. (2020). Service quality a dimension of crm: a study of public and private sector banks. *International Journal of Research in Commerce & Management*, 11(11), 9–15. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=348c2737-9f83-4f06-beed-64af629f296d%40sdc-v-sessmgr01>
- Mendoza, B. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 947–964. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/614>
- Monje, C. (2011). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA Guía didáctica.*
- Montes de Oca, J., & Pulla, C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en

la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VII(Edición especial), 1–15.

Muñoz, C. (2016). *metodología de la investigación*.

Nesterenko, O., & Trofymchuk, O. (2019). PATTERNS IN FORMING THE ONTOLOGY- BASED ENVIRONMENT OF INFORMATION- ANALYTICAL ACTIVITY IN ADMINISTRATIVE MANAGEMENT. *Information Technology*, 5(2), 33–43. <https://doi.org/10.15587/1729-4061.2019.180107>

Nicoleta, U. E., Gențiana, P., & Ana, I. (2018). Assessment of the impact of educational services quality on consumer satisfaction and loyalty. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Series V: Economic Sciences*, 10(2), 87–106.

Ochoa, E., Pinda, B., León, M., & Mayorga, J. (2019). Estructura organizacional y gestión administrativa: diagnóstico en la cooperativa de ahorro y crédito “San Francisco Ltda.”, Agencia Puyo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(5), 55.

Pacheco-Granados, R. J., Robles-Algarín, C. A., & Ospino-Castro, A. J. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Informacion Tecnologica*, 29(5), 259–266. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, 49, 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>

Pavliuk, R. O., Muzychenko, I. V, Kohut, I. V, & Sulaieva, N. V. (2020). The quality of providing educational services in the higher education system in Ukraine: Students' opinion. *Agathos: An International Review of the Humanities and Social Sciences*, 2(11), 207–219.

Petrov, P., Ivanov, S., Dimitrov, P., Dimitrov, G., & Bychkov, O. (2021). Projects Management in Technology Start-ups for Mobile Software Development. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 15(7), 194–201. <https://doi.org/10.3991/ijim.v15i07.19291>

Quezada, C. (2016). *La gestión administrativa incide en la percepción de la justicia*

- organizacional de la Universidad Técnica de Machala*. Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor De San Marcos.
- Quispe, A., Vásquez, E., Menacho, R., & Albitres, E. (2020). Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros UGEL-04-2020. *CIID Journal*, 1(1), 271–282. <https://doi.org/10.46785/ciidj.v1i1.62>
- Salguero-Barba, N. G., & García-Salguero, C. P. (2018). Gestión Administrativa Eficiente en la gestión del talento humano. *Polo Del Conocimiento*, 3(9), 240–250. <https://doi.org/10.23857/casedelpo.2018.3.9>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*.
- Sanchez, M. E., & Mariño, S. I. (2021). Implementación de un repositorio para apoyo a la gestión administrativa. *Palabra Clave (La Plata)*, 10(2), e130. <https://doi.org/10.24215/18539912e130>
- Santos-Jaén, J. M., Tornel-Marín, M. T., & Garcia-Ortiz, M. D. (2020). Repercusiones sobre las empresas de sus actuaciones socialmente responsables ante la pandemia generada por el COVID-19 . *La Razon Historica*, 46, 1–11.
- Sharifi, T., Hosseini, S. E., Mohammadpour, S., Javan-Noughabi, J., Ebrahimipour, H., & Hooshmand, E. (2021). Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06405-4>
- Solis, V., & Hidalgo, H. (2019). Gestion administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de la pymes sector manufactureo de Manabi. *Revista ECA Sinergia*, 10(1), 59–69.
- Tacillo, E. (2018). *Metodología de la investigación científica*.
- Tantaleán, R. (2015). *EL ALCANCE DE LAS INVESTIGACIONES JURÍDICAS* (Vol. 10).
- Tapasco-Alzate, O. A., & Giraldo-García, J. A. (2020). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *Información Tecnológica*, 31(1), 149–160. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000100149>
- Torres, O., Vallejos, A., & Burbano, J. (2019). Buenas prácticas de gestión

administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VII(Edición especial), 41–57. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1043>

