



**SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**Gestión Administrativa y calidad de servicio en el Núcleo Ejecutor de Compras  
MYPERú – LINCE, 2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

**PRESENTADO POR:**

**TALAVERA CASTILLO, GABRIELA ALEXANDRA (ORCID: 0000-0002-8530-5682)**

**ASESOR:**

**DR. VELÁSQUEZ TAPULLIMA, PEDRO ALFONSO**

**(ORCID - 0000-0003-1966-3392)**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR**

Dr. Pedro Alfonso Velásquez Tapullima

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Giuliano Alberto López Burga

Angela Maryori Quispe Vergara

## ÍNDICE GENERAL

|   |    |
|---|----|
| MIEMBROS DEL JURADO .....   | 2  |
| ÍNDICE GENERAL.....   | 3  |
| ÍNDICE TABLAS .....   | 6  |
| ÍNDICE FIGURAS .....  | 8  |
| RESUMEN .....   | 9  |
| ABSTRACT.....   | 10 |
| CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL .....   | 11 |
| 1.1 Título del Proyecto .....   | 11 |
| 1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario.....   | 11 |
| 1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación .....   | 11 |
| 1.4 Alcance de la solución .....  | 12 |
| CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA .....   | 13 |
| 2.1 Justificación: problema que busca resolver, necesidad a satisfacer u<br>oportunidad que se espera aprovechar..... | 13 |
| 2.1.1 Planteamiento del problema .....  | 13 |
| 2.1.2 Formulación del problema .....  | 16 |
| 2.1.3 Objetivos de investigación .....  | 17 |
| 2.1.4 Justificación de la investigación .....   | 18 |
| 2.1.5 Limitaciones de la investigación.....   | 20 |
| 2.1.6 Viabilidad de la investigación .....  | 20 |
| CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA .....   | 22 |
| 2.2 Marco referencial .....   | 22 |
| 2.1.1 Antecedentes nacionales.....  | 22 |

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 2.1.2   | Antecedentes internacionales .....                                    | 23  |
| 2.1.3   | Marco teórico .....   | 24  |
| 2.3   | Atributos del proyecto .....  | 57  |
| 2.4   | Análisis comparativo de atributos .....                               | 58  |
| 2.5   | Plan de actividades del proyecto.....                                 | 62  |
| 2.6   | Metodología del proyecto.....   | 63  |
| CAPÍTULO III: ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO .....       |   | 69  |
| CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN ..... |   | 71  |
| 4.1   | Alcance esperado .....  | 71  |
| 4.2   | Descripción del mercado objetivo real.....                            | 71  |
| 4.2.1   | Muestra.....  | 71  |
| 4.2.1   | Muestreo.....   | 71  |
| 4.3   | Descripción de la propuesta de innovación .....                       | 72  |
| 4.3.1   | Análisis de los resultados descriptivos .....                         | 72  |
| 4.3.2   | Análisis de los resultados inferenciales (pruebas de hipótesis) ..... | 88  |
| 4.3.3   | Propuesta de valor del proyecto .....                                 | 94  |
| 4.3.4   | Fuentes de ingreso del proyecto .....                                 | 96  |
| 4.3.5   | Canales de distribución del proyecto .....                            | 97  |
| 4.3.6   | Estrategias de penetración del proyecto .....                         | 99  |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....             |   | 100 |
| 5.1   | Conclusiones .....  | 100 |
| 5.2   | Recomendaciones .....   | 101 |
| CAPÍTULO VI: REFERENCIAS.....                               |   | 104 |
| 6.1   | Fuentes de información.....   | 104 |
| 6.2   | Anexos .....  | 111 |

|       |  |     |
|-------|--|-----|
| 6.2.1 | Matriz de consistencia .....                   | 111 |
| 6.2.2 | Matriz de operacionalización de variables..... | 111 |
| 6.2.3 | Instrumentos de recopilación de datos.....     | 114 |
| 6.2.4 | Validación de expertos.....                    | 116 |

