



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de
pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022**

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

AUTOR:

Silvera Guizado, Jonatan (ORCID: 0000- 0002-2585-2950)

ASESOR:

Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz (ORCID: 0000-0002-5177-8264)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Es mi deseo como sencillo gesto de agradecimiento, dedicarle mi trabajo y esfuerzo del Grado plasmado en mi presente tesis, a toda mi familia, quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr las metas y objetivos propuestos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida, a mi familia por hacer que mis sueños se hagan realidad, Infinitamente a los profesionales de la UCV conocedores del tema, al Doctor Juan de la Cruz Mamani Apaza nuestro asesor, por brindarnos los conocimientos teóricos durante la elaboración de la tesis que es fruto de mucho esfuerzo, perseverancia y dedicación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	23
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIÓN	41
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	46
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1: Prueba de confiabilidad de la variable gestión administrativa	23
Tabla 2: Prueba de confiabilidad de la variable calidad de servicio	23
Tabla 3: Test de distribución normal de la gestión administrativa y la calidad de servicio	28
Tabla 4: Test de hipótesis general	29
Tabla 5: Test de hipótesis de investigación 1	30
Tabla 6: Test de hipótesis de investigación 2	30
Tabla 7: Test de hipótesis de investigación 3	32
Tabla 8: Test de hipótesis de investigación 4	33

Índice de figuras

Figura 1: Representación de la variable gestión administrativa y sus niveles	25
Figura 2: Representación de las dimensiones de la variable gestión administrativa y sus niveles.....	25
Figura 3: Representación de la variable calidad de servicio y sus niveles	26
Figura 4: Representación de las dimensiones de la variable calidad de servicio y sus niveles.....	27

Resumen

El presente estudio tuvo como propósito principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad de Andahuaylas, 2022. La investigación fue tipo aplicada cuantitativa, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 120, asumiendo la muestra con la misma cantidad. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el 73,40% considera un nivel bajo en gestión administrativa. Asimismo, un 72,5% considera bajo en calidad de servicio en dicha municipalidad. En cuanto a su análisis inferencial, se encontró un valor de correlación entre ambas variables de 0,757 y significancia menor a 0,05. Así concluyendo que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad de Andahuaylas, 2022. Esto quiere decir que, la planificación y ejecución de actividades en beneficio del crecimiento de la municipalidad tiene garantía en aumentar la satisfacción de la ciudadanía. Se recomienda actualizar los planes y estrategias que se poseen en la municipalidad, así como determinar métricas e indicadores de estándares con la finalidad de sumergirse en las recientes necesidades de los ciudadanos.

Palabras clave: *Gestión administrativa, calidad de servicio, planificación, organización, dirección y control*

Abstract

The main purpose of this study was to determine the relationship between administrative management and quality of service in the Municipality of Andahuaylas, 2022. The research was quantitative applied type, non-experimental design, cross-sectional and descriptive correlational, whose population was 120, assuming the sample with the same amount. The data collection technique was the survey and the questionnaire was used as an instrument. The results determined that 73.40% considered administrative management to be at a low level. Likewise, 72.5% consider the quality of service in the municipality to be low. In terms of inferential analysis, a correlation value of 0.757 was found between the two variables, with a significance of less than 0.05. Thus, we conclude that there is a relationship between administrative management and quality of service in the Municipality of Andahuaylas, 2022. This means that the planning and implementation of activities for the benefit of the growth of the municipality is guaranteed to increase citizen satisfaction. It is recommended to update the plans and strategies of the municipality, as well as to determine metrics and indicators of standards in order to meet the recent needs of the citizens.

Keywords: *administrative management, quality of service, planning, organization, direction and control*

I. INTRODUCCIÓN

A través del tiempo, la gestión administrativa se ha visto inmersa a un sin fin de cambios y evoluciones en torno al ámbito de las finanzas y de la contabilidad en las distintas fases del proceso administrativo esto inicia desde el ciclo XX, con las funciones administrativa de Henry Fayol, por el aceleramiento desorganizado y acelerado de las organizaciones conllevando a la búsqueda de la eficacia y la competencia de las instituciones de ese entonces con el propósito de lograr un mejor rendimiento en sus recursos. Pues basado en ello se accede a la administración de recursos de una organización anticipando sus responsabilidades empresariales, se busca adaptar los distintos conceptos de la temática hacia las necesidades que se generan en el momento y tiempo determinado. En relación con el servicio de calidad, la gestión administrativa da garantía de la disposición de estos bienes materiales, así como el de proveer instrumentos logísticos y adicionales en el marco de desarrollo social, físico y emocional de los clientes, siguiendo un margen de control como las normas de calidad de servicio y del progreso del talento humano.

Contextualizando internacionalmente FMI (2020), menciona que la gestión administrativa en Alemania ha tenido complicaciones en relación con el Covid 19 ya que se experimentó una recesión financiera del 6% en el 2020 en el fondo monetario internacional debido a las restricciones en las actividades laborales del personal en Alemania. Con referencia, según el FMI (2020), afirman que las medidas sin precedentes tomadas con la finalidad de combatir la coyuntura que trajo consigo la pandemia y obtener la estabilización de la economía se registró un crecimiento en la deuda de Alemania, alcanzando un valor de 5.7% durante el 2021.

En un contexto latinoamericano, tomando en consideración a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2018) indicó que la asistencia en servicios administrativos de régimen estatal es muy desbalanceado, ya que es visible la existencia de insatisfacción en los ciudadanos por los perjuicios causados por la clase política, que no solo atenta al incremento económico, sino más bien que genera una desdicha en la sociedad por carencia de oportunidades y bajos índices de atención en los establecimientos. Se replantea el sistema administrativo y organizacional de los colaboradores que cumplan con el perfil, puedan ser

asignados para que mejore el servicio brindado e incrementar reputación a los servicios generados por las empresas, puesto que el desarrollo de la transformación en la gerencia es un factor clave para estructurar el margen administrativo del sistema público en sus otros rangos de gestión.

En el entorno peruano, se visualiza que la administración de los recursos del estado no es indiferente al resto de países, se considera que pertenece al estatus burocrático, puesto que presenta aislamiento en los sistemas, centralista, ineficiente y no pone en énfasis a la realidad de los pobladores. En el cual se muestra el reto de ejecutar un proyecto fundamentado en base a la conducta, eficacia, eficiente, transparencia que apoye a la asistencia de procedimientos de calidad, que las oportunidades sean igualitarias y exista una prosperidad en la sostenibilidad de los recursos. En consecuencia, se creó la Ley N° 27658, que alude a la búsqueda de una gestión moderna del país, con la finalidad de obtener mejores logros a favor de la gente, tomando como primordial objeto a la mejora de recursos del estado.

Desde el enfoque local se presenta a la provincia de Andahuaylas, donde representa un ambiente saludable, solidaria, competitiva y segura, que ha alcanzado a ser líder por regiones y a nivel nacional, en base al desarrollo económico, sostenibilidad, producción de bienes en la industria agropecuaria dirigido a mercados globalizados. Posee un gobierno local que está representado por la Municipalidad Provincial, quienes son representantes de los derechos e intereses de la población Andahuaylina. Teniendo como función contribuir con optimizar la garantía en la satisfacción de vida de la población, asistiendo con servicios especiales de buena calidad dirigido a su población y preservando su sector ecológico. En los últimos años se ha presentado un gran malestar con los servicios públicos que ofrece la municipalidad donde se observa que existe mucha burocracia y corrupción en los cargos publico asignados en las diferentes áreas.

Según fuentes del área de calidad el índice de libro de reclamaciones de la municipalidad mensualmente no baja de 15% de usuarios insatisfechos por el servicio brindado del total de atendidos en él mes. Los trabajadores en su mayoría son personas que no tienen el perfil para los puestos que desempeñan y desconocen de los procesos administrativos de una municipalidad. Al momento de

contratar al personal solo se realiza por color político. No se cuenta con una buena infraestructura adecuada y moderna debido al descuido de las autoridades de no presentar proyectos de renovación tecnológica e implementación de los nuevos sistemas que pide el estado peruano y no se consideran los planes de mantenimiento correctivo y preventivo relacionado al área informática que en muchas oportunidades ha perdido gran cantidad de información solo se logra recuperar lo que se envió a otras áreas externas y queda en los correos electrónicos, que trae como consecuencia la pérdida de expedientes de los usuarios para solucionarles el problema así mismo con la falencia del trabajador de no logra tener que emitir una información correcta del servicio buscado.

La seguridad de información en toda entidad representa a un activo fijo, estas representan a un conjunto de estrategias para administrar los procesos para la toma de decisiones. Viéndose así afectada en la gestión administrativa debido a la carencia de la sistematización, para tomar medidas preventivas y correctivas ante un problema el cual le impide lograr sus objetivos planteados en su plan institucional, trayecto un recorte en su presupuesto para el siguiente año.

Se plantea que el problema general es: ¿Cuál es la relación existente entre gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022? los problemas específicos que se deriva de la pregunta anterior son: (a) ¿Cuál es la relación existente entre planificación y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad? (b) ¿Cuál es la relación existente entre organización y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad? (c) ¿Cuál es la relación existente entre dirección y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad? (d). ¿Cuál es la relación existente entre control y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad?

La justificación teórica, busca dar sustento a las teorías de las variables estudiadas, en primera instancia se tiene a la gestión administrativa, se manifiesta como la carencia de adoctrinamiento gerencial por la escasez de una disciplina, da como resultado una gestión dedicada, fue generada por medio de una disputa estatal, donde las responsabilidades de un directivo consisten en disponer, proyectar, reorganizar, registrar y mandar un vínculo entre procesos con la idea de

anteponer la asistencia verbal que lo escrito. (Fayol, 1916, citado por Rodríguez, 2022). Asimismo, en torno a la segunda variable se tiene a Calidad de Servicio, para ello según Parasuraman et. al (1988, como se cita en Rodríguez 2022.p. 8) sostiene que dicho termino va relacionado a aquellas tácticas y actividades que pretenden optimizar el servicio a los usuarios, entablando una relación entre entidad y persona, donde el objetivo recae en la estructuración de excelentes relaciones y establecer un ambiente servicial y positivo que certifique su calidad a los clientes.

Asimismo, la justificación práctica, el cual permitirá a los colaboradores de la municipalidad de Andahuaylas sumergidos en el campo servicial, con respecto a las estrategias y tácticas que se requieren para potenciar las habilidades de otorgar un servicio excepcional, definiendo objetivos simples, claros y específicos, así también permitirá estructurar el proceso administrativo en la entidad municipal. Por ende, la justificación metodológica se tomó en cuenta la data obtenida por medio de las respuestas de los cuestionarios que fueron tomados a los participantes de la investigación, sirviendo como fundamento para el desarrollo del presente análisis.

Se plantea que el objetivo general es: Determinar la relación existente entre gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022. los objetivos específicos son: (a) Determinar la relación existente entre planificación y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad, (b) Determinar la relación existente entre organización y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad, (c) Determinar la relación existente entre dirección y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad. (d) Determinar la relación existente entre control y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad.

Tenemos a la hipótesis general.: Existe una relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022. En cuanto a las hipótesis específicas son (a) Existe una relación significativa entre planificación y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022. (b) Existe una relación significativa entre organización y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022. (c) Existe una

relación significativa entre dirección y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022. (d) Existe una relación significativa entre control y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se podrá apreciar el punto de vista de antecedentes nacionales, internacionales y descripción de variables e incógnitas de esta investigación.

En el contexto internacional se puede apreciar a Gómez (2021) que sostiene que las funciones básicas del proceso administrativo son planear, organizar, dirigir y controlar, la calidad de salud. Tuvo el propósito de identificar la gestión administrativa y la calidad de asistencia de emergencia del centro tipo c san Rafael de esmeraldas, se mantuvo una investigación exploratoria de tipo transversal, descriptiva, manteniendo un tipo cuantitativo, manejando una población de 250 pacientes, y una muestra de 150 participantes que se comprometieron a realizar los respectivos cuestionarios. Las técnicas utilizadas en la investigación fueron la encuesta Serqval, entrevistas y observación. En cuanto a los resultados obtenidos, se señaló que el 26.7% están completamente de acuerdo con la gestión administrativa y la calidad de asistencia que desempeñó los trabajadores de salud de emergencia de dicha organización no tiene conocimiento sobre las características de Salud Pública.

Como también en Cumpa (2020) mencionó que su estudio tiene como finalidad la identificación de la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de asistencia educativo. Esta investigación presentó características cuantitativas, asimismo profundizando en relación a dicho estudio, se determinó correlacional. Por otro lado, en su muestra se tomó el involucramiento de 61 docentes y 266 participantes del personal educativo, quienes fueron participantes de una encuesta que recoge percepciones, experiencias en relación a las variables. Asimismo, se realizó el manejo de histogramas, figuras y tablas que fueron medio de representación para la presente investigación. En cuanto al manejo del coeficiente de Spearman se pudo demostrar que existe un vínculo significativo entre ambas variables.

Por otro lado, Ñahui (2020) manifestó como fin fundamental determinar el nexo existente entre la gestión administrativa y la calidad de asistencia, mantiene un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y de nivel correlacional-transversal. Se contó un total de 74 trabajadores pertenecientes a la Municipalidad

de Cachimayo, quienes otorgaron data e información a los autores del cuestionario con la finalidad de ejecutar los procedimientos requeridos de esta investigación. Por último, se demostró un nivel de correlacional positiva de ,635 y de significancia 0,000.

Sostiene Rojas et al. (2020) afirmaron que la finalidad de la investigación fue de examinar la correcta administración del sistema total en los servicios de salud. Se manejó como método descriptivo, empleando un estudio cuantitativo, se empleó como recopilación de datos a través de un cuestionario. Analizando los resultados, indican un nivel de significancia entre indicadores estratégicos e ambientales pertenecientes al sistema total de los servicios de salud, logrando un fortalecimiento a nivel institucional el manejo de la gestión administrativa con recursos del sector salud.

Asimismo, Suarez (2019), donde realizó un estudio en IPRESS 2018, cuya finalidad fue de examinar el punto de vista de los usuarios en relación a la asistencia de servicios de calidad, poseyó una metodología cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental y específicamente tipo transversal, contó con una muestra de 370 participantes, se empleó una encuesta basada en el modelo SERVQUAL. Se mostró la existencia de una satisfacción media de los participantes en cuanto al modelo SERVQUAL, que optimizó la equidad, calidez, eficiencia y calidad de las expectativas del usuario, donde se recopiló que gran parte de estos tienen la intención de optimizar la infraestructura.

Según Morales (2019) menciona que su tesis tuvo como finalidad fundamental el de determinar la relación existente entre el control interno y gestión administrativa de la municipalidad de Campamento en 2018, para lo cual se analizó el sistema de factores del control interno en la administración del municipio y la repercusión o nivel de nexo que posee con la óptima gestión del municipio de camp. Dicha información se recopiló por medio de la elaboración de dos cuestionarios tipo Likert, el cual fueron utilizadas como herramienta fundamental en la extracción de data de los participantes del estudio. Se manejó una investigación correlacional que permite calcular el nivel de correlación que presentan ambas variables. Asimismo, el diseño de la investigación fue no experimental, es decir no existió intención de alterar las variables, pudiendo alcanzar las conclusiones sin mediación del tenista.

Los resultados obtenidos mostraron un vínculo fuerte y directo que representó el 85,3% entre ambas variables dentro del municipio de Campamento.

Según Napaico (2019) en su investigación actual tiene como propósito de establecer el vínculo existente entre la gestión administrativa y calidad de asistencia en los procesos de selección de becarios pertenecientes al Programa Nacional de Becas en un determinado tiempo, en el cual se ha podido identificar que existe una correlación de alta significancia existente entre las variables. Seseñaló como objetivo primordial establecer como la gestión administrativa influye con la calidad de asistencia, dirigido a los participantes de la Municipalidad provincial del Alto Amazonas, en cuanto a su metodología se caracterizó por señalar de tipo no experimental, transversal, con diseño correlacional descriptivo, asimismo la muestra de este estudio fue de 74 colaboradores que pertenecen al área administrativo y 133 pobladores de dicho municipio. En cuanto a los resultados, se pudo rescatar que tan solo el 38% de participantes mantiene un adecuado desarrollo en la gestión administrativa. Se pudo rescatar que la correlación que presentó las dos variables fue de 0, 872. (Barrera & Ysiuza, 2018)

Según López (2019) en su investigación, se desarrolló en las instituciones del sector estatal del distrito de Tarapoto, cuyo objetivo fundamental fue establecer el nivel de injerencia de la gestión administrativa en la calidad de asistencias de las TI en las empresas del sector estatal en Tarapoto. Se utilizó diferentes softwares como excel para la recopilación de datos y el procesamiento de datos, el SPSS v27, que fueron de utilidad para conseguir la prueba de Bartlett, hallar la varianza, obtener el valor del coeficiente de Cronbach. Asimismo, se pudo confirmar la validez de la Hipótesis de Investigación, rechazando la hipótesis nula. En cuanto a las recomendaciones, se propuso gestionar un modelo de actividades de retroalimentación elaborado a partir de la prospectiva de las TIC en las instituciones del sector estatal del distrito de Tarapoto.

Desde el punto de vista nacional se tiene a Gago & García (2021) en el cual sostienen que su investigación formuló la interrogante de conocer el nexo existente entre las variables de su análisis: gestión administrativa y garantía en el servicio pertenecientes a la municipalidad de la provincia de Chanchamayo. Por otro lado, de igual manera su objetivo primordial fue de determinar ambas variables en un

determinado tiempo. Por otro lado, el método empleado fue descriptivo-correlacional. En relación con la comprobación de las hipótesis se la incógnita de correlación de Rho de Spearman cuyo p-valor fue 0,003 siendo acreedor a un nivel más ínfimo que al alfa de 0.05. Se pudo concluir que existe un vínculo directo y significativa entre ambas variables de estudio, es por esto que se puede mencionar que, a mayor índice de gestión administrativa, presentará una mayor calidad en el servicio percibido por el usuario. Además, se sugiere diseñar e implementar programas y estrategias de mejora continua sobre gestión administrativa en el personal colaborador y altos funcionarios de la municipalidad con el fin de que la ciudadanía percibe satisfactoriamente el servicio.

Asimismo, Quispe (2020) afirma que su investigación posee como objeto primordial comprobar el nexo existente entre las interrogantes de estudio, en el cual se empleó un marco metodológico cuantificador, priorizando el análisis de tipo básica, diseño no experimental y de nivel correlacional, poseyendo una población en base a probabilidades, que generó como efecto positivo en la formulación del rho de Spearman, obteniendo ,874 y una sig. de ,000. Es por esto que se finaliza la investigación mencionando que se demostró la existencia de correlación directa, de alto nivel entre la gestión administrativa y la calidad en el servicio de la Municipalidad de El Agustino en el 2019.