Vera, J., & Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*, 63(2), 1–22. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>

Wang, Z., Liu, Z., & Liu, J. (2020). Risk identification and responses of tunnel construction management during the COVID-19 pandemic. *Advances in Civil Engineering*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/6620539>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala valorativa
Variable 1: Gestión administrativa	La gestión administrativa plantea una sinergia constante de acciones enfocadas en el mejor uso de los recursos de la organización, los cuales, al no ser ilimitados requieren de decisiones acertadas que incidan positivamente en los resultados, (Gaviláñez et al., 2018).	Viene a ser el conjunto de tareas y actividades de manera coordinada que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa; siguiendo el proceso de planeación, organización, dirección, y control, con la finalidad de obtener los mejores resultados en una organización.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Misión - Visión - Objetivos - Estrategias - Asignación de recursos o presupuestos - Documentos de gestión PEI, POI, MOF, ROF, TUPA, RIT, CAP, etc. 	Nominal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Especialización del trabajo - Departamentalización - Centralización y descentralización - Formalización 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Liderazgo - Información y comunicación 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de estándares o criterios - Observación del desempeño - Comparación del desempeño con el estándar - Acción correctiva 	
Variable 2: Calidad de servicio	La calidad de servicio es el conjunto de aspectos que una empresa busca integrar de forma constante en sus productos o servicios para satisfacer al cliente mediante el entendimiento y comprensión de sus necesidades y expectativas, (Burgos Chávez & Morocho Revolvedo, 2020)	Es buscar satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios a través de los bienes tangibles e intangibles.	Elementos físicos	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos actualizados - Instalaciones modernas - Higiene y limpieza. - Mantenimiento y reparación 	Nominal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Dar los servicios en el tiempo correcto - Ofrecer servicios correctos sin margen de error - Horario de trabajo adaptado al usuario 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio rápido a los colaboradores - Capacidad rápida para responder a las peticiones de los colaboradores - Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada. - Efectividad del servicio. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Transmisión de confianza. - Seguridad en relación usuario – gerencia subregional. - Competencia del personal según perfil del puesto. 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada a los usuarios - Deseo de ayudar a los colaboradores - Amabilidad con los usuarios 	

Matriz de consistencia

Título: Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021.

Mg. Terán Ayay, Nahum Teófilo

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p>Problema general ¿En qué medida un modelo de gestión administrativa mejora la calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo estará caracterizado la calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021?, - ¿Cómo estará diseñado el modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas? - ¿Cuáles son las razones o puntos críticos que impiden que los colaboradores brinden una adecuada calidad del servicio? - ¿Cuáles son las características de la gestión administrativa en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021? - ¿Cuál es la valoración del modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas? 	<p>Objetivo general Proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caracterizar la calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021. - Caracterizar la gestión administrativa en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021. - Identificar las razones o puntos críticos que impiden un adecuado servicio de calidad en la gestión administrativa en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021. - Diseñar un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021. - Validar el modelo de gestión administrativa propuesto por los expertos. 	<p>Hipótesis general Si aplicamos un modelo de gestión administrativa, entonces se mejora la calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021.</p>	<p>Técnica La encuesta</p> <p>Instrumentos El cuestionario</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>El tipo de investigación será no experimental, diseño descriptivo propositivo.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Rx((Rx)) --> Pv((Pv)) Tx((Tx)) --> Pv </pre> </div> <p>Donde: Rx: Realidad diagnóstica Tx: Teorías de gestión administrativa y Calidad del servicio. Pv: Modelo de propuesta validada.</p>	<p>Población Lo conformarán todos los trabajadores de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios (08) - Trabajadores (65) - Usuarios (60) <p>Muestra Será la misma cantidad que la población.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión administrativa</td> <td style="text-align: center;">Planeación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Organización</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dirección</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td style="text-align: center;">Elementos físicos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguridad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Empatía</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planeación	Organización	Dirección	Control	Calidad de servicio	Elementos físicos	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Variables	Dimensiones															
Gestión administrativa	Planeación															
	Organización															
	Dirección															
	Control															
Calidad de servicio	Elementos físicos															
	Fiabilidad															
	Capacidad de respuesta															
	Seguridad															
	Empatía															

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de gestión administrativa

Estimado colaborador y/o funcionario, con el presente cuestionario se busca conocer su opinión respecto a la gestión administrativa en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas; para lo cual, solicitamos su colaboración, responde las preguntas con toda sinceridad; asimismo, las preguntas y su identidad se guardará de manera anónima y confidencial.