## ÍNDICE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Características del servicio.....                                       | 46 |
| Tabla 2 Atributos de la gestión administrativa .....                            | 57 |
| Tabla 3 Atributos de la calidad de servicio .....                               | 58 |
| Tabla 4 Análisis comparativo de la gestión administrativa.....                  | 58 |
| Tabla 5 Análisis comparativo de la calidad de servicio .....                    | 60 |
| Tabla 6 Cronograma de actividades.....  | 62 |
| Tabla 7 Operacionalización de gestión administrativa.....                       | 65 |
| Tabla 8 Operacionalización de calidad de servicio .....                         | 66 |
| Tabla 9 Estimación de los costos necesarios para la implementación .....        | 69 |
| Tabla 10 Confiabilidad de los datos de la variable gestión administrativa ..... | 72 |
| Tabla 11 Confiabilidad de los datos de la variable calidad de servicio .....    | 73 |
| Tabla 12 Gestión administrativa.....  | 74 |
| Tabla 13 Planeación .....   | 75 |
| Tabla 14 Organización .....   | 77 |
| Tabla 15 Dirección .....  | 78 |
| Tabla 16 Control .....  | 80 |
| Tabla 17 Calidad de servicio .....  | 81 |
| Tabla 18 Fiabilidad.....  | 83 |
| Tabla 19 Seguridad.....   | 84 |
| Tabla 20 Elementos tangibles .....  | 85 |
| Tabla 21 Capacidad de respuesta.....  | 86 |
| Tabla 22 Gestión administrativa y calidad de servicio .....                     | 89 |
| Tabla 23 Planeación y calidad de servicio.....                                  | 90 |
| Tabla 24 Organización y calidad de servicio .....                               | 91 |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 25 Dirección y calidad de servicio ..... | 92 |
| Tabla 26 Control y calidad de servicio.....    | 93 |
| Tabla 27 Gestión administrativa.....           | 94 |
| Tabla 28 Calidad de servicio .....             | 95 |

## ÍNDICE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Modelo de gestión de calidad de servicio ..... | 48 |
| Figura 2 Gestión Administrativa .....                   | 74 |
| Figura 3 Planeación .....                               | 76 |
| Figura 4 Organización .....                             | 77 |
| Figura 5 Dirección .....                                | 79 |
| Figura 6 Control .....                                  | 80 |
| Figura 7 Calidad de servicio.....                       | 82 |
| Figura 8 Fiabilidad .....                               | 83 |
| Figura 9 Seguridad.....                                 | 84 |
| Figura 10 Elementos tangibles .....                     | 85 |
| Figura 11 Capacidad de respuesta .....                  | 87 |



## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal: “*Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del Núcleo Ejecutor de Compras MYPERú - Lince, 2021.*” La metodología de investigación aplicada es de tipo cuantitativa, el diseño es no experimental, transeccional y de nivel descriptivo - correlacional, después de ser analizados los datos obtenidos por las encuestas formuladas para las variables gestión administrativa y calidad de servicio con sus respectivas dimensiones, se obtuvo con una población de 30 trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras MYPERú, la que se tomó en cuenta como muestra el 100% para el análisis de las variables, se recolectó los datos a través de la encuesta mediante el instrumento cuestionario, de tal manera la variable gestión administrativa está compuesta por 32 ítem al igual que el ítem de calidad de servicio, obteniendo así 64 preguntas, la validación fue realizada por los docentes expertos. En base al procedimiento estadístico *Rho Spearman*, se logró comprobar que el valor de significancia es igual a 0.000, demostrando que el nivel de confianza obtenido es de 95%. Por dicho motivo al rechazar la hipótesis nula se afirma que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Núcleo Ejecutor de Compras MYPERú – Lince, 2021. En conclusión, la investigación cumplió con el objetivo general, porque se determinó que existe una correlación positiva moderada entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, por consiguiente, se afirma que a medida que la gestión administrativa mejora, también mejora la calidad de servicio.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, organización, calidad de servicio y capacidad de respuesta.

## ABSTRACT

The main objective of this research is: "To determine the relationship between administrative management and service quality of the Núcleo Ejecutor de Compras MYPERú - Lince, 2021". The applied research methodology is quantitative, the design is non-experimental, cross-sectional and descriptive-correlational level, after being analyzed the data obtained by the surveys formulated for the variables administrative management and quality of service with their respective dimensions, it was obtained with a population of 30 workers of the Núcleo Ejecutor de Compras MYPERú, The data was collected through the survey by means of the questionnaire instrument, in such a way that the administrative management variable is composed of 32 items as well as the service quality item, thus obtaining 64 questions, the validation was carried out by the expert teachers. Based on the *Rho Spearman* statistical procedure, it was possible to verify that the significance value is equal to 0.000, demonstrating that the confidence level obtained is 95%. For this reason, when rejecting the null hypothesis, it is affirmed that administrative management is significantly related to the quality of service in the Núcleo Ejecutor de Compras MYPERú - Lince, 2021. In conclusion, the research fulfilled the general objective, because it was determined that there is a moderate positive correlation between the variables administrative management and service quality, therefore, it is affirmed that as administrative management improves, service quality also improves.