Por eso mismo, Cárdenas (2021) indica que la finalidad del estudio fue en establecer la relación existente entre la gestión administrativa y la garantía del servicio en un centro educativo perteneciente a la localidad de Nauta del 2021. Dicho estudio presentó un marco metodológico cualitativo, obteniendo como diseño no experimental y específicamente correlacional y transversal. Se contó con una población formada por 7465 usuarios que se presentan en dicho establecimiento, pero la muestra conseguida fue de 365 usuarios que recurren al establecimiento educativo. Así mismo dichos usuarios calificaron mediante la escala de Likert a las dimensiones fiabilidad (2.59), elementos tangibles (2.73), seguridad (2.59) y capacidad de respuesta (2.73), señalando el nivel de satisfacción por los componentes de la garantía en el servicio a excepción de la empatía que se monitoreó que poseyó un rango de 2.99, el cual significa que los usuarios fueron complacidos con la garantía del servicio al usuario en relación al estudio.

Por otro lado, Rojas & Poma (2021) afirman que su estudio presentó diseño no experimental, específicamente de corte transversal y correlacional, asimismo de tipo básica. En dicho estudio se tomó como muestra a 178 participantes del distrito seleccionado, recopilando data e información relacionadas a las dos variables de investigación, se manejó el instrumento de la encuesta, y se propuso el manejo del cuestionario como el medio para recopilar datos fructíferos para la investigación. Los resultados que han sido conseguidos en el desarrollo del estudio fueron enfocados por la rho de Spearman evidenciando un nivel de significancia ,005 y nivel de confiabilidad del 95%, afirmando que se mantiene una relación de nivel alto entre dichas variables, resaltando un vínculo proporcional.

Según Rodríguez (2022) señala que su investigación poseyó un objetivo primordial el cual consistió en establecer un vínculo existente entre la gestión administrativa y calidad del servicio al cliente en un determinado espacio geográfico relacionado con la municipalidad de Pacobamba. La metodología empleada fue de nivel descriptivo correlacional, asimismo con un enfoque cuantitativo y tipo aplicada. Se determinó una muestra conformada por 22 servidores de la dichosa municipalidad. La encuesta fue la técnica empleada, mientras que se realizó dos cuestionarios que fueron asignados para todo el desarrollo de la investigación, 1 para cada variable, es así que se determinó la validez del instrumento por medio de la participación de expertos especializados en dicho ámbito mediante el manejo del alfa de Cronbach. Los resultados conseguidos fueron de conformidad entre ambas variables, presentando una Rho de Spearman de ,351 con sig.= ,109 indicando que se acepta la hipótesis intermitente. Se pudo concluir que la gestión administrativa indicó una conexión muy significativa con la calidad de atención pertenecientes a los usuarios de la municipalidad de Paco bamba.

Por otro lado, Fariño et al. (2018) señalaron que su finalidad fue de determinar el regocijo del cliente y la eficiencia brindada por la atención especializada en salud de la ciudad de Milagro, presentó una metodología no experimental, cuantitativo, descriptivo y transversal. También contó con una muestra de 384 participantes. Manifestó como resultado que un 77% se sienten a gusto con las nuevas medidas de seguridad e infraestructura, y el 83% indican que sus expectativas han sido totalmente saciadas.

Procediendo con la descripción y a partir de una búsqueda bibliográfica sobre artículos, libros e investigaciones en la localidad, se construye la siguiente base teórica de la variable **Gestión administrativa**.

Se refiere que la gestión administrativa se manifiesta como la carencia de adoctrinamiento gerencial por la escasez de una disciplina, da como resultado una gestión dedicada, fue generada por medio de una disputa estatal, donde las responsabilidades de un directivo consisten en disponer, proyectar, reorganizar, registrar y mandar un vínculo entre procesos con la idea de anteponer la asistencia verbal que lo escrito. (Fayol, 1916, citado por Rodríguez, 2022). Asimismo, se puede inferir que este término alude a la agrupación de labores y procedimientos integrados que apoyan al manejo eficiente de recursos que tiene la empresa, con la finalidad de lograr las metas y conseguir resultados planeados. (Louffat, 2015, citado por Quispe, 2020).

Las teorías que construyeron lo que se concibe actualmente de la variable, (Medina y Avila, 2002) inició con la Teoría Científica, la cual tuvo como mayor exponente a Taylor quien planteó su concepción de administración en una situación de enfrentamiento entre obrero y administradores, y bajo una perspectiva racional - científica para resolver cada problema dentro de la organización y sobre el trabajo. Posteriormente, la siguiente teoría llamada Clásica con Fayol plantea que los principios administrativos son intangibles, asimismo, propone la eficiencia a través de la organización de los componentes de la organización, en otras palabras, crear departamentos para la especialización bajo un enfoque de arriba hacia abajo, es decir, los administradores dan instrucciones y los trabajadores lo cumplen.

Consecutivamente, Duque (2019) con la Teoría de Relaciones Humanas bajo un enfoque de entendimiento del empleado como persona, a la vez desligándose del uso de fuerza y poder para la organización laboral y delegación de actividades. Por último, surgió muy conocida en la actualidad, Teoría Neoclásica con Drucker la cual se construyó con una perspectiva y lineamientos científico y metodológica, puesto que concibe al hombre como un ser organizacional y administrativo en todo momento de su vida y no solo en la organización, asimismo, propone la organización tipo funcional que es la organización especializada para competir en el mercado, y tipo organización línea staff que es la mezcla de ambos

bajo un enfoque por objetivos y resultados (García, 2019). Totalmente diferente a la estructura organizacional usado en el ejército o en la iglesia,

Dicho ello, la gestión administrativa se concibe como un conjunto de funciones específicas, tareas y actividades coordinadas que facilitan la optimización efectiva de los recursos que posee una organización, cuya finalidad de lograr sus objetivos de desarrollo y obtener resultados organizacionales a través de la realización de procedimientos para un uso aprovechable de todo el equipo humano de la organización, así sus materiales y el aspecto económico (Quiroz y Vega, 2020).

Igualmente, bajo un enfoque neoclásico de la administración, Chiavenato (2013) menciona que la gestión administrativa en esencia es el trabajo planificado por altos funcionarios en base de su experticia, organizada en actividades, funciones y procedimientos a través de documentos para su revisión por cada trabajador, asimismo, la dirección del personal en base a lo normativa establecida y, por último, en control puesto que permite saber si se cumple los objetivos trazados.

En resumidas palabras, la gestión administrativa es un proceso inherente a toda organización, la cual consta de diversas etapas que permiten la consecución de los objetivos generales y la estabilidad de la organización a través del tiempo bajo un enfoque por resultados a través de la evaluación con indicadores y humano en cuanto a su motivación y dirección. Es una función dinámica de toda organización.

Asimismo, el autor base de la primera variable, Mendoza Briones (2017), la define como un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentes y orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las actividades pasando por los procesos administrativos clásicos: planear, organizar, dirigir y controlar.

Al dividir esta variable en dimensiones, se puede mencionar las siguientes:

Dimensión 1: Planificación, en el cual se puede indicar que pertenece al proceso administrativo, siendo como primer proceso, su objetivo recae en la atención a determinada necesidad, seguidamente de plantear diferentes

estrategias y tácticas para poder conseguir lo requerido examinando los puntos clave y determinando los procedimientos que se llevaran a cabo. (Mayorga, 2016, p. 7). De acuerdo con Caso et al. (2017) es una etapa donde se toma diversas decisiones la cual va repercutir en toda la vida de la gestión, debido al hecho que las funciones, actividades, así como el equipo humano que soporta la organización se basará de lo plasmado en la fase de planificación.

Asimismo, dimensión 2: Organización, en el cual según Ayay et al. (2021) indica que este término se conoce como el siguiente proceso del proceso administrativo, el cual tiene como objetivo la división de labores y obligaciones de los colaboradores, con la peculiaridad que dichas labores deben estar integradas y coordinadas y se deba trabajar en equipo para suprimir esfuerzos individuales por parte de los miembros de la empresa y optimizar el tiempo de las tareas, asimismo uno de los principios base que tiene la organización es de obtener un mejor desempeño y funcionalidad en relación al propósito empresarial.

Louffat (2016) el diseño de la organización, así como las funciones y decisiones están aplicarán bajo el marco normativo y legal de la organización, puesto que respetar el marco normativo y legal es un producto organizado y coordinado.

También la dimensión 3: Dirección, el cual se puede inferir que este término es considerado como una de las fases dinámicas, ya que se va a tener como principal objetivo el cumplimiento de los procedimientos planteados anteriormente, con la diferencia que el supervisor tenga la función de preparar al equipo, asimismo de motivarlos, establecer recompensas y determinar soluciones para optimizar la comunicación entre colaboradores. (Peña, 2021, p.4). González et al. (2020) manifestó que, la dirección de forma general es la encargada de conducir al equipo humano y a la institución para lograr su meta final, sacando el máximo provecho o rendimiento, es decir, la direccionalidad de la organización será más efectiva siempre que se trabaje en base a lo planificado en anteriores etapas

Finalmente, la dimensión 4: Control, según Ibarra et al. (2020) sostienen que este término es una fase fundamental en el proceso administrativo, ya que tiene como objetivo fundamental examinar y evaluar los resultados conseguidos, así también de la identificación de posibles deficiencias encontradas para su pronta

corrección y así establecer una señal de mejora continua para determinada tarea.

Según Hawkins et al. (2021) este proceso comprueba y confirma sobre lo que se ejecuta y el resultado que se está logrando de acuerdo al plan, asimismo, la organización y dirección del personal alineados a los objetivos propuestos, en otras palabras, regula el funcionamiento toda organización. Por ello, es un proceso crucial que toda organización deba poseer y demostrarlo a través de indicadores.

Por otro lado, sobre la base teórica de la segunda variable se tiene a **Calidad de servicio**, para ello según Parasuraman et. al (1988, como se cita en Rodríguez 2022.p. 8) sostiene que dicho termino va relacionado a aquellas tácticas y actividades que pretenden optimizar el servicio a los usuarios, entablando una relación entre entidad y persona, donde el objetivo es la estructuración de relaciones y establecer un ambiente servicial y positivo que certifique su calidad.

La calidad de servicio ha transcurrido por diversos enfoques, de acuerdo con Miranda et al. (2012) inicia con un enfoque trascendente y en una época de comercialización local donde se buscaba cumplir la necesidad o exigencia parcial o total. Posteriormente, bajo el enfoque del cliente donde existe una preocupación por la calidad y como exceder las expectativas del cliente para su compra. Subsecuentemente, en el enfoque basado en la producción donde si bien una empresa a través del marketing busca exceder las expectativas, continúa con la producción en serie bajo ciertas especificaciones y procedimientos para llegar a cada consumidor o usuario. Por último, se creó el enfoque basado en el valor, cuyo nacimiento es a partir de clientes cada vez más conscientes y cercano a la información con sus dispositivos tecnológicos, por ello, el enfoque busca un equilibrio precio-costo.

De acuerdo con el autor base de la segunda variable, Miranda et al. (2012), sostiene que la calidad de servicio corresponde al cumplimiento de las expectativas hacia los usuarios, así satisfaciendo las necesidades y requerimientos por los que busca a la empresa. Asimismo, se plantea bajo una perspectiva de orientación al cliente, no obstante, el usuario es quien decide finalmente si el producto o servicio es buena o mala calidad.

Dicha variable se divide en dimensiones, la cual permitirá su evaluación:

Dimensión 1: Consideraciones Tangibles, según Ibarra & Hernández (2019) dan significado a la esencia de ser visible, de brindar propuestas de valor de un servicio en específico. En otras palabras, según Tabuyo et al. (2019) son denominados recursos tangibles debido a que son representaciones físicas del servicio, además, al ser físicas o tangibles se permite cuantificarlos y medirlos tanto por el cliente como por el vendedor.

Dimensión 2: Confianza, se refiere al seguimiento de situaciones presentadas en la empresa y de cómo el personal muestra interés en resolverlas. Asimismo, en el modelo SERVQUAL, la fiabilidad es la dimensión más importante para los usuarios, independientemente del sector o servicio, también el servicio que se promete debe ser de manera segura y precisa (Carrera et al., 2021, p. 3).

La confianza de una empresa es una capacidad que se adquiere a lo largo del tiempo y experiencia puesto que esta misma a través del ensayo y error brinda un servicio cada vez más preciso. Con respecto a la honestidad al brindar el servicio se encuentra amparado por los valores propuestos y construidos (Jhamb, 2017).

Dimensión 3: Satisfacción laboral, se puede mencionar que se centra en dar asistencia personalizada al usuario brindando una respuesta positiva, para examinar la conducta de los usuarios, asimismo también se busca ser asistidos lo más rápido posible. (Demuner et al, 2018, p. 67)

Debido a su amplia aplicación en diversas áreas y uso constante en toda organización sea del sector público o privada, la satisfacción no mantiene una definición por consenso, no obstante, su entendimiento se aproxima a considerar como una respuesta afectiva del empleado al trabajo que ejecuta; y también, como respuesta a una comparación hecha por el mismo sobre lo que recibe sea monetario y no monetario (Boada, 2019).

Dimensión 4: Responsabilidad, según Tuncer (2021) indica que mayormente los clientes asisten con mayor frecuencia a establecimientos donde brinden mayor confianza en los procesos que presentan, de esta manera enganchan a los clientes y los convierten en clientes fieles, demostrando calidad y cumplimiento. Se concibe la responsabilidad empresarial dentro de los negocios en un aspecto social, ya que encamina todas sus estrategias y tácticas para generar un servicio de calidad y generar clientes satisfechos, al cumplir este proceso impacta en la sociedad al

generar ciudadanos con menos necesidades y exigencias insatisfechos (Fonseca, 2014). En otras palabras, se da un aporte a la comunidad jugando un rol no necesariamente pasivo o capitalista tradicional.

Por último, la dimensión 5: Empatía, donde se busca obtener que los colaboradores posean este atributo ya que este es fundamental en la atención al cliente y ser justo en las decisiones que se manejan dentro de la compañía (Calle & Montenegro, 2020, p. 225).

De acuerdo con Miranda et al. (2012) es relevante que el trabajador posea esta capacidad de reconocer las necesidades y problemas que trae consigo el cliente, y a través de su experiencia y conocimiento brindar alternativas de solución personalizadas.

III. METODOLOGÍA

En este punto de la investigación se enfocó en la recopilación de información metodológica mediante el punto de vista de diferentes fuentes con el objetivo de brindar el sustento necesario para justificar la dirección de la investigación. De acuerdo con Hernández et al. (2018) mencionan que la metodología es un conjunto de actividades lógicas con la finalidad de controlar la ejecución del estudio de investigación básica y aplicada.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es básica. Desde la perspectiva de Hernández et al. (2018), señalaron que una investigación de este tipo apoya a mejorar el bagaje de información y conocimiento que se tiene sobre una variable. Asimismo, apoya como insumo actualizado a futuras investigaciones bajo la rigurosidad científica.

Asimismo, se rigió un método cuantitativo, por ende, se requirió el manejo de actividades que sigan estándares y políticas, que estén relacionadas con fórmulas estadísticas y reglas porcentuales (Hernández et al., 2018). El estudio utilizó procedimientos rígidos que se ajustan a procesos de un enfoque cuantitativo, asimismo, se soportó de fórmulas estadísticas para contrastar las hipótesis de estudio.

Además, el estudio se usó el método hipotético deductivo. Según De la Cruz (2019) quiere decir que se estudió y analizó las variables de estudio para proceder con la elaboración de conjeturas para posteriormente comprobarlas en la realidad.

3.1.2. Diseño de investigación:

El presente estudio mantuvo un diseño no experimental; esto significa que no existió manipulación de por medio ya que se aprovechó la información recaudada en el desarrollo de la investigación, es decir, se tomó como se encontró en la naturaleza; específicamente esta investigación mantuvo el tipo de corte transversal, indicando que la recopilación de información fue emitida en una sola oportunidad en un tiempo dado.

Esta investigación presentó nivel descriptivo correlacional, puesto que se

detalló la relación que llevan las dos variables, tomando en consideración una población dada donde se registrarán las respuestas otorgadas por la muestra para señalar la conducta de los colaboradores de esta investigación. (Hernández et al., 2018). A partir de una revisión de la literatura científica sobre gestión administrativa y calidad de servicio, se procedió a generar una hipótesis de asociación, por lo que fue preciso determinar un nivel correlacional.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1 Variable 1: Gestión administrativa

La **definición conceptual**: Según Mendoza (2017), es entendida como proceso sistémico y vital, ya que debe seguirse acciones coherentes y lógicos direccionadas a la consecución de los objetivos y metas organizacionales mediante las acciones a través de los subprocesos: planear, organizar, dirigir y controlar.

Por otra parte, la **definición operacional**: Posteriormente de la recaudación de data necesaria, se clasificó las dimensiones en planear, organizar, dirección y control, y serán analizadas por medio de los resultados de los cuestionarios bajo la escala de Likert.

Asimismo, los **Indicadores** se manifiestan en organización, obtención de resultados, diseñar estrategias, estructuras y procesos, organización de funciones y responsabilidades, proceso administrativo, liderazgo, evaluación de resultados, corregir desviaciones.

Como **escala de medición**, se utilizará la escala de Likert propuesta en lo siguiente; Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

3.2.2 Variable 2: Calidad de servicio

Se sostiene la **definición conceptual**: según Miranda et al. (2012), lo define como la calidad de servicio que corresponde a las expectativas que tiene el usuario, satisfaciendo las necesidades y requerimientos. En tal efecto, las municipalidades logran la aprobación de los usuarios para mantener a su gestión administrativa para el respaldo de su partido político, y permanecer en competitividad a la economía de

otras provincias el cual no solo se basa en cubrir las necesidades sino en los deseos y expectativas del servicio, En esta definición presenta una orientación clara al cliente, pero será el usuario quien decida si es buena o mala la calidad del servicio pero esto no quiere decir que tenga razón, mucho menos expresar las necesidades y deseos, lo que ocasiona un grave problema en el momento de medir la calidad.

Por otra parte, la **definición operacional**: Posteriormente de la recaudación de data necesaria, se clasificó las dimensiones en consideraciones tangibles, confianza, satisfacción laboral, responsabilidad y empatía, asimismo serán analizadas por medio de los resultados de los cuestionarios bajo la escala de Likert.

Así mismo los **indicadores** se manifiestan en recursos materiales, entorno laboral, honestidad, seguridad, puesto de trabajo, organización, valores, empeño, solidaridad, proactivo.

Como **escala de medición**, se utilizará la escala de Likert propuesta en lo siguiente; Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población

Según Hernández et al. (2018) señalan que es el conjunto de entidades que pertenecen en la misma organización y comparten características, y también guardan relación con las variables de este estudio. Es por ello que se tomó en consideración a 120 colaboradores de la Municipalidad de Andahuaylas.

Criterios de inclusión

Han sido considerados los 120 colaboradores de la Municipalidad de Andahuaylas.

Criterios de exclusión

No se ha excluido a ningún colaborador de la municipalidad.

3.3.2. Muestra

Tomando en cuenta la justificación de la muestra se alude a Hernández et al. (2018) quienes afirman el desarrollo de una fórmula matemática que dio como resultado un total de 120 colaboradores de la Municipalidad de Andahuaylas, quienes serán los participantes de los cuestionarios que se tomarán en la

investigación.

3.3.3. Muestreo

Asimismo, para el muestreo se basó en López & Fachelli (2015) quien considera que al escoger el muestreo no probabilístico intencional se refiere a la selección de ciertos elementos para la investigación, es decir, es en base a la conveniencia del investigador en base a factores que se considera pertinentes y relevantes para dicho estudio (pág. 7). Optamos por este autor, puesto que se eligieron aquellos colaboradores que pertenezcan al área administrativa de la municipalidad.