Escala valorativa:

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= ni en desacuerdo, ni de acuerdo
4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

Dimensiones	N°	Ítems	Valoración				
			1	2	3	4	5
Planeación	1	La entidad tiene definida su misión y visión					
	2	La institución cuenta con documentos de gestión actualizados.					
	3	Se tiene claramente establecido los objetivos institucionales					
	4	El plan estratégico se elabora en base a un estudio de demanda social.					
	5	La entidad cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) actualizado.					
	6	Se ha socializado los principios que rigen para la administración pública					
	7	Se asigna recursos o presupuesto para el cumplimiento de las actividades y/o proyectos planificados					
	8	Cree usted que, en base al manual de organización y funciones -MOF se rige la institución					
Organización	9	La entidad selecciona, evalúa y forma al recurso humano según perfiles de puestos.					
	10	Las funciones administrativas de la entidad están separadas conforme a su naturaleza del servicio					
	11	Las decisiones en la entidad se toman por nivel de jerarquía					
	12	La cadena de mando permite a la gerencia mantener el control de la eficacia y eficiencia en el trabajo					
	13	La toma de decisiones está concentrada en los altos niveles de la entidad o se transfieren a los niveles más bajos de la misma					
	14	Las tareas asignadas a los colaboradores son realizadas teniendo en cuenta las normas, plazos, etc.					
Dirección	15	La entidad gestiona proyectos de inversión según las necesidades identificadas.					
	16	La entidad está liderada por un servidor que motiva o influye en todos los servidores de la entidad					
	17	Se transmite o recibe información a través de diversos medios, métodos, técnicas de comunicación interna y externa					
Control	18	Se establece criterios de evaluación o comparación de los resultados obtenidos de la entidad					

	19	Se da a conocer el resultado a los colaboradores sobre la situación actual de la entidad en lugares fácilmente visibles					
	20	Es importante una correcta medición del desempeño de los colaboradores con resultados anteriores					
	21	Se toman acciones correctivas sobre los resultados obtenidos en la gestión de una entidad					

Cuestionario de calidad de servicio

Estimado usuario (a), a continuación, te presento este cuestionario con la finalidad de conocer tu opinión sobre la calidad de servicio que brinda la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas; por lo cual, se le pide que conteste con la mayor veracidad, las respuestas y su identidad serán anónima; las mismas que forma parte de la elaboración de la tesis para obtener el grado de Doctor en gestión pública y gobernabilidad.

Escala valorativa:

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni en desacuerdo, no de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

Dimensiones	N°	Ítems	Valoración				
			1	2	3	4	5
Elementos físicos	1	La entidad cuenta con equipos modernos y acorde con la tecnología					
	2	Las instalaciones físicas de la entidad, son atractivas a los usuarios					
	3	Los servidores de la entidad muestran pulcritud o esmero en el desempeño de sus labores					
	4	La entidad efectúa oportunamente el mantenimiento y reparación de sus equipos					
Fiabilidad	5	Cuando la entidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir					
	6	La entidad debe desempeñar bien un servicio, por primera vez					
	7	Cuando el usuario tiene un problema, la entidad debe mostrar un sincero interés en resolverlo					
	8	La entidad debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo					
	9	El horario de trabajo está acorde con las expectativas del usuario					
Capacidad de respuesta	10	Los servidores de la entidad deben dar un servicio rápido					
	11	La entidad debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuando se ejecutarán los servicios					
	12	Los servidores de la entidad no siempre deben estar demasiados ocupados para brindar la ayuda					
	13	Los servidores de la entidad deben estar dispuestos a hacer efectivo el servicio					
Seguridad	14	El comportamiento de los servidores debe infundir confianza en los usuarios					
	15	El usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la entidad					
	16	Los servidores de la entidad, deben ser competentes para responder a las preguntas de los usuarios					
Empatía	17	La entidad debe dar atención individualizada a los usuarios					
	18	La entidad debe preocuparse en mejorar las condiciones laborales de sus colaboradores					
	19	La atención de los servidores es afectuosa y complaciente con los usuarios					
	20	Los colaboradores deben orientar a los usuarios en la satisfacción de un servicio requerido					
	21	La entidad debe incentivar a sus colaboradores por su labor desempeñada					

