



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión de calidad y atención de los administrados de una  
entidad pública de Piura, 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Ordinola Niño, Claudia Maribel ([orcid.org/0000-0001-5448-3317](https://orcid.org/0000-0001-5448-3317))

**ASESORA:**

Mg. Cueva Rodriguez, Medali ([orcid.org/0000-0002-1301-5477](https://orcid.org/0000-0002-1301-5477))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

Con mucho cariño a mi hija Reginita, a mi esposo y a mis padres por su paciencia, comprensión y por ser mi impulso para avanzar profesionalmente y cumplir una de mis metas profesionales que es ser Magister en gestión pública.

Claudia.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por esta oportunidad en mi vida, así como también a mi asesora por sus pautas, orientación y paciencia infinita para hacer posible esta investigación; a mi hermana Angella por su gran apoyo y a mi esposo por tu paciencia y tu comprensión.

Claudia.

## Índice de contenido

Caratula	
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de Análisis de Datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
Anexos	

## Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de frecuencia y porcentaje de gestión de calidad .....	18
Tabla 2: Distribución de frecuencia y porcentaje de gestión de calidad .....	19
Tabla 3: Nivel de relación de la gestión de calidad y atención al administrado..	20
Tabla 4: Nivel de relación de la calidad de gestión de servicio y atención al administrado.....	20
Tabla 5: Nivel de relación de la calidad de gestión de servicio y atención al administrado.....	21
Tabla 6: Correlación entre la gestión de calidad y atención al administrado .....	22
Tabla 7: Correlación entre la calidad de gestión de servicio y atención al administrado.....	23
Tabla 8: Correlación entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y atención al administrado .....	24

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Diagrama del diseño de investigación.....	13
---	----

## **Resumen**

El presente estudio se enmarcó en la línea de investigación gestión de calidad y atención de los administrados de una entidad del estado de Piura. El objetivo de la investigación fue analizar la relación que existe entre calidad del servicio de administración de justicia y la atención a los administrados de la entidad del Estado 2022. La investigación fue de enfoque cuantitativo se realizó con esfuerzo y dedicación, cuya finalidad es cumplir con los objetivos y la naturaleza del problema. La muestra fue conformada por 373 trabajadores. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. El cuestionario para medir la variable gestión de calidad estuvo conformado por 10 ítems y el cuestionario para medir la variable atención de los administrados por 10 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable gestión de calidad se relaciona directa y significativamente con la variable atención del administrado, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.893\*\*, con un p\_valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva alta.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, atención de los administrados y entidad pública.

## **Abstract**

The present study was framed in the line of research management of quality and attention of the administrators of an entity of the State of Piura. The objective of the research was to analyze the relationship that exists between the quality of the administration of justice service and the attention to the administrators of the State entity 2022. The research was quantitative in approach and was carried out with effort and dedication, whose purpose is to comply with the objectives and the nature of the problem. The sample was made up of 373 workers. The technique used to collect information was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the quality management variable was made up of 10 items and the questionnaire to measure the variable attention of those administered by 10 items. SPSS version 25 statistical software was used to process the data. The results of the investigation determined that the quality management variable is directly and significantly related to the administered attention variable, with a Spearman correlation coefficient of 0.893\*\*, with a calculated p\_value of 0.000, which allowed the verification of the hypothesis. raised concluding that the relationship between the variables is positive high.

**Keywords:** Quality management, attention of administrators and public entity

## I. INTRODUCCIÓN

El desinterés del sistema de justicia sigue sistematizado de forma precaria lo cual es evidente en los diferentes sectores, esencialmente en la clase política. El gobierno está en la obligación de atender las demandas y/o reclamos mínimos que hace el sistema de justicia, así mismo fortalecerlo y lograr confrontar los problemas con efectividad de manera tal que se logre la estabilización del Estado y tener un efectivo sólido progreso. Es así que dentro la investigación realizada la Organización Internacional para la Estandarización (2017) desarrolló un proceso debido a la necesidad que existía por brindar y garantizar la calidad de atención en las diferentes organizaciones internacionales, donde se planteó un “modelo de gestión de la calidad” en cual contenía procesos y estrategia para mejorar la tramitación y atención de los diferentes procesos que se presenten, creando de esta manera la familia ISO 9000, teniendo un resultado óptimo.

El mundo empresarial es altamente competitivo, cada vez es más importante posicionarse como una empresa eficiente y comprometida con la calidad, contrariamente al criterio tradicional de calidad que significa altos costos, el estudio muestra como la rentabilidad se ve afectada por los costos de tener una estructura operativa que produce productos de baja calidad, ante esto el Comité Europeo de Normalización (CEN) proporcionó una serie de fundamentos con la finalidad de que las empresas o instituciones desarrollen, sostengan y logren distribuir diferentes especificaciones y un sistema de estándar, planteando normas de calidad, ante la problemática por la calidad de atención, la gran preocupación que existía siempre estuvo presente en el hombre, indicando que la calidad de atención ha evolucionado en las diferentes etapas (Vásquez y Delgado, 2018).

El Perú no logra un desarrollo completo porque muchos trabajadores privilegian su interés personal dejando de lado el interés estatal, razón por la cual se presentan las diferentes denuncias y/o reclamos ante el sistema de justicia. Es así que la empatía se refiere a la relación de un vínculo entre una o más personas, relación que debe ser cordial entre el cliente y la empresa; cuya finalidad es cuidar su negocio y los beneficios de la otra parte, tratar de resolver el problema es la parte importante, así como saber escuchar para comprender

mejor a los demás. Señala además que los trabajadores no deber poner trabas y evitar la responsabilidad, culpando al resto y luchando siempre activos. Debemos tener en cuenta, que exageran o no están de acuerdo con nuestros pensamientos, respetar y ser tolerantes en todas las situaciones, para que la empresa tenga una buena reputación hacia los clientes (Fernández, 2016).

Está claro que el cliente siempre piensa que tiene la razón o le hacemos creer, pero debemos respetar lo que piensa. El actual sistema de gestión del gobierno continúa siendo ineficaz debido a la incompetencia o falta de capacitación del personal y son ellos los responsables de la estructura institucional de los organismos administrativos estatales. Se define como un servicio que se brinda al usuario, el cual se preocupa constantemente por complacer al usuario y NO se satisface hasta que se resuelvan los problemas inmediatos, este proceso requiere de la participación de cada individuo. Calidad de atención incluye tener en cuenta la gratitud, brindando un servicio al cliente más eficiente; del mismo modo, la calidad de la atención se refiere al desempeño responsable en el trabajo diario, la satisfacción del usuario y cumplir con los estándares de calidad para brindar un buen servicio (Sambit, 2017).

En la investigación el problema general es ¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la atención a los administrados de la entidad pública de Piura 2022?, y Los problemas específicos son a.- ¿Cuáles son los niveles de percepción de la calidad del servicio de administración de justicia?, b.- ¿Cuáles son los niveles de percepción de la atención general a los administrados de la entidad pública de Piura 2022? Justificándose desde el punto teórico con el propósito de aportar la relación estrecha que existe entre el servicio y el cliente, siendo que con los resultados obtenidos podrán plantear una respuesta para que la insatisfacción sea motivada por factores tales como el salario, capacitación, y motivación, en la parte práctica se generó un adecuado clima organizado que va a tener buenos efectos para poder brindar una calidad de trabajo en atención de los servicios de los clientes y los trabajadores de la entidad del estado.

Desde el punto metodológico también se realiza ya que existe una amplia necesidad de mejorar el desempeño de los trabajadores sobre la idea que tienen sobre la calidad que brinda en la atención en los diferentes servicios que brinda

la entidad pública de Piura a la población en general no es la más óptima mediante la encuesta corroborando el sistema de atención. El desarrollo de este estudio, una vez comprobada su validez y confiabilidad, pueden ser utilizados en otros estudios. Teniendo como objetivo general: analizar la relación que existe entre la calidad del servicio de administración de justicia y la atención a los administrados de una entidad pública de Piura, 2022. Objetivos específicos: Describir los niveles de percepción de la calidad del servicio de administración de justicia. Describir los niveles de percepción de la atención general de los administrados de una entidad pública de Piura, 2022.

Esta investigación identifico como hipótesis general que existe una muy estrecha relación entre la calidad de administración de justicia y atención general de los administrados de una entidad pública de Piura, 2022. Las hipótesis específicas: a) No existe una muy estrecha relación entre la calidad de administración de justicia y atención general de los administrados de una entidad pública de Piura, 2022, b) Existe una estrecha relación de la calidad de administración de justicia que se brinda y atención general de los Administrados de una entidad pública de Piura, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

La gestión de calidad en el área de administración de justicia brinda mediante acciones con un objetivo en común evitando errores o alteraciones que desvíen los procesos. Carranza (2019) en su objetivo que indica que utilizan estrategias direccionales y de gestión para que se desarrolle la transparencia del "Modelo de gestión empresarial y estándares éticos" para el departamento de servicio de la Corte Provincial de Pichincha, mejorando el servicio al cliente, resultado que el área de lobby de servicios no cuenta con un modelo administrativo propio y ahora está en marcado contraste con los reglamentos vigentes, existe duda respecto a las normas de ética y de transparencia, provocando molestia con los requerimientos y opiniones de los usuarios. En el sector de los departamentos de servicios, los estándares de transparencia y ética aplicados presentan fallas, al igual en el código de ética, conducta e integridad, estrategias y/o lineamientos.

Álvarez (2018) tuvo como objetivo principal brindar una propuesta "Modelo de gestión de evaluación del desempeño en el trabajo, y unas sugerencias para fomentar el desarrollo de personas y la organización relacionada con el talento humano de los colaboradores a los que pertenecen en la gobernación a la Universidad Estatal del Sur de Manabí". Esto ha llevado a sistematizar la teoría básica y los métodos de gestión de resultado de recursos humanos, centrándose en la necesidad de un del proceso de diseño de gestión de la evaluación. Determino la aprobación del modelo mediante un programa que fue aplicado en la Asamblea General - UNESCO demostrando la validez y eficacia del modelo, y al mismo tiempo se sigue el correcto proceso de evaluación del desempeño de los empleados, prestando especial atención al personal administrativo, este tema se considera en el proceso de evaluación.

Gallegos (2017) en su investigación menciona estrategias para diseñar en el "*Hotel Mansión Santa Isabella de Riobamba*" con el fin de lograr un mejoramiento en el proceso de gestión de recursos humanos. Para diagnosticar los sucesos, se elaboró una técnica de talento, a partir de interrogantes identificando la visión y la misión de la organización, luego realizó evaluaciones de desempeño a través de entrevistas y encuestas. Llegando a la conclusión de que las ineficiencias operativas y la falta de capacitación de los empleados en el proceso de gestión del talento se realizaba de manera incorrecta y por lo tanto

debe mejorarse y así mejoraría la calidad de atención en todos los aspectos. Este estudio ayudó a examinar las estrategias adoptadas para la gestión del talento en la población en estudio, generando una mayor aceptación y satisfacción en los usuarios que atendidos.

Rodríguez y Santofimio (2016) en su investigación, mencionó implementar un método de talento humano, que va a permitir la estimulación emocional para lograr un ambiente adecuado entre los trabajadores del jardín infantil Alcalá Muzu. Donde analizó, observo los resultados y tomo conocimiento de los hechos que se dan a través de un informe, asimismo reconoció cómo interactuar con su fuerza motriz. Concluyó que para que todos los empleados de los 15 colegios existentes funcionen correctamente, se podrían aplicar estas técnicas ya que se deben tener en cuenta, siempre sus sentimientos y emociones los cuales serán indispensables para mantener y mejorar la calidad que se desea dar en sus operaciones. Asimismo, examinará las técnicas del talento humano para impulsar mejoras en el ambiente laboral. Por lo tanto, es necesario observar y analizar los resultados obtenidos para comprender los hechos.

Valentín (2017) en su tesis tiene como objetivo de la investigación basada en la definición de, cómo la gestión que brinda el recurso humano afectará el beneficio de los empleados en el lugar de trabajo. Se aplicó una encuesta a 116 trabajadores, a través de investigación de característica estadística, asimismo para realizar la elección se utilizó la escala gráfica, lo que hará que cada trabajador logre su interés en la operación de su profesión, así como reducir los costos del negocio y operar bien, para que la unidad puede apreciar, que una empresa logre desenvolverse en su ámbito. Determinó el nivel de gestión por parte de la capacidad humana evaluando al 9% y 69% de las personas que se le aplicó la encuesta respectivamente, y el 10% sabe que la capacitación regular tiene relación con el desempeño laboral de los empleados. Al respecto, se realizó una encuesta entre los trabajadores a través de estadísticas.

Pérez (2017) mencionó que se debe realizar y diseñar una propuesta del modelo a seleccionar, partiendo de la pregunta de investigación cuyo objetivo es definir un modelo de gestión de la calidad que se adapte a las necesidades de los sujetos. Este estudio se basa en diferentes técnicas de evaluación para verificar la gestión de la calidad, que incluye la cultura y la autoevaluación, así

como en varios estándares internacionales de gestión de la calidad ISO 9001, cuyas tasas se han determinado en todo el mundo. Este estudio se realizó en Ecuador en CONSTRUECUADOR S.A., señalando el texto de la organización, definiendo los problemas internos que se presentan en el método estratégico y metas de la organización, que pueden afectar los resultados siendo diferentes las expectativas de la organización; debería documentarse ampliamente la identificación de necesidades y expectativas acordadas de las partes.