3.3.4. Unidad de análisis

Puede ser definida con Azcona et al (2019), la cual la define como el objeto que ha de ser estudiado y fue escogido por el propio investigador (pág. 70). Dicho ello, se consideró a los colaboradores pertenecientes al área administrativa de la Municipalidad de Andahuaylas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Como menciona (Hernández et al. (2018) son como procedimientos, actividades y medios que lleva a cabo el investigador para lograr el objetivo del estudio (pág. 29).

Durante la presente investigación se manejó la técnica de la encuesta, la cual forma parte del método de recopilación estándar cuya finalidad es almacenar data en base a un producto similar. Debe ser condicionado específicamente para la muestra indicada en la investigación. (Hernández et al., 2018). Específicamente se utilizó dos encuestas para estudiar las variables de gestión administrativa y calidad de servicio.

3.4.2 Instrumento

Para Muñoz (2016), sostiene que un instrumento de recolección de datos que son recursos que el investigador emplea para obtener la información necesaria de los fenómenos o hechos que son materia de investigación, pudiendo ser registro de observaciones, fichas de recolección, cuestionarios y entre otros. (pág. 95), en

esta investigación se aplicó el instrumento de cuestionario para la recopilación de la información requerida.

En cuanto al cuestionario, se usa la definición de Carrasco (2006) donde acuña que el cuestionario está relacionado a las encuestas y permite recopilar una gran cantidad de información de personas, además, el cuestionario contiene preguntas en calidad de ítems, las cuales previamente han sido estandarizados y validados (pág. 318).

Es por ello que se recurrió al manejo del instrumento conocido como cuestionario que está ligado a la escala de Likert como una forma de medición de los resultados conseguidos por la participación de los colaboradores, los cuales presentan objetividad y sustento en sus respuestas. (Bernal, 2016).

Ficha técnica de recolección de datos de la variable 1: Gestión administrativa

Título	: Cuestionario para medir la Gestión Administrativa
Autor	: Silvera Guizado, Jonatan
Adatado por	: Ortiz Montes, Maricarmen (2018)
Procedimiento	: Universidad cesar Vallejo
País	: Perú
Objetivo	: Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022
Administración	: Individual
Duración	: 15 minutos
Significación	: Este instrumento fue medido con la operacionalización de las Dimensiones: Planear, Organizar, Dirección y Control para el cual se utilizó el Baremos: Escala de Likert (Nunca (1) - Casi nunca (2) - A veces (3) - Casi siempre (4) - Siempre (5))

Ficha técnica de recolección de datos de la variable 2: Calidad de servicio

Título	: Cuestionario para medir la Gestión Administrativa
Autor	: Silvera Guizado, Jonatan

Adatado por	: Ortiz Montes, Maricarmen (2018)
Procedimiento	: Universidad cesar Vallejo
País	: Perú
Objetivo	: Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022
Administración	: Individual
Duración	: 15 minutos
Significación	: Este instrumento fue medido con la operacionalización de las Dimensiones: Consideraciones Tangibles, Confianza, Satisfacción laboral, Responsabilidad Baremos: Escala de Likert (Nunca (1) - Casi nunca (2) - A veces (3) - Casi siempre (4) - Siempre (5))

3.4.3 Validez y confiabilidad

En referencia a la validez del instrumento de esta investigación, para Hernández y Mendoza (2018), “las técnicas son procedimientos, medios de lo que se ampara el investigador para aproximarse a los hechos y someterse a su conocimiento, apoyándose en instrumentos para almacenar la información” (p. 117). Para el recojo de la información se aplicará el cuestionario el cual será tomado de la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022”, para obtener el grado de magister en gestión pública. Donde ya fueron validados por un juicio de experto y para facilitar el trabajo solo tomaremos el nivel de la confiabilidad para verificar el nivel y podamos así aplicarlo.

Asimismo, tomando en cuenta la confiabilidad, se pudo mencionar que según Bernal (2016) afirma que es una herramienta con la capacidad de emitir resultados de alta consistencia y con una coherencia estratégica, permitiendo de tal forma que los análisis recopilados produzcan el mismo resultado sin alterar o modificar la data, es por ello que se recurrió al alfa de Cronbach para la medición probabilística de las variables de la investigación.

Para esta investigación, la confiabilidad que se registró mediante el Alfa de

Cronbach, en cuanto a la gestión administrativa marcó un ,910 demostrando que el instrumento presenta una confianza indiscutible para medir la primera variable.

Tabla 1

Prueba de Confiabilidad de la variable Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N° de ítems
,910	30

Se evidencia una confiabilidad de 0,910 en la variable gestión administrativa indicando un alto rango.

Para esta investigación, la confiabilidad que se registró mediante el alfa de Cronbach, en cuanto a la calidad de servicio marcó un ,820 demostrando que el instrumento presenta una confianza indiscutible para medir la primera variable.

Tabla 2

Prueba de Confiabilidad de la variable Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	N° de ítems
,820	30

Se evidencia una confiabilidad de 0,820 en la variable calidad de servicio indicando un alto rango.

3.5. Procedimientos

Se empezó investigando teoría e investigaciones recientes sobre gestión administrativa y calidad de servicio con el objetivo de construir un marco teórico con investigaciones recientes y construir adecuadamente los instrumentos mencionados.

Posteriormente, se presentó una carta de autorización dirigida al gerente municipal de la Municipalidad de Andahuaylas con la finalidad de que sepa los fines y objetivos de la investigación para conseguir los permisos respectivos para el continuo desarrollo del estudio. Seguidamente se recopilaron los datos necesarios mediante un cuestionario a los 120 participantes. Seguidamente esta data recopilada fue analizada mediante el aplicativo SPSS versión 27 con el objetivo de

procesar e interpretar la información en gráficos estadísticos, asimismo el uso de tablas e histogramas que apoyen a la investigación para otorgar conclusiones y recomendaciones pertinentes.

3.6. Métodos de análisis de datos

Subsecuentemente que se completó ambos cuestionarios y verificó que todos los ítems hayan sido llenados, se procedió a codificar las respuestas de los participantes en una hoja de Excel para así llevarlo al SPSS a realizar el procesamiento estadístico descriptivo e inferencial. Para el análisis de los datos obtenidos se usó el programa estadístico llamado SPSS ver. 27.

Según, Carrasco (2019) entiende el análisis descriptivo como una caracterización de espacio, tiempo y condición de la muestra con el fin de saber cómo se encuentra antes de un análisis inferencial, la cual mayormente es utilizando con un software estadístico como SPSS. En esta ocasión se tomó gráficos de barras de frecuencias para observar el nivel de las variables, así como sus respectivas dimensiones.

Con respecto al análisis inferencial, según Carrasco (2019) permite de manera inductiva y deductiva, asimismo, mediante fórmulas estadísticas saber sobre las variables estudiadas de manera resumida para la investigación. Entonces, para la investigación se usó en primera instancia la prueba de normalidad de Kolmogorov debido a que se tuvo una cantidad de participantes mayor a 50, obtenido estos datos se concluyó proseguir con el estadígrafo de correlación de Pearson para la verificación de las hipótesis de estudio.

3.7. Aspectos éticos

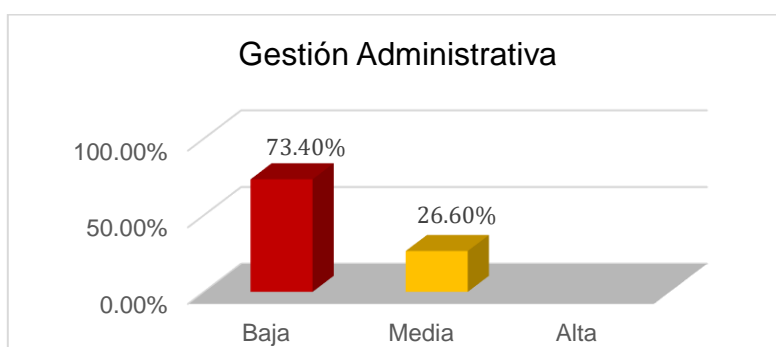
En esta investigación se respeta la propiedad intelectual, es por esto que cada frase y párrafo registrado en este estudio fue citado y referenciado como autoriza las normas APA 7ma edición. Asimismo, este estudio presenta veracidad y autenticidad respecto a los datos generados por los cuestionarios ya que se usó en todo momento el software de antiplagio Turnitin. También cuenta con respeto hacia los colaboradores participantes de esta investigación, los cuales no fueron registrados aquellos datos sensibles de estos, resguardando la imagen e integridad de los participantes, así como respetando la confidencialidad.

IV. RESULTADOS

Se procedió con el análisis a través del programa de SPSS ver.27. Al respecto del procesamiento estadístico descriptivo, se analizaron los datos de frecuencia y porcentaje de la variable gestión administrativa y calidad de servicio con sus respectivos niveles con el fin de conocer en qué nivel hay una tendencia mayor o menos. Con respecto al procesamiento inferencial, se realizó la prueba de normalidad y las correlaciones correspondientes para contrastar y responder las hipótesis planteadas inicialmente.

Figura 1

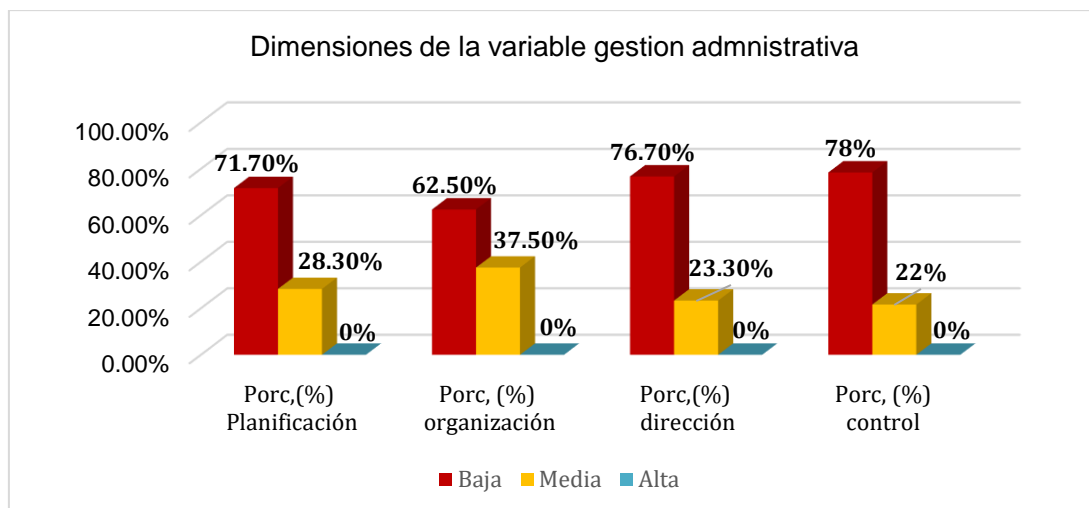
Representación de la variable gestión administrativa y sus niveles



Se consigue comprender en la figura 1, donde el 73,40% indicó un nivel bajo que refiere que los empleados no están de acuerdo con la gestión actual porque que no cumple con la planificación programada y el 26,6% indicó una sensación de nivel media en relación con la importancia de la gestión administrativa en un sector público infiriendo a una adecuada gestión en los elementos tangibles de la municipalidad, por otro lado, mientras tanto no se observó un nivel alto que indiquen una gestión administrativa sea positiva en la municipalidad de Andahuaylas.

Figura 2

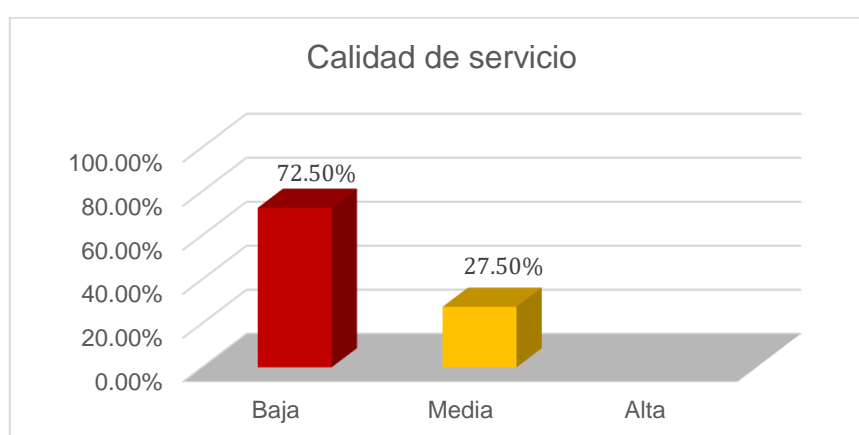
Representación de las dimensiones de la variable gestión administrativa y sus niveles



Se consigue comprender que en la figura 2, en cuanto a la dimensión 1 planificación, el 71.70% de los encuestados consideran que se encuentran en un nivel bajo y el 28.30% en un nivel medio. Sobre la dimensión 2 organización, el 62.50% consideran encontrarse en un nivel bajo y el 37.50% en un nivel medio. Sobre la dimensión 3 dirección, el 76.70% considera encontrarse en un nivel bajo y el 23.30% en un nivel regular. Por último, la dimensión 4 control, el 78% consideran encontrarse en un nivel bajo y el 22% en un nivel regular. Además, se puede evidenciar que no hay algún encuestado que haya referido que se encuentra en un nivel alto y la mayoría se ubica en un nivel bajo en todas las dimensiones.

Figura 3

Representación de la variable calidad de servicio y sus niveles

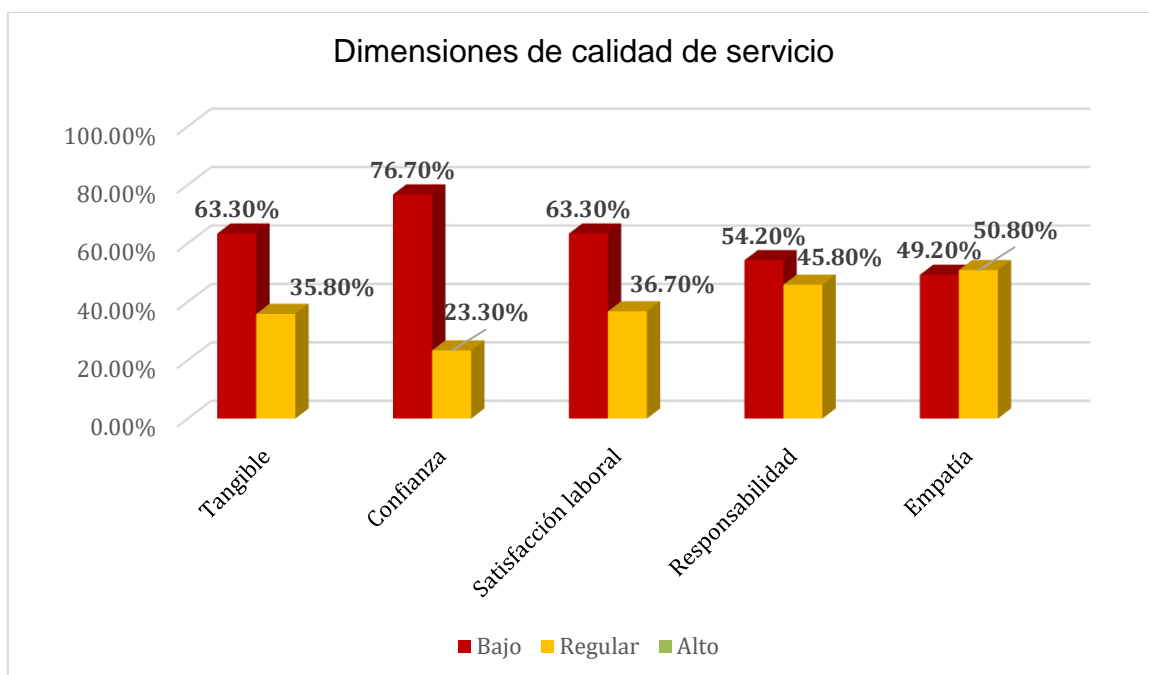


Se consigue comprender que en la figura 3, se especificó la información analizada mediante los datos recopilados por los instrumentos de investigación, donde el 72,50% indicó una sensación de nivel baja de la gestión administrativa de

la municipalidad, ya que estos muestran total desacuerdo con los servicios de la gestión. Por otro lado, el 27,5% indicó una sensación de nivel media en relación con la importancia de la calidad de servicio por lo que se percibe que los usuarios no están conformes con la expectativa que esperaban de la gestión actual, mientras tanto no se consiguió datos estimados de nivel alto que indiquen una calidad de servicio alta en la municipalidad de Andahuaylas.

Figura 4

Representación de las dimensiones de la variable calidad de servicio y sus niveles



Se consigue comprender que en la figura 4, en cuanto a la dimensión 1 tangible, el 63.30% de los encuestados consideran que se encuentran en un nivel bajo y el 35.80% en un nivel medio. Sobre la dimensión 2 confianza, el 76.70% consideran encontrarse en un nivel bajo y el 23.30% en un nivel medio. Sobre la dimensión 3 satisfacción laboral, el 63.30% considera encontrarse en un nivel bajo y el 36.70% en un nivel regular. Sobre la dimensión 4 responsabilidad, el 54.20% consideran encontrarse en un nivel bajo y el 45.80% en un nivel regular. Por último, sobre la dimensión 5 empatía, el 50.80% considera encontrarse en un nivel regular y 49.20% en un nivel bajo. Además, se puede evidenciar que no hay algún encuestado que haya referido que se encuentra en un nivel alto y la mayoría se

ubica en un nivel bajo, excepto en la dimensión empatía donde la mayoría menciona encontrarse en un nivel regular.

Estadística inferencial

Test de Normalidad

Se continuó con la prueba de normalidad, la cual para el presente estudio se consideró el Kolgomorov debido a que la muestra fue mayor a 50 y las variables fueron medidos de manera cuantitativa bajo escala Likert.

Tabla 3

Test de distribución normal de la gestión administrativa y la calidad de servicio

	Test de distribución Normal					
	Kolgomorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,071	120	,058	,973	120	,005
Calidad de servicio	,050	120	,200	,988	120	,199

Se consigue visualizar en la tabla 3 que los datos procesados por el software SPSS versión 27 con una muestra de 120 participantes en la investigación, se pudo demostrar que se utiliza la prueba de Kolgomorov – Smirnov, ya que la muestra presente supera a un valor de 50, consecuentemente para verificar que si nuestras variables presentaron distribución normal, se puede observar que las p -valor de significancia son mayores a 0,05, por ende se utilizan las pruebas paramétricas para el contraste de hipótesis o comprobación de hipótesis, por ello se aprueba la hipótesis nula, señalando que los datos procesados se encuentran en una distribución normal. Por lo tanto, se ejecutó la teoría estadística de Pearson para identificar el nivel de correlación entre ambas variables y entre ellas sus dimensiones.

Test de hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022.

H_i: Existe una relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022.

Tabla 4

Test de hipótesis general

		Gestión administrativa	Calidad de Servicio	
Teoría Estadística de Pearson	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	120	120
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	120	120

** . El nivel de significancia bilateral asciende a 0,01, es correlacional.

Se consiguió demostrar en la tabla 4 que existe un nivel de correlación alto entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio, ya que, en relación al coeficiente de correlación basado en la teoría estadística de Pearson, se demostró con un valor de ,757, asumiendo una correlación positiva de carácter significativa dentro de la municipalidad de Andahuaylas.