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Isuiza Pérez Alfonso
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario de gestión administrativa
Autor (s) del instrumento (s) : Terán Ayay Nahum Teófilo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Me da igual 4= De acuerdo
5= Totalmente de acuerdo

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Gestión administrativa.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión administrativa.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión administrativa.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		47				

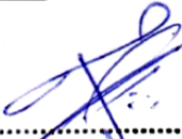
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento cumplen con los objetivos de estudio y tienen coherencia metodológica con la variable de estudio; por lo tanto, puede ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,7

Tarapoto, 03 de julio de 2021


.....
Lic. Alfonso Isuiza Pérez
DR. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
CPPe: 9347191

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Isuiza Pérez Alfonso
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario de calidad de servicio
Autor (s) del instrumento (s) : Terán Ayay Nahum Teófilo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Me da igual 4= De acuerdo
5= Totalmente de acuerdo

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Calidad del servicio.					x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del servicio.					x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Calidad del servicio.				x		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x	
PUNTAJE TOTAL							48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento cumplen con los objetivos de estudio y tienen coherencia metodológica con la variable de estudio; por lo tanto, puede ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 03 de julio de 2021


.....
Ldc. Alfonso Isuiza Pérez
DR. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
CPPe: 0347191

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Soria Bardales Norman
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Doctor en Gestión Empresarial
Instrumento de evaluación : Cuestionario de gestión administrativa
Autor del instrumento : Terán Ayay Nahum Teófilo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Me da igual 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Gestión administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento de investigación cumple con la Validez y fiabilidad

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 06 de julio de 2021

Dr. Norman Soria Bardales
MAT N° 19-214

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Soria Bardales Norman
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Doctor en Gestión Empresarial
Instrumento de evaluación : Cuestionario de calidad del servicio
Autor del instrumento : Terán Ayay Nahum Teófilo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Me da igual 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Calidad del servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Calidad del servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento de investigación cumple con la Validez y fiabilidad

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 06 de julio de 2021


.....
Dr. Norman Soria Bardales
MAT N° 19-214

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: REÁTEGUI LOZANO ROLANDO
Institución donde labora : UCV – LIMA ESTE y UNMSM
Especialidad : GESTIÓN PÚBLICA
Instrumento de evaluación : Cuestionario de gestión administrativa
Autor del instrumento : Terán Ayay Nahum Teófilo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Me da igual 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Gestión administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento de Investigación cumple con la fiabilidad y validez para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 01 de julio de 2021


Dr. Rolando Reátegui Lozano
DNI_06418510

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: REÁTEGUI LOZANO ROLANDO
 Institución donde labora : UCV – LIMA ESTE y UNMSM
 Especialidad : GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de calidad del servicio
 Autor del instrumento : Terán Ayay Nahum Teófilo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Me da igual 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Calidad del servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Calidad del servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de investigación cumple con la validez y fiabilidad para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 23 de junio de 2021


 Dr. Rolando Reátegui Lozano
 DNI_ 06418510

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Gustavo Ramirez Garcia

Grado Académico : Dr. en Administración de la Educación

Institución donde labora/Cargo : Docente metodólogo de la EPG-UCV-T

Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario de gestión administrativa

Autor del instrumento : Mg. Terán Ayay, Nahum Teófilo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 – 20%	21 -40%	41 – 60%	61 -80%	81 – 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.					X
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.					X
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiada para medir cada uno de los ítems.				X	
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.					X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.					X
SUB TOTAL					12	35
PUNTAJE TOTAL						47