Pérez (2020) afirma que la importancia de la gestión del talento radica en diseñar una evaluación constante sobre las acciones y actitudes de los diferentes trabajadores de la organización, lo cual deberá realizarse se hace a través de una formación dinámica y receptiva al diálogo constante entre el empleado y el jefe. Lo que facilitará la evaluación del desempeño, mostrando que se ha actualización en las diversas operaciones descritas. Según Hernández et al. (2019) señala que el recurso humano es una de las áreas en las que cada vez son más cambiantes en las organizaciones turísticas, en la que van a interactuar directores, líderes, gerentes y empleados entre otros. Siendo así debe ser una constante búsqueda de nuevos métodos, tácticas, procedimientos y tendencias nos permiten enfrentar con disciplina las realidades, necesidades, requerimientos y desafíos.

Casana y Carhuancho (2019) afirman que para garantizar que la organización continúe brindando talento productivo de alta calidad, el objetivo principal es mejorar la productividad de los empleados, mejorando las condiciones de trabajo; es así que las organizaciones deben tener un recurso humano importante para lograr el éxito de la empresa, este grupo tiene que ser activo para la toma de decisiones, así como racional, proactivo e innovador. Rentería (2019) en su objetivo principal implemento el sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 para lograr mejorar la credibilidad de los resultados obtenidos de análisis del laboratorio de Compañía Minera Azulcocha, mencionando que pueden ser utilizadas en las diferentes organizaciones para lograr mejorar sus servicios lo cual obtuvo como resultado, que debe existir una herramienta importante y al mismo tiempo para mejorar los procesos.

Santiago (2017) su objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y los servicios en los cuales son atendidos los administrados de la Municipalidad de Lima. Es así que el subdirector de la Municipalidad de Lima fue Muñiz quien durante su periodo en el área de dirección administrativa se encargó de definir los componentes para planificar, organizar, dirigir y controlar el buen servicio de atención al usuario o administrado, siendo uno de sus componentes el elemento visual y el elemento humano, así como también el elemento de la tecnología web. El estudio que se desarrolló para la definición de los componentes antes indicados es de diseño aplicado y no experimental. En el que se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el servicio a los usuarios en la gestión estricta de la fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2017.

Montañez (2018) señala que en la municipalidad Chiclayo, al igual que en la mayoría de las instituciones, tienen problemas con la calidad de atención que brindan a los funcionarios, en lo que se presentan demoras en la recepción de solicitudes, inexperiencia, lentitud, burocracia y falta de cultura del personal en el buen trato, entre otras razones; tuvo como objetivo presentar un modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los pobladores atendidos en el área de tratamiento documental de la provincia de Chiclayo, 2018. Es una investigación descriptiva típica proactiva, de la cual al examinar y cotejar el tema referente a la satisfacción de los administradores que realizan trámites en la municipalidad de Chiclayo, la aplicación de una encuesta a usuarios, concluyendo que las falencias en la atención se evidencian en aspectos como tiempo de espera, infraestructura y aspectos subjetivos como la confianza en sus trabajadores.

Mendoza (2021) tuvo como objetivo común explicar el índice de atención respecto a la satisfacción de los administradores del SANIPES, durante el periodo 2020. Los resultados muestran que existe gran insatisfacción de los administrados en los tres niveles: resultados de gestión o entrega, accesibilidad y confiabilidad; mientras que en las otras tres: trato profesional durante la atención e información ha demostrado que la satisfacción no es completa. Los resultados de la encuesta señalan que de acuerdo a la percepción general de los directivos la calidad del servicio y satisfacción de los administrados de SANIPES durante el período 2020, el nivel de satisfacción es alto respecto a la prestación de servicios certificados y

registros sanitarios; sin embargo, en los servicios de calificación médica, revelan que existe insatisfacción regular debido a que la prestación de este servicio se realiza fuera del plazo establecido.

Alegre (2018) en un objetivo general, señala la relación entre calidad de gestión y calidad del servicio prestado por los empleados en la *Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata* realizando una investigación de enfoque cuantitativa, tipo descriptiva. Utilizando la encuesta donde, tuvo como resultados después de analizar y procesar los datos que existe una relación directa moderada con el servicio que se brinda otorgándose con calidad. Morales (2017) afirma que es un servicio que se brinda al usuario, que se preocupa continuamente por la satisfacción del usuario y NO se satisface hasta que se resuelvan los problemas inmediatos, estos son proceso que requiere de la participación de cada individuo en la empresa, la calidad de atención incluye ver la satisfacción, brindar un servicio al cliente más eficiente; Del mismo modo, la atención de calidad se refiere al desempeño responsable del trabajo diario.

La siguiente investigación metodología cuantitativa menciona Acosta et al. (2013) en su “Modelo de calidad con equidad de género” menciona la **Teoría de Género**: es una herramienta que brindan los actores de justicia los que deben utilizar como instrumento para cumplir su labor, conocer y saber comprender las realidades sociales de hombres y mujeres. **Género**: es la elaboración cultural y social de los rasgos personales, actitudes, formas de vestir, valores, comportamientos y roles sociales; diferentes formas de actuar y pensar; los hábitos y los símbolos se desarrollan a partir de las diferencias entre los sexos, por lo que no son fijos, pueden cambiar, pueden ser de diferente lugar, cultura y edad, pero tienen su propia lógica, influencia en todos los aspectos y estructuras, afectando la forma de ver la vida de hombres y mujeres, siendo estos mismos inmediatamente asignado a uno u otro de los grupos generales. (Money, 2017).

**Enfoque de género**: el enfoque de género logra conocer específicamente la situación de las mujeres en relación con los hombres en la tierra. Su significado filosófico específicamente es ayudar a observar las relaciones de poder y la mujer subordinada, conocer las causas que las crean y encontrar un mecanismo para llenar los vacíos que existen. **Sesgo por género**: es la actitud o comportamiento de los actores en brindar justicia, basada en sesgos sobre la naturaleza, los roles

apropiados de mujeres y hombres, o en creencia y conceptos erróneos de las realidades económicas y sociales que enfrentan ambos géneros. En el sistema de justicia, una consecuencia es que este estereotipo de género, genera discriminación contra los derechos y el estatus de las mujeres. La distinción no tiene que ser intencional, ni tiene que ser consciente (Money, 2017).

**Justicia de calidad:** todos los tratados requieren igualdad. En particular, las autoridades judiciales y sociales deben aplicar estos principios; sin embargo, los jueces no están familiarizados con este tipo de principios. Después de examinar gran parte del trabajo que se ha realizado sobre este tema, se describe el panorama general del cual, como en muchas otras áreas de desarrollo. En consecuencia, algunos críticos argumentan que se ha avanzado en la justicia rápida pero no en la justicia cualitativa, como se señala. Muchos jueces ignoran su obligación de aplicar la ley de manera justa. Por otro lado, la falta de una nueva organización de los precedentes de casos sobre los temas conduce a menudo a la abolición de los tribunales. Una vez que el sistema amenaza o abrumba al denunciante, la víctima abandona su papel o sucumbe a un resultado injusto (Money, 2017).

La teoría de género explica claramente que el ser humano se relaciona con sus habilidades comunicativas, su forma de actuar, además de hablar que el servicio que brindan tiene que estar enfocado con la calidad de atención siendo base para nuestra investigación y relacionando ante nuestra problemática. Diaz (2010) "Calidad total: origen, evolución y conceptos" nos menciona la **Teoría de calidad:** indica que no tiene un concepto completamente original si bien es cierto se aplica en el campo de la gestión, ya que tiene raíces en otras áreas como desarrollo organizacional, teoría de la motivación y comportamiento humano, teoría del liderazgo, gestión científica, cultura empresarial, participación de los empleados en la toma de decisiones. Ocúpese de la producción, el trabajo en equipo, la gestión de procesos y más. Sin embargo, autores de primera calidad han absorbido estos conceptos y los han incorporado a sus ideas. (Cantú, 2018).

Así también la **Teoría de los trece principios:** esta teoría está formada por trece reglas las cuales son fundamentales para lograr una mayor calidad en el proceso al crear un producto o servicio, menciona que si todos los participantes de la empresa lograr cumplir con estas trece reglas se lograra que la compañía lleve a cabo sus actividades con la mayor eficacia y calidad posible (Viveros, 2019).

Enfoques fundamentales para la gestión de la calidad:

- Orientación al cliente: se trata que si nuestro objetivo es lograr y crear valor para nuestros clientes, debemos entender y tener escucha activa hacia los clientes, conocer sus expectativas y necesidades (Córdova, 2017).
- Enfoque estratégico: este enfoque menciona que la gestión de la calidad tiene que ser un objetivo estratégico. Las empresas si quieren salir adelante o sobrevivir y crecer entregando un valor a todos sus clientes, entonces debe considerar esto como un objetivo estratégico importante, para ello deben ser capaces de crear una visión estratégica e implementarla para el futuro a través de objetivos y actividades con un compromiso y un enfoque a largo plazo (Córdova, 2017).
- Liderazgo concentrado: Nada sucede en ninguna organización, sin la participación de los líderes, su conductividad estratégica positiva y su compromiso positivo con el uso continuo de la TI (Córdova, 2017).
- Centrarse en los procesos: las diferentes empresas u organizaciones siempre están pendiente de sus resultados desde tiempo atrás. La eficiencia se logra a través de la aplicación efectiva de procesos apropiados. El enfoque debe cambiarse de la evaluación del desempeño al control y desarrollo de los procesos para poder entregar un valor determinado al cliente. Necesitamos mantener los límites departamentales, que a menudo tienen un impacto negativo en los procesos comerciales globales (Córdova, 2017).
- Orientación a las personas: las personas están en el centro de la gestión de la calidad. Los procesos sólo son efectivos para entregar valor a los clientes que están involucrados en conductas apropiadas. El proceso se puede ver destruido si los miembros del equipo están desmotivados o no tienen capacitación, un aspecto importante es crear un trabajo motivado que pueda lograr el máximo valor para nuestros clientes (Córdova, 2017).
- Enfoque científico: enfocada en el método científico donde se planifican actividades, hacen propuestas, verifican resultados y actúan con veracidad. Cuando se evalúan los hechos basadas en evidencia de los datos obtenidos, estas evaluaciones se utilizan a su vez para desencadenar otras acciones reiterativas. Se verá facilitado por el uso correcto de herramientas analíticas

para poder aprovechar al máximo siempre los datos disponibles (Córdova, 2017).

- Mejorar, innovar y aprender continuamente: La gestión de la calidad se basa en la insatisfacción del público. Mejorar los procesos en las organizaciones no se trata solo de reaccionar ante las situaciones que se presenten (aunque es necesario), al contrario, buscar soluciones de manera dinámica, proactiva, enfocándose sobre procesos, clientes y su forma de actuar para mejorar las prácticas existentes o innovar en el desarrollo de nuevos mercados, procesos y prácticas (Córdova, 2017).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación:

La investigación es de enfoque cuantitativo el cual se realizó con esfuerzo y dedicación. Cuya finalidad es cumplir con los objetivos y la naturaleza del problema que estamos estudiando. La investigación realizada se puede colegir, la cual busca establecer mediante los medios (metodologías, protocolos y/o tecnologías) y el conocimiento científico para poder tener una necesidad específica y reconocida (CONCYTEC, 2017).

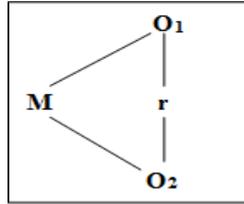
##### 3.1.2 Diseño de investigación:

El diseño de investigación es: No experimental: en la presente investigación se efectuó sin manipular deliberadamente variables y se verificó los fenómenos en su ambiente original. Transversal: los datos se deben obtener en un tiempo específico y momento dado. Correlacional: se procedió identificar, el modelo de conexión entre las variables, calidad que brinda la administración de justicia y la calidad de atención a los administrados en un momento determinado. (Hernández et al., 2017).

Aplicada: a través de las sugerencias a plantear se contribuyó a mejorar el nivel de las variables a estudiar (Arias, 2020). Cuantitativa, considerando que se recopiló la información cuantitativa mediante instrumentos con escala de Likert (Cabezas et al, 2018). Transversal, considerando que el estudio se realizó en un periodo de tiempo (Ríos, 2021). Según (Hernández, 2018) usa la recopilación de datos para corroborar la hipótesis, con base de análisis y medición numérica, para determinar patrones de comportamiento y probar teorías. Descriptivo: (Hernández et al., 2017) mencionan que se investigó las repercusiones en las diferentes clases, incidencias o niveles de más de una en los individuos que se está estudiando. Descriptivo Simple. Los estudios descriptivos tienen en su investigación características, propiedades y rasgos muy importantes de cualquier fenómeno que sea de estudio. Menciona las preferencias de una población o grupo (Hernández et al, 2017).

Figura 1

**Diagrama del diseño de investigación**



Donde:

O<sub>1</sub>: GC

O<sub>2</sub>: AA

R: Relación entre las variables.

M: Colaboradores.

### 3.2. Variables y operacionalización

#### 3.2.1 Definición conceptual

Variable Independiente: **Gestión de calidad (GC)**

**Gestión de calidad:** Se define como un conjunto de acciones y procedimientos para la planificación, desarrollo y ejecución de la actividad principal de una organización, es decir para cumplir con las expectativas de los consumidores sobre los servicios que van a recibir (Ordinola, 2022).

Variable dependiente: **Atención de los administrados (AA)**

**Atención de los administrados:** Se define como la forma de organizar los recursos que se ofrecen en cuanto a los servicios que se brindan a los usuarios (Ordinola, 2022).

#### Definición operacional

Variable independiente: **Nivel de gestión de calidad (NGC)**

**Nivel de gestión de calidad:** Este proceso, tomado como la estrategia de una organización, el cual debe tener como objetivo la satisfacción del usuario por el servicio adquirido y a la vez poder ser medido mediante las encuestas que se realizarán (Ordinola, 2022).