**Key words:** administrative management, organization, service quality and responsiveness.

## **CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1 Título del Proyecto**

Gestión Administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras MYPERú - Lince, 2021

### **1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario**

La línea de investigación aplicada e innovación para este proyecto es: Mejora de procesos y operaciones, ya que se basa en la capacidad que posee una organización del estado para alcanzar la mayor eficiencia en sus servicios y aumentar su productividad, inclusive en tiempos de incertidumbre. Teniendo en cuenta lo expresado, los futuros profesionales de administración, tendrán una visión clara de los tipos de organizaciones existentes, como el presentado de los Núcleos Ejecutores de Compras MYPERú de administración mixta, donde está presente instrumentos de gestión del estado bajo una modalidad de ejecución privada, lo que permite al futuro profesional, desarrollar destrezas en el reconocimiento de problemas en la organización y por ende al desarrollo de habilidades en la toma de decisiones para el logro de los objetivos trazados en la entidad.

### **1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación**

Programa de estudio: Administración y Dirección de Negocios

El eje temático de este proyecto es: Análisis y mejora de procesos, con un enfoque en el sistema público - privado (Administración Mixta), ya que la modalidad de gestión administrativa es bajo el contexto privado respaldado con instrumentos de gestión que establecen los lineamientos, métodos y procedimientos que orienten la buena ejecución de los recursos del estado.

De acuerdo a lo indicado en el Banco Interamericano de Desarrollo BID, desde la década de los 90, se inició la implementación del modelo de NE (Núcleos Ejecutores) en Perú, como modelo de gestión de ejecución de programas, las cuales han sido aplicados en varios ministerios, los atributos de este modelo son la ejecución y operatividad de los fondos sociales.

Bajo este contexto, es importante para los profesionales de administración que conozcan este modelo, considerando que este mismo contribuye a la reactivación de la economía, ya que dinamiza la economía a través de las compras públicas, directamente a las Medianas y Pequeñas Empresas (MYPEs), permitiendo adquirir bienes estatales a través del modelo de Núcleo Ejecutor de Compras (NEC), bajo una asistencia en procesos administrativos y productivos a las MYPEs.

#### **1.4 Alcance de la solución**

Trabajadores del NEC Compras MYPErú, Lince, Lima, Perú -2021, la temporalidad de ejecución del proyecto, corresponde al último trimestre del presente año.

## **CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA**

### **2.1 Justificación: problema que busca resolver, necesidad a satisfacer u oportunidad que se espera aprovechar**

#### **2.1.1 Planteamiento del problema**

A finales del año del 2019, mientras las instituciones planeaban sus objetivos para los próximos años, se presume que muy pocas o casi nulas tenían en consideración un evento fortuito, pero de gran magnitud como es la pandemia del COVID-19, que ha cambiado muchos procesos entre ellos la gestión administrativa y la calidad de servicio. Este evento repercute hasta el día de hoy, ya que ha destacado las deficiencias de las organizaciones públicas y/o privadas.

Una guía a seguir para el buen manejo de una organización pública y/o privada, se encuentra en la gestión administrativa, más ahora que nos enfrentamos a una etapa de cambios relevantes que ha traído como consecuencia la pandemia del COVID-19. Por lo cual es necesario plantear qué cambios ha realizado la organización para adaptarnos a estos.

Asimismo, uno de los principales retos ante esta coyuntura es cambiar el estado de ánimo actual que impera entre los usuarios y los empleados de la entidad, por lo cual la calidad de servicio debe ser reevaluada, con el fin de generar experiencias de calidad, enfocándose en brindar la confianza a los usuarios, para que tengan una percepción positiva de la entidad, sin bien en los NEC se utilizan canales tecnológicos, el usuario final de esta entidad, que son las MYPES prefieren los canales tradicionales como llamadas telefónicas, *WhatsApp*, y en la gran mayoría de los casos prefieren interactuar con el personal de la entidad presencialmente, por lo cual el COVID-19 trae cambios en la forma en la que trabajamos y nos relacionamos.