Por otro lado, se acepta la hipótesis de investigación que nos permite afirmar el valor resultante menor a 0,05 del presente análisis en cuanto a la significancia bilateral mientras tanto se niega indiscutiblemente la hipótesis nula. Concluyendo que mientras la gestión administrativa presente mayor eficiencia en el desarrollo de procesos, la calidad de servicio demostrará un crecimiento proporcional.

Test de Hipótesis investigación 1

H₀: No existe una relación significativa entre planificación y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022

H_i: Existe una relación significativa entre planificación y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022

Tabla 5

Test de Hipótesis de Investigación 1

			Planificación	Calidad de Servicio
Teoría Estadística de Pearson	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,573**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	120	120
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,573**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	120	120

** . El nivel de significancia bilateral asciende a 0,01, es correlacional.

Se consiguió demostrar en la tabla 5 que entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio existe un nivel de relación moderado, ya que, en relación al coeficiente de correlación basado en la teoría estadística de Pearson, se demostró con un valor de ,573, asumiendo una correlación positiva de carácter significativa dentro de la municipalidad de Andahuaylas.

Por otro lado, se afirmó que mientras el nivel de significancia sea menor a 0,05 se niega indiscutiblemente la hipótesis nula y se aprueba la Hipótesis de Investigación. Concluyendo que mientras más se esté desarrollando la planificación de los procesos, la calidad de servicio demostrará un crecimiento proporcional.

Test de Hipótesis de investigación 2

H₀: No existe una relación significativa entre organización y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022

H_i: Existe una relación significativa entre organización y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022

Tabla 6

Test de Hipótesis de Investigación 2

			Organización	Calidad de Servicio
Teoría Estadística de Pearson	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,619**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	120	120
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,619**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	120	120

** . El nivel de significancia bilateral asciende a 0,01, es correlacional.

Se consiguió demostrar en la tabla 6 que entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio existe un nivel de relación moderado, ya que, en relación con el coeficiente de correlación basado en la teoría estadística de Pearson, se demostró con un valor de ,619, asumiendo una correlación positiva de carácter significativa dentro de la municipalidad de Andahuaylas.

Por otro lado, se afirmó que mientras el nivel de significancia sea menor a 0,05 se niega indiscutiblemente la hipótesis nula y se aprueba la Hipótesis de Investigación. Concluyendo que mientras más se esté desarrollando la organización de los procesos, la calidad de servicio demostrará un crecimiento proporcional.

Test de Hipótesis de investigación 3

H₀: No existe una relación significativa entre dirección y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022

H₁: Existe una relación significativa entre dirección y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022

Tabla 7

Test de Hipótesis de Investigación 3

			Dirección	Calidad de Servicio
Teoría Estadística de Pearson	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,597**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	120	120
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,597**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	120	120

** . El nivel de significancia bilateral asciende a 0,01, es correlacional.

Se consiguió demostrar en la tabla 7 que entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio existe un nivel de relación moderado, ya que, en relación al coeficiente de correlación basado en la teoría estadística de Pearson, se demostró con un valor de ,597, asumiendo una correlación positiva de carácter significativa dentro de la municipalidad de Andahuaylas.

Por otro lado, se afirmó que mientras el nivel de significancia sea menor a 0,05 se niega indiscutiblemente la hipótesis nula y se aprueba la Hipótesis de Investigación. Concluyendo que mientras más se esté desarrollando la dirección en los procesos, la calidad de servicio demostrará un crecimiento proporcional.

Test de Hipótesis de Investigación 4

Ho: No existe una relación significativa entre control y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022.

Hi: Existe una relación significativa entre control y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022.

Tabla 8

Test de Hipótesis de investigación 4

			Control	Calidad de Servicio
Teoría Estadística de Pearson	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,551**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	120	120
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,551**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	120	120

** . El nivel de significancia bilateral asciende a 0,01, es correlacional.

Se consiguió demostrar en la tabla 8 que entre la dimensión control y la variable calidad de servicio existe un nivel de relación moderado, ya que, en relación al coeficiente de correlación basado en la teoría estadística de Pearson, se demostró con un valor de ,551, asumiendo una correlación positiva de carácter significativa dentro de la municipalidad de Andahuaylas.

Por otro lado, se afirmó que mientras el nivel de significancia sea menor a 0,05 se niega indiscutiblemente la hipótesis nula y se aprueba la Hipótesis de Investigación. Concluyendo que mientras más se esté desarrollando el control en los procesos, la calidad de servicio demostrará un crecimiento proporcional.

V. DISCUSIÓN

Hoy en día, la gestión en el ámbito administrativo ha adquirido un valor trascendental en empresas y organizaciones de todo tipo ya que estas buscan generar mayor cantidad de resultados usando la mínima cantidad de recursos, por ello es necesario tener la capacidad de gestionar correctamente el proceso administrativo, que involucra las fases de planear, organizar, dirigir y controlar aquellos insumos o commodities, asimismo al talento humano y los procesos que requieren mejora en el flujo de sus actividades para generar crecimiento en relación a la productividad y calidad en los servicios brindados para los clientes (Caldas et al., 2017).

En relación a la variable gestión administrativa que fue desarrollada en el transcurso de esta investigación, se alude a Ñahui (2020) quien en su investigación detalló en primera instancia, que se determinó un nivel de confiabilidad positiva alta, dando un valor de 0,842. Asimismo se rescató que en el análisis univariado de la primera variable que poseía 74 colaboradores como muestra, se indicó que el 63,5% del total de participantes había mencionado que la gestión administrativa en la municipalidad de Cachimayo se desarrolló en un nivel regular, mientras que el 18,9 % sostuvo que dicha variable se desarrolló en un nivel malo, por otro lado el 17,6% señaló que si cumplían con los estándares y se había desarrollado en un buen nivel, dicho autor se basó en las teorías de Luna (2014) quien sostuvo que la gestión en el ámbito administrativo se refiere a la eficiencia que resulta la gestión de los recursos con el propósito de lograr éxito para las organizaciones mediante las fases del proceso administrativo.

Sostiene por otro lado, Cárdenas (2021) quien en su investigación detalló en primera instancia, que se determinó un nivel de confiabilidad positiva alta, dando un valor de 0,985. Asimismo se rescató que en el análisis univariado de la primera variable que poseía 232 colaboradores como muestra, se indicó que el 24 % del total de participantes había mencionado que la gestión administrativa en la municipalidad de San Martín se desarrolló en un nivel medio, mientras que el 51 % sostuvo que dicha variable se desarrolló en un nivel bajo, por otro lado el 25 % señaló que si cumplían con los estándares y se había desarrollado en un alto nivel, esta investigación se basó en fundamentos de los teóricos Chiavenato (2013) quien

afirma que la gestión administrativa consiste en una serie de actividades o procedimientos que son determinadas por cada departamento de una misma organización sin apreciar el rubro de origen.

Por ello, Ruiz (2021) quien en su investigación detalló en primera instancia, que se determinó un nivel de confiabilidad positiva alta, dando un valor de 0,821. Asimismo se rescató que en el análisis univariado de la primera variable que poseía 33 colaboradores como muestra, se indicó que el 15,2 % del total de participantes había mencionado que la gestión administrativa en Ministerio Público de Chiclayo se desarrolló en un nivel medio, mientras que el 3 % sostuvo que dicha variable se desarrolló en un nivel bajo, por otro lado el 75,8 % señaló que si cumplían con los estándares y se había desarrollado en un alto nivel, esta investigación se basó en fundamentos de los teóricos Lara & Pacheco (2017) indicaron que la gestión en el ámbito administrativo son aquellas actividades o procedimientos que están sujetos a las cuatro fases primordiales que todo colaborador perteneciente al área administrativa debe conocer con la finalidad de conseguir los objetivos planteados a favor de la institución en cuestión, asimismo tiene la obligación de encaminar los estándares internos dentro de las mismas.

Por otro lado, Huerta (2022) quien en su investigación detalló en primera instancia, que se determinó un nivel de confiabilidad positiva alta, dando un valor de 0,781. Asimismo se rescató que en el análisis univariado de la primera variable que poseía 183 pacientes como muestra, se indicó que el 3,3 % del total de participantes había mencionado que la gestión administrativa en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq - Huaraz se desarrolló en un nivel medio, mientras que no se encontraron resultados que sostuvieran que dicha variable se haya desarrollado en un nivel bajo, por otro lado el 96,7 % señaló que si cumplían con los estándares y se había desarrollado en un alto nivel, esta investigación se basó en fundamentos del teórico Mendoza (2017) quien afirma que dicha variable presenta una situación determinada, con operaciones pertinentes, claras y organizadas a beneficio de la institución con el propósito de realizar eficientemente las fases del proceso administrativo.

En relación a la variable calidad de servicio que fue desarrollada en el transcurso de esta investigación, se alude a Ruiz (2021) quien en su investigación

detalló en segunda instancia, que se determinó un nivel de confiabilidad positiva alta, dando un valor de 0,926. Asimismo se rescató que en el análisis univariado de la primera variable que poseía 33 colaboradores como muestra, se indicó que el 51,5 % del total de participantes había mencionado que la calidad de servicio de justicia en Ministerio Público de Chiclayo se desarrolló en un nivel medio, mientras que el 3 % sostuvo que dicha variable se desarrolló en un nivel bajo, por otro lado el 45,5 % señaló que si cumplían con los estándares y se había desarrollado en un alto nivel, esta investigación se basó en fundamentos de los teóricos Nuñez et al. (2019) señalaron que esta variable cumple la función subjetiva ya que se mide a través de la percepción manifestada en la satisfacción por los usuarios o clientes de un determinado producto o servicio, estas cumplen para alcanzar el objetivo determinado de una institución.

En relación al objetivo general correspondiente de este trabajo de investigación radica en la relación existente entre la gestión administrativa y calidad de servicio en tiempos de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, demostrando así de manera descriptiva en la tabla 4 del total de participantes administrativos que conforman la Municipalidad de Andahuaylas. Con respecto al análisis inferencial del objetivo general, se pudo determinar el nivel de correlación existente entre ambas variables basado en la teoría estadística de Pearson, se demostró con un valor de ,757, asumiendo una correlación positiva de carácter significativa dentro de la municipalidad de Andahuaylas. Por otro lado, se acepta la hipótesis de investigación que nos permite afirmar el valor resultante menor a 0,05 del presente análisis en cuanto a la significancia bilateral mientras tanto se niega indiscutiblemente la hipótesis nula. Concluyendo que mientras la gestión administrativa presente mayor eficiencia en el desarrollo de procesos, la calidad de servicio demostrará un crecimiento proporcional.

Coincide con el estudio de Ñahui (2020) donde indicó una correlación de similar valor entre la gestión en el ámbito administrativo y la calidad de servicio, un valor de ,635 por lo cual sostuvo que representa un rango considerable en relación a la correlación existente en su investigación.

También coincide con Cumpa (2020) ya que halló una correlación de Spearman de 0.889 y una significancia bilateral de 0.00, por lo que se concluyó que

una adecuada gestión administrativa influye positivamente a la mejora de la calidad del servicio en dicha institución de Lima.

De la misma forma coincide en Napaico (2019), en se apreció una correlación de Rho de spearman de 0.678 con un valor de sig. (bilateral) de 0.00, la cual lleva a inferir una correlación positiva moderada y muy significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa.

En relación al primer objetivo de investigación correspondiente de este estudio radica en la relación existente entre la planificación y calidad de servicio en tiempos de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, demostrando así de manera descriptiva en la tabla 5 del total de participantes administrativos que conforman la Municipalidad de Andahuaylas. En cuanto al análisis inferencial del primer objetivo específico, se pudo determinar el nivel de correlación existente entre la dimensión y la variable, basado en la teoría estadística de Pearson, se demostró con un valor de ,573, asumiendo una correlación positiva de carácter significativa dentro de la municipalidad de Andahuaylas. Por otro lado, se acepta la hipótesis de investigación que nos permite afirmar el valor resultante menor a 0,05 del presente análisis en cuanto a la significancia bilateral mientras tanto se niega indiscutiblemente la hipótesis nula. Concluyendo que mientras más se esté desarrollando la planificación de los procesos, la calidad de servicio demostrará un crecimiento proporcional.

También en Ñahui (2020) indicó en su estado de correlación entre la planificación y la calidad de servicio, un valor de ,444 por lo cual sostuvo que representa un rango medio en relación a la correlación existente en su investigación.

Con similar dato en Napaico (2019) se halló que la planificación tiene una influencia significativa en brindar un servicio de calidad en una organización del sector público del distrito de Tarapoto.

Se justifica teóricamente los resultados positivos ya que se menciona que es el proceso primero y primordial de la gestión en el ámbito administrativo, el cual radica en la elaboración de metodologías y objetivos que se busca cumplir para poder lograr resultados que nos permitan realizar una rigurosa medición y la cuantificación necesaria para poder desarrollar valor en la organización. Dicha

planificación debe contener todos los acontecimientos o actividades que permitan un correcto flujo de los procesos, asimismo planificar eficientemente los recursos ya sean materiales o recursos humanos que permitan optimizar la eficiencia, eficacia y calidad de servicio respectivamente (Licha, 2019).

En relación al segundo objetivo de investigación correspondiente de este estudio en la relación existente entre la organización y calidad de servicio en tiempos de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, demostrando así de manera descriptiva en la tabla 6 del total de participantes administrativos que conforman la Municipalidad de Andahuaylas. En cuanto al análisis inferencial del segundo objetivo, se pudo determinar el nivel de correlación existente entre la dimensión y la variable, basado en la teoría estadística de Pearson, se demostró con un valor de ,619, asumiendo una correlación positiva de carácter significativa dentro de la municipalidad de Andahuaylas. Por otro lado, se acepta la hipótesis de investigación que nos permite afirmar el valor resultante menor a 0,05 del presente análisis en cuanto a la significancia bilateral mientras tanto se niega indiscutiblemente la hipótesis nula. Concluyendo que mientras más se esté desarrollando la organización de los procesos, la calidad de servicio demostrará un crecimiento proporcional.

Coincide en menor grado en Ñahui (2020), donde indicó una correlación entre la organización y la calidad de servicio, un valor de ,390 por lo cual sostuvo que representa un rango medio en relación a la correlación existente en su investigación.

Lo encontrado coincide en menor medida también con Gago y García (2021) en el estudio de encontrar una correlación entre organización y calidad de servicio se halló un coeficiente de 0.15 y un valor de p de 0.03, la cual se concluyó la existencia de una relación directa, baja y significativa entre dichas variables en una Municipalidad provincial de Satipo.

Teóricamente se justifica una relación positiva ya que la organización constituye con aquellos procesos que determinan el ordenamiento y distribución de los puestos de trabajo, asimismo de la distribución de los recursos entre el personal de una institución, para que estos consigan obtener y generar los resultados planificados en la fase anterior del proceso administrativo. (Waissbluth, 2021)

En relación al tercer objetivo de investigación correspondiente de este estudio radica en el nivel de relación existente entre la dirección y calidad de servicio en tiempos de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, demostrando así de manera descriptiva en la tabla 7 del total de participantes administrativos que conforman la Municipalidad de Andahuaylas. En cuanto al análisis inferencial del tercer objetivo, se pudo determinar el nivel de correlación existente entre la dimensión y la variable, basado en la teoría estadística de Pearson, se demostró con un valor de ,597, asumiendo una correlación positiva de carácter significativa dentro de la municipalidad de Andahuaylas. Por otro lado, se acepta la hipótesis de investigación que nos permite afirmar el valor resultante menor a 0,05 del presente análisis en cuanto a la significancia bilateral mientras tanto se niega indiscutiblemente la hipótesis nula. Concluyendo que mientras más se esté desarrollando la dirección en los procesos, la calidad de servicio demostrará un crecimiento proporcional.

Con similar resultado se encontró en el estudio de Cumpa (2020) con una muestra en Lima a través del estadígrafo de Spearman halló una correlación de 0,58 y un sig. (bilateral) de 0,00 por lo que concluyó que la implementación de la dirección del equipo y funciones tiene relación positiva y muy significativa con la calidad de servicio que se brinda al público.

También se sostuvo similares resultados en Ñahui (2020) indicó una correlación entre dirección y la calidad de servicio con un valor de ,447 por lo cual sostuvo que representa un rango medio en relación a la correlación existente en su investigación en una muestra de la Municipalidad de Cuzco.

La dirección entendida como la ejecución de aquellos procedimientos planificados que fueron diseñados con la finalidad de conseguir las metas establecidas por la institución o compañía. Esta fase es fundamental ya que es responsable de los primeros momentos en donde se muestra la motivación a los recursos humanos, es por ello que dan lugar a decisiones de gran impacto para la organización. Por otro lado, al pasar el tiempo, el ambiente donde se desempeñan las organizaciones se convierte más hostil, puesto que los usuarios y clientes tienden a incrementar sus expectativas en relación al producto o servicio que brinde la empresa, debido a que la competencia fluye enormemente entre estas

organizaciones. Ante estos nuevos cambios, se necesita una coordinación plena de todos los equipos laborales para lograr el éxito en las decisiones críticas de la organización (Waissbluth, 2021).

En relación al cuarto objetivo de investigación correspondiente de este estudio radica en la relación existente entre el control y calidad de servicio en tiempos de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, demostrando así de manera descriptiva en la tabla 8 del total de participantes administrativos que conforman la Municipalidad de Andahuaylas. En cuanto al análisis inferencial del cuarto objetivo, se pudo determinar el nivel de correlación existente entre la dimensión y la variable, basado en la teoría estadística de Pearson, se demostró con un valor de ,551, asumiendo una correlación positiva de carácter significativa dentro de la municipalidad de Andahuaylas. Por otro lado, se acepta la hipótesis de investigación que nos permite afirmar el valor resultante menor a 0,05 del presente análisis en cuanto a la significancia bilateral mientras tanto se niega indiscutiblemente la hipótesis nula. Concluyendo que mientras más se esté desarrollando el control en los procesos, la calidad de servicio demostrará un crecimiento proporcional.

Coincide en menor medida en el estudio de Gago y García (2021) donde encontró un coeficiente de correlación de 0,28 y sig. Bilateral de 0,000, menor a 0,05, por lo que terminó determinando que, a mayores estrategias de control, mayor calidad de servicio al usuario o público.

También en Ñahui (2020) en su estudio de correlación entre el control y la calidad de servicio, encontró un valor de ,559 con un p valor de 0,00 por lo cual sostuvo que hay una correlación considerable de relación entre control y calidad de servicio en una Municipalidad.

Con un valor similar también se encontró en el estudio de Cumpa (2020) donde el Spearman dio un valor de 0,62 y un valor menor a 0,05, por lo que aceptó la hipótesis de estudio que existe una relación significativa entre la variable control y calidad de servicio en el centro educativo.