Variable dependiente: **Nivel de gestión de atención a los administrados (NGAA)**

**Nivel de gestión de atención a los administrados:** Estas formas de organizarse en cuanto a la gestión de atención a los administrados, debe facilitar la medición en cuanto a su nivel de satisfacción o disconformidad con el servicio adquirido, esto se da a través de las encuestas a realizarse (Ordinola, 2022).

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

La población la conforman el número de objetos, medidas y total de personas, que tienen características en común y son fácil de observar en un momento y lugar específico, por lo tanto, en esta investigación se mencionan características importantes que nos ayudaran a determinar la población en estudio (Huayanca, 2018). Estuvo constituida por 12435 colaboradores administrados de una entidad pública 2021, distribuidos de la forma como se detalla a continuación:

#### **Criterios de inclusión**

- Colaboradores nombrados.
- Colaboradores dispuestos a brindar información.

#### **Criterios de exclusión**

- Colaboradores no dispuestos a brindar información.

#### **3.3.2 Muestra**

Para obtener la muestra es un conjunto de personas las cuales fueron extraídas de la población, permitiendo analizar una circunstancia o hecho (Tamayo, 2017). Se realizó el cálculo con un margen de error del 5% y con un nivel de confianza del 95% no da como resultado 373 siendo este el número de colaboradores administrados de una entidad pública 2021 a encuestar (Anexo N°04).

### **3.3.3 Muestreo**

Probabilístico, dado que la selección de la muestra fue intencionada y, por tanto, ningún integrante de la muestra fue elegido al azar (Baena, 2017).

### **3.3.4 Unidad de Análisis**

En cuanto a la unidad de análisis, son los 373 colaboradores administrados de una entidad pública 2021, los cuales se clasificarían en colaboradores nombrados y Colaboradores dispuestos a brindar información (Ordinola, 2022).

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Como parte de la metodología de diseño, es importante definir un método de recopilación de datos y tipo de técnica a utilizar de acuerdo a los objetivos trazados

Técnica: Es un conjunto de métodos, normas, reglas, prácticas y protocolos permitiendo lograr resultados finales y efectivos, incluso en los diferentes campos de estudios los cuales son informática, ciencia, arte, deporte, educación o cualquier otra actividad (Ordinola, 2022).

Se enfatizó que la selección de métodos y herramientas de recolección de datos tiene que ver con determinar e identificar si un investigador puede obtener la información necesaria para lograr los objetivos del estudio mediante procedimientos" (Hurtado de Berrera, 2017).

Existe tipos de técnicas y de acuerdo a nuestra investigación tenemos técnicas de investigación cuantitativa en la cual incluye la recopilación y análisis de datos que pueden representarse numéricamente, estos a menudo incluyen formatos estándar, como cuestionarios cerrados, para minimizar posibles sesgos. En esta técnica utilizamos el cuestionario, al igual que una entrevista, es un conjunto de preguntas destinadas a recopilar información sobre el fenómeno o variable objeto de estudio, se puede hacer en vivo o virtual (Sánchez, 2020).

La técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento es el cuestionario con escala de Likert para ambas variables de la investigación. La validación se realizó basado en el mejor criterio de los expertos y confiabilidad por el estadístico Alfa de Cronbach, para los cuestionarios de GC y AA, lo cual evidencia que son confiables (Ordinola, 2022).

La investigación utiliza como instrumento la encuesta, permitiéndome adquirir la información adecuada y necesaria para cuantificar la variable de gestión de calidad de los administrados de una entidad pública (Ordinola, 2022).

### **3.5. Procedimientos**

En cuanto al procedimiento, se utilizó la “técnica de recolección de datos”, consiste en obtener información que se empleara durante la investigación, las cuales son:

#### **Técnica de recolección de datos**

- **Técnica de la encuesta:** menciona que esta técnica es una forma organizada que ayudara a recoger la información, la cual se realiza en oral o escrita, así como también debe tener la totalidad al tener los individuos que se va evaluar, la información que se vamos adquirir está identificada con interrogantes que se obtendrán del cuestionario, el cual está realizado con el objetivo de investigación, conllevando a obtener la información de las variables que tienen el trabajo de investigación en estudio (Cea, 2017).

#### **Instrumentos de recolección de datos.**

El instrumento que se empleará será el cuestionario.

- **Instrumento:** herramienta que utiliza los investigadores para adquirir información de la muestra que se obtuvo y así lograr resolver el problema del mercado existente, y así resolver los problemas del mercadeo, mencionando que la herramienta de investigación está compuesta por escalas de medición (Moreno, 2018).

- **Cuestionario:** relación de interrogantes diseñadas para obtener los datos necesarios que permitirán obtener los objetivos planteados en el proyecto de investigación, además de integrar y estandarizar la recolección de la información, cabe recalcar que al que si el diseño no está elaborado correctamente obtendremos información deficiente, siendo necesario una formular correctamente las interrogantes respecto a una o más variables (Galán, 2019).

- La presente herramienta de las herramientas ha sido aplicada a 373 administrados de la entidad pública de Piura 2022, se utilizó 12 preguntas siendo elaboradas teniendo presente las 02 dimensiones de la investigación: Gestión de calidad: Nivel de calidad de gestión de servicios. (02 ítem) y Nivel

de calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación. (02 ítem) y en cuanto a la dimensión de Nivel de atención a los administrados: grado de atención de los administrados. (02 ítem) y Grado de celeridad del proceso. (02 ítem) y de los indicadores la escala utilizada es ordinal.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Al momento de realizar esta parte de la investigación, se va indicar como se desarrolló el análisis de datos obtenidos, a través del uso de la estadística descriptiva que permitirá planificar, tabular y graficar, los datos obtenidos, los cuales serán explicados para identificar las conclusiones respectivas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Con respecto a estos aspectos, todas las ideas de los autores han sido referenciadas en estilo APA séptima edición. Se respetó la confidencialidad de los participantes en la gestión de calidad. Asimismo, se han solicitado las autorizaciones respectivas para la aplicación de las herramientas y para corroborar la originalidad de la presente investigación se utilizó el software Turtinin para obtener una similitud menor o igual al 25% siendo que en la presente investigación el porcentaje es de 17%.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

En relación a los resultados, estos fueron obtenidos a través de la aplicación del cuestionario a los servidores de una entidad pública para medir las variables gestión de calidad y atención administrativa, mediante la representación de datos estadísticos las cuales fueron reflejados a través de tablas de descriptivo, analíticas y correlacionales a través del método de Rho de Spearman la cual fue seleccionada previa evaluación del test de normalidad de Kolmogorov - Smirnov<sup>a</sup>. A continuación, se fundamentan:

En la Tabla 1, se indicó que el nivel de calidad de gestión de servicios de una entidad pública, fue calificado un 49% regular, la calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación de una entidad pública fue calificado un 65% regular y la gestión de calidad de una entidad pública fue calificado un 51% regular.

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencia y porcentaje de gestión de calidad*

Niveles	V2: Gestión de calidad		D1: Calidad de gestión de servicios		D2: Calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación	
	f	%	f	%	f	%
	Malo	70	19%	90	24%	60
Regular	192	51%	182	49%	243	65%
Bueno	111	30%	101	27%	70	19%
Total ( $\Sigma$ )	373	100%	373	100%	373	100%

*Nota:* Datos recopilados del cuestionario.

En la Tabla 2, se indicó que el nivel de atención de los administrados de una entidad pública, fue calificado un 51% regular, la celeridad del proceso de una entidad pública fue calificado un 54% regular y así también la atención al administrado de una entidad pública fue calificada un 54% regular.

**Tabla 2***Distribución de frecuencia y porcentaje de gestión de calidad*

Niveles	V1: Atención al administrado		D1: Atención de los administrados		D2: Celeridad del proceso	
	f	%	f	%	F	%
Malo	90	24%	70	19%	121	32%
Regular	202	54%	192	51%	202	54%
Bueno	81	22%	111	30%	50	13%
Total ( $\Sigma$ )	373	100%	373	100%	373	100%

*Nota:* Datos recopilados del cuestionario.

**Objetivo general:**

Analizar la relación que existe entre la gestión de calidad del servicio de administración de justicia y la atención al administrado de la entidad pública de Piura, 2022.

En la Tabla 3, se indicó que la calificación de un 19% del nivel malo de la gestión de calidad de una entidad pública, se debe a una atención al administrado en un mismo nivel malo, en cuanto a la calificación de un 46% del nivel regular de la gestión de calidad de una entidad pública, se debe a una atención al administrado regular en un mismo nivel, mientras que la calificación de un 22% del nivel bueno de la gestión de calidad de una entidad pública, se debe a una atención al administrado en un mismo nivel bueno.

**Tabla 3***Nivel de relación de la gestión de calidad y atención al administrado*

Relación entre V1 y V2		V2: Atención al administrado							
		Malo		Regular		Bueno		Total	
		f	%	f	%	F	%	f	%
V1: Gestión de calidad	Malo	70	19%	00	00%	00	00%	70	19%
	Regular	20	05%	172	46%	00	00%	192	51%
	Bueno	00	00%	30	08%	81	22%	111	30%
	Total	90	24%	202	54%	81	22%	373	100%

*Nota:* Datos recopilados del cuestionario.**Objetivo específico 1:**

Evaluar la relación de la calidad de gestión de servicio con la atención a los administrados de la entidad pública de Piura, 2022.

En la Tabla 4, se indicó que la calificación de un 24% del nivel malo de la calidad de gestión de servicio de una entidad pública, se debe a una atención al administrado en un mismo nivel malo, en cuanto a la calificación de un 46% del nivel regular de la calidad de gestión de servicio de una entidad pública, se debe a una atención al administrado en un nivel regular, mientras que la calificación de un 19% del nivel bueno de calidad de gestión en un servicio de una entidad pública, se debe a una atención al administrado en un mismo nivel bueno.

**Tabla 4***Nivel de relación de la calidad de gestión de servicio y atención al administrado*

Relación entre D1 y V2		V2: Atención al administrado							
		Malo		Regular		Bueno		Total ( $\Sigma$ )	
		f	%	f	%	F	%	f	%
D1: Calidad de gestión de servicio	Malo	90	24%	00	00%	00	00%	90	24%
	Regular	00	00%	172	46%	10	03%	182	49%
	Bueno	00	00%	30	08%	71	19%	101	27%
	Total ( $\Sigma$ )	90	24%	202	54%	81	22%	373	100%

*Nota:* Datos recopilados del cuestionario.

## Objetivo específico 2:

Indicar la relación de la calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación con la atención a los administrados de la entidad pública de Piura, 2022.

En la Tabla 5, se indicó que la calificación de un 16% del nivel malo de la calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación, se debe a una atención al administrado en un mismo nivel malo, en cuanto a la calificación de un 54% del nivel regular del uso de las tecnologías de la información y comunicación de una entidad pública, se debe a una atención al administrado en un mismo nivel regular, mientras que la calificación de un 19% del nivel bueno de la calidad en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación una entidad pública, se debe a una atención al administrado en un mismo nivel bueno.

**Tabla 5**

*Nivel de relación de la calidad de gestión de servicio y atención al administrado*

Relación entre D2 y V2		V2: Atención al administrado							
		Malo		Regular		Bueno		Total	
		f	%	f	%	F	%	f	%
D2: Calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación	Malo	60	16%	00	00%	00	00%	60	16%
	Regular	30	08%	202	54%	11	3%	243	65%
	Bueno	00	00%	00	00%	70	19%	70	19%
	Total	90	24%	202	54%	81	22%	373	100%

*Nota:* Datos recopilados del cuestionario.

## 4.2 Análisis inferencial

### Prueba de Hipótesis general

Hi: Existe una estrecha relación entre la gestión de calidad de administración de justicia y atención general de los administrados de una entidad pública de Piura, 2022.

Ho: No existe una muy estrecha relación entre la gestión de calidad de administración de justicia y atención general de los administrados de una entidad pública de Piura, 2022.

En la tabla 6, se indicó que, a través del método no paramétrico, se efectuó el análisis al estadístico de Rho de Spearman, siendo  $r = ,873^{**}$  y  $p\text{-valor} = ,000 < 0,01$ ; Esta valoración permitió demostrar una relación estrechamente significativa entre la gestión de calidad y atención administrativa, tomando como proceso decisorio, aceptar la hipótesis afirmativa y rechazar la hipótesis nula. Permitiendo inferir que dicha relación se debe que, para alcanzar un buen nivel de atención al administrado, se debe lograr también un buen nivel de gestión de calidad.

**Tabla 6**

*Correlación entre la gestión de calidad y atención al administrado*

Método	Aspectos	V1: Gestión de calidad	V2: Atención al administrado
Rho de Spearman	Relación (r)	1,000**	,873**
	Sig. Bilateral	,000	,000
	N°	373	373
	Relación (r)	,873**	1,000**
	Sig. Bilateral	,000	,000
	N°	373	373

\*\* . Nivel de significancia al 0,01.

*Nota:* Datos recopilados del cuestionario.

### Prueba de Hipótesis específica 1:

Hi: La calidad de gestión de servicio se relaciona significativamente con la atención a los administrados de la entidad pública de Piura, 2022.

Ho: La calidad de gestión de servicio no se relaciona significativamente con la atención a los administrados de la entidad pública de Piura, 2022.