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El instrumento muestra coherencia metodológica y suficiencia entre dimensiones e indicadores, por lo que procede su aplicación

VALORACIÓN PROMEDIO: $4.7 \times 0.20 \times 100 = 94\%$ Muy buena

Lugar y fecha: 01 de julio de 2021



 Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 DNI. 01109463

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Gustavo Ramírez García
 Grado Académico : Dr. en Administración de la Educación
 Institución donde labora/Cargo : Docente metodólogo de la EPG-UCV-T
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario de calidad del servicio
 Autor del instrumento : Mg. Terán Ayay, Nahum Teófilo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.					X
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento son adecuado para el tipo y nivel de investigación.					X
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiada para medir cada uno de los ítems.					X
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.					X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.					X
SUB TOTAL					12	35
PUNTAJE TOTAL						47

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El instrumento muestra coherencia metodológica y suficiencia entre dimensiones e indicadores, por lo que procede su aplicación

VALORACIÓN PROMEDIO: $4.7 \times 0.20 \times 100 = 94\%$ Muy buena

Lugar y fecha: Tarapoto, 01 de julio de 2021



Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gaviria del Águila Rafael
Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local- Yurimaguas
Especialidad : Gestión Publica
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión Administrativa
Autor (s) del instrumento (s) : Terán Ayay Nahum Teófilo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Me da igual 4= De acuerdo
5= Totalmente de acuerdo

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Gestión administrativa.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión administrativa.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		42				


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,2

Tarapoto, 13 de julio de 2021


Dr. Rafael Gaviria del Águila
DNI. 05612687

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gaviria del Águila Rafael
Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local- Yurimaguas.
Especialidad : Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad del servicio
Autor (s) del instrumento (s) : Terán Ayay Nahum Teófilo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Me da igual 4= De acuerdo
5= Totalmente de acuerdo

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Calidad del servicio.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del servicio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Calidad del servicio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 13 de julio de 2021


Dr. Rafael Gaviria del Águila
DNI. 05612687

Índice de confiabilidad

Confiabilidad de variable Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos				
		N		%
Casos	Válido	30		100.0
	Excluido	0		0.0
	Total	30		100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.943	20

Confiabilidad de variable Calidad del servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N		%
Casos	Válido	30		100.0
	Excluido	0		0.0
	Total	30		100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.832	21

Constancia de la institución donde se ejecutó la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20408560137
GERENCIA SUB REGIONAL DE ALTO AMAZONAS- YURIMAGUAS	
Nombre del Titular o Representante legal: GERENTE SUBREGIONAL	
Nombres y Apellidos JOHNNY GONZALES VASQUEZ	DNI: 01121750

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), **autorizo [X]**, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas - Yurimaguas	
Nombre del Programa Académico: Gestión Pública y Gobernabilidad	
Autor: Nombres y Apellidos NAHUM TEÓFILO TERÁN AYAY	DNI: 05617778

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 20 de setiembre 2021



Johnny Gonzales Vasquez
Mg. JOHNNY GONZALES VASQUEZ
GERENTE
GERENCIA SUB REGIONAL DE ALTO AMAZONAS
YURIMAGUAS

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

El que suscribe:

Mg. JOHNNY GONZALES VÁSQUEZ, Gerente de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, **AUTORIZA** al maestro **NAHUM TEÓFILO TERAN AYAY**, a aplicar sus instrumentos de recolección de datos como requisito para el desarrollo de su Tesis de doctorado titulado: Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021, por lo cual se pide a las instancias respectivas de la entidad, que se le brinde las facilidades pertinentes.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines correspondientes.

Yurimaguas, 27 de setiembre de 2021



Mg. JOHNNY GONZALES VÁSQUEZ
GERENTE
GERENCIA SUB REGIONAL DE ALTO AMAZONAS
YURIMAGUAS

Validación de propuesta

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GERENCIA SUB REGIONAL DE ALTO AMAZONAS, YURIMAGUAS – 2021

Estimado experto(a): **Dr. Rolando Reátegui Lozano**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la **Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021**, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Instrumento para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar la *Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021*.