El Grupo Banco Mundial , señala que casi 4 de cada 10 empresas pequeñas están endeudadas o prevén estarlo en un futuro próximo debido a esta pandemia, por lo cual esta organización con el fin de aliviar la crisis económica y apoyar en la recuperación de la misma, distribuyó más de USD 157 000 millones para ayudar a los diferentes gobiernos y al sector privado de los países en desarrollo, con el fin de apoyar a las empresas, que enfrentan dificultades financieras y requieren mantenerse en actividad y preservar los empleos.

Por lo expuesto, se concluye que la pandemia del COVID -19, ha cambiado la gestión administrativa y la calidad de servicio, generando una crisis empresarial mundial, humanitaria y social, que perjudica a nivel económico a todas las empresas, y en el caso de las MYPEs a la desaparición de las mismas, por lo cual los gobiernos crean estrategias políticas con el fin de reactivar la economía de los países.

En el Perú, con el fin de reactivar la economía y promover la producción y productividad de la micro, pequeñas y medianas empresas, se crea la estrategia Compras a MYPERú que, bajo la modalidad de Núcleo Ejecutor, desarrolla procesos de adquisición y supervisión de bienes de entidades demandantes a nivel nacional.

Esta estrategia tiene impacto social, ya que promueve la formalización de las MYPEs, se incrementa el volumen de compras en diferentes sectores: manufacturero, calzado, madera y metalmecánica.

Tanto a nivel internacional como nacional, las organizaciones han sufrido cambios en su organización, replanteando las metas y objetivos, por lo cual la institución debe ser proactiva y reactiva al mismo tiempo, es por ello que la gestión administrativa es indispensable tanto para organizaciones privadas como públicas ya que forma parte del planeamiento estratégico y el logro de los objetivos.

Según Koontz et al. (2012), la administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Esta definición en tiempos de pandemia resulta vital en toda entidad, ya que lo antes no usado al 100% se ha hecho necesario, como el uso herramientas tecnológicas, pero la pregunta sería si todas las entidades lo han podido implementar, ya que no es una opción sino una necesidad para logro de los objetivos planificados.

El NEC brinda asistencia técnica en procesos administrativos y productivos a las MYPES, y ante la coyuntura actual, no ha podido implementar a cabalidad el uso de herramientas tecnológicas, el cual se ve reflejado en las bases de sus convocatorias, que indica que la presentación de solicitudes se realiza de forma presencial y virtual, con respecto a la apertura de sobres, como para la impresión de los expedientes de postulación de las MYPES enviados por correo electrónico, estas serán aperturadas e impresas con la presencia de un notario público; entre otras evidencias como la firma de contrato de forma presencial y la emisión de cheques en tiempos en que las diferentes entidades realizan transferencias. Actualmente el NEC se limita al uso de correo electrónico y una presencia en internet mediante página web y redes sociales, a esto se le suma la necesidad de que el personal esté capacitado para utilizar herramientas de teletrabajo, lo que constituye un gran reto no solo para el NEC sino también para el personal, ya que al no tener sus procesos de transformación digital, seguirán trabajando como si no hubiera pandemia, poniendo en riesgo el bienestar del personal y de los usuarios que van a la entidad, ya que se manipula bastante carga documental en los expedientes de convocatorias de las MYPES.

Por ello, es importante resaltar que debido a la coyuntura y no estar a la mano con otras herramientas tecnológicas, la gestión administrativa en el NEC se ve perjudicada, ya que no se puede planificar mejoras en las actividades, ni realizar estrategias para el desarrollo e implementación de planes para alcanzar los objetivos de la entidad, ni el cumplimiento del cronograma de convocatorias, ya que la ejecución del mismo se

realiza de forma presencial por el volumen de expedientes de postulación, y ante posible contagio del personal, no se tiene preparado una asignación de tareas y responsabilidades en caso de este tipo de eventualidades se presente, retrasando la gestión administrativa, por lo cual es esencial la existencia de liderazgo que fomente y motive el trabajo en equipo para lograr los objetivos de la entidad, así como un debido control en la actividades realizadas.