En la tabla 7, se indicó que, a través del método no paramétrico, se efectuó el análisis al estadístico de Rho de Spearman, siendo  $r = ,893^{**}$  y  $p\text{-valor} = ,000 < 0,01$ ; Esta valoración permitió demostrar una relación estrechamente significativa entre la calidad de gestión de servicio y atención administrativa, tomando como proceso decisorio, aceptar la hipótesis afirmativa y rechazar la hipótesis nula. permitiendo inferir que dicha relación se debe que, para alcanzar un buen nivel de atención al administrado, se debe lograr también un buen nivel de calidad de gestión de servicio.

**Tabla 7**

*Correlación entre la calidad de gestión de servicio y atención al administrado*

Método	Aspectos	D1: Calidad de gestión de servicio	V2: Atención al administrado
Rho de Spearman	Relación (r)	1,000**	,893**
	Sig. Bilateral	,000	,000
	N°	373	373
	Relación (r)	,893**	1,000**
	Sig. Bilateral	,000	,000
	N°	373	373

\*\* . Nivel de significancia al 0.01.

*Nota:* Datos recopilados del cuestionario.

## Prueba de hipótesis específica 2

Hi: La calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación se relaciona significativamente con la atención a los administrados de la entidad pública de Piura, 2022.

Ho: La calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación no se relaciona significativamente con la atención a los administrados de la entidad pública de Piura, 2022.

En la tabla 08, se indicó que, a través del método no paramétrico, se efectuó el análisis al estadístico de Rho de Spearman, siendo  $r = ,874^{**}$  y  $p\text{-valor} = ,000 < 0,01$ ; Esta valoración permitió demostrar una relación estrechamente significativa entre la calidad de uso de las tecnologías de la información y comunicación y atención administrativa, tomando como proceso decisorio, aceptar la hipótesis afirmativa y rechazar la hipótesis nula. permitiendo inferir que dicha relación se debe que, para alcanzar un buen nivel de atención al administrado, se debe lograr también un buen nivel de calidad de uso de las tecnologías de la información y comunicación.

**Tabla 8**

*Correlación entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y atención al administrado*

Método	Aspectos	D2: Calidad de uso de las tecnologías de la información y comunicación	V2: Atención al administrado
Rho de Spearman	Relación (r)	1,000**	,874**
	Sig. Bilateral	,000	,000
	N°	373	373
	Relación (r)	,874**	1,000**
	Sig. Bilateral	,000	,000
	N°	373	373

\*\* . Nivel de significancia al 0.01.

*Nota:* Datos recopilados del cuestionario.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación fue identificar la relación entre las variables gestión de calidad y atención del administrado de la entidad pública de Piura, 2022. Donde el resultado de inferencia en la tabla 3 permite afirmar que entre las variables gestión de calidad y atención del administrado hay una relación, demostrada por el coeficiente Rho de Spearman, mostrando una correlación positiva y estadísticamente siendo  $r = ,873^{**}$ , el valor calculado  $p\_valor = 0.000 < 0.05$ , que permite afirmar la hipótesis planteada. Por otro lado, la tabla 1 muestra los resultados descriptivos referente a la variable gestión de la calidad como regular por el 51% de los encuestados y en la tabla 2 se observa que el 54% de los trabajadores menciona la variable atención del administrado como regular, el 24% menciona que es malo y el 22% opina que es buena.

Estos resultados son corroborados con las tesis que tienen similitud realizada por Rentería (2019) donde su objetivo principal fue implementar el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 cuya finalidad logró mejorar la credibilidad de los resultados obtenidos, mencionando que puede ser utilizada en las diferentes organizaciones y así lograr mejorar sus servicios. Obtuvo como resultado que debe existir una herramienta importante y al mismo tiempo para mejorar los procesos, obteniendo una fuerte relación positiva.

Así mismo, Alegre (2018) quien investigó la relación entre la gestión de la calidad y la calidad del servicio prestado, tuvo como resultados que existe una relación directa moderada con el servicio que se da otorgándose con calidad. A su vez, Rodríguez y Santofimio (2016) quienes implementaron un método de talento humano, que va a permitir la estimulación emocional para lograr un adecuado ambiente entre los trabajadores, observándose resultados estrechamente positivos.

Así mismo Cantú (2018) en su teoría de calidad: indica que no tiene un concepto completamente original si bien es cierto se aplica en el campo de la gestión, ya que tiene raíces en otras áreas del campo tales como el desarrollo organizacional, las teorías de la motivación y el comportamiento humano, la teoría del liderazgo, la gestión científica, la cultura empresarial, la participación

de los empleados en la toma de decisiones. Haciendo la producción, trabajo en equipo, gestión de procesos, entre otros. Sin embargo, los principales autores de la calidad total han tomado estos conceptos y los han incorporado a sus ideas.

Lo antes mencionado lo comparamos por lo expresado por Rodríguez et al., (2018) quienes indican que la calidad se centra en la influencia de oportunidades, mayor competencia, competitividad y planificación integrada a metas y objetivos de investigación. El protocolo de trabajo debe ser compartido por el servicio, y todos los trabajadores deben conocerlo y tenerlo a mano para consultarlo en caso de duda. El proceso de implantación de estos sistemas de gestión debe ser creado de forma objetiva y por una parte importante del personal para que se complete y perdure por mucho tiempo en la empresa.

Así mismo Goetsch & Davis (2017) explico que la gestión de la calidad es un mecanismo fundamental para mejorar los procesos de planificación, control y aseguramiento de la calidad en una organización empresarial. Arraut (2018) mencionó que se debe tener en cuenta, que para obtener una gestión de calidad se debe innovar en mejorar la atención a la población generando un crecimiento económico del país o región, convirtiéndose en una fuerza impulsadora, para guiar a las empresas hacia metas ambiciosas a largo plazo en el tiempo adecuado.

Según la tabla 1 la relación entre la dimensión de la calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación y calidad de gestión de servicios se indicó que el nivel de calidad de gestión de servicios de una entidad pública, fue calificado un 49% regular, la calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación de una entidad pública fue calificado un 65% regular y la gestión de calidad de una entidad pública fue calificado un 51% regular.

Hernández (2017) mencionó que el cliente es quien identifica la calidad e informar al cliente sobre los procesos, métodos y procedimientos organizativos. Esta premisa es sobre la calidad y el cliente paga por ella producto o servicio. En el sector público, el concepto de cliente no debe

equipararse destinatarios del servicio o apoyo. Esto es para poder crear una realidad corresponde, en cierta medida, al concepto de partes relacionadas. Esto significa que el concepto de calidad en la administración pública debe estar asociarse a mucha gente y crear una percepción de calidad en un campo de acción controvertido; es así que se debe tener en cuenta la actitud de las personas que son atendidas ya que algunos clientes están muy enojados, otros harán muchas preguntas o dirán mucho, debe saber cómo tratar con todos estos tipos de clientes y brindar un mejor servicio en cada atención. Tienes que ser capaz de reaccionar positivamente ante lo inesperado, sentir el estado de ánimo del cliente y adaptarte a él, esta flexibilidad también incluye la motivación de aprendizaje, ya que brindar un buen servicio al cliente es un proceso de aprendizaje continuo.

Según el objetivo específico 1. En la tabla 4 se observa la relación entre la dimensión de la calidad de gestión de servicio y la variable atención del administrado con el coeficiente de Rho de Spearman, siendo  $r = ,893^{**}$  una relación estrechamente significativa entre la calidad de gestión de servicio y atención administrativa. Así mismo la dimensión de calidad de gestión de servicio 49% de los trabajadores en un nivel regular.

Este resultado se asemeja al trabajo realizado por Pérez (2017) diseño un modelo de gestión de la calidad que se adapte a las necesidades de los sujetos de investigación. Teniendo como resultados que tienen una relación estrechamente positiva. Otro antecedente es el de Casana y Carhuancho (2019) afirman que al garantizar que la organización continúe brindando talento productivo de alta calidad se lograra mejor la condición de trabajo.

Con base de los antes mencionado Hernández (2017) mencionó que la calidad se puede definir en el marco de una estrategia de responsabilidad social, la cual se entiende no solo desde la perspectiva del cumplimiento de las mejores prácticas ambientales y sociales, sino también desde la perspectiva de brindar productos y servicios de satisfacción. Las entidades deben tomar en cuenta que no solo se trata de distribuir sus productos y que sean de buena calidad, así como también que sus trabajadores se encuentren

capacitados para afrontar las diferentes situaciones que se presentarán y así lograr el éxito de la empresa.

Según Deming (2018) La calidad traduce las necesidades futuras del usuario en características medibles, y solo entonces se puede diseñar y fabricar un producto para que funcione satisfactoriamente al costo que paga el cliente, porque la calidad solo se puede determinar mediante factores. Berry (2019) La gestión de la calidad varía según el campo de actividad para el que se establecen sus “estándares”, es decir, modelos de referencia para medir o evaluar el desempeño de la organización.

Según el objetivo específico 2. En la tabla 5 se observa que hay relación entre la dimensión calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación y la variable de atención al administrado con un coeficiente Rho de Spearman, siendo  $r = ,874^{**}$  determinando una correlación positiva fuerte, en tanto la dimensión de calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación se consideran en un nivel regular del 65% y el 16% menciona que es malo.

Según el antecedente Pérez (2020) afirma cuán importante es la gestión del talento radica en diseñar una evaluación constante sobre las acciones y actitudes de los diferentes trabajadores hacia la organización, y esto se hace a través de una formación dinámica y receptiva al diálogo constante entre el empleado y el jefe. Sí, facilita la evaluación del desempeño y muestra que ha actualizado las diversas operaciones descritas. Teniendo una relación estrechamente positiva.

El contenido mencionado anterior en Cabero (2016) se puede decir que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son un campo que gira en torno a tres pilares fundamentales: computadoras, microelectrónica y comunicaciones; Pero le dieron la espalda, no sólo de separados, pero lo que tiene más sentido en términos de interacciones e interconectados, permitiendo el acceso a nuevas realidades de comunicación.

Así mismo Bartolomé (2017) encuentra su rol especializado en el campo de la educación y otras ciencias educativas aplicadas, con referencia

específica al diseño, desarrollo y aplicación de recursos en los procesos educativos, no sólo en los procesos de enseñanza, sino también en aspectos relacionados con la educación social y otros campos de la educación. Los recursos en general, en particular, se refieren a los recursos de un Informática, audiovisual, tecnología, informática, personas facilitaran la comunicación.

Juran (2020) Con base en la calidad del diseño, la calidad del cumplimiento, la mano de obra, los parámetros de productos y servicios seguros en el entorno de la campaña, la calidad general es adecuada para su uso desde un punto de vista estructural, sensorial, orientado al tiempo, comercial y ético.

Según la tabla 1 la relación entre la dimensión de la calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación, calidad de gestión de servicios, fue calificado un 49% regular, la calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación de una entidad pública fue calificado un 65% regular y la gestión de calidad de una entidad pública fue calificado un 51% regular.

Zavaleta (2019) mencionó que esta nueva forma de procesamiento de la información puede combinar la tecnología de la comunicación (TC) y la tecnología de la información (TI). Esta es una tecnología que antes consistía en radio, teléfono y televisión. Se están enfocando en la digitalización de la tecnología de grabación de contenido. Al agregar ambos al crecimiento de su red, tendrá un mejor acceso a la información, las personas podrán comunicarse independientemente de la distancia y escuchará y verá que la situación ocurre en otro lugar y más cerca. Aquí se pueden realizar trabajos y actividades en gran parte.

Silva (2020) señaló una política de cuidado los cuales son un conjunto de acciones que orientan los cuidados prestados. Apoyar el aprendizaje mejorando la atención también se asocia con el desarrollo de habilidades interpersonales, facilitando las interacciones y creando relaciones duraderas entre las personas. Las organizaciones son tan efectivas como los administradores de procesos. La mayoría de las empresas ya son conscientes

de esto y los han mejorado para mejorar los males comunes, como el bajo rendimiento, la mala orientación al cliente, las barreras departamentales y los subprocesos inútiles debido a la falta de visibilidad global del proceso. Estoy pensando en formas de evitar algunos.

## VI. CONCLUSIONES

1. Finalmente, de acuerdo a nuestro objetivo analizar la relación que existe entre la gestión de calidad del servicio de administración de justicia y la atención al administrado de la entidad del estado se puede mencionar que el 46% de las personas encuestadas mencionaron que era regular debido a que solo se da en un mismo lugar mientras que el 19% lo mencionó que la gestión de calidad era mala.
2. Después de evaluar la relación de la calidad de gestión de servicio con la atención a los administrados de la entidad del estado el 46% manifiesta que es regular la atención de calidad y el 19% lo califica como bueno ante estos resultados podemos concluir que la atención de los administrados no se brinda con calidad y pueden existir diferentes factores como tiempo, carga procesal y/o falta de personal.
3. Se puede concluir según el  $p\_valor = 0.000 < 0.05$ , se permitió afirmar que entre la variable gestión de calidad y atención del administrado de la entidad pública de Piura 2022, existe una relación significativa; positiva alta, demostrada por el coeficiente Rho de Spearman, siendo  $r = ,873^{**}$ , el personal debe brindar una adecuada calidad de atención, así como también una calidad de gestión de servicio.
4. Se concluyo según el  $p\_valor = 0.000 < 0.05$  se permito demostrar que entre la dimensión calidad de gestión de servicio y atención del administrado existe relación significativa positiva alta, demostrada por el coeficiente Rho de Spearman, siendo  $r = ,893^{**}$
5. Se concluye según el  $p\_valor = 0.000 < 0.05$  se permito demostrar que entre la dimensión Calidad de uso de las tecnologías de la información y comunicación y atención del administrado existe relación significativa positiva alta, demostrada por el coeficiente Rho de Spearman, siendo  $r = ,874^{**}$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Realizar un análisis respecto al tipo de gestión de calidad que se debe ofrecer para un mejor servicio de administración de justicia, y de esa manera la atención al administrado sea la más correcta y satisfactoria.
2. La evaluación de la eficacia de la relación de la calidad de gestión de servicio con la atención a los administrados de la entidad debe ser periódica, para los resultados muestren una mejora regularmente y en cada periodo evaluado los factores de desaprobación sean menores.
3. Para que el personal brinde una adecuada atención de calidad, la gestión de servicio debe ser significativa; es decir, la relación entre ambas debe ser de gran importancia para la entidad siendo una prioridad para una eficaz atención a los usuarios y personal.
4. Los coordinadores o jefes de las unidades de gestión de la entidad deben aplicar diferentes métodos de capacitación con el fin de desarrollar un sistema sostenible donde primer el respeto y la participación ciudadana de todos los administrados y así efectivizar una atención de calidad.
5. Se recomienda al personal que de manera permanente debe asistir a las capacitaciones brindadas por sus jefes a fin de lograr una mayor eficacia en la atención de la ciudadana promoviendo valores y ética en su actuar antes los administrados.