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas	X				
2	Importancia de los componentes					
3	Fundamentación de cada componente	X				
4	Argumentos de la organización		X			
5	Relevancia del componente teórico		X			
6	Coherencia entre los componentes	X				
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos	X				

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, refleja los principios teóricos que la sustentan									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.								X	
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021.									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.								X	
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, de la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X	

TOTAL: 77

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) o (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, quiero expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

La propuesta es viable porque posee coherencia con los objetivos de estudio, por ello la misma es aplicable.

Fecha: 26/11/ 2021



Dr. Rolando Reategui Lozano
DNL N° 06418510

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GERENCIA SUB REGIONAL DE ALTO AMAZONAS, YURIMAGUAS - 2021

=====

Estimado experto(a): **Dr. Norman Soria Bardales**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la **Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021**, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Instrumento para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar la **Propuesta Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021**

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		X			
2	Importancia de los componentes	X				
3	Fundamentación de cada componente	X				
4	Argumentos de la organización		X			
5	Relevancia del componente teórico		X			
6	Coherencia entre los componentes	X				
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos		X			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la **Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021**, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la Propuesta Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021., refleja los principios teóricos que la sustentan								x	
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								x	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									x
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la Propuesta Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021.									x
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.								x	
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la Propuesta Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									x
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, de la Propuesta Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.							x		
8	Valorar la contribución que realiza la Propuesta Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									x
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									x

TOTAL = 76

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, quiero expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

La Propuesta; es viable porque posee coherencia con los objetivos de estudio, por lo que, garantiza su socialización y aplicación.

Fecha: 22 / 11 / 2021



Dr. Norman Soría Bardales
MAT N° 19-214

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DEMODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GERENCIA SUB REGIONAL DE ALTO AMAZONAS, YURIMAGUAS – 2021

Estimado experto(a): **Dr. Keller Sánchez Dávila**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la **Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021**, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Instrumento para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar la *Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021*.

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		X			
2	Importancia de los componentes		X			
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización		X			
5	Relevancia del componente teórico		X			
6	Coherencia entre los componentes		X			
7	Importancia de la normatividad		X			
8	Importancia de los contenidos		X			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	Ninguno	Ninguno
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, refleja los principios teóricos que la sustentan								X	
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.								X	
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021.								X	
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.								X	
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.								X	
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, de la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.								X	
8	Valorar la contribución que realiza la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.								X	
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X	

Total:72

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) o (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1		X			
2		X			
3		X			
4		X			
5		X			
6		X			
7		X			
8		X			
9		X			

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

Modelo aplicable

Fecha: 03 / 12 / 2021



 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DEMODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GERENCIA SUB REGIONAL DE ALTO AMAZONAS, YURIMAGUAS – 2021

Estimado experto(a): **Dr. Alfonso Isuiza Pérez**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la **Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021**, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Instrumento para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar la *Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021*.

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		X			
2	Importancia de los componentes		X			
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización		X			
5	Relevancia del componente teórico		X			
6	Coherencia entre los componentes		X			
7	Importancia de la normatividad		X			
8	Importancia de los contenidos		X			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	Ninguno	Ninguno
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, refleja los principios teóricos que la sustentan									x
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									x
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021.									x
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.								X	
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.								X	
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, de la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									x
8	Valorar la contribución que realiza la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.								X	
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									x

Total: 77

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GERENCIA SUB REGIONAL DE ALTO AMAZONAS, YURIMAGUAS – 2021

Estimado experto(a): **Dr. Gustavo Ramírez García**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la **Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021**, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Instrumento para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar la *Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021*.

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas	X				
2	Importancia de los componentes	X				
3	Fundamentación de cada componente	X				
4	Argumentos de la organización	X				
5	Relevancia del componente teórico	X				
6	Coherencia entre los componentes	X				
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos	X				

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, refleja los principios teóricos que la sustentan									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021.									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, de la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza la Propuesta de Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021, a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

Total: 81

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) o (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1		X			
2		X			
3		X			
4		X			
5		X			
6		X			
7		X			
8		X			
9		X			

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad. La propuesta muestra coherencia metodológica y suficiencia para su aplicación.