Se tiene al cuarto proceso primordial de la gestión en el ámbito administrativo, catalogada como el control, es aquel proceso que consiste en garantizar que los procedimientos realizados se deben alinear con las actividades

planificadas. Asimismo, es catalogado como una fase administrativa elemental, siendo característica fundamental para una correcta gestión organizacional. Por tal motivo, los gestores de una empresa poseen el deber de supervisar, puesto que se requiere realizar constantes exámenes de los resultados y decidir qué acciones son pertinentes para reducir las irregularidades, y generar soluciones para optimizar los procesos. También se refiere como aquellos eventos, donde es necesario poseer habilidades técnicas y verdaderas que marcan diferencia sobre la empresa con la finalidad de identificar la prospectiva que permite elaborar estrategias para mitigar las posibles ocurrencias que se generen en el futuro. Desde la misma perspectiva, el control es requerido con la finalidad de estimar, apreciar y optimizar la administración de la organización en todo su esplendor (Licha, 2019).

VI. CONCLUSIONES

En este apartado se desarrolló las conclusiones pertinentes del análisis bivariado y del análisis de Pearson con la información recopilada por los instrumentos correspondientes.

Primera: En relación al hallazgo inferencial, se obtuvo un coeficiente de ,757 y un sig. (bilateral) menor a 0,05, por lo que se asumió una correlación positiva de carácter significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad de Andahuaylas. Esto determina que, la ejecución de actividades planificadas que garanticen el crecimiento y cumplimiento de las metas organizacionales tiene garantía en aumentar la satisfacción del cliente a través del grado de atención de sus necesidades.

Segunda: En relación al hallazgo inferencial del objetivo específico 1, se encontró una correlación de ,573 y un sig. (bilateral) menor a 0,05, por lo que se asumió una correlación positiva de carácter significativa entre planificación y calidad de servicio en la municipalidad de Andahuaylas. Esto determina que, plantear diversas estrategias y tácticas en base a las necesidades de la localidad con un procedimiento claro impactará en la percepción de calidad de servicio en los ciudadanos de dicha localidad.

Tercera: En relación al hallazgo inferencial del objetivo específico 2, se observó una correlación de ,619 y un sig. (bilateral) de 0,00, por lo que se concluyó una correlación positiva de carácter significativa entre organización y calidad de servicio en la municipalidad de Andahuaylas. Esto determina que, la división y distribución eficiente de labores y obligaciones a los colaboradores de manera coordinada impactará en desempeñarse adecuadamente con mayor aceptación y sensación de cumplimiento de la gestión realizada.

Cuarta: En cuanto al hallazgo de la hipótesis específica 3, se halló una correlación ,597 y un valor de significancia menor a 0,05, por lo que se asumió una correlación positiva de carácter significativa

entre dirección y calidad de servicio en la municipalidad de Andahuaylas. Esto determina que, brindar dedicación para que se cumpla las metas organizacionales, así como motivar y recompensar al equipo humano por el desempeño personal tiene repercusión en la calidad de servicio que se brinda a los usuarios de la municipalidad.

Quinta: Con respecto a la hipótesis específica 4, se evidenció una correlación de ,551 y una significancia de 0,00, por lo que se asumió una correlación positiva de carácter significativa entre control y calidad de servicio en la municipalidad de Andahuaylas. Ello determina, mantener una revisión mensual o trimestral de los recursos y presupuestos tanto material y humano, así como mecanismos de evaluación de los proyectos realizados por la municipalidad el cual impactará en el grado de atención de los ciudadanos.

VII. RECOMENDACIONES

En este apartado, se seleccionó aquellas medidas que deben ser implementadas en la municipalidad de Andahuaylas para generar mayor eficiencia en los procesos de atención del servicio.

Primera: Se observó el impacto positivo de la gestión administrativa en la calidad de servicio, pero un nivel bajo de la mayoría. Por lo que se sugiere al gerente municipal y altos funcionarios a planificar e implementar talleres de sensibilización tanto a los trabajadores como ciudadanos sobre cómo brindar un servicio de calidad a para que sean capaz de manejar y usar de manera eficiente la plataforma virtual ante tramites y servicios que se solicitan en la población de Andahuaylas.

Segunda: Se recomienda a futuros académicos e investigadores a seguir explorando sobre la calidad de servicio a través de estudios comparativos entre municipalidades con la finalidad de generar mayor aporte académico e impacto en la elaboración de políticas públicas por parte de los altos funcionarios públicos.

Tercera: Se recomienda a los gestores y proyectistas de los programas a actualizar los planes y estrategias que se poseen en la municipalidad, así como determinar métricas e indicadores de estándares con la finalidad de sumergirse en las recientes necesidades de los ciudadanos y así incrementar el nivel de servicio de calidad.

Cuarta: Se recomienda al coordinador o jefe de control interno o recursos humanos a realizar actividades y talleres recreativas de manera semanal con la finalidad de disminuir los niveles de estrés y ansiedad que genera la carga laboral, asimismo también crear un sistema de incentivos en calidad de motivadores ante desarrollo profesional y personal. Esto plasmado además en un plan de presupuesto para su sostenibilidad en el tiempo.

Quinta: Se recomienda a los coordinadores o jefes de vecindarios de dicha localidad en fortalecer los colectivos e identificar los canales de comunicación de la Municipalidad con el fin de hacer llegar las inquietudes y principales necesidades con alternativas de solución al procurador y funcionario municipal para así desarrollar planes más eficientes, sostenibles y aceptables por la comunidad.

REFERENCIAS

- Ayay, N. T. T., Vásquez, J. G., Ramirez-López, R., & Alvarado, G. D. P. P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). Administrative management and quality of service: A diagnosis in the MiPymes of the hotel sector of the Salinas canton. *In Advances in Tourism, Technology and Smart Systems*, 223-230. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-15-2024-2_20
- Caldas, M. Carrión, R. & Heras, A. (2017). Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora). Ciclos Formativos. Editex. <https://es.scribd.com/document/433286185/Empresa-e-iniciativa-emprendedora-Libro-de-FOL>
- Calle, N., & Montenegro, A. (2020). La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador. *593 digital Publisher CEIT*, 5(5), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.305>
- Cárdenas Flores, L. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto-2021*. [Tesis de Maestría., Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Académico de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67953>
- Carreño, D. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4801>
- Carrera, M., & Valenzuela, K., & Gómez, G., (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *593 digital Publisher CEIT*, 6(6), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Casco, A., Garrido, R., y Moran, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo

- empresarial. Contribuciones a la Economía.
<https://ideas.repec.org/a/erv/contri/y2017i2017-0108.html>
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Cumpa, L. (2020). *La gestión administrativa y la calidad del servicio en el centro preuniversitario-Ceprevi, 2017*. [Tesis de Maestría., Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4540>
- Dávila, B., Coronado, M. E., & Cáceres, J. A. (2012). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Medeley*. 57(3). DOI:10.22201/fca.24488410e.2012.402
- De la Cruz, P. (2019). El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales. *Horizonte de la Ciencia*, 2020, 10(18).
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4540>
- Demuner Flores, M. D. R., Becerril Torres, O. U., & Ibarra Cisneros, M. A. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de ciencias sociales y humanidades*, 27(53-2), 61-77. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Departamento de Formación y Calidad de la Diputaci. (2011). La Gestión de la Calidad. La calidad en la Administración Pública.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41C859F33929C34605257BE5007DD0DA/\\$FILE/LA_GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD-LA_CALIDAD_EN_LA_ADMINISTRACI%C3%93N_P%C3%9ABLICA.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41C859F33929C34605257BE5007DD0DA/$FILE/LA_GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD-LA_CALIDAD_EN_LA_ADMINISTRACI%C3%93N_P%C3%9ABLICA.pdf)
- Duque, J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Duque, S. (2019). Análisis de las teorías de la administración contemporánea y su incidencia en el modelo de gestión administrativa de la facultad de ciencias empresariales de la Institución Universitaria Antonio José Camacho – UNIAJC.
<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/1696/AN%C3%81LISIS%20DE%20LAS%20TEORIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Fariño, C., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y calidad de atención que brinda en las unidades operativas. *Revistas espacios*, 39(32), 22. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Fonseca, S. (2014). La responsabilidad social empresarial como estrategia exitosa de marketing. Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11744/RSE%20COMO%20ESTRATEGIA%20DE%20MARKETING.pdf;jsessionid=DE9F0D58E1B9831C32437B6F0223040E?sequence=1>
- Gago, A., & García, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Satipo, 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/3452>
- García, G. (2019). Gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019. [Tesis para obtener grado académico de Maestro en Gestión Pública]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39449?show=full>
- Gómez, M. J. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio digital PUCESE. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>
- González, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Hawkins, C., Krause, R., & Deslatte, A. (2021). Staff support and administrative capacity in strategic planning for local sustainability. *Public Management Review*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1999667>.
- Ibarra, E., Woolfolk, E., Meza, I., & Gelain, T. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de Café. *Revista CEA*, 6(11), 89-107. <https://doi.org/10.22430/24223182.1430>
- Ibarra-Cisneros, M. A., & Hernández-Perlino, F. (2019). La influencia del capital intelectual en el desempeño de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de México: el caso de Baja California. *Innovar*, 29(71), 79-96. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n71.76397>

- Jhamb, D., Mittal, A., & Sharma, P. (2017). The Behavioural Consequences of Perceived Service Quality: A Study of the Indian Telecommunication Industry. *Business: Theory & Practice*, 21(1), 360–372. <https://doi.org/10.3846/btp.2020.11480>
- Licha, I. (2019). *Desafíos de la gerencia social en América Latina*. Abrapalabra Editorial. <https://abrapalabraeditorial.com/producto/desafios-de-la-gerencia-social-en-america-latina/>
- López, C. E. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Martín. <http://hdl.handle.net/11458/3341>
- Louffat, E. (2016). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. Cengage Learning. https://www.academia.edu/33102353/Fundamentos_del_Proceso_Administrativo_Fundamentos_del_ADMINISTRACION_Enrique_Louffat
- Mayorga, S. (2016). Planificación estratégica, herramienta clave para la gestión de las marcas en el nuevo contexto publicitario. *Contratexto*, (025), 47-61. <https://doi.org/10.26439/contratexto2016.n025.650>
- Medina, A., Avila, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una vision desde la psicología organizacional. *Revista cubana de Psicología*, 19(3), 262-272. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2012). Introducción a la gestión de la calidad. *Madrid: Delta Publicaciones*. <https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC>
- Morales, Y. (2019). *Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2845>
- Napaico, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad en el servicio en los procesos de selección de los becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015-2017*. [Tesis De Maestría. Universidad San Martín de Porres]. Repositorio de la Universidad de San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4917>

- Ñahui, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020*. [Tesis De Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64017>
- Peña, B. (2021). Liderazgo y gestión empresarial: modelo de liderazgo global de cambio. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(95), 723-740. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.18>
- Quiroz, L. & Vega, Y. (2020). *Gestión administrativa y desempeño docente en la Institución Educativa Pública de la Libertad, 2019*. [Maestría en Educación con Mención en Gestión y Acreditación Educativa]. Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/736>.
- Quispe, C. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43122>
- Rodríguez, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83620>
- Rodríguez, R. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales - San Martín 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <http://hdl.handle.net/20.500.14039/2776>
- Rojas, C. P., Hernández, H. G., & Niebles, W. A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(01). <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Rojas, K., & Poma, N. (2022). Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi–2021. [Tesis de Maestría, Universidad de Roosevelt]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.14140/756>
- Stoner, J., & Freeman, E. (1996). *Administración*. México, Naucalpan de Juárez, México: Sexta edición.

https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf

- Suárez, G. (2019). Percepción sobre la calidad de atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana*, 38(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03002019000200153
- Tabuyo, J. U., Koh, J. M. I., Hiponia, K. D. V., & Katsumata, E. S. (2019). Touristic Restaurants In Tagaytay City: A Service Quality Approach. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality & Tourism*, 8(2), 193–216. <https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20203188352>
- Tipian, S. M. (2017). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales de Minjus*. Lima, Perú. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9104>
- Tuncer, Í., Unusan, C., & Cobanoglu, C. (2021). Service quality, perceived value, and customer satisfaction on behavioral intention in restaurants: An integrated structural model. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 22(4), 447-475. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2020.1802390>
- Waissbluth, M. (2021). *Introducción a la gestión pública*. Penguin Random House Grupo Editorial Chile. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2021.65520>
- Yan, L. & Huping, Sh. (2019). Service quality, perceived value, and citizens' continuous use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Science Direct*. 1(15), 1 – 15. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720617306912>
- Ysuiza, M. & Barrera, A. (2018). *Gestión Administrativa y calidad de servicio al Contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres). Repositorio de la Universidad San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4387>
- Zárate, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros –Apurímac, 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional José María Arguedas]. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/505>
- Zavala, J. (2018). *Gestión administrativa orientada a los logros deportivos en el*

nivel secundario del Centro Educativo Deportivo Experimental del Instituto Peruano de Deportes – Lima, 2017. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41301/C%C3%B3rdova_LLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios*. (2.ª ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>

Zubilete, R. (2018). En sorpresiva intervención hallan textos educativos dañados en almacén de UGEL Hvca. Huancavelica. *Correo*. <https://diariocorreo.pe/edicion/huancavelica/en-sorpresiva-intervencion-hallantextos-educativos-danados-en-almacen-de-ugel-hvca-829662/>

ANEXOS

Anexo 1

MATRÍZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022

Autor: Silvera Guizado, Jonatan

Gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		D1: Planificación	Organización Obtención de resultados	
¿Cuál es la relación existente entre gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022?	Determinar la relación existente entre gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022	Existe una relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022	V1: Gestión Administrativa	D2: Organización	Diseñar Estrategias Diseñar Procesos Organizar Funciones Organizar Responsabilidades	Tipo de Investigación: Correlacional Nivel de Investigación: Aplicada Diseño de Investigación: No experimental de corte transversal – Descriptivo Correlacional
				D3: Dirección	Proceso administrativo Liderazgo	Técnica: Encuesta
				D4: Control	Evaluación de resultados Corregir desviaciones	Instrumento: Cuestionario
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos		D1: Consideraciones tangibles	Recursos materiales Entorno laboral	Población, Muestra y Muestreo Población: Municipal Provincial de Andahuaylas, región Apurímac.
PE1: ¿Cuál es la relación existente entre planificación y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022?	OE1: Determinar la relación existente entre planificación y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022	HE1: Existe una relación significativa entre planificación y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022		D2: Confianza	Honestidad Seguridad	Muestra: Es probabilística. Un total de 120 trabajadores administrativos de la municipalidad de Andahuaylas.
PE2: ¿Cuál es la relación existente entre organización y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022?	OE2: Determinar la relación existente entre organización y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022	HE2: Existe una relación significativa entre organización y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022	V2: Calidad de Servicio	D3: Satisfacción laboral	Puesto de trabajo Organización	Procesamiento de Datos: Programa SPSS v 27
PE3: ¿Cuál es la relación existente entre dirección y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022?	OE3: Determinar la relación existente entre dirección y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022	HE3: Existe una relación significativa entre dirección y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022		D4: Responsabilidad	Valores Empeño	
PE4: ¿Cuál es la relación existente entre control y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022?	OE4: Determinar la relación existente entre control y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022	HE4: Existe una relación significativa entre control y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022		D5: Empatía	Solidaridad Proactivo	

Matriz de operacionalización de la variable 1 “Gestión Administrativa”

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión administrativa	Según Mendoza Briones (2017), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.	<p>La Gestión Administrativa, se medirá a través de un cuestionario de preguntas en las que se identifica las dimensiones.</p> <p>Estos se miden con la técnica de averiguación, la herramienta utilizada fue el interrogatorio a través de un cuestionario con preguntas.</p>	Planificación	Organización Obtención de resultados	Likert:1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre).
			Organización	Diseñar estrategias	
				Diseñar procesos	
				Organizar funciones	
				Organizar responsabilidades	
			Dirección	Proceso administrativo	
				Liderazgo	
			Control	Evaluación de resultados	
				Corregir desviaciones	

Operacionalización de la Variable 2 “Calidad de Servicio”

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Calidad de Servicio	Miranda et al. (2012), sostiene, La calidad de servicio corresponde a las expectativas hacia los usuarios, satisfaciendo las necesidades y requerimientos. En esta definición presenta una orientación clara al cliente, pero sea el usuario quien decida si es buena o mala calidad no quiere decir que tenga razón, mucho menos expresar las necesidades y deseos, lo que ocasiona un grave problema en el momento de medir la calidad.	La calidad de servicio se tendrá una evaluación en base a sus dimensiones, la cual se empleará la encuesta como técnica de recolección de datos y de acuerdo a las dimensiones e indicadores.	Consideraciones Tangibles Confianza Satisfacción laboral Responsabilidad Empatía	Recursos materiales Entorno laboral Honestidad Seguridad Puesto de trabajo Organización Valores Empeño Solidaridad Proactivo	La escala de Likert: - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre

Anexo 2

Instrumento de la variable Gestión Administrativa



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimados usuarios de la Clínica, el objetivo de este cuestionario es recabar datos que para una investigación académica relacionada a la Gestión administrativa y Calidad de servicio. El cuestionario es confidencialidad.

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Instrucciones: Lea cada una de las siguientes expresiones y marque con un aspa (x) en la casilla de la alternativa que mejor refleje su apreciación al respecto, de acuerdo con la siguiente escala:

Ítem	Dim.	Preguntas	Valoración				
			1	2	3	4	5
1	D1: Planificación	Considera usted que la organización planifica eficientemente los recursos materiales en el desarrollo de los procesos de la Municipalidad de Andahuaylas					
2		Observa usted que la Municipalidad de Andahuaylas cuenta con un plan que permita mejorar el entorno laboral con la finalidad de tener una planificación decente de la organización.					
3		Percibe que los trabajadores de la Municipalidad de Andahuaylas poseen valores éticos para el correcto desarrollo de los procesos organizacionales.					
4		Considera usted que un crecimiento en la obtención de resultados de los procesos críticos de la Municipalidad dependa del empeño de los colaboradores en demostrar su actitud positiva.					
5		Considera usted que los empleados demuestran su solidaridad apoyando en la obtención de resultados del área administrativa de la Municipalidad de Andahuaylas.					
6		Observa usted que el personal de la Municipalidad demuestra actitud proactiva en las actividades críticas que dependen para la obtención de resultados eficientes.					
7	D2: Organización	Considera usted que existe personal calificado capaz de diseñar estrategias sin importar en el puesto de trabajo que desempeñe.					
8		Percibe usted que la Municipalidad de Andahuaylas cuenta con personal calificado para el correcto diseño y desarrollo de estrategias corporativas de alto nivel.					
9		Considera que los recursos materiales de la Municipalidad de Andahuaylas son suficientes para el óptimo diseño de estrategias corporativas					
10		Observa usted que los procesos de la Municipalidad de Andahuaylas se desarrollan según el flujo de trabajo establecido permitiendo que los trabajadores puedan desarrollarlas con claridad.					
11		Considera usted que los encargados de los puestos de trabajo existentes conocen las actividades de los procesos que manejan.					
12		Percibe usted que existe un plan organizacional que defina eficientemente el nivel de prioridad de cada proceso.					
13		Considera usted que organizar las funciones y responsabilidades de los colaboradores permite incrementar el nivel de eficiencia de cada uno.					
14		Considera usted que el empeño es la actitud que se necesita para cumplir con efectividad las funciones asignadas.					
15		Percibe usted que la honestidad al asignar funciones a un determinado colaborador permitiría elevar su nivel de competitividad.					
16		Considera usted que al organizar las responsabilidades del personal permite elevar el nivel de confianza de los usuarios.					
17		Observa usted que los colaboradores practican la solidaridad para superar los conflictos que presentan las responsabilidades críticas.					
18		Considera usted que los colaboradores que demuestran su proactividad frente a las responsabilidades críticas poseen mayor tiempo en realizar actividades secundarias.					
19	D3: Dirección	Percibe usted que el proceso administrativo existente en la Municipalidad de Andahuaylas permitió organizar eficientemente sus recursos.					
20		Considera usted que los puestos de trabajo se mantienen estables al visualizar cambios en el proceso administrativo.					
21		Observa usted que los colaboradores muestran seguridad con el proceso administrativo actual de la Municipalidad de Andahuaylas					
22		Considera usted que el liderazgo y la honestidad son clave para poder dirigir eficientemente los procesos de la Municipalidad de Andahuaylas.					
23		Considera usted que los valores que forman al líder deben ser practicados por los colaboradores para lograr ser competitivos y aumentar el rendimiento en los procesos.					
24	Observa usted que los colaboradores que demuestran esfuerzo en integridad, experiencia laboral y comunicación efectiva podrían convertirse capaces de liderar algún equipo de trabajo.						
25	D4: Control	Considera usted que la evaluación de resultados de este año de la Municipalidad de Andahuaylas cumple con los objetivos institucionales regidos por los recursos materiales disponibles.					
26		Percibe usted que el ambiente laboral de la Municipalidad de Andahuaylas permite realizar eficientemente el proceso de evaluación de los resultados					
27		Considera usted que la falta de solidaridad desencadenaría un retraso en la evaluación de los objetivos institucionales					
28		Percibe usted que la corrección a irregularidades que existen en los procesos se deba a un alto nivel de proactividad de los colaboradores.					
29		Considera usted que los puestos de trabajo tienen la capacidad de brindar corrección a irregularidades que presenta el área administrativa de la Municipalidad de Andahuaylas					
30		Percibe usted un buen desempeño en la fase organizacional de la Municipalidad de Andahuaylas al supervisar las irregularidades presentes en los procesos.					