## REFERENCIAS

- Aponte, C. (2018). *La gestión municipal y la percepción del logro de metas municipales de Huari*. Ancash, 2017. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo], Lima, Perú. Repositorio Universidad Cesar Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22424>
- Arnold, Esther y SILVA, Narbal (2011). *Percepciones de los procesos de comunicación organizacional en la gestión de la calidad*. Revista de Psicología [online]. Vol.29, n.1, pp.153-174. ISSN 0254-9247.
- Arévalo, T. y Quinde, I. (2019). *Impacto de la gestión municipal en el desarrollo económico local del distrito de Sauce, período 2014 – 2017*. [Tesis posgrado, Universidad Nacional de San Martín] Tarapoto, Perú. Repositorio de Universidad Nacional de San Martín. <https://tesis.unsm.edu.pe/handle/11458/3576?show=full>
- Arias, J. (2020). *Métodos de investigación online*. (1ra ed.). Perú: Enfoques consulting.
- Armijos, F., Bermúdez, A. y Mora, N. (2019). *Gestión de administración de los recursos humanos*. Revista Universidad y Sociedad. 11(4).
- Alex J. Ruiz-Torresaa,\* , Jorge Ayala-Cruza, Nelson Alomotob y Jose L. Acero-Chavezc *Literature review of quality management: The case of journals published in Latin-America and Spain* - PO Box 23332, San Juan, Puerto Rico.
- Asociación Española para la Calidad (AEC) (2018): *Herramientas para la calidad*. Madrid, AEC.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3° ed.). Ciudad de México, México: Editorial Patria. doi: ISBN ebook: 978-607-744-748-1.
- Balbuena, F. (29 de junio del 2020). *Teoría de McClelland*. Clúster Mexicano de Comercio.
- Bautista, T. “*La corrupción se lleva S/ 1,039 millones en Piura*” (24 de agosto del 2020). *Diario Correo*.
- Bohrt, R. y Díaz, F. (2018). *El compromiso organizacional y su relación con el intercambio líder empleado y la satisfacción laboral*. Revista de Trabajo y Seguridad Social, 419, 187-212. España: Universidad de Granada.

- Briceño, Y. (2017). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad distrital de Chugay, año 2016*. [Tesis posgrado, Universidad Nacional de Trujillo], Trujillo, Perú. Repositorio de Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8527>
- Boza Dibos, Beatriz. "*Buenas Prácticas en Gestión Pública – Sistemas de Gestión Interna*" (2011), Ciudadanos al Día (CAD), Primera Edición
- Cad: Ciudadanos al Día, (2010). "*Diseño de instructivo para mejora de la atención a la Ciudadanía en las entidades públicas a nivel nacional*" Informe de consultoría elaborado para la Secretaría de Gestión Pública con el apoyo del Programa de Modernización de la Descentralización. Marzo, Lima.
- Cabezas, E., Andrade, D., y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (1° ed.). Sangolquí, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Chávez, M. y Huamán, L. (2018). *Relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018*. [Tesis posgrado, Universidad Privada del Norte], Cajamarca, Perú. [shorturl.at/vIN45](http://shorturl.at/vIN45). Repositorio Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15098>
- Campion, M.A.; Pappé, G.J. (2016): "*Relations between work team characteristics and effectiveness: a replication and extension*", *Personnel Psychology*, vol. 49, pp. 429-452
- Cordero, J. (2018). *El gobierno municipal. ¿Promotor del desarrollo local? El caso del municipio semiurbano de Cd. Ixtepec, Oaxaca*. (Artículo científico). *Rev. Aliment. contemp. desarro. reg.* [online]. 2018, vol. 28, n.52. ISSN 2395-9169.
- Córdova, M. (2020). *Gestión municipal y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad distrital de Santa, 2020*. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo], Chimbote, Perú. Repositorio Universidad Cesar Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63907>
- Cruzado, V. (2021). *La Gestión Municipal y el plan de desarrollo local de la Municipalidad Provincial de Pacasmayo en el año 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo], Tarapoto, Perú. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57202>

- De Silva, R. (2019). *Factores que afectan la satisfacción laboral de los suboficiales en la Academia Militar de Sri Lanka*. Actas del Simposio Internacional de Investigación del Campus Vavuniya. Instituto Tecnológico Avanzado (ATI).
- Díaz, F. (2018). *Democracia, representación y participación ciudadana, a la búsqueda de un equilibrio que la Constitución no prevalezca*. Revista de Derecho Político, 101, 239–272.
- Farfán, M. (2020). *Estrés laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019*. [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo], Lima, Perú. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46826>
- Montañez, K. (2018) *Modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administradores en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo], Chiclayo, Perú. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31746>
- Santiago, G. *Gestión Administrativa y Atención al Usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017*. [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo], Lima, Perú. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23084>
- Delgado, L. *Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de una entidad pública en el 2020*. [Tesis posgrado, Universidad Tecnológica del Perú], Lima, Perú. Repositorio Universidad Tecnológica del Perú. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4779#:~:text=Se%20concluye%20en%20la%20investigaci%C3%B3n,y%20registro%20sanitario%3B%20sin%20embargo>
- Franchi, I. (2017). *Evaluación de la sostenibilidad en el sistema de planificación de desarrollo regional en Chile*. [Tesis Doctoral, Universidad de Barcelona], Barcelona, España. Repositorio Universidad de Barcelona. [https://books.google.com.pe/books/about/Evaluaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_sostenibilidad\\_en\\_el\\_s.html?id=dR7YvQEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Evaluaci%C3%B3n_de_la_sostenibilidad_en_el_s.html?id=dR7YvQEACAAJ&redir_esc=y)
- García, M. (2019). *Principales causas de la insatisfacción laboral*. IMF Business School.

- Gavilánez, M., Espín, M. y Arévalo, M. (2018). *Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (julio 2018).
- Gonzales, J. y Martínez, J. (2017). *Análisis de la gestión municipal y la implicancia de las variables financieras, de infraestructura y de capital humano en su eficiencia*. El caso de las municipalidades rurales de Ñuble. [Tesis posgrado, Universidad del Bío-Bío], Chillán, Chile. Repositorio Universidad del Bio. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1610/1/Gonzalez%20Caldiz%20C%20Jose%20Antonio.pdf>
- Grassini L., Monno. V. y Jakee A. (2018). *Evaluation of metropolitan strategic planning in Bari and Taranto*. European planning studies. Vol 26(8), pp. 1682-1700.
- Hernández, A., Ramos, M. y Placencia, B. (2018). *Metodología de la investigación científica*. España: Área de Innovación y Desarrollo S.L.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill. doi:ISBN 978-1-4562-6096-5.
- Jara, A., Asmat, S., Alberca, N. y Medina, J. (2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. Revista Venezolana de Gerencia. 23(83).
- Javier CHACÓN Cantos 1; Susana RUGEL Kamarova 2 (2018). *Review article*. Theories, Models and Systems of Quality Management
- Loma, R. (2017). *Job satisfaction and its relationship with the productivity of the workers of the District Municipality of Buenos Aires, in the year 2017*. [Postgraduate Thesis, Cesar Vallejo University], Tarapoto, Peru. Cesar Vallejo University Repository. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12891>
- López, C., Chávez, A., Peña, M., and Guevara, J. (2018). *Value perceived by the employee on their job satisfaction*. International Journal of Administration and Finance, 11(3), 95-105.
- Gaspardo, M., & Ferreira, M. (2017). *Institutional innovation and participatory democracy: legislative mapping of the Amendment of the Goals Program*. Journal of public administration, 51, 129-146.

- Perez, A. (2018). *Job satisfaction and administrative management of the Municipal GAD of the province of Tungurahua*. [Master's Thesis, Technical University of Ambato], Ambato, Ecuador. Repository Technical University of Ambato. University of Ambato Repository. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28321>
- Pichilingue, F. & Mamani, B. (2017). *Municipal management for sustainable development*. *Faustinian Big Bang*, 6(1), 19-23.
- Prada, R. (2019). *Social psychological factors and their relation to work-related stress as generating effect of burnout*. *Interdisciplinary Journal*, 2019, 36(2), 39-53.
- Ramos, Y. (2020). *Psychological well-being and job satisfaction in employees of a District Municipality of Chiclayo, 2020*. [Postgraduate thesis, Cesar Vallejo University], Chiclayo, Peru. Cesar Vallejo University Repository. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53059>
- Rios, R. (2017). *Methodology for research and writing*. (First edition). Malaga, Spain: Intercontinental Academic Services S.L.
- Romero, C. (2017). *Municipal Management and Citizen Participation in the District Municipality of Huanchaco, 2015*. [Master's Thesis, Cesar Vallejo University], Trujillo, Peru. Cesar Vallejo University Repository. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9087>
- Renteria, J. *Implementation of the ISO 9001:2015 management system in the laboratory of the Azulcocha Mining Company - Lima - 2019*. [Postgraduate thesis, Daniel Alcides Carrión National University]. Cerro Pasco – Peru. Cesar Vallejo University Repository. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1697>
- Salazar, P. (2018). *Relationship between job satisfaction and organizational commitment: a study in an Ecuadorian public entity*. [Master's Thesis, Universidad Andina Simón Bolívar], Quito, Ecuador. Andean Simon Bolivar University Repository. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>
- Santos, T. (2017). *Motivational factors in sales team management and their influence on individual performance*. *Tourism & Management Studies*, 13(1), 60-65.

- Triguero, Rafael; PENA-VINCES, Jesus; GONZALEZ-RENDON, Manuel and SANCHEZ-APELLANIZ, Mercedes. *Human resources management practices aimed at seeking employee commitment in financial and non-financial (subjective) organizational performance in Spanish companies: an empirical contribution*. Journal of Economics, Finance and Administrative Science [online]. 2012, vol.17, n.32, pp.17-30. ISSN 2077-1886.
- Tantavilca, R. (2019). *The concerted development plan and municipal management in the district of Villa María del Triunfo-year 2017*. [Master's Thesis, Universidad Nacional del Callao], Lima, Peru. National University of Callao Repository. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3550>
- Toscano, Y. & Salazar, L. (2020). *Management in the municipality and local development in the district of Yanacancha, Province of Pasco in the period 2018-2019*. [Postgraduate thesis, Daniel Alcides Carrión National University], Cerro de Pasco, Peru. Daniel Alcides Carrión National University Repository. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2189>
- Triana, M. (2018). *Strategic planning as a methodological model to strengthen municipal management in sustainable development projects in two municipalities of Colombia Sopó and Cota in the Department of Cundinamarca*. [Master's Thesis, Universidad Santo Tomás], Bogotá, Colombia. Santo Tomás University Bogotá Repository. <https://repositorio.usta.edu.co/handle/11634/14594>
- Villalobos, O. (2020). *Municipal management and citizen participation in the Municipality of Puente Piedra - 2019*. [Master's Thesis, Cesar Vallejo University], Lima, Peru. Cesar Vallejo University Repository. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41805>
- Wheelan, S.A. (1999): *Creating Effective Teams*. A Guide for Members and Leaders, London, Sage.
- Zuniga, V. (2018). *Professionalization and Quality in Municipal Management*. Opportunities law 20,922. [Postgraduate thesis, University of Concepción], Concepción, Chile. Repository University Concepcion Chile. <https://fddocuments.es/document/profesionalizacin-y-calidad-en-la-gestin-municipal-a-2018-04-24-universidad.html>

Zurita, J., Marquez, H., Miranda, G., and Villasis, M. (2018). *Experimental studies: research designs for the evaluation of interventions in the clinic*. Allergy Magazine Mexico, 62(2), 178 - 186.

# **ANEXOS**



							Bueno	
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>		<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
Enfoque: Aplicada. Tipo: Transversal. Método: Cuantitativa. Diseño: No experimental, Correlacional.		Población: 12435 colaboradores de MS. Muestra: 373 colaboradores de MS		Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionarios.		Descriptiva: Tablas de contingencia. Inferencial: coeficiente de Pearson y significancia bilateral.		