Con respecto al personal este debe estar comprometido con la entidad, para eso se requiere un conocimiento de los objetivos estratégicos de la entidad y el manejo de todas actividades que la entidad realiza, ya que podrá comunicar con claridad la información que el usuario requiera, creando confianza y credibilidad, ya que tendrá dominio de la información, creando empatía con el usuario ya que brindando un servicio de calidad , satisface la necesidad del usuario y ayuda a mejorar la percepción del mismo sobre el NEC, brindando al usuario la seguridad de que los procesos en los que participan se realizan de una manera abierta y transparente como principio del Estado democrático y social de derecho.

## **2.1.2 Formulación del problema**

### **2.1.2.1 Problema general**

¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio de los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras MYPErú – Lince, 2021?



### **2.1.2.2 Problemas específicos**

- ¿De qué manera la planeación en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras MYPErú, Lince, 2021?
- ¿De qué manera la organización en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras MYPErú, Lince, 2021?
- ¿De qué manera la dirección en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras MYPErú, Lince, 2021?
- ¿De qué manera el control en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras MYPErú, Lince, 2021?

### **2.1.3 Objetivos de investigación**

#### **2.1.3.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio que brindan los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras MYPErú - Lince – 2021

#### **2.1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar de qué manera la planeación en la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio que brindan los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras MYPErú - Lince - 2021

- Determinar de qué manera la organización en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras MYPErú - Lince -2021
- Determinar de qué manera la organización en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras MYPErú - Lince -2021
- Determinar de qué manera el control en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras MYPErú - Lince -2021

#### **2.1.4 Justificación de la investigación**

##### **2.1.4.1 Justificación teórica**

Muñoz (2011) indica que el objetivo de la justificación teórica es reunir bibliografía e interpretarla, abordando la temática propuesta partiendo de un conjunto de teorías, utilizándola con el fin de solucionar una problemática.

La presente investigación se justifica en lo teórico, ya que considera información relevante de los antecedentes como términos y estrategias de la gestión administrativa, la calidad de servicio y la relación de estas aplicadas no sólo en instituciones del estado sino también en instituciones privadas. Los resultados que se obtendrán en esta investigación, serán empleados a futuro, como antecedente para otras investigaciones que se realicen acorde a las variables previamente mencionadas.

#### **2.1.4.2 Justificación metodológica**

Este proyecto se justifica en lo metodológico ya que se logrará cumplir con los objetivos previamente planteados utilizando el método cuantitativo y las técnicas e instrumentos de obtención de datos, en los cuales se gestionan los datos medibles, cuantificables y verificables en relación a las variables de estudio definidas. Todo este aspecto empleado en la investigación, ha sido aprobado por expertos, lo cual hace que sea confiable. Por consiguiente, puede ser útil en otros proyectos de investigación, porque se realizó con fundamentos teóricos.

#### **2.1.4.3 Justificación práctica**

El proyecto se justifica en lo práctico ya que contribuye a la mejora de la gestión administrativa lo que conlleva a una mejora de calidad del servicio a las MYPES participantes de las convocatorias del NEC, a la vez que permite realizar cambios organizacionales en base a herramientas tecnológicas que apoyen la gestión en tiempos de pandemia, con el fin de que la entidad sea más eficiente y conseguir los objetivos planteados.

El proyecto aportará un diagnóstico de cómo se encuentra actualmente el NEC con respecto a su gestión administrativa y calidad de servicio, lo que constituirá una herramienta útil de gestión para los altos cargos del NEC, ya que se identificaron sus limitaciones y debilidades en la entidad. Además, con los resultados obtenidos se propone mejoras que favorezcan los procesos de gestión administrativa, de una forma integral requeridas y necesarias, enmarcada en una mejora de calidad de servicio, permitiendo cumplir con los objetivos de la entidad.

### **2.1.5 Limitaciones de la investigación**

La principal limitante para realizar esta investigación, es la reserva de los datos de los actores involucrados, así como el número de personal administrativo de los Núcleo Ejecutores de Compra involucrados, ya que se está considerando la muestra para la investigación al personal administrativo localizado en las oficinas administrativas de Lince, que involucran personal del NEC MINSA (Ministerio de Salud); NEC PNP (Policía Nacional del Perú) y NEC MININTER (Ministerio del Interior).

Los instrumentos de gestión de los NEC no se encuentran publicados en las páginas de los mismos, ni de FONCODES (Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social), pero las mismas tienen la misma estructura, por lo cual se trabajará con los instrumentos de gestión del NEC MINSA.

Debido a la coyuntura COVID-19, las encuestas se remitirán mediante la plataforma Google Forms.