Anexo 3

Instrumento de la variable Calidad de Servicio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimados usuarios de la Clínica, el objetivo de este cuestionario es recabar datos que para una investigación académica relacionada a la Calidad de servicio. El cuestionario es confidencialidad.

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Instrucciones: Lea cada una de las siguientes expresiones y marque con un aspa (x) en la casilla de la alternativa que mejor refleje su apreciación al respecto, de acuerdo con la siguiente escala

Item	Dim.	Preguntas	Valoración				
			1	2	3	4	5
1	D1: Consideraciones	Considera usted que los recursos materiales que dispone la Municipalidad de Andahuaylas son utilizados eficazmente por el personal encargado del diseño de procesos.					
2		Observa usted que en el área administrativa encargada del diseño de estrategias organizacionales hacen uso eficiente de los recursos materiales que se les brinda.					
3		Percibe usted que el encargado de organizar los perfiles necesarios de cada área de la Municipalidad de Andahuaylas necesita de recursos para cumplir los objetivos.					
4		Considera usted que el ambiente laboral de la Municipalidad de Andahuaylas cumple con las responsabilidades básicas de calidad de servicio.					
5		Percibe usted que la Municipalidad de Andahuaylas brinda un ambiente laboral aceptado por los colaboradores.					
6		Considera usted que un incremento en la obtención de resultados influye gracias a un alto nivel de clima laboral.					
7	D2: Confianza	Considera usted que se debe medir el grado de honestidad de los colaboradores para poder brindar un alto nivel de calidad de servicio.					
8		Percibe usted que el líder es la persona que debe compartir y transmitir confianza a su equipo de trabajo.					
9		Observa usted que la evaluación de resultados depende de la honestidad de los colaboradores en realizar actividades financieras.					
10		Considera usted que los colaboradores deberían mostrar más seguridad al brindar solución a conflictos dentro de los procesos del área.					
11		Considera usted que el personal administrativo encargado de diseñar estrategias organizacionales debe mostrar seguridad en las decisiones que toma.					
12		Observa usted que en el diseño de procesos se deba recurrir al análisis mediante buenas prácticas organizacionales.					
13	D3: Satisfacción Laboral	Considera usted que cada grupo de puestos de trabajo debe contener una figura líder para que permita el cumplimiento de las actividades.					
14		Considera usted que al organizar funciones permite mejorar la calidad de servicio que brinda cada puesto de trabajo.					
15		Percibe usted que al saber organizar las responsabilidades permitirá mejorar el rendimiento de cada puesto de trabajo.					
16	D3: Satisfacción Laboral	Observa usted que la Municipalidad de Andahuaylas tiene líderes capaces de aumentar la productividad en sus servicios al usuario.					
17		Considera usted que el proceso administrativo cuenta con un alto nivel organizacional en cuanto a satisfacción del usuario.					
18		Percibe usted que al diseñar procesos permitirá optimizar las actividades en su máximo rendimiento de la organización.					
19	D4: Responsabilidad	Considera usted que el impulso a practicar valores laborales permitirá evaluar mejores resultados.					
20		Percibe usted que la corrección de irregularidades dentro de la Municipalidad de Andahuaylas permite lograr altos niveles en responsabilidad laboral.					
21		Considera usted que el diseño de estrategias permite optimizar la motivación del colaborador en realizar sus actividades cotidianas.					
22		Observa usted que el esfuerzo o destreza de los colaboradores que realizan para obtener mejores resultados en cuanto a calidad de servicio obtienen algún incentivo de superación laboral.					
23		Considera usted que la Municipalidad de Andahuaylas otorga recompensas a los colaboradores quienes han destacado en la obtención de resultados.					
24		Observa usted que un crecimiento en la corrección de irregularidades se deba al alto compromiso que tienen los colaboradores con su área de servicio.					
25	D5: Empatía	Observa usted que la solidaridad en colaboradores del área administrativa permite agilizar el proceso de asignación de responsabilidades.					
26		Considera usted que el encargado de organizar las funciones posee alto nivel de experiencia en comunicación asertiva.					
27		Considera usted que en la fase de dirección del proceso administrativo existe rasgos de empatía hacia los colaboradores.					
28		Considera usted que los colaboradores anticipan sus obligaciones y realizan las actividades sin que se le den.					
29		Percibe usted que los colaboradores que consiguen gran cantidad de resultados, son los que poseen actitud proactiva.					
30		Considera usted que la fase de control del proceso administrativo permite evaluar los niveles de rendimiento que tuvo cada colaborador.					

Anexo 4. Validación de instrumentos

Validación del instrumento Gestión administrativa



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Considera usted que la organización planifica eficientemente los recursos materiales en el desarrollo de los procesos de la Municipalidad de Andahuaylas	X		X		X		
2	Observa usted que la Municipalidad de Andahuaylas cuenta con un plan que permita mejorar el entorno laboral con la finalidad de tener una planificación decente de la organización.	X		X		X		
3	Percibe que los trabajadores de la Municipalidad de Andahuaylas poseen valores éticos para el correcto desarrollo de los procesos organizacionales.	X		X		X		
4	Considera usted que un crecimiento en la obtención de resultados de los procesos críticos de la Municipalidad dependan del empeño de los colaboradores en demostrar su actitud positiva.	X		X		X		
5	Considera usted que los empleados demuestran su solidaridad apoyando en la obtención de resultados del área administrativa de la Municipalidad de Andahuaylas.	X		X		X		
6	Observa usted que el personal de la Municipalidad demuestra actitud proactiva en las actividades críticas que dependen para la obtención de resultados eficientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
7	Considera usted que existe personal calificado capaz de diseñar estrategias sin importar en el puesto de trabajo que desempeñe.	X		X		X		
8	Percibe usted que la Municipalidad de Andahuaylas cuenta con personal calificado para el correcto diseño y desarrollo de estrategias corporativas de alto nivel.	X		X		X		
9	Considera que los recursos materiales de la Municipalidad de Andahuaylas son suficientes para el óptimo diseño de estrategias corporativas	X		X		X		
10	Observa usted que los procesos de la Municipalidad de Andahuaylas se desarrollan según el flujo de trabajo establecido permitiendo que los trabajadores puedan desarrollarlas con claridad.	X		X		X		
11	Considera usted que los encargados de los puestos de trabajo existentes conocen las actividades de los procesos que manejan.	X		X		X		
12	Percibe usted que existe un plan organizacional que defina eficientemente el nivel de prioridad de cada proceso.	X		X		X		

13	Considera usted que organizar las funciones y responsabilidades de los colaboradores permite incrementar el nivel de eficiencia de cada uno.	X		X		X		
14	Considera usted que el empeño es la actitud que se necesita para cumplir con efectividad las funciones asignadas.	X		X		X		
15	Percibe usted que la honestidad al asignar funciones a un determinado colaborador permitiría elevar su nivel de competitividad.	X		X		X		
16	Considera usted que al organizar las responsabilidades del personal permite elevar el nivel de confianza de los usuarios.	X		X		X		
17	Observa usted que los colaboradores practican la solidaridad para superar los conflictos que presentan las responsabilidades críticas.	X		X		X		
18	Considera usted que los colaboradores que demuestran su proactividad frente a las responsabilidades críticas, poseen mayor tiempo en realizar actividades secundarias.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Percibe usted que el proceso administrativo existente en la Municipalidad de Andahuaylas permitió organizar eficientemente sus recursos.	X		X		X		
20	Considera usted que los puestos de trabajo se mantienen estables al visualizar cambios en el proceso administrativo.	X		X		X		
21	Observa usted que los colaboradores muestran seguridad con el proceso administrativo actual de la Municipalidad de Andahuaylas	X		X		X		
22	Considera usted que el liderazgo y la honestidad son clave para poder dirigir eficientemente los procesos de la Municipalidad de Andahuaylas.	X		X		X		
23	Considera usted que los valores que forman al líder deben ser practicados por los colaboradores para lograr ser competitivos y aumentar el rendimiento en los procesos.	X		X		X		
24	Observa usted que los colaboradores que demuestran esfuerzo en integridad, experiencia laboral y comunicación efectiva podrían convertirse capaces de liderar algún equipo de trabajo.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Considera usted que la evaluación de resultados de este año de la Municipalidad de Andahuaylas cumple con los objetivos institucionales regidos por los recursos materiales disponibles.	X		X		X		
26	Percibe usted que el ambiente laboral de la Municipalidad de Andahuaylas permite realizar eficientemente el proceso de evaluación de los resultados	X		X		X		
27	Considera usted que la falta de solidaridad desencadenaría un retraso en la evaluación de los objetivos institucionales	X		X		X		
28	Percibe usted que la corrección a irregularidades que existen en los procesos se deba a un alto nivel de proactividad de los colaboradores.	X		X		X		
29	Considera usted que los puestos de trabajo tienen la capacidad de brindar corrección a irregularidades que presenta el área administrativa de la Municipalidad de Andahuaylas	X		X		X		
30	Percibe usted un buen desempeño en la fase organizacional de la Municipalidad de Andahuaylas al supervisar las irregularidades presentes en los procesos.	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.: Karin Corina Rojas Romero **DNI:** 32645104

Especialidad del validador: Especialista Metodológico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante
Metodólogo

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Considera usted que la organización planifica eficientemente los recursos materiales en el desarrollo de los procesos de la Municipalidad de Andahuaylas	X		X		X		
2	Observa usted que la Municipalidad de Andahuaylas cuenta con un plan que permita mejorar el entorno laboral con la finalidad de tener una planificación decente de la organización.	X		X		X		
3	Percibe que los trabajadores de la Municipalidad de Andahuaylas poseen valores éticos para el correcto desarrollo de los procesos organizacionales.	X		X		X		
4	Considera usted que un crecimiento en la obtención de resultados de los procesos críticos de la Municipalidad dependan del empeño de los colaboradores en demostrar su actitud positiva.	X		X		X		
5	Considera usted que los empleados demuestran su solidaridad apoyando en la obtención de resultados del área administrativa de la Municipalidad de Andahuaylas.	X		X		X		
6	Observa usted que el personal de la Municipalidad demuestra actitud proactiva en las actividades críticas que dependen para la obtención de resultados eficientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
7	Considera usted que existe personal calificado capaz de diseñar estrategias sin importar en el puesto de trabajo que desempeñe.	X		X		X		
8	Percibe usted que la Municipalidad de Andahuaylas cuenta con personal calificado para el correcto diseño y desarrollo de estrategias corporativas de alto nivel.	X		X		X		
9	Considera que los recursos materiales de la Municipalidad de Andahuaylas son suficientes para el óptimo diseño de estrategias corporativas	X		X		X		
10	Observa usted que los procesos de la Municipalidad de Andahuaylas se desarrollan según el flujo de trabajo establecido permitiendo que los trabajadores puedan desarrollarlas con claridad.	X		X		X		
11	Considera usted que los encargados de los puestos de trabajo existentes conocen las actividades de los procesos que manejan.	X		X		X		
12	Percibe usted que existe un plan organizacional que defina eficientemente el nivel de prioridad de cada proceso.	X		X		X		

13	Considera usted que organizar las funciones y responsabilidades de los colaboradores permite incrementar el nivel de eficiencia de cada uno.	X		X		X	
14	Considera usted que el empeño es la actitud que se necesita para cumplir con efectividad las funciones asignadas.	X		X		X	
15	Percibe usted que la honestidad al asignar funciones a un determinado colaborador permitiría elevar su nivel de competitividad.	X		X		X	
16	Considera usted que al organizar las responsabilidades del personal permite elevar el nivel de confianza de los usuarios.	X		X		X	
17	Observa usted que los colaboradores practican la solidaridad para superar los conflictos que presentan las responsabilidades críticas.	X		X		X	
18	Considera usted que los colaboradores que demuestran su proactividad frente a las responsabilidades críticas, poseen mayor tiempo en realizar actividades secundarias.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No
19	Percibe usted que el proceso administrativo existente en la Municipalidad de Andahuaylas permitió organizar eficientemente sus recursos.	X		X		X	
20	Considera usted que los puestos de trabajo se mantienen estables al visualizar cambios en el proceso administrativo.	X		X		X	
21	Observa usted que los colaboradores muestran seguridad con el proceso administrativo actual de la Municipalidad de Andahuaylas	X		X		X	
22	Considera usted que el liderazgo y la honestidad son clave para poder dirigir eficientemente los procesos de la Municipalidad de Andahuaylas.	X		X		X	
23	Considera usted que los valores que forman al líder deben ser practicados por los colaboradores para lograr ser competitivos y aumentar el rendimiento en los procesos.	X		X		X	
24	Observa usted que los colaboradores que demuestran esfuerzo en integridad, experiencia laboral y comunicación efectiva podrían convertirse capaces de liderar algún equipo de trabajo.	X		X		X	

	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Considera usted que la evaluación de resultados de este año de la Municipalidad de Andahuaylas cumple con los objetivos institucionales regidos por los recursos materiales disponibles.	X		X		X		
26	Percibe usted que el ambiente laboral de la Municipalidad de Andahuaylas permite realizar eficientemente el proceso de evaluación de los resultados	X		X		X		
27	Considera usted que la falta de solidaridad desencadenaría un retraso en la evaluación de los objetivos institucionales	X		X		X		
28	Percibe usted que la corrección a irregularidades que existen en los procesos se deba a un alto nivel de proactividad de los colaboradores.	X		X		X		
29	Considera usted que los puestos de trabajo tienen la capacidad de brindar corrección a irregularidades que presenta el área administrativa de la Municipalidad de Andahuaylas	X		X		X		
30	Percibe usted un buen desempeño en la fase organizacional de la Municipalidad de Andahuaylas al supervisar las irregularidades presentes en los procesos.	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. Dr.: ... Luis Torres Cabanillas **DNI:**..... 08404690

Especialidad del validador: Especialista Estadístico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante
Estadístico

Activar W

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera usted que la organización planifica eficientemente los recursos materiales en el desarrollo de los procesos de la Municipalidad de Andahuaylas	X		X		X		
2	Observa usted que la Municipalidad de Andahuaylas cuenta con un plan que permita mejorar el entorno laboral con la finalidad de tener una planificación decente de la organización.	X		X		X		
3	Percibe que los trabajadores de la Municipalidad de Andahuaylas poseen valores éticos para el correcto desarrollo de los procesos organizacionales.	X		X		X		
4	Considera usted que un crecimiento en la obtención de resultados de los procesos críticos de la Municipalidad dependan del empeño de los colaboradores en demostrar su actitud positiva.	X		X		X		
5	Considera usted que los empleados demuestran su solidaridad apoyando en la obtención de resultados del área administrativa de la Municipalidad de Andahuaylas.	X		X		X		
6	Observa usted que el personal de la Municipalidad demuestra actitud proactiva en las actividades críticas que dependen para la obtención de resultados eficientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera usted que existe personal calificado capaz de diseñar estrategias sin importar en el puesto de trabajo que desempeñe.	X		X		X		
8	Percibe usted que la Municipalidad de Andahuaylas cuenta con personal calificado para el correcto diseño y desarrollo de estrategias corporativas de alto nivel.	X		X		X		
9	Considera que los recursos materiales de la Municipalidad de Andahuaylas son suficientes para el óptimo diseño de estrategias corporativas	X		X		X		
10	Observa usted que los procesos de la Municipalidad de Andahuaylas se desarrollan según el flujo de trabajo establecido permitiendo que los trabajadores puedan desarrollarlas con claridad.	X		X		X		
11	Considera usted que los encargados de los puestos de trabajo existentes conocen las actividades de los procesos que manejan.	X		X		X		
12	Percibe usted que existe un plan organizacional que defina eficientemente el nivel de prioridad de cada proceso.	X		X		X		

13	Considera usted que organizar las funciones y responsabilidades de los colaboradores permite incrementar el nivel de eficiencia de cada uno.	X		X		X		
14	Considera usted que el empeño es la actitud que se necesita para cumplir con efectividad las funciones asignadas.	X		X		X		
15	Percibe usted que la honestidad al asignar funciones a un determinado colaborador permitiría elevar su nivel de competitividad.	X		X		X		
16	Considera usted que al organizar las responsabilidades del personal permite elevar el nivel de confianza de los usuarios.	X		X		X		
17	Observa usted que los colaboradores practican la solidaridad para superar los conflictos que presentan las responsabilidades críticas.	X		X		X		
18	Considera usted que los colaboradores que demuestran su proactividad frente a las responsabilidades críticas, poseen mayor tiempo en realizar actividades secundarias.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Percibe usted que el proceso administrativo existente en la Municipalidad de Andahuaylas permitió organizar eficientemente sus recursos.	X		X		X		
20	Considera usted que los puestos de trabajo se mantienen estables al visualizar cambios en el proceso administrativo.	X		X		X		
21	Observa usted que los colaboradores muestran seguridad con el proceso administrativo actual de la Municipalidad de Andahuaylas	X		X		X		
22	Considera usted que el liderazgo y la honestidad son clave para poder dirigir eficientemente los procesos de la Municipalidad de Andahuaylas.	X		X		X		
23	Considera usted que los valores que forman al líder deben ser practicados por los colaboradores para lograr ser competitivos y aumentar el rendimiento en los procesos.	X		X		X		
24	Observa usted que los colaboradores que demuestran esfuerzo en integridad, experiencia laboral y comunicación efectiva podrían convertirse capaces de liderar algún equipo de trabajo.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Considera usted que la evaluación de resultados de este año de la Municipalidad de Andahuaylas cumple con los objetivos institucionales regidos por los recursos materiales disponibles.	X		X		X		
26	Percibe usted que el ambiente laboral de la Municipalidad de Andahuaylas permite realizar eficientemente el proceso de evaluación de los resultados	X		X		X		
27	Considera usted que la falta de solidaridad desencadenaría un retraso en la evaluación de los objetivos institucionales	X		X		X		
28	Percibe usted que la corrección a irregularidades que existen en los procesos se deba a un alto nivel de proactividad de los colaboradores.	X		X		X		
29	Considera usted que los puestos de trabajo tienen la capacidad de brindar corrección a irregularidades que presenta el área administrativa de la Municipalidad de Andahuaylas	X		X		X		
30	Percibe usted un buen desempeño en la fase organizacional de la Municipalidad de Andahuaylas al supervisar las irregularidades presentes en los procesos.	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.: Jorge Luis Angulo Sandoval **DNI:** 06780291