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO	
V1= Gestión de Calidad	Se define como un conjunto de acciones y procedimientos para la planificación, desarrollo y ejecución de la actividad principal de una organización, es decir para cumplir con las expectativas de los consumidores sobre los servicios que van a recibir.	Este proceso, tomado como la estrategia de una organización, el cual debe tener como objetivo la satisfacción del usuario por el servicio adquirido y a la vez poder ser medido mediante las encuestas que se realizarán.	Nivel de calidad de gestión de servicios	1 - 4	2 Planificación de las actividades. 3 Adecuada asignación de puestos y cargos.	Ordinal: - De acuerdo. Bueno. - Desacuerdo. Malo - Ni de acuerdo, ni desacuerdo. No sabe, no opina	Malo	Malo
			Nivel de calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación.	5-10	4 Adecuada tecnología de la información y comunicación. 5 Adecuada tecnología se los servicios informáticos.		Regular	
V2= Atención al Administrado	Se define como la forma de organizar los recursos que se ofrecen en cuanto a los servicios que se brindan a los usuarios.  Grado de satisfacción que siente el colaborador al realizar su trabajo dentro de una organización (López et al, 2018)	Estas formas de organizarse en cuanto a la gestión de atención a los administrados, debe facilitar la medición en cuanto a su nivel de satisfacción o disconformidad con el servicio adquirido, esto se da a través de las encuestas a realizarse.	Grado de atención de los administrados	1-3	6 Atención profesionalizada a los administrados por parte del personal.	Ordinal: - De acuerdo. Bueno. - Desacuerdo. Malo - Ni de acuerdo, ni desacuerdo. No sabe, no opina	Malo	Malo
			Grado de celeridad del proceso.	4-10	-Los procesos de trámites judiciales se dan en plazo razonables.		Regular	
							Bueno	Bueno

### Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

#### FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA COLABORADORES DE LA ENTIDAD PÚBLICA DE PIURA

##### GESTIÓN DE CALIDAD

**1.1. Nombre** : Cuestionario sobre la gestión de calidad y atención de los administrados de la entidad pública de Piura, 2022.

**1.2. Autores** : Investigadora: Claudia Maribel Ordinola Niño

**1.3. Año** : 2022

**1.4. Administración:** Colectiva o individual.

**1.5. Duración** : 20 minutos.

**1.6. Objetivo** : Identificar el nivel de gestión de calidad y atención de los administrados de la entidad pública de Piura, 2022.

**1.7. Tipo de ítem** : Cerrado en diez alternativas de respuesta:

- De acuerdo. Bueno.

- Desacuerdo. Malo

- Ni de acuerdo, ni desacuerdo. No sabe, no opina

**1.8. Características** : Consta de 10 ítems, agrupados en 02 dimensiones:

**Dimensión I** : Nivel de Calidad de Gestión de Servicios. (02 ítems)

**Dimensión II:** Nivel de Calidad del Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación. (02 ítems)

##### **De su Validez:**

Validada por expertos, para lo cual realizaron las observaciones pertinentes, las cuales fueron levantadas por la investigadora y evaluadas mediante una lista de cotejo con los indicadores siguientes: Relación entre la Variable y la dimensión, Relación entre la dimensión y los indicadores, Relación entre los indicadores y los ítems y Relación entre los ítems y la opción de respuesta.

**Confiabilidad:**

Para la estandarización del presente instrumento se usó el coeficiente de “Alfa de Cronbach” cuyos valores van de 0 a 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total.

**1.9. Material de la prueba** : Cuestionario con escala de Likert.

**1.10. Tabulación de resultados:**

Respuestas	Valor
Malo	1
Regular	2
Bueno	3

INSTRUMENTO N° 01



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD DIRIGIDO A LOS  
ADMINISTRADOS DE LA ENTIDAD PUBLICA DE PIURA**

Código:

Fecha: .....

**INSTRUCCIÓN**

Estimado colaborador, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de la gestión municipal, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente, marcarás tu respuesta para cada una de las preguntas en uno de los recuadros.

**1= De Acuerdo      2= Desacuerdo      3= Ni de acuerdo ni desacuerdo.**

N°	INDICADORES / ÍTEMS	1	2	3
		De acuerdo	Desacuerd o	Ni deacuerdo ni
	<b>DIMENSIÓN: Nivel de Calidad de Gestión de Servicios.</b>			
01	¿Conoce usted el organigrama de la Corte Superior de Justicia de Piura?			
02	¿Los objetivos de cada órgano han sido informados?			
03	¿Considera que las metas de cada órgano de la institución son cumplidas?			
04	¿La entidad debería solicitar mayor apoyo económico para su mejor gestión?			
	<b>DIMENSIÓN: Nivel de Calidad del Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.</b>			

05	¿La entidad, comunica periódicamente los cambios en cada Órgano Jurisdiccional?			
06	¿Considera que el personal de la entidad es capacitado?			
07	¿Considera que la entidad cuenta con personal idóneo para atender cualquier consulta?			
08	¿Considera que la entidad posee materiales tecnológicos para una buena atención?			
09	¿Considera que la entidad controla a su personal para el cumplimiento de plazos en los procesos respectivos?			
10	¿La entidad supervisa al personal en cada uno de sus áreas laborales?			

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA COLABORADORES DE LA  
ENTIDAD PÚBLICA DE PIURA**

**ATENCIÓN AL ADMINISTRADO**

**1.1. Nombre** : Cuestionario sobre la Atención al Administrado.

**1.2. Autores** : Investigadora:

Br. Ordinola Niño, Claudia Maribel.

**1.3. Año** : 2021

**1.4. Administración:** Colectiva o individual.

**1.5. Duración** : 20 minutos.

**1.6. Objetivo** : Identificar el nivel de atención al usuario en los administrados de la entidad pública de Piura, 2022.

**1.7. Tipo de ítem** : Cerrado en diez alternativas de respuesta:

- De acuerdo. Bueno.

- Desacuerdo. Malo

- Ni de acuerdo, ni desacuerdo. No sabe, no opina.

**1.8. Características** : Consta de 10 ítems, agrupados en dos dimensiones:

Dimensión I : Grado de Atención de los Administrados (02 ítems).

Dimensión II: Grado de Celeridad del Proceso. (02 ítems).

**De su Validez:**

Validada por expertos, para lo cual realizaron las observaciones pertinentes, las cuales fueron levantadas por la investigadora y evaluadas mediante una lista de cotejo con los indicadores siguientes: Relación entre la Variable y la dimensión, Relación entre la dimensión y los indicadores, Relación entre los indicadores y los ítems y Relación entre los ítems y la opción de respuesta.

**Confiabilidad:**

Para la estandarización del presente instrumento se usó el coeficiente de “Alfa de Cronbach” cuyos valores van de 0 a 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total.

**1.9. Material de la prueba** : Cuestionario con escala de Likert.

**1.10. Tabulación de resultados:**

Respuestas	Valor
Bajo	1
Medio	2
Alto	3

INSTRUMENTO N° 02



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ADMINISTRADOS DE LA ENTIDAD  
PUBLICA DE PIURA**

Código:

Fecha: ...

**INSTRUCCIÓN**

Estimado colaborador, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de la gestión municipal, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente, marcarás tu respuesta para cada una de las preguntas en uno de los recuadros.

**1= De Acuerdo      2= Desacuerdo      3= Ni de acuerdo ni desacuerdo.**

N°	INDICADORES / ÍTEMS	1	2	3
		De acuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
	<b>DIMENSIÓN: Grado de Atención de los Administrados.</b>			
01	¿El resultado del trámite dentro de cada proceso es debidamente notificado?			
02	¿Por las necesidades de la población debe priorizarse la atención de acuerdo al tipo de proceso?			
03	¿Es importante tener un personal de atención al público?			
	<b>DIMENSIÓN: Grado de Celeridad del Proceso.</b>			
04	¿La entidad, le informó al inicio de su proceso los plazos para cada trámite?			

05	¿Las resoluciones se emiten dentro de los plazos establecidos?			
06	¿Las notificaciones son realizadas dentro de los plazos establecidos?			
07	¿Emitir la resolución dentro del plazo mejoraría atención y resultado?			
08	¿La atención de los documentos presentados es dentro del plazo establecido?			
09	¿La resolución emitida da seguridad legal en el trámite?			
10	¿Considera usted que el personal se encuentra capacitado para una correcta tramitación del proceso?			

## ANEXO N°04



Asesoría Económica & Marketing  
Copyright 2009

### Calculadora de Muestras

Margen de error:

10% ▼

Nivel de confianza:

99% ▼

Tamaño de Población:

12435

Calcular

Margen: **6%**

Nivel de confianza: **95%**

Poblacion: **12435**

Tamaño de muestra: **373**

#### Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

$n$  = tamaño de la muestra

$z$  = Nivel de confianza deseado

$p$  = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

$q$  = Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

$e$  = Nivel de error dispuesto a cometer

$N$  = Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p^*q)}{e^2 + \frac{z^2(p^*q)}{N}}$$

## ANEXO N° 05

### Test de normalidad

Para la evaluación de la normalidad, se efectuó a través de Kolmogorov - Smirnova, puesto que se emplearon 373 datos, siendo una muestra representativa. A continuación, se describen:

### Condiciones de normalidad

Sig. > 0,050: Los datos muestran una distribución normal.

Sig. < 0,050: Los datos no muestran una distribución normal.

### Tabla 6

*Test de normalidad de la gestión de calidad y atención al administrado*

Variables	V2: Atención al administrado					
	Kolmogorov - Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro - Wilk		
	Estad.	gl.	Sig.	Estad.	gl.	Sig.
V1: Gestión de calidad	,266	373	,000	,801	373	,000
V2: Atención al administrado	,273	373	,000	,801	373	,000

*Nota:* Datos recopilados del cuestionario.

En la Tabla 7, se indicó que mediante el test de normalidad de Kolmogorov - Smirnov<sup>a</sup>, se demostró que tanto la variable gestión de calidad y atención al administrado, muestra un valor sig. = 0,00 < 0,05; logrando inferir que los datos no muestran una distribución normal, por lo tanto, se toma la decisión de normalidad de utilizar el método no paramétrico de Rho de Spearman, para la contratación de las hipótesis establecidas en la investigación.

### Tabla 7

*Decisión del test de normalidad*

Método	Tipo	Condición
Paramétrico	R de Pearson	Sig. V1 y V2 > 0,05 Sig. V1 y V2 < 0,05
No paramétrico	Rho de Spearman	V1 Sig. < 0,05 V2 Sig. > 0,05

*Nota:* Datos recopilados del cuestionario.

WhatsApp | Google Meet | TRILCE | TURNITIN SEMANA 17 | Resultados | TUTORIAL PLATAFORMA TI

uvcv.edu.pe/mod/turnitintooltwo/view.php?id=835349

**CLEMENTINA**  
PLATAFORMA VIRTUAL

Página Principal - Mis cursos - 1-DISEÑO\_Y\_DESARROLLO\_DEL\_TRABAJO\_DE\_INVESTIGACION-(PIURA\_MGP\_202201) - Semana 17 - TURNITIN SEMANA 17

## 1 - DISEÑO Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN - PIURA - MAESTRIA EN GESTION PUBLICA - 202201

Mis entregas

Sección 1 | Sección 2 | **Sección 3**

Título	Fecha de inicio	Fecha limite de entrega	Fecha de publicación	Correcciones disponibles
TURNITIN SEMANA 17 - Sección 3	28 jul 2022 - 18:50	4 ago 2022 - 18:50	4 ago 2022 - 18:50	100

Actualizar entregas

Ver recibo digital	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	Calificación	Nota general
	IESIS FINAL	1877075283	31/07/2022 00:22	17%	--	--

Entregar Trabajo

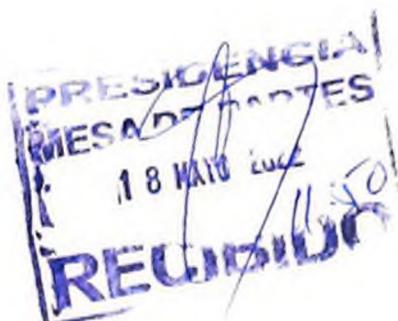
00:26 31/07/2022



Lima, 17 de mayo de 2022

Carta P. 0260-2022-UCV-EPG-SP

Dra.  
CECILIA IZAGA RODRIGUEZ  
PRESIDENTA  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PIURA



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ORDINOLA NIÑO CLAUDIA MARIBEL**; identificado(a) con DNI/CE N° 45683111 y código de matrícula N° 7002691524; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**Gestión de Calidad de Atención de los Administrados de una entidad pública 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): **Mg. MANUEL ALBERTO VINCES RENTERIA**

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede **PIURA**, Promoción 2021, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "GESTIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PIURA 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

:



Nombre completo : CLAUDIA MARIBEL ORDINOLA NIÑO

DNI

:

45683111

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

**Variable:**

### **VARIABLE 1**

#### **NIVEL DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

Se define como la comparación entre las expectativas de los consumidores sobre los servicios que van a recibir y sus percepciones sobre lo que efectivamente le fueron prestados.

**Dimensiones de las variables:**

#### **Dimensión 1**

##### **Nivel De Calidad De Gestión De Servicios:**

- Planificación de las actividades.
- Adecuada asignación de puestos y cargos.

#### **Dimensión 2**

##### **Nivel de calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación:**

- Adecuada tecnología de la información y comunicación.
- Adecuada tecnología de los servicios informáticos.

## **VARIABLE 2**

### **NIVEL DE ATENCIÓN A LOS ADMINISTRADOS**

Se define como las acciones enfocadas a mejorar la experiencia de los consumidores.

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1**

###### **- Grado de atención de los administrados:**

- Atención profesionalizada a los administrados por parte del personal.

##### **Dimensión 2**

###### **- Grado de celeridad del proceso:**

- *Los procesos de trámites judiciales se dan en plazo razonables*

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 1: NIVEL DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
- Nivel de Calidad de Gestión de Servicios.	- Planificación de las actividades. - Adecuada asignación de puestos y cargos.	1 – 4	Siempre (S) = 4 Casi Siempre (CS) = 3
- Nivel de calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación	- Adecuada tecnología de la información y comunicación. - Adecuada tecnología se los servicios informáticos.	5 – 10	Algunas Veces (AV) = 2 Casi Nunca (CN) = 1 Nunca (N) = 0

Fuente: Elaboración propia.