### **2.1.6 Viabilidad de la investigación**

La investigación es viable ya que trata sobre la gestión administrativa y calidad de servicio en los Núcleos Ejecutores de Compras MYPErú, por lo cual se consideró a los colaboradores administrativos de los NEC ubicados en el distrito de Lince, responsables de la gestión administrativa y del cumplimiento de sus instrumentos de gestión del NEC, así como de brindar la calidad de servicio a la MYPES. La muestra para la presente investigación es de 30 colaboradores administrativos, la modalidad de recolección de datos es en base a una encuesta, se adecuaron escalas muy de acuerdo; algo de acuerdo; ni de acuerdo ni en desacuerdo; algo en desacuerdo y muy en desacuerdo, que permiten analizar su percepción sobre la gestión

administrativa del NEC, así como sobre la calidad de servicio que se brinda. Si bien se encontraron limitaciones en la investigación, estas fueron superadas considerando que la encuestas se realizaron de forma virtual, con total anonimato de la persona encuestada, lo que hizo que la búsqueda de información actualizada y la recopilación de datos sea viable, y se pueda procesar los datos recolectados y así comprobar la hipótesis planteada.

## **CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA**

### **2.2 Marco referencial**

#### **2.1.1 Antecedentes nacionales**

Trigoso (2021). En su investigación de título: Gestión Administrativa y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019. Cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio. Con respecto a la gestión administrativa según Chiavenato (2006) consiste en la dirección de un equipo de personas para lograr una meta con altos estándares tanto de eficiencia como de eficacia usando el mínimo esfuerzo en el rubro empresarial a través de las fases organizacionales. En cuánto la calidad de servicio según Abadi (2004) se refiere al conjunto de elementos tangibles, conformidad laboral y diversas perspectivas que tienen los clientes de organizaciones estatales y particulares, en relación con el nivel de satisfacción que estos reciben desde sus propios puntos de vista. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: la técnica de la encuesta y dos cuestionarios. A una población compuesta por: 200 colaboradores que laboran en la Unidad Ejecutora 009 del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019. Una muestra de 132 trabajadores. Los resultados mostraron que: la circunstancia durante el 2019 de la Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 009: Progresía del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, se hallaba en un grado regular con un 60% del total de los consultados.

Zárate (2019). En su investigación de título: Gestión Administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac, 2019. Cuyo objetivo fue: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. La gestión administrativa acorde Corvo (2018) se define como lo primordial en una organización, ya que son los orígenes sobre los cuales

se van a operar los deberes de un equipo, formando un sistema guiado a efectuar los objetivos institucionales. Respecto a la calidad de servicio, Moya (2016) precisa que las organizaciones de cualquier índole intentan añadir metodologías que contribuyan a evaluar que tan satisfechos están los consumidores, de esta manera se garantizan seguir perteneciendo a sus preferencias, o, mejor aún, encontrar la forma de que estos sugieran los productos o servicios ofertados a otros. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: la técnica de la encuesta y cuestionario. A una población compuesta por: 73 trabajadores que laboran en la Municipalidad. Una muestra de 73 trabajadores. Los resultados mostraron que: existe una relación fuerte entre la gestión administrativa y calidad de servicio.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

Franco y Massuh (2021). En su investigación de título: Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital General Quevedo IESS, Plan de Capacitación. Cuyo objetivo fue: Evaluar la gestión administrativa del Hospital General Quevedo IESS y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios para realizar una propuesta de mejoramiento continuo. En cuánto gestión administrativa, según Muñiz (2012) consta en ofrecer apoyo administrativo a los procedimientos organizacionales en sus distintas áreas, esto con el objetivo de alcanzar un rendimiento y ventajas competitivas demostradas en sus estados financieros. Respecto a la calidad de servicio, según Rodríguez (2016) su concepto es extenso, pero se puede definir como la conformidad de las necesidades del usuario mediante el cumplimiento de las expectativas relacionadas a la prestación de un bien o servicio que una empresa otorga a sus consumidores. Lo que faculta que la organización se encuentre en continuo progreso para brindar un servicio óptimo. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: la técnica de la observación y cuestionarios. A una población compuesta por: 48492 afiliados. Una muestra de 384 afiliados. Los resultados mostraron que: Los usuarios atestiguan que la atención y calidad de servicio son pasables y que se encuentran muchos percances cuando son atendidos, la organización debe trabajar para la mejora de los niveles de satisfacción

de sus afiliados, ya que gran parte de ellos indican que se debe mejorar la calidad de servicio y que existen inconvenientes para las citas vía telefónica y el tiempo de espera para poder ser atendidos; por otro lado, las instalaciones son favorables ya que cuentan con un ambiente e infraestructura adecuada para la atención de los usuarios.