Especialidad del validador: Especialista Temático

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

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



Firma del Experto Informante Temático

Validación del instrumento Calidad de Servicio



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Consideraciones Tangibles								
1	Considera usted que los recursos materiales que dispone la Municipalidad de Andahuaylas son utilizados eficazmente por el personal encargado del diseño de procesos	X		X		X		
2	Observa usted que en el área administrativa encargada del diseño de estrategias organizacionales hacen uso eficiente de los recursos materiales que se les brinda.	X		X		X		
3	Percibe usted que el encargado de organizar los perfiles necesarios de cada área de la Municipalidad de Andahuaylas necesita de recursos para cumplir los objetivos.	X		X		X		
4	Considera usted que el ambiente laboral de la Municipalidad de Andahuaylas cumple con las responsabilidades básicas de calidad de servicio.	X		X		X		
5	Percibe usted que la Municipalidad de Andahuaylas brinda un ambiente laboral aceptado por los colaboradores.	X		X		X		
6	Considera usted que un incremento en la obtención de resultados influye gracias a un alto nivel de clima laboral	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Confianza								
7	Considera usted que se debe medir el grado de honestidad de los colaboradores para poder brindar un alto nivel de calidad de servicio	X		X		X		
8	Percibe usted que el líder es la persona que debe compartir y transmitir confianza a su equipo de trabajo.	X		X		X		
9	Observa usted que la evaluación de resultados depende de la honestidad de los colaboradores en realizar actividades financieras.	X		X		X		
10	Considera usted que los colaboradores deberían mostrar más seguridad al brindar solución a conflictos dentro de los procesos del área.	X		X		X		
11	Considera usted que el personal administrativo encargado de diseñar estrategias organizacionales debe mostrar seguridad en las decisiones que toma.	X		X		X		
12	Observa usted que en el diseño de procesos se deba recurrir al análisis mediante buenas prácticas organizacionales.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: Satisfacción Labral	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera usted que cada grupo de puestos de trabajo debe contener una figura lider para que permita el cumplimiento de las actividades.	X		X		X		
14	Considera usted que al organizar funciones permite mejorar la calidad de servicio que brinda cada puesto de trabajo.	X		X		X		
15	Percibe usted que al saber organizar las responsabilidades permitirá mejorar el rendimiento de cada puesto de trabajo.	X		X		X		
16	Observa usted que la Municipalidad de Andahuaylas tiene lideres capaces de aumentar la productividad en sus servicios al usuario.	X		X		X		
17	Considera usted que el proceso administrativo cuenta con un alto nivel organizacional en cuanto a satisfacción del usuario.	X		X		X		
18	Percibe usted que al diseñar procesos permitirá optimizar las actividades en su maximo rendimiento de la organización.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Considera usted que el impulso a practicar valores laborales permitirá evaluar mejores resultados.	X		X		X		
20	Percibe usted que la corrección de irregularidades dentro de la Municipalidad de Andahuaylas permite lograr altos niveles en responsabilidad laboral.	X		X		X		
21	Considera usted que el diseño de estrategias permite optimizar la motivación del colaborador en realizar sus actividades cotidianas.	X		X		X		
22	Observa usted que el esfuerzo o destreza de los colaboradores que realizan para obtener mejores resultados en cuanto a calidad de servicio obtienen algun incentivo de superación laboral.	X		X		X		
23	Considera usted que la Municipalidad de Andahuaylas otorga recompensas a los colaboradores quienes han destacado en la obtención de resultados.	X		X		X		
24	Observa usted que un crecimiento en la corrección de irregularidades se deba al alto compromiso que tienen los colaboradores con su área de servicio.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Observa usted que la solidaridad en colaboradores del área administrativa permite agilizar el proceso de asignación de responsabilidades.	X		X		X		
26	Considera usted que el encargado de organizar las funciones posee alto nivel de experiencia en comunicación asertiva.	X		X		X		
27	Considera usted que en la fase de dirección del proceso administrativo existe rasgos de empatía hacia los colaboradores.	X		X		X		
28	Considera usted que los colaboradores anticipan sus obligaciones y realizan las actividades sin que se le den.	X		X		X		
29	Percibe usted que los colaboradores que consiguen gran cantidad de resultados, son los que poseen actitud proactiva.	X		X		X		
30	Considera usted que la fase de control del proceso administrativo permite evaluar los niveles de rendimiento que tuvo cada colaborador.	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.: Karin Corina Rojas Romero..... **DNI:**.....32645104.....

Especialidad del validador:Especialista Metodológico.....

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

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



**Firma del Experto Informante
Metodólogo**

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Consideraciones Tangibles								
1	Considera usted que los recursos materiales que dispone la Municipalidad de Andahuaylas son utilizados eficazmente por el personal encargado del diseño de procesos	X		X		X		
2	Observa usted que en el área administrativa encargada del diseño de estrategias organizacionales hacen uso eficiente de los recursos materiales que se les brinda.	X		X		X		
3	Percibe usted que el encargado de organizar los perfiles necesarios de cada área de la Municipalidad de Andahuaylas necesita de recursos para cumplir los objetivos.	X		X		X		
4	Considera usted que el ambiente laboral de la Municipalidad de Andahuaylas cumple con las responsabilidades básicas de calidad de servicio.	X		X		X		
5	Percibe usted que la Municipalidad de Andahuaylas brinda un ambiente laboral aceptado por los colaboradores.	X		X		X		
6	Considera usted que un incremento en la obtención de resultados influye gracias a un alto nivel de clima laboral	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Confianza								
7	Considera usted que se debe medir el grado de honestidad de los colaboradores para poder brindar un alto nivel de calidad de servicio	X		X		X		
8	Percibe usted que el líder es la persona que debe compartir y transmitir confianza a su equipo de trabajo.	X		X		X		
9	Observa usted que la evaluación de resultados depende de la honestidad de los colaboradores en realizar actividades financieras.	X		X		X		
10	Considera usted que los colaboradores deberían mostrar más seguridad al brindar solución a conflictos dentro de los procesos del área.	X		X		X		
11	Considera usted que el personal administrativo encargado de diseñar estrategias organizacionales debe mostrar seguridad en las decisiones que toma.	X		X		X		
12	Observa usted que en el diseño de procesos se deba recurrir al análisis mediante buenas prácticas organizacionales.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: Satisfacción Labral	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera usted que cada grupo de puestos de trabajo debe contener una figura lider para que permita el cumplimiento de las actividades.	X		X		X		
14	Considera usted que al organizar funciones permite mejorar la calidad de servicio que brinda cada puesto de trabajo.	X		X		X		
15	Percibe usted que al saber organizar las responsabilidades permitirá mejorar el rendimiento de cada puesto de trabajo.	X		X		X		
16	Observa usted que la Municipalidad de Andahuaylas tiene lideres capaces de aumentar la productividad en sus servicios al usuario.	X		X		X		
17	Considera usted que el proceso administrativo cuenta con un alto nivel organizacional en cuanto a satisfacción del usuario.	X		X		X		
18	Percibe usted que al diseñar procesos permitirá optimizar las actividades en su maximo rendimiento de la organización.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Considera usted que el impulso a practicar valores laborales permitirá evaluar mejores resultados.	X		X		X		
20	Percibe usted que la corrección de irregularidades dentro de la Municipalidad de Andahuaylas permite lograr altos niveles en responsabilidad laboral.	X		X		X		
21	Considera usted que el diseño de estrategias permite optimizar la motivación del colaborador en realizar sus actividades cotidianas.	X		X		X		
22	Observa usted que el esfuerzo o destreza de los colaboradores que realizan para obtener mejores resultados en cuanto a calidad de servicio obtienen algun incentivo de superación laboral.	X		X		X		
23	Considera usted que la Municipalidad de Andahuaylas otorga recompensas a los colaboradores quienes han destacado en la obtención de resultados.	X		X		X		
24	Observa usted que un crecimiento en la corrección de irregularidades se deba al alto compromiso que tienen los colaboradores con su área de servicio.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Observa usted que la solidaridad en colaboradores del área administrativa permite agilizar el proceso de asignación de responsabilidades.	X		X		X		
26	Considera usted que el encargado de organizar las funciones posee alto nivel de experiencia en comunicación asertiva.	X		X		X		
27	Considera usted que en la fase de dirección del proceso administrativo existe rasgos de empatía hacia los colaboradores.	X		X		X		
28	Considera usted que los colaboradores anticipan sus obligaciones y realizan las actividades sin que se le den.	X		X		X		
29	Percibe usted que los colaboradores que consiguen gran cantidad de resultados, son los que poseen actitud proactiva.	X		X		X		
30	Considera usted que la fase de control del proceso administrativo permite evaluar los niveles de rendimiento que tuvo cada colaborador.	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. Dr.: Luis Torres Cabanillas DNI: 08404690

Especialidad del validador: Especialista Estadístico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante
Estadístico

Activar W

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Consideraciones Tangibles								
1	Considera usted que los recursos materiales que dispone la Municipalidad de Andahuaylas son utilizados eficazmente por el personal encargado del diseño de procesos	X		X		X		
2	Observa usted que en el área administrativa encargada del diseño de estrategias organizacionales hacen uso eficiente de los recursos materiales que se les brinda.	X		X		X		
3	Percibe usted que el encargado de organizar los perfiles necesarios de cada área de la Municipalidad de Andahuaylas necesita de recursos para cumplir los objetivos.	X		X		X		
4	Considera usted que el ambiente laboral de la Municipalidad de Andahuaylas cumple con las responsabilidades básicas de calidad de servicio.	X		X		X		
5	Percibe usted que la Municipalidad de Andahuaylas brinda un ambiente laboral aceptado por los colaboradores.	X		X		X		
6	Considera usted que un incremento en la obtención de resultados influye gracias a un alto nivel de clima laboral	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Confianza								
7	Considera usted que se debe medir el grado de honestidad de los colaboradores para poder brindar un alto nivel de calidad de servicio	X		X		X		
8	Percibe usted que el líder es la persona que debe compartir y transmitir confianza a su equipo de trabajo.	X		X		X		
9	Observa usted que la evaluación de resultados depende de la honestidad de los colaboradores en realizar actividades financieras.	X		X		X		
10	Considera usted que los colaboradores deberían mostrar más seguridad al brindar solución a conflictos dentro de los procesos del área.	X		X		X		
11	Considera usted que el personal administrativo encargado de diseñar estrategias organizacionales debe mostrar seguridad en las decisiones que toma.	X		X		X		
12	Observa usted que en el diseño de procesos se deba recurrir al análisis mediante buenas prácticas organizacionales.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: Satisfacción Labral	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera usted que cada grupo de puestos de trabajo debe contener una figura lider para que permita el cumplimiento de las actividades.	X		X		X		
14	Considera usted que al organizar funciones permite mejorar la calidad de servicio que brinda cada puesto de trabajo.	X		X		X		
15	Percibe usted que al saber organizar las responsabilidades permitirá mejorar el rendimiento de cada puesto de trabajo.	X		X		X		
16	Observa usted que la Municipalidad de Andahuaylas tiene lideres capaces de aumentar la productividad en sus servicios al usuario.	X		X		X		
17	Considera usted que el proceso administrativo cuenta con un alto nivel organizacional en cuanto a satisfacción del usuario.	X		X		X		
18	Percibe usted que al diseñar procesos permitirá optimizar las actividades en su maximo rendimiento de la organización.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Considera usted que el impulso a practicar valores laborales permitirá evaluar mejores resultados.	X		X		X		
20	Percibe usted que la corrección de irregularidades dentro de la Municipalidad de Andahuaylas permite lograr altos niveles en responsabilidad laboral.	X		X		X		
21	Considera usted que el diseño de estrategias permite optimizar la motivación del colaborador en realizar sus actividades cotidianas.	X		X		X		
22	Observa usted que el esfuerzo o destreza de los colaboradores que realizan para obtener mejores resultados en cuanto a calidad de servicio obtienen algun incentivo de superación laboral.	X		X		X		
23	Considera usted que la Municipalidad de Andahuaylas otorga recompensas a los colaboradores quienes han destacado en la obtención de resultados.	X		X		X		
24	Observa usted que un crecimiento en la corrección de irregularidades se deba al alto compromiso que tienen los colaboradores con su área de servicio.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Observa usted que la solidaridad en colaboradores del área administrativa permite agilizar el proceso de asignación de responsabilidades.	X		X		X		
26	Considera usted que el encargado de organizar las funciones posee alto nivel de experiencia en comunicación asertiva.	X		X		X		
27	Considera usted que en la fase de dirección del proceso administrativo existe rasgos de empatía hacia los colaboradores.	X		X		X		
28	Considera usted que los colaboradores anticipan sus obligaciones y realizan las actividades sin que se le den.	X		X		X		
29	Percibe usted que los colaboradores que consiguen gran cantidad de resultados, son los que poseen actitud proactiva.	X		X		X		
30	Considera usted que la fase de control del proceso administrativo permite evaluar los niveles de rendimiento que tuvo cada colaborador.	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.: Jorge Luis Angulo Sandoval DNI: 06780291

Especialidad del validador: Especialista Temático

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante
Temático

Anexo 5

Base de datos

Item	Variable 1: Gestión Administrativa																													
	Planificación						Organización												Dirección						Control					
	Organización			Obtención de resultados			Diseñar estrategias			Diseñar procesos			Organizar funciones			Organizar responsabilidades			Proceso administrativo			Liderazgo			Evaluación de resultados			Corregir desviaciones		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
V1D11P1	V1D11P2	V1D11P3	V1D11P4	V1D11P5	V1D11P6	V1D11P7	V1D11P8	V1D11P9	V1D11P10	V1D11P11	V1D11P12	V1D11P13	V1D11P14	V1D11P15	V1D11P16	V1D11P17	V1D11P18	V1D11P19	V1D11P20	V1D11P21	V1D11P22	V1D11P23	V1D11P24	V1D11P25	V1D11P26	V1D11P27	V1D11P28	V1D11P29	V1D11P30	
s1	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	3	1	3	3	3	1	5	2	3
s2	1	2	3	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	3	1	1	1	3	1	1	3	2	2	2	3	
s3	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	3	3	1	3	2	1	2	1	
s4	3	3	2	2	1	1	2	3	3	3	4	3	2	2	2	1	1	2	3	3	4	2	1	1	2	1	3	1	3	
s5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	2	2	3	4	3	3	3	
s6	4	3	2	3	3	2	1	1	3	4	2	3	3	3	2	2	1	1	2	3	3	4	4	4	1	2	2	2	3	3
s7	3	3	4	4	2	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3	4	3	2	1	1	2	2	3	4	3	1	2	1	3	2
s8	1	1	2	2	3	3	4	3	2	1	2	3	3	4	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3
s9	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	3	4	1	5	
s10	1	3	2	1	2	3	4	3	2	1	2	3	1	3	2	1	2	3	4	2	1	2	3	4	1	2	1	2	3	4
s11	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3
s12	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3	1	4	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	3	2	3	3
s13	4	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	1	3	3	4	4	3
s14	3	2	3	3	4	4	4	1	1	2	3	3	4	3	2	3	1	4	3	2	1	4	3	1	3	4	3	2	2	3
s15	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2
s16	4	3	1	4	3	1	3	4	1	2	4	1	3	4	1	3	4	1	3	1	2	4	1	2	4	2	3	4	3	1
s17	3	2	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	4	3	2	3	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	5	3
s18	4	3	1	4	3	1	3	4	1	2	4	1	3	4	1	3	4	1	2	1	3	4	1	2	4	2	3	4	3	1
s19	4	4	3	2	2	1	2	3	4	2	1	1	3	4	2	1	1	3	4	3	2	1	1	3	2	1	4	3	2	3
s20	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	2	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3
s21	2	3	4	3	2	1	2	2	3	2	3	4	4	3	2	1	1	2	3	2	4	4	3	3	2	1	3	3	4	2
s22	2	2	3	4	3	4	4	2	3	3	4	2	1	1	4	3	2	1	1	2	4	1	3	2	2	4	4	3	2	3
s23	4	4	3	3	2	2	1	4	3	1	4	3	2	2	2	1	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	5	3
s24	1	2	3	4	3	3	2	1	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3	2	1	2	1	4	4	3	2	3	3
s25	3	3	3	3	3	4	3	2	3	1	4	3	2	1	4	4	3	2	2	3	1	1	3	3	1	2	3	4	3	2
s26	3	3	4	4	2	1	2	2	3	4	4	3	2	1	2	2	3	3	4	3	3	1	2	4	4	2	1	2	3	4
s27	1	4	3	3	2	1	1	2	3	2	4	1	3	2	3	3	4	1	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3
s28	1	3	2	2	1	2	3	4	4	4	3	1	3	3	2	1	3	2	1	4	3	2	3	1	3	4	4	3	2	4
s29	2	1	3	4	4	3	3	2	1	1	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	4	2	3	3	4	2
s30	1	2	3	4	3	4	2	1	3	3	4	3	2	2	1	1	2	3	4	2	3	3	4	1	3	2	1	3	4	3