Fecha: 1 /12 / 2021



Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 DNI. 01109463

.....
 Firma y sello del experto

26	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5
27	4	2	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	5	4	4	4	2	5	3	4	2
28	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
29	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	2	5	4
30	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
31	4	4	5	4	4	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	
32	4	4	2	1	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3	5	4	4	4
33	4	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	4	5	5
34	2	2	4	3	5	3	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	3	5	4	5	5
35	3	2	4	3	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	3	5
36	3	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	3	5	1	5	5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4
38	2	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
41	2	2	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
42	2	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4
43	2	2	4	3	4	4	4	3	2	4	3	2	3	2	4	4	2	5	2	4	4
44	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
45	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
46	2	2	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4
47	3	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4
48	2	2	2	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5
49	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2	4	4
50	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4
51	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
52	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4
53	2	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4

		Calidad de servicio																				
N°		Elementos físicos				Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad			Empatía				
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1		1	1	3	3	3	3	5	5	5	2	3	3	5	4	4	4	5	5	2	4	5
2		1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3		5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5
4		2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
5		3	2	2	2	1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4
6		4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
7		3	3	1	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
8		3	1	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9		1	1	1	1	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
10		3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
11		2	2	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12		3	3	3	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3
13		3	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3
14		2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3
15		4	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
16		2	2	4	3	5	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17		3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5
18		4	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19		3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
20		2	2	4	3	5	4	5	5	2	5	5	2	4	4	4	4	4	5	2	4	5
21		1	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22		2	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	1	5	5	4	5
23		1	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
24		1	2	3	4	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5

25	3	2	3	3	5	2	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
27	3	1	4	2	4	4	3	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	5	3	4	5
28	2	3	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	2	5	4	5	5
29	2	2	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	5
30	4	1	2	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	2	5	5
31	1	1	2	2	3	2	5	4	5	5	4	2	4	5	5	5	2	5	3	5	5
32	1	1	2	2	3	2	4	5	5	5	4	2	4	5	5	5	2	5	3	5	5
33	2	2	3	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
34	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
35	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	1	1	2	1	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
38	2	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5
39	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
40	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
41	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
42	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5
43	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
44	2	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
45	2	2	2	2	1	5	5	5	1	5	4	3	4	4	4	4	5	4	2	5	5
46	2	1	1	1	1	5	5	5	1	5	4	1	4	4	4	5	5	4	2	4	4
47	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
48	1	1	1	1	2	1	5	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
49	2	2	2	2	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5
50	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3
51	1	1	1	1	5	4	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
52	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3

N°		Planeación							Organización						Dirección			Control				
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	Colaboradores	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
2		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	5	2
4		5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
5		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6		4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7		4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4
8		4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4
9		3	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
10		4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	2	4	2
12		4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	2	4	2	4	5	1	2	4	2
13		1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	5	1
14		4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
15		1	2	2	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
16		4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4
17		4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4
18		4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4
19		5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
20		5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
21		5	5	4	4	3	4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22		4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23		5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
24		4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5
25		4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2
26		4	4	4	3	5	2	1	4	3	3	5	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4

27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
29	4	4	4	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
30	1	1	2	1	1	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	
31	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
32	1	1	1	2	1	2	1	4	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	
33	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	
34	1	1	1	2	2	1	1	4	1	1	3	2	2	3	2	1	1	1	3	3	3	
35	1	2	2	2	3	3	3	4	2	2	1	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	
36	1	1	1	1	3	1	1	4	5	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	
37	5	5	5	4	4	4	4	5	1	4	5	4	5	4	5	1	5	4	4	4	4	
38	3	3	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
40	2	4	2	4	4	3	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	
41	4	4	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	4	2	
42	4	4	3	3	4	2	4	5	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	5	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	
46	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	
48	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
50	2	2	2	2	4	2	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	
51	4	2	4	4	4	2	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	
52	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	
53	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	