Basantes y Espinoza (2019). En su investigación de título: La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino Periodo 2018. Cuyo objetivo fue: Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la calidad del servicio al cliente. La gestión administrativa según Almeida (2013) se fundamenta en la coordinación del trabajo común de los subordinados para el logro de los objetivos institucionales. La calidad de servicio, según Pérez (2010) es lo que posibilita ofrecer un producto o servicio a los clientes, que complace completamente sus expectativas y carencias a un precio que valga justamente lo que el producto o servicio les otorga. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: las técnicas de observación directa, entrevistas, encuestas, guía de observación, guía de entrevista y cuestionario modelo SERVQUAL. A una población compuesta por: 8 integrantes del personal administrativo y 96 huéspedes. Una muestra de 8 integrantes del personal administrativo y 96 huéspedes. Los resultados mostraron que: El grado de satisfacción de los huéspedes del Hotel El Molino es considerablemente alto, motivo por el cual es uno de los mejores hoteles en la Ciudad de Riobamba, esto debido a una óptima gestión administrativa.

### **2.1.3 Marco teórico**

#### **2.1.3.1 Bases teóricas de la gestión administrativa**

##### **2.1.3.1.1 Definiciones de gestión**

Según Tracy (2014), la gestión es una ciencia inexacta. En su libro Management asegura que no hay respuestas correctas todo el tiempo. La



clave para una gestión exitosa es aprender y practicar una y otra vez, a pesar de que no haya proceso correcto. (p. 6)

Magretta y Stone (2003) indican que la gestión va más allá de las ciencias económicas y la ingeniería, sino que va más relacionado con las personas. Sostienen que la gestión es un arte liberal, siendo adaptable en todas las disciplinas que nos ayudan a tener sentidos de nosotros mismos y nuestro mundo, y es por eso que vale la pena gestionar, aunque a veces sea difícil hacerlo correctamente.

Daft (1994) nos dice que la gestión es el logro de las metas organizacionales de una forma tanto eficaz como eficiente mediante la planificación, organización, liderazgo y manejo de los recursos. También menciona que la gestión, a menudo, es una experiencia diferente de lo que la gente espera.

Griffin (1997) define "gestión" como un conjunto de actividades (en los que se incluyen planeación, toma de decisiones, organización, dirección y control) dirigido a los recursos de una organización (entre estos los recursos humanos, financieros, físicos y la información) con el objetivo de alcanzar los objetivos organizacionales de manera eficiente y efectiva.

La gestión es referida por Merli (1997) como la competencia que tiene una empresa para alcanzar, rápidamente, resultados significativos operativos que la posicionen para lograr el éxito tanto a corto como mediano y largo plazo.

#### 2.1.3.1.2 Definiciones de administración

Reyes (1978) indica que el término "administración" consiste principalmente en cómo alcanzar la máxima eficiencia de la coordinación; por

lo tanto; es un conjunto de reglas. La administración, además, puede ser también llamada una técnica o un arte, aunque, quizá, no una ciencia todavía.

Hitt et al. (2010) sostiene que la administración implica la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de manera que éstas se ejecuten de manera eficiente y eficaz. También se puede definir administración a lo que se dedican los gerentes, aunque este concepto no indique mucho.

Hitt et al. (2006) define al término "administración" como el proceso de estructurar y usar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de objetivos, para lograr ejecutar labores dentro de un ámbito organizacional.

Acorde Hitt et al. (2006) la definición de "administración" se desglosa en cuatro partes elementales:

- La administración es un proceso, ya que consta en una secuencia de actividades y operaciones, entre ellas planear, decidir y evaluar.
- La administración involucra estructurar y hacer uso de los recursos, es un proceso que congrega y pone en funcionamiento una diversidad de tipos de recursos, estos siendo humanos, financieros, materiales y de información.
- La administración involucra actuar en dirección hacia el logro de un objetivo para llevar a cabo las tareas; por lo tanto, no se ejecutan actividades aleatoriamente, sino actividades con propósito y dirección fijados.
- La administración también involucra realizar actividades en un entorno organizacional, es un proceso que toma parte en las organizaciones, los miembros de esta organización realizan funciones definidas y coordinadas para alcanzar los propósitos en común.