Variable 1: Gestión Administrativa																															
Item	Planificación						Organización												Dirección						Control						
	Organización			Obtención de resultados			Diseñar estrategias			Diseñar procesos			Organizar funciones			Organizar responsabilidades			Proceso administrativo			Liderazgo			Evaluación de resultados			Corregir desviaciones			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
	V1D11/P1	V1D11/P2	V1D11/P3	V1D11/P4	V1D11/P5	V1D11/P6	V1D11/P7	V1D11/P8	V1D11/P9	V1D11/P10	V1D11/P11	V1D11/P12	V1D11/P13	V1D11/P14	V1D11/P15	V1D11/P16	V1D11/P17	V1D11/P18	V1D11/P19	V1D11/P20	V1D11/P21	V1D11/P22	V1D11/P23	V1D11/P24	V1D11/P25	V1D11/P26	V1D11/P27	V1D11/P28	V1D11/P29	V1D11/P30	
s31	1	3	3	2	1	4	3	4	2	2	1	3	1	2	3	1	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	3	4	2	3	
s32	1	2	1	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	1	1	3	4	2	2	3	4	3	4	3	2	3	
s33	1	4	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	4	4	3	2	1	1	3	2	1	3	2	4	1	2	2	3	4	3
s34	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	2	2	1	2
s35	2	3	1	3	4	2	3	2	3	4	3	2	1	2	3	4	3	2	2	1	1	3	3	2	3	4	3	2	1	2	
s36	3	1	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	1	1	3	4	1	3	1	3	1	
s37	1	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	2	2	3	1	3	2	1	3	1
s38	2	2	1	3	4	3	3	1	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	4	2	2	2	3	3	3	1
s39	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	1	3	3	3	1	2	2	1	3	4	3	2	2	
s40	1	3	1	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	4	2	2	1	3	1	
s41	1	3	4	1	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	1	4	2	1	3	2	2	3	4	3	3	2	
s42	1	1	2	3	4	1	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	1	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	1	3	2	
s43	4	3	3	4	4	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	4	3	2	1	3	4	1	3	1	1	4	1	
s44	3	4	3	3	3	2	1	1	2	3	3	4	5	1	2	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	
s45	3	2	2	1	1	2	2	4	3	1	3	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	4	1	2	1	3	1	4	3	3	
s46	2	3	2	3	2	3	1	1	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	2	1	4	3	3	2	3	3	1	3	4	2	
s47	1	3	2	2	2	2	3	1	4	3	3	3	2	2	1	3	4	3	1	2	1	4	3	2	1	1	4	2	3	2	
s48	3	1	2	4	4	3	2	1	1	2	3	3	4	4	3	2	1	3	2	3	1	2	2	3	1	3	2	2	1	1	
s49	4	3	2	2	2	1	2	3	3	3	1	1	2	2	3	3	4	4	3	1	1	1	2	2	3	1	4	3	2	2	
s50	3	2	2	1	3	3	4	1	4	3	4	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	1	3	1	4	2	2	2	1	2	
s51	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	1	2	2	1	3	4	3	2	1	3	1	4	2	2	4	3	3	2	1	
s52	3	3	2	3	3	4	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	2	2	1	2	2	3	3	4	3	1	1	2	3	3	
s53	1	3	3	2	1	1	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	2	1	2	1	3	1	4	3	2	1	1	
s54	1	1	2	3	2	2	1	1	2	2	3	1	3	2	4	4	3	3	3	3	1	2	1	2	1	1	3	3	4	3	
s55	2	1	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	4	3	2	2	1	4	3	2	1	2	3	4	1	1	2	
s56	1	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	1	2	3	4	1	3	2	
s57	3	1	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	4	3	2	2	3	4	1	2	1	2	3	4	1	1	2	
s58	1	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	3	3	2	1	3	1	1	2	1	2	3	
s59	2	3	3	1	4	4	2	1	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	
s60	2	2	2	2	2	1	1	2	3	4	1	2	1	3	4	2	1	3	2	4	1	4	3	1	2	2	2	1	1	3	

Variable 1: Gestión Administrativa																														
Item	Planificación						Organización												Dirección						Control					
	Organización			Obtención de resultados			Diseñar estrategias			Diseñar procesos			Organizar funciones			Organizar responsabilidades			Proceso administrativo			Liderazgo			Evaluación de resultados			Corregir desviaciones		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
	V1D11P1	V1D11P2	V1D11P3	V1D11P4	V1D11P5	V1D11P6	V1D11P7	V1D11P8	V1D11P9	V1D11P10	V1D11P11	V1D11P12	V1D11P13	V1D11P14	V1D11P15	V1D11P16	V1D11P17	V1D11P18	V1D11P19	V1D11P20	V1D11P21	V1D11P22	V1D11P23	V1D11P24	V1D11P25	V1D11P26	V1D11P27	V1D11P28	V1D11P29	V1D11P30
s61	3	3	3	2	2	2	1	3	4	2	4	3	3	2	4	2	3	4	3	1	1	2	2	1	2	4	1	2	4	2
s62	2	2	2	2	2	2	1	3	2	4	3	2	5	5	4	4	3	3	3	1	1	2	2	1	3	3	4	4	4	2
s63	2	2	3	1	4	1	2	4	3	2	1	2	3	2	3	4	2	4	3	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2
s64	4	2	1	2	3	4	4	2	3	3	3	2	1	2	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	4	4	1	1
s65	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	4	5	4	4	3	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1
s66	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	2	1
s67	1	3	3	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3	4	3	3	2	2	1	1	2	2	3	4	1	1	2
s68	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3
s69	1	3	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	4	3	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2
s70	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2
s71	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	4
s72	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	1	3	4	4	3	4	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2
s73	2	2	2	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	3	4	2	4	3	1	1	2	1	1	1	2	3
s74	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2
s75	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1
s76	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	3	3	1	4	4	4	3	3	2	1	1	1	1	1	1
s77	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2	2	3
s78	3	1	1	2	3	3	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	3	1	1	4	3	3	2
s79	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	3	3	1	4	1	1
s80	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	4	3	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2
s81	2	4	1	2	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	4	3	1	2	3	
s82	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	1	1	2	1	3	1	3	1	1
s83	4	3	3	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	1	3	1	1	4	3	3	4	3	2	3	2	1
s84	3	3	2	4	4	3	1	1	1	2	3	3	4	4	3	2	2	1	3	3	1	2	2	1	3	3	1	2	1	4
s85	3	1	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	1	3	4	3	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1
s86	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1	3	1	1	3	2	3	1	1	2	2	1	1	3	2	1	3	1	2	3	3
s87	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	1	1	1	2	1	3	2	2
s88	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	3	2	1	
s89	3	3	3	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	1	1	3	2	3	2	1
s90	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	1	2	2	1	3	1

Variable 1: Gestión Administrativa																															
Item	Planificación						Organización												Dirección						Control						
	Organización			Obtención de resultados			Diseñar estrategias			Diseñar procesos			Organizar funciones			Organizar responsabilidades			Proceso administrativo			Liderazgo			Evaluación de resultados			Corregir desviaciones			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
	V1D11P1	V1D11P2	V1D11P3	V1D11P4	V1D11P5	V1D11P6	V1D11P7	V1D11P8	V1D11P9	V1D11P10	V1D11P11	V1D11P12	V1D11P13	V1D11P14	V1D11P15	V1D11P16	V1D11P17	V1D11P18	V1D11P19	V1D11P20	V1D11P21	V1D11P22	V1D11P23	V1D11P24	V1D11P25	V1D11P26	V1D11P27	V1D11P28	V1D11P29	V1D11P30	
s91	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	1	2	1	1	2	
s92	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	1	2	3	1	2	1	1	1	
s93	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	3	1	1	1	
s94	2	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	4	1	1	1	1	
s95	2	1	1	1	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	1	1	3	1	2	1
s96	2	3	1	3	4	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2
s97	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	1	2	2	2	1	1	1
s98	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	4	2	1	2	2	1	1
s99	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	4	4	3	2	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1
s100	2	2	2	1	1	3	3	4	3	2	2	3	3	1	1	4	4	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	1	1
s101	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	4	1	1	1
s102	2	2	3	3	3	4	1	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	4	3	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1
s103	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	4	4	3	3	2	2	3	3	2	1	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	1
s104	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1
s105	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1
s106	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	1	3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1
s107	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1
s108	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
s109	3	2	3	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1
s110	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
s111	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2
s112	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1
s113	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1
s114	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2
s115	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2
s116	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
s117	1	1	1	2	2	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2
s118	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2
s119	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2
s120	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1

Item		Variable 2: Calidad de servicio																													
		Consideraciones Tangibles						Confianza						Satisfacción Laboral						Responsabilidad						Empatía					
		Recursos materiales			Entorno laboral			Honestidad			Seguridad			Puesto de trabajo			Organización			Valores			Empeño			Solidaridad			Proactivo		
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
V1D11P1	V1D11P2	V1D11P3	V1D11P4	V1D11P5	V1D11P6	V1D11P7	V1D11P8	V1D11P9	V1D11P10	V1D11P11	V1D11P12	V1D11P13	V1D11P14	V1D11P15	V1D11P16	V1D11P17	V1D11P18	V1D11P19	V1D11P20	V1D11P21	V1D11P22	V1D11P23	V1D11P24	V1D11P25	V1D11P26	V1D11P27	V1D11P28	V1D11P29	V1D11P30		
s1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2	4	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	1	4	3	2	
s2	3	1	2	2	1	3	3	3	1	1	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	4	2	1	1	3	
s3	4	3	2	1	1	3	4	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	1	1	2		
s4	3	2	2	1	1	1	1	2	3	1	4	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3		
s5	3	1	1	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	5	2	1	3	2	
s6	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	1	3	4	2	1	2	
s7	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	1	3	2	1	
s8	1	1	3	3	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	4	1	2	2	2	3	2	
s9	1	3	1	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	1	4	1	
s10	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	2	2	
s11	3	2	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	1	2	5	1	1	2	
s12	3	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	4	1	3	4	3	2	2	
s13	3	2	1	1	4	2	2	1	2	2	1	4	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	1	4	4	3	2	1	
s14	3	2	1	3	4	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	
s15	1	1	2	4	3	1	2	3	3	2	1	3	4	3	1	1	3	4	1	3	4	1	3	4	1	3	4	1	3	3	
s16	1	1	2	1	1	4	1	3	1	1	4	1	2	1	1	4	3	2	1	1	4	3	3	2	1	4	3	2	4	1	
s17	1	3	2	4	3	1	4	1	3	4	1	3	4	3	1	1	3	4	1	3	4	1	3	4	1	3	4	1	3	4	
s18	4	3	2	1	1	4	3	1	1	1	4	1	2	1	1	4	3	2	1	1	4	3	3	2	1	4	3	2	4	1	
s19	1	2	4	3	2	1	2	2	3	4	2	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2	1	3	4	4	2	
s20	1	3	4	2	1	3	4	5	2	3	3	4	2	1	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	1	4	4	2	3	
s21	1	2	3	4	1	2	1	3	3	4	2	2	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	2	1	2	2	5	3	4	3	
s22	4	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	4	4	1	3	2	2	1	3	4	4	3	1	3	2	4	3	4	
s23	2	3	1	3	1	4	2	2	3	2	4	4	3	2	2	2	4	3	2	2	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	
s24	2	3	2	4	1	1	2	1	1	2	1	4	3	2	2	2	3	4	4	3	4	2	2	3	4	3	2	2	3	4	
s25	4	3	3	1	2	1	2	1	1	3	1	4	2	3	2	1	2	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	1	4	2	
s26	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	1	4	3	2	3	2	1	2	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	
s27	4	3	2	4	2	2	1	4	1	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	1	2	3	4	3	
s28	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	1	2	3	4	2	1	2	2	3	4	4	3	3	2	1	2	2	3	4	3	
s29	4	3	3	2	2	1	1	2	3	3	4	2	3	4	1	1	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	4	
s30	4	3	3	3	2	2	2	1	3	4	2	2	2	3	1	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	4	

Variable 2: Calidad de servicio																														
Item	Consideraciones Tangibles						Confianza						Satisfacción Laboral						Responsabilidad						Empatía					
	Recursos materiales			Entorno laboral			Honestidad			Seguridad			Puesto de trabajo			Organización			Valores			Empeño			Solidaridad			Proactivo		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
	V1D11P1	V1D11P2	V1D11P3	V1D11P4	V1D11P5	V1D11P6	V1D11P7	V1D11P8	V1D11P9	V1D11P10	V1D11P11	V1D11P12	V1D11P13	V1D11P14	V1D11P15	V1D11P16	V1D11P17	V1D11P18	V1D11P19	V1D11P20	V1D11P21	V1D11P22	V1D11P23	V1D11P24	V1D11P25	V1D11P26	V1D11P27	V1D11P28	V1D11P29	V1D11P30
s31	3	3	3	2	4	3	1	2	1	3	4	4	3	3	1	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3
s32	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
s33	3	4	2	2	2	1	1	2	4	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	4	3	3	4	3
s34	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	3	4	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3
s35	3	5	3	1	2	3	3	3	1	2	2	3	3	4	1	2	1	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	1	3	2
s36	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
s37	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	1	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2
s38	4	3	3	3	2	2	2	1	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	4	2	3	2	1
s39	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	4	2	1	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3
s40	3	3	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	3	4	4	3	1	3	2	2	3	4	4	3	2	2	2	1	3	3
s41	1	4	2	2	2	3	1	3	1	1	2	1	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3
s42	1	2	2	2	2	4	2	2	1	1	2	4	3	2	3	1	4	2	4	3	3	2	4	4	2	1	2	2	2	3
s43	1	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	4	4	2	1	2	1	2	3	3	4	3	3
s44	2	3	4	4	2	2	2	2	1	3	4	2	3	3	3	2	2	2	1	3	4	4	3	5	3	3	4	3	2	3
s45	2	3	3	3	3	3	1	3	2	4	1	1	2	1	3	2	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	2	2
s46	1	4	3	3	3	2	2	1	3	4	1	1	3	2	4	2	2	4	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3
s47	2	3	2	1	2	1	4	3	4	4	4	3	3	2	1	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3
s48	1	1	1	1	2	3	1	4	2	1	1	1	3	3	3	1	2	2	2	2	1	3	3	4	4	3	3	2	2	3
s49	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	1
s50	3	1	3	2	1	4	3	1	2	1	2	1	1	1	3	1	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	4	3	1
s51	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	3	4	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	4	2
s52	3	3	3	2	2	2	1	3	4	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2	3	3	3	4	3
s53	3	4	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	4	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	1	2	2	2
s54	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3
s55	3	1	3	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	1	2	2	3
s56	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3
s57	4	3	2	1	2	2	2	1	2	4	3	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3
s58	4	3	4	4	4	4	2	3	1	2	1	2	2	3	2	1	4	4	4	3	3	2	2	1	3	3	4	4	3	2
s59	3	3	2	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	3	1	2	2	1	2	3	3	4	2	1	5	4	3	1	3	3
s60	4	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	5	4	2	3	2	2

Variable 2: Calidad de servicio																															
Item	Consideraciones Tangibles						Confianza						Satisfacción Laboral						Responsabilidad						Empatía						
	Recursos materiales			Entorno laboral			Honestidad			Seguridad			Puesto de trabajo			Organización			Valores			Empeño			Solidaridad			Proactivo			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
	V1D11P1	V1D11P2	V1D11P3	V1D11P4	V1D11P5	V1D11P6	V1D11P7	V1D11P8	V1D11P9	V1D11P10	V1D11P11	V1D11P12	V1D11P13	V1D11P14	V1D11P15	V1D11P16	V1D11P17	V1D11P18	V1D11P19	V1D11P20	V1D11P21	V1D11P22	V1D11P23	V1D11P24	V1D11P25	V1D11P26	V1D11P27	V1D11P28	V1D11P29	V1D11P30	
s61	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	1	2	2	1	4	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	4	
s62	2	2	2	3	1	2	1	4	3	3	3	3	2	2	2	1	4	1	1	5	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	1
s63	4	2	1	2	1	2	4	3	1	1	1	1	1	2	3	5	2	2	4	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	
s64	3	3	4	4	2	3	4	2	2	1	1	1	1	1	1	3	4	3	2	1	2	1	4	4	3	3	2	1	3	3	
s65	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	3	4	4	3	5	3	3	3	3	
s66	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	4	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	
s67	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	4	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	
s68	4	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	4	5	4	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	
s69	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	
s70	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
s71	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	4	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	
s72	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	1	
s73	4	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	1	4	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
s74	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	1	2	
s75	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1	
s76	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	3	
s77	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
s78	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	1	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	
s79	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	
s80	3	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	4	4	3	3	3	
s81	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	
s82	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	
s83	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	4	3	2	2	1	1	2	2	3	3	4	3	2	
s84	3	3	4	2	2	3	4	4	2	1	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	1	3	3	4	4	3	3	2	2	3	
s85	3	3	2	2	2	1	4	3	4	4	4	3	3	2	1	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	
s86	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	4	2	1	2	2	3	3	1	1	2	3	2	2	2	1	
s87	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	
s88	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	1	1	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	1	2	
s89	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	3	3	
s90	3	2	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	3	1	2	1	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1	1	1	

		Variable 2: Calidad de servicio																													
		Consideraciones Tangibles						Confianza						Satisfacción Laboral						Responsabilidad						Empatía					
Item	Recursos materiales			Entorno laboral			Honestidad			Seguridad			Puesto de trabajo			Organización			Valores			Empeño			Solidaridad			Proactivo			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
	V1D11 P1	V1D11 P2	V1D11 P3	V1D11 P4	V1D11 P5	V1D11 P6	V1D11 P7	V1D11 P8	V1D11 P9	V1D11 P10	V1D11 P11	V1D11 P12	V1D11 P13	V1D11 P14	V1D11 P15	V1D11 P16	V1D11 P17	V1D11 P18	V1D11 P19	V1D11 P20	V1D11 P21	V1D11 P22	V1D11 P23	V1D11 P24	V1D11 P25	V1D11 P26	V1D11 P27	V1D11 P28	V1D11 P29	V1D11 P30	
s91	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	
s92	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	
s93	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	2	1	
s94	2	2	2	1	1	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	3	1	1	
s95	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	4	4	2	1	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	
s96	1	2	3	2	2	3	3	1	2	2	1	1	3	3	4	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	4	1	1	2	2	
s97	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	
s98	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	3	4	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	2	
s99	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	1	1	2	3	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	1	
s100	3	3	3	2	2	4	3	1	2	2	3	3	4	4	2	3	1	1	1	2	3	1	4	2	3	1	2	2	1	1	
s101	3	3	3	3	2	2	2	1	4	4	2	2	3	2	1	1	3	3	2	2	1	1	4	2	1	2	3	2	1	1	
s102	3	3	3	2	2	2	1	1	4	3	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	
s103	2	2	2	1	1	1	4	3	1	1	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	
s104	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	
s105	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2	
s106	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	
s107	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	
s108	2	2	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	
s109	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	
s110	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	
s111	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	1	1	
s112	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	
s113	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	
s114	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	
s115	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	
s116	2	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	
s117	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	
s118	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	3	2	1	
s119	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	
s120	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	

Anexo 6

Certificado de Autorización de la Institución



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Andahuaylas, 08 de junio del 2022.

CARTA N° 18 -2022-GM/MPA

SR(A): JONATAN SILVERA GUIZADO

PRESENTE. –

ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

Mediante la presente, es grato dirigirme a usted afín de notificar a la autorización para realizar encuesta al personal administrativo, con el objetivo de identificar y describir las características, medir el nivel de desarrollo y proponer estrategias vinculadas a la gestión administrativa y la calidad del servicio desde la perspectiva de los ciudadanos usuarios, funcionarios, servidores y autoridades de la gestión pública, al alumno en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo con código de estudiante 7002593178, bajo la supervisión del Dr. Juan de la Cruz Mamani Apaza asesor de tesis con código orcid.org/0000-0002-5177-8264; quien tiene como tema de investigación "Gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022." de la misma que está basada al desarrollo económico, empleo y emprendimiento.
sea propicia la oportunidad para expresarle nuestro compromiso y el bienestar con todo os trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
ANDAHUAYLAS
Lic. Adm. Fredy Meneses Zavaleta
GERENTE MUNICIPAL

Anexo 7

Autorización de la organización para la publicación de la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20156959783
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS- APURÍMAC	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Dr. ADLER WYLLIAM MALPARTIDA TELLO	DNI: 31184865

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI: 43353666
JONATAN SILVERA GUIZADO	

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

Andahuaylas, 02 agosto 2022

Firma: 
Med. Adler Wylliam Malpartida Tello
(Titular o Representante legal de la Institución)

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