**Variable 2: NIVEL DE ATENCIÓN A LOS ADMINISTRADOS:**

Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o rangos
- Grado de atención de los administrados.	- <sup>Atención</sup> profesionalizada a los administrados por parte del personal.	1 – 3	Siempre (S) = 4 Casi Siempre (CS) = 3 Algunas Veces (AV) = 2
- Grado de celeridad del proceso.	- Los procesos de trámites judiciales se dan en plazo razonables.	4 – 10	Casi Nunca (CN) = 1 Nunca (N) = 0

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1  
VARIABLE 1: NIVEL DE GESTIÓN DE CALIDAD**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Nivel de Calidad de Gestión de Servicios.</b>							
1	¿Conoce usted el organigrama de la Corte Superior de Justicia de Piura?	X		X		X		
2	¿Los objetivos de cada órgano han sido informados?	X		X		X		
3	¿Considera que las metas de cada órgano de la institución son cumplidas?	X		X		X		
4	¿La entidad debería solicitar mayor apoyo económico para su mejor gestión?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Nivel de calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación.</b>							
5	¿La entidad, comunica periódicamente los cambios en cada Órgano Jurisdiccional?	X		X		X		
6	¿Considera que el personal de la entidad es capacitado?	X		X		X		
7	¿Considera que la entidad cuenta con personal idóneo para atender cualquier consulta?	X		X		X		
8	¿Considera que la entidad posee materiales tecnológicos para una buena atención?	X		X		X		

9	¿Considera que la entidad controla a su personal para el cumplimiento de plazos en los procesos respectivos?	X		X				
10	¿La entidad supervisa al personal en cada uno de sus áreas laborales?	X		X			X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.      MANUEL ALBERTO VINCES RENTERIA

DNI :      08583126

Especialidad del validador:.....      DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA      .....

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

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

13 de Mayo del 2022



Mg. Manuel Alberto Vincés Rentería

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2  
VARIABLE 2: SANEAMIENTO DE LOS PREDIOS ESTATALES**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Grado de atención de los administrados.</b>							
1	¿El resultado del trámite dentro de cada proceso es debidamente notificado?	X		X		X		
2	¿Por las necesidades de la población debe priorizarse la atención de acuerdo al tipo de proceso?	X		X		X		
3	¿Es importante tener un personal de atención al público?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Grado de celeridad del proceso.</b>							
4	¿La entidad, le informó al inicio de su proceso los plazos para cada trámite?	X		X		X		
5	¿Las resoluciones se emiten dentro de los plazos establecidos?	X		X		X		
6	¿Las notificaciones son realizadas dentro de los plazos establecidos?	X		X		X		
7	¿Emitir la resolución dentro del plazo mejoraría atención y resultado?	X		X		X		

<b>8</b>	¿La atención de los documentos presentados es dentro del plazo establecido?	X	X	X	
<b>9</b>	¿La resolución emitida da seguridad legal en el trámite?	X	X	X	
<b>10</b>	¿Considera usted que el personal se encuentra capacitado para una correcta tramitación del proceso?	X	X	X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg.**      **MANUEL ALBERTO VINCES RENTERIA**

**DNI :**      **08583126**

**Especialidad del validador:** ..... **DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA** .....

**13 de mayo del 2022**

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

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

\_\_\_\_\_ **Mg Manuel Alberto Vincés Rentería**  
 Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): **Dra. SILVIA VANESA PACHERRE RENTERIA**

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede **PIURA**, Promoción 2021, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "GESTIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PIURA 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

:



Nombre completo : CLAUDIA MARIBEL ORDINOLA NIÑO

DNI

:

45683111

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable:**

#### **VARIABLE 1**

##### **NIVEL DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

Se define como la comparación entre las expectativas de los consumidores sobre los servicios que van a recibir y sus percepciones sobre lo que efectivamente le fueron prestados.

### **Dimensiones de las variables:**

#### **Dimensión 1**

##### **Nivel De Calidad De Gestión De Servicios:**

- Planificación de las actividades.
- Adecuada asignación de puestos y cargos.

#### **Dimensión 2**

##### **Nivel de calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación:**

- Adecuada tecnología de la información y comunicación.
- Adecuada tecnología se los servicios informáticos.

## **VARIABLE 2**

### **NIVEL DE ATENCIÓN A LOS ADMINISTRADOS**

Se define como las acciones enfocadas a mejorar la experiencia de los consumidores.

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1**

###### **- Grado de atención de los administrados:**

- Atención profesionalizada a los administrados por parte del personal.

##### **Dimensión 2**

###### **- Grado de celeridad del proceso:**

- Los procesos de trámites judiciales se dan en plazo razonables.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 1: NIVEL DE GESTIÓN DE CALIDAD.

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
- Nivel de Calidad de Gestión de Servicios.	- Planificación de las actividades.  - Adecuada asignación de puestos y cargos.	1 – 4	Siempre (S) = 4 Casi Siempre (CS) = 3
- Nivel de calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación	- Adecuada tecnología de la información y comunicación.  - Adecuada tecnología se los servicios informáticos.	5 – 10	Algunas Veces (AV) = 2 Casi Nunca (CN) = 1 Nunca (N) = 0

Fuente: Elaboración propia.

**Variable 2: NIVEL DE ATENCIÓN A LOS ADMINISTRADOS:**

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
- Grado de atención de los administrados.	- Atención profesionalizada a los administrados por parte del personal.	1 – 3	Siempre (S) = 4 Casi Siempre (CS) = 3 Algunas Veces (AV) = 2
- Grado de celeridad del proceso.	- Los procesos de trámites judiciales se dan en plazo razonables.	4 – 10	Casi Nunca (CN) = 1 Nunca (N) = 0

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1  
VARIABLE 1: NIVEL DE GESTIÓN DE CALIDAD**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Nivel de Calidad de Gestión de Servicios.</b>							
1	¿Conoce usted el organigrama de la Corte Superior de Justicia de Piura?	X		X		X		
2	¿Los objetivos de cada órgano han sido informados?	X		X		X		
3	¿Considera que las metas de cada órgano de la institución son cumplidas?	X		X		X		
4	¿La entidad debería solicitar mayor apoyo económico para su mejor gestión?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Nivel de calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿La entidad debería solicitar mayor apoyo económico para su mejor gestión?	X		X		X		
6	¿Considera que el personal de la entidad es capacitado?	X		X		X		
7	¿Considera que la entidad cuenta con personal idóneo para atender cualquier consulta?	X		X		X		
8	¿Considera que la entidad posee materiales tecnológicos para una buena atención?	X		X		X		

<b>9</b>	¿Considera que la entidad controla a su personal para el cumplimiento de plazos en los procesos respectivos?	X	X	X						
<b>10</b>	¿La entidad supervisa al personal en cada uno de sus áreas laborales?	X	X	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.      **PACHERRE RENTERIA SILVIA VANESA**

DNI :      **42178023**

**Especialidad del validador:**.....

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

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

**13 de mayo del 2022**

  
 Dra. Silvia Vanesa Pacherre Rentería de Oyar  
 PSICOLOGIA  
 C. Ps. P. N° 24935



-----  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2  
VARIABLE 2: SANEAMIENTO DE LOS PREDIOS ESTATALES**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Grado de atención de los administrados.</b>							
1	¿El resultado del trámite dentro de cada proceso es debidamente notificado?	X		X		X		
2	¿Por las necesidades de la población debe priorizarse la atención de acuerdo al tipo de proceso?	X		X		X		
3	¿Es importante tener un personal de atención al público?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Grado de celeridad del proceso.</b>							
4	¿La entidad, le informó al inicio de su proceso los plazos para cada trámite?	X		X		X		
5	¿Las resoluciones se emiten dentro de los plazos establecidos?	X		X		X		
6	¿Las notificaciones son realizadas dentro de los plazos establecidos?	X		X		X		
7	¿Emitir la resolución dentro del plazo mejoraría atención y resultado?	X		X		X		

8	¿La atención de los documentos presentados es dentro del plazo establecido?	X		X			
9	¿La resolución emitida da seguridad legal en el trámite?	X		X		X	
10	¿Considera usted que el personal se encuentra capacitado para una correcta tramitación del proceso?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.      PACHERRE RENTERIA SILVIA VANESA

DNI :      42178023

Especialidad del validador:.....

13 de mayo del 2022

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

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

Dr. Silvia Rentería Rentería de Juez  
 PSICOLOGA  
 C.P.P. N° 24825

Ψ

Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): **Mg. PAUL ALESSANDRO CUYATTI ARICA**

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede **PIURA**, Promoción 2021, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "GESTIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PIURA 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

:



Nombre completo : CLAUDIA MARIBEL ORDINOLA NIÑO

DNI

: 45683111

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable:**

#### **VARIABLE 1**

##### **NIVEL DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

Se define como la comparación entre las expectativas de los consumidores sobre los servicios que van a recibir y sus percepciones sobre lo que efectivamente le fueron prestados.

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1**

###### **Nivel De Calidad De Gestión De Servicios:**

- Planificación de las actividades.
- Adecuada asignación de puestos y cargos.

##### **Dimensión 2**

###### **Nivel de calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación:**

- Adecuada tecnología de la información y comunicación.
- Adecuada tecnología se los servicios informáticos.

## **VARIABLE 2**

### **NIVEL DE ATENCIÓN A LOS ADMINISTRADOS**

Se define como las acciones enfocadas a mejorar la experiencia de los consumidores.

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1**

###### **- Grado de atención de los administrados:**

- Atención profesionalizada a los administrados por parte del personal.

##### **Dimensión 2**

###### **- Grado de celeridad del proceso:**

- Los procesos de trámites judiciales se dan en plazo razonables.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 1: NIVEL DE GESTIÓN DE CALIDAD.

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
- Nivel de Calidad de Gestión de Servicios.	- Planificación de las actividades. - Adecuada asignación de puestos y cargos.	1 – 4	Siempre (S) = 4 Casi Siempre (CS) = 3
- Nivel de calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación	- Adecuada tecnología de la información y comunicación. - Adecuada tecnología se los servicios informáticos.	5 – 10	Algunas Veces (AV) = 2 Casi Nunca (CN) = 1 Nunca (N) = 0

Fuente: Elaboración propia.

**Variable 2: NIVEL DE ATENCIÓN A LOS ADMINISTRADOS:**

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
- Grado de atención de los administrados.	- Atención profesionalizada a los administrados por parte del personal.	1 – 3	Siempre (S) = 4 Casi Siempre (CS) = 3 Algunas Veces (AV) = 2
- Grado de celeridad del proceso.	- Los procesos de trámites judiciales se dan en plazo razonables.	4 – 10	Casi Nunca (CN) = 1 Nunca (N) = 0

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1  
VARIABLE 1: NIVEL DE GESTIÓN DE CALIDAD**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Nivel de Calidad de Gestión de Servicios.</b>							
1	¿Conoce usted el organigrama de la Corte Superior de Justicia de Piura?	X		X		X		
2	¿Los objetivos de cada órgano han sido informados?	X		X		X		
3	¿Considera que las metas de cada órgano de la institución son cumplidas?		X	X		X		
4	¿La entidad debería solicitar mayor apoyo económico para su mejor gestión?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Nivel de calidad del uso de las tecnologías de la información y comunicación.</b>							
5	¿La entidad debería solicitar mayor apoyo económico para su mejor gestión?	X		X		X		
6	¿Considera que el personal de la entidad es capacitado?	X		X		X		
7	¿Considera que la entidad cuenta con personal idóneo para atender cualquier consulta?	X		X		X		
8	¿Considera que la entidad posee materiales tecnológicos para una buena atención?	X		X		X		

9	¿ Considera que la entidad controla a su personal para el cumplimiento de plazos en los procesos respectivos?	X	X	X					
10	¿ La entidad supervisa al personal en cada uno de sus áreas laborales?	X	X	X					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. **PAUL ALESSANDRO CUYATTI ARICA**

DNI : **46968717**

Especialidad del validador: Maestro Gestión Pública

13 de mayo del 2022

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

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

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2  
VARIABLE 2: SANEAMIENTO DE LOS PREDIOS ESTATALES**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Grado de atención de los administrados.</b>							
1	¿El resultado del trámite dentro de cada proceso es debidamente notificado?	X		X		X		
2	¿Por las necesidades de la población debe priorizarse la atención de acuerdo al tipo de proceso?	X		X		X		
3	¿Es importante tener un personal de atención al público?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Grado de celeridad del proceso.</b>							
4	¿La entidad, le informó al inicio de su proceso los plazos para cada trámite?	X		X		X		
5	¿Las resoluciones se emiten dentro de los plazos establecidos?	X		X		X		
6	¿Las notificaciones son realizadas dentro de los plazos establecidos?	X		X		X		
7	¿Emitir la resolución dentro del plazo mejoraría atención y resultado?	X		X		X		

8	¿La atención de los documentos presentados es dentro del plazo establecido?	X		X		X		
9	¿La resolución emitida da seguridad legal en el trámite?	X		X		X		
10	¿Considera usted que el personal se encuentra capacitado para una correcta tramitación del proceso?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

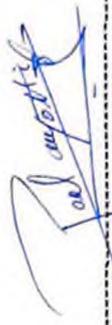
Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.      **PAUL ALESSANDRO CUYATTI ARICA**

DNI :      **46968717**

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

**13 de mayo del 2022**



Firma del Experto Informante.

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

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



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

VINCES RENTERIA, MANUEL ALBERTO DNI 08583126	<b>BACHILLER EN INGENIERIA AGRICOLA</b> Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <b>PERU</b>
VINCES RENTERIA, MANUEL ALBERTO DNI 08583126	<b>INGENIERO AGRICOLA</b> Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <b>PERU</b>
VINCES RENTERIA, MANUEL ALBERTO DNI 08583126	<b>BACHILLER EN INGENIERIA CIVIL</b> Fecha de diploma: 17/11/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <b>PERU</b>
VINCES RENTERIA, MANUEL ALBERTO DNI 08583126	<b>INGENIERO CIVIL</b> Fecha de diploma: 07/03/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <b>PERU</b>
VINCES RENTERIA, MANUEL ALBERTO DNI 08583126	<b>MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA</b> Fecha de diploma: 06/02/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 05/01/2009 Fecha egreso: 25/12/2010	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <b>PERU</b>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

PACHERRE RENTERIA, SILVIA VANESA DNI 42178023	<b>BACHILLER EN DERECHO</b> Fecha de diploma: 20/02/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PACHERRE RENTERIA, SILVIA VANESA DNI 42178023	<b>ABOGADA</b> Fecha de diploma: 17/07/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
PACHERRE RENTERIA, SILVIA VANESA DNI 42178023	<b>BACHILLER EN PSICOLOGIA</b> Fecha de diploma: 03/04/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
PACHERRE RENTERIA, SILVIA VANESA DNI 42178023	<b>LICENCIADA EN PSICOLOGIA</b> Fecha de diploma: 02/02/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PACHERRE RENTERIA, SILVIA VANESA DNI 42178023	<b>MAESTRA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA</b> Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 28/05/2015 Fecha egreso: 18/02/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PACHERRE RENTERIA, SILVIA VANESA DNI 42178023	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b> Fecha de diploma: 20/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 04/02/2013 Fecha egreso: 07/08/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
PACHERRE RENTERIA, SILVIA VANESA DNI 42178023	<b>LICENCIADA EN EDUCACION, ESPECIALIDAD CIENCIAS HISTORICO SOCIALES Y FILOSOFIA</b> Fecha de diploma: 13/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
PACHERRE RENTERIA DE DIAZ, SILVIA VANESA DNI 42178023	<b>MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA</b> Fecha de diploma: 24/06/21 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL  Fecha matricula: 30/03/2019 Fecha egreso: 10/01/2020	ASOCIACIÓN CIVIL UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI PERU
PACHERRE RENTERIA DE DIAZ, SILVIA VANESA DNI 42178023	<b>DOCTORA EN PSICOLOGIA</b> Fecha de diploma: 10/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 04/08/2018 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

<p>CUYATTI ARICA, PAUL ALESSANDRO DNI 46968717</p>	<p><b>BACHILLER EN DERECHO</b> Fecha de diploma: 09/05/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i></p>
<p>CUYATTI ARICA, PAUL ALESSANDRO DNI 46968717</p>	<p><b>ABOGADO</b> Fecha de diploma: 21/10/15 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <i>PERU</i></p>
<p>CUYATTI ARICA, PAUL ALESSANDRO DNI 46968717</p>	<p><b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 11/07/18 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>  Fecha matrícula: 22/10/2016 Fecha egreso: 18/02/2018</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i></p>

Anexo 4. Cuadro de Datos

VARIABLE	V1= GESTION DE CALIDAD										V2= ATENCIÓN AL ADMINISTRADO															
DIMENSIONES	Calidad de Gestión de Servicios				Calidad del Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación						Atención de los Administrados			Celeridad del Proceso												
Nro. De Encuestas	Preg .01	Preg .02	Preg .03	Preg .04	Preg .05	Preg .06	Preg .07	Preg .08	Preg .09	Preg .10	Preg .01	Preg .02	Preg .03	Preg .04	Preg .05	Preg .06	Preg .07	Preg .08	Preg .09	Preg .10	D1V1	D2V1	D1V2	D2V2	V1	V2
Enc. 01	2	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	
Enc. 02	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
Enc. 03	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 04	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 05	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 06	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Enc. 07	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Enc. 08	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
Enc. 09	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 10	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 11	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 12	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 13	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 14	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 16	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Enc. 17	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 18	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 19	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 20	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
Enc. 21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 23	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 24	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Enc. 25	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Enc. 26	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
Enc. 27	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 28	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 29	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
Enc. 30	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
Enc. 31	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 32	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 33	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Enc. 34	2	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 35	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2

VARIABLE	V1= GESTION DE CALIDAD										V2= ATENCIÓN AL ADMINISTRADO															
DIMENSIONES	Calidad de Gestión de Servicios				Calidad del Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación						Atención de los Administrados			Celeridad del Proceso												
Nro. De Encuestas	Preg .01	Preg .02	Preg .03	Preg .04	Preg .05	Preg .06	Preg .07	Preg .08	Preg .09	Preg .10	Preg .01	Preg .02	Preg .03	Preg .04	Preg .05	Preg .06	Preg .07	Preg .08	Preg .09	Preg .10	D1V1	D2V1	D1V2	D2V2	V1	V2
Enc. 36	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	
Enc. 37	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 38	2	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	
Enc. 39	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
Enc. 40	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 41	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	
Enc. 42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 43	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	
Enc. 44	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	
Enc. 45	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	
Enc. 46	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 47	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 48	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 49	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 50	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 51	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 52	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 53	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	
Enc. 54	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
Enc. 55	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 56	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 57	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	
Enc. 58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 60	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 61	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	
Enc. 62	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
Enc. 63	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	
Enc. 64	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
Enc. 65	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
Enc. 66	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	
Enc. 67	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	
Enc. 68	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 69	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 70	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	

VARIABLE	V1= GESTION DE CALIDAD										V2= ATENCIÓN AL ADMINISTRADO															
DIMENSIONES	Calidad de Gestión de Servicios				Calidad del Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación						Atención de los Administrados			Celeridad del Proceso												
Nro. De Encuestas	Preg .01	Preg .02	Preg .03	Preg .04	Preg .05	Preg .06	Preg .07	Preg .08	Preg .09	Preg .10	Preg .01	Preg .02	Preg .03	Preg .04	Preg .05	Preg .06	Preg .07	Preg .08	Preg .09	Preg .10	D1V1	D2V1	D1V2	D2V2	V1	V2
Enc. 71	2	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 72	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 73	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Enc. 74	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 75	2	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 76	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
Enc. 77	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 78	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 80	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Enc. 81	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Enc. 82	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
Enc. 83	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 84	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Enc. 85	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 86	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 87	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 88	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 89	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 90	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Enc. 91	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 92	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 93	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 94	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
Enc. 95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 97	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 98	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Enc. 99	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
Enc. 100	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
Enc. 101	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 102	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 103	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
Enc. 104	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
Enc. 105	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2

VARIABLE	V1= GESTION DE CALIDAD										V2= ATENCIÓN AL ADMINISTRADO															
DIMENSIONES	Calidad de Gestión de Servicios				Calidad del Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación						Atención de los Administrados			Celeridad del Proceso												
Nro. De Encuestas	Preg .01	Preg .02	Preg .03	Preg .04	Preg .05	Preg .06	Preg .07	Preg .08	Preg .09	Preg .10	Preg .01	Preg .02	Preg .03	Preg .04	Preg .05	Preg .06	Preg .07	Preg .08	Preg .09	Preg .10	D1V1	D2V1	D1V2	D2V2	V1	V2
Enc. 106	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 107	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
Enc. 108	2	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 109	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 110	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Enc. 111	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 112	2	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 113	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
Enc. 114	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 115	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 117	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Enc. 118	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Enc. 119	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
Enc. 120	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 121	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Enc. 122	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 123	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 124	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 125	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 126	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 127	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Enc. 128	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 129	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 130	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 131	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
Enc. 132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 134	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 135	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Enc. 136	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
Enc. 137	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
Enc. 138	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 139	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 140	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2

VARIABLE	V1= GESTION DE CALIDAD										V2= ATENCIÓN AL ADMINISTRADO															
DIMENSIONES	Calidad de Gestión de Servicios				Calidad del Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación						Atención de los Administrados			Celeridad del Proceso												
Nro. De Encuestas	Preg .01	Preg .02	Preg .03	Preg .04	Preg .05	Preg .06	Preg .07	Preg .08	Preg .09	Preg .10	Preg .01	Preg .02	Preg .03	Preg .04	Preg .05	Preg .06	Preg .07	Preg .08	Preg .09	Preg .10	D1V1	D2V1	D1V2	D2V2	V1	V2
Enc. 141	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
Enc. 142	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 143	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 144	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Enc. 145	2	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 146	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 147	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Enc. 148	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 149	2	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 150	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
Enc. 151	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 152	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 154	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Enc. 155	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Enc. 156	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
Enc. 157	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 158	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 159	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 160	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 161	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 162	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 163	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 164	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Enc. 165	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 166	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 167	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 168	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
Enc. 169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 171	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 172	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Enc. 173	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
Enc. 174	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
Enc. 175	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2

VARIABLE	V1= GESTION DE CALIDAD										V2= ATENCIÓN AL ADMINISTRADO																
DIMENSIONES	Calidad de Gestión de Servicios				Calidad del Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación						Atención de los Administrados			Celeridad del Proceso													
Nro. De Encuestas	Preg .01	Preg .02	Preg .03	Preg .04	Preg .05	Preg .06	Preg .07	Preg .08	Preg .09	Preg .10	Preg .01	Preg .02	Preg .03	Preg .04	Preg .05	Preg .06	Preg .07	Preg .08	Preg .09	Preg .10	D1V1	D2V1	D1V2	D2V2	V1	V2	
Enc. 176	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2		
Enc. 177	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	
Enc. 178	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	
Enc. 179	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
Enc. 180	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
Enc. 181	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
Enc. 182	2	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
Enc. 183	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
Enc. 184	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	
Enc. 185	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
Enc. 186	2	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	
Enc. 187	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
Enc. 188	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
Enc. 189	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	
Enc. 190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 191	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	
Enc. 192	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	
Enc. 193	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	
Enc. 194	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
Enc. 195	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
Enc. 196	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 197	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
Enc. 198	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
Enc. 199	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 200	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 201	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	
Enc. 202	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
Enc. 203	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 204	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 205	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	
Enc. 206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 208	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 209	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	
Enc. 210	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	

VARIABLE	V1= GESTION DE CALIDAD										V2= ATENCIÓN AL ADMINISTRADO															
DIMENSIONES	Calidad de Gestión de Servicios				Calidad del Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación						Atención de los Administrados			Celeridad del Proceso												
Nro. De Encuestas	Preg .01	Preg .02	Preg .03	Preg .04	Preg .05	Preg .06	Preg .07	Preg .08	Preg .09	Preg .10	Preg .01	Preg .02	Preg .03	Preg .04	Preg .05	Preg .06	Preg .07	Preg .08	Preg .09	Preg .10	D1V1	D2V1	D1V2	D2V2	V1	V2
Enc. 211	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	
Enc. 212	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
Enc. 213	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
Enc. 214	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	
Enc. 215	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	
Enc. 216	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 217	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 218	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
Enc. 219	2	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 220	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 221	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	
Enc. 222	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 223	2	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	
Enc. 224	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
Enc. 225	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 226	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	
Enc. 227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 228	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	
Enc. 229	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	
Enc. 230	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	
Enc. 231	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 232	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 233	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 234	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 235	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 236	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 237	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 238	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	
Enc. 239	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
Enc. 240	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 241	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 242	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	
Enc. 243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 245	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	





VARIABLE	V1= GESTION DE CALIDAD										V2= ATENCIÓN AL ADMINISTRADO															
DIMENSIONES	Calidad de Gestión de Servicios				Calidad del Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación						Atención de los Administrados			Celeridad del Proceso												
Nro. De Encuentras	Preg .01	Preg .02	Preg .03	Preg .04	Preg .05	Preg .06	Preg .07	Preg .08	Preg .09	Preg .10	Preg .01	Preg .02	Preg .03	Preg .04	Preg .05	Preg .06	Preg .07	Preg .08	Preg .09	Preg .10	D1V1	D2V1	D1V2	D2V2	V1	V2
Enc. 316	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	
Enc. 317	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 318	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 319	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 320	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Enc. 321	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
Enc. 322	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
Enc. 323	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 324	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 325	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
Enc. 326	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
Enc. 327	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 328	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 329	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Enc. 330	2	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 331	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 332	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Enc. 333	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 334	2	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 335	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
Enc. 336	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 337	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2
Enc. 338	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 339	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Enc. 340	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Enc. 341	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
Enc. 342	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 343	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 344	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 345	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Enc. 346	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
Enc. 347	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 348	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 349	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
Enc. 350	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2

VARIABLE	V1= GESTION DE CALIDAD										V2= ATENCIÓN AL ADMINISTRADO															
DIMENSIONES	Calidad de Gestión de Servicios				Calidad del Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación						Atención de los Administrados			Celeridad del Proceso												
Nro. De Encuestas	Preg .01	Preg .02	Preg .03	Preg .04	Preg .05	Preg .06	Preg .07	Preg .08	Preg .09	Preg .10	Preg .01	Preg .02	Preg .03	Preg .04	Preg .05	Preg .06	Preg .07	Preg .08	Preg .09	Preg .10	D1V1	D2V1	D1V2	D2V2	V1	V2
Enc. 351	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Enc. 352	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 353	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	
Enc. 354	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 355	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc. 356	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 357	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	
Enc. 358	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
Enc. 359	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	
Enc. 360	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
Enc. 361	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
Enc. 362	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	
Enc. 363	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	
Enc. 364	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 365	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 366	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
Enc. 367	2	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 368	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 369	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	
Enc. 370	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 371	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	
Enc. 372	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
Enc. 373	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	