### 2.1.3.1.3 Definiciones de gestión administrativa

Ramírez et al (2017) sostienen que la gestión administrativa es un conjunto de acciones, que, a través de ellas, el gerente lleva a cabo tareas mediante el cumplimiento de las etapas del proceso administrativo, con la finalidad de lograr los objetivos propuestos en una organización. Se define además a la gestión administrativa como la puesta en práctica de cada uno de los procesos administrativos; siendo estos: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; dicho de otra manera, la toma de decisiones y acciones oportunas para el logro de los objetivos preestablecidos de la organización que están basadas en procesos.

Hurtado (2008) menciona que la gestión administrativa es un proceso muy particular que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control, llevadas a cabo para determinar y lograr los objetivos señalados con los recursos humanos y otra clase de recursos.

Por otra parte, Verdesoto et al (2018) conceptualiza a la gestión administrativa un proceso en el que se diseña y mantiene un entorno, en el que, trabajando en grupos, los integrantes desempeñan eficientemente objetivos específicos. Una de las funciones cruciales es tener un diagnóstico administrativo para un plan de mejora el cual ayude a la mejor toma de decisiones.

Mulford (2011) señala que la gestión administrativa busca, como sistema, conglutinar de manera congruente todos los procesos que respondan a la filosofía, políticas, metas y propósitos que los directivos aspiran lograr.

#### 2.1.3.1.4 Dimensiones de la gestión administrativa

Las dimensiones de la gestión administrativa, vendría a ser, el proceso administrativo, el cual consta de cuatro fases: planeación, organización, dirección y control.

##### 2.1.3.1.4.1 Planeación

La planeación es el proceso de establecer prioridades para futuras acciones, con el intento de resolver problemas económicos, que son producto de la existencia de escasos recursos. La planeación tiene cuatro importantes objetivos: contrarrestar la incertidumbre y el cambio, fijar la atención en los objetivos, ganar operaciones económicas y facilitar el control. Otras etapas importantes, también reiteradas por este mismo autor, incluyen, toma de decisiones, implementación y evaluación.

La planificación, además, tiene en sus elementos a la filosofía, misión, visión, valores, estrategias, políticas, programas y presupuestos.

##### 2.1.3.1.4.2 Organización

La organización implica el desarrollo de interconexiones entre varios subsistemas y el patrón total de la organización. Es un diseño de métodos y determinaciones de actividades que requieren lograr objetivos de la organización. Esta fase implica la división del trabajo, coordinación, jerarquización, departamentalización y descripción de funciones. Esta fase del proceso administrativo, responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer? Para que esta parte sea efectiva se necesita una visión holística de la empresa.

#### 2.1.3.1.4.3 Dirección

El principal enfoque de la dirección es optimizar la productividad de los miembros del equipo. Consiste en liderar y motivar.

Investigadores como Koontz y O'Donnell (1976) definen el término dirección como "la función ejecutiva de guiar y vigilar a los subordinados".

Taylor (1911) señala que la dirección se trata de hacer "funcionar" a un grupo social, esa es la misión de la dirección, lo que corresponde a cada líder, tener los máximos resultados posibles en interés de la empresa.

#### 2.1.3.1.4.4 Control

La función de control en el proceso administrativo es la medida y corrección del desempeño en las actividades de los subordinados, con el fin de asegurar que los objetivos y planes sean cumplidos.

Robbins y Coulter (2014) definen al control como el proceso de regular actividades que garantizan que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo desviaciones relevantes.

Stoner (1984) lo define como "el proceso que permite asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas"

#### 2.1.3.1.5 Características de la gestión administrativa

La gestión administrativa tiene cualidades muy relevantes para su desarrollo dentro de una administración, de tal modo Chiavenato (2014) dispone las siguientes:

- Universalidad: La gestión administrativa es universal, ya que es libre de ponerse en práctica en cualquier organización sin importar el rubro.
- Valor instrumental: La gestión administrativa es una herramienta que a través de ella las autoridades de una organización buscan lograr el cumplimiento de sus objetivos, en otras palabras, la meta no es aplicar la gestión sino usarla para conseguir los mejores resultados.
- Unidad temporal: La gestión administrativa deberá ser abarcada en cada una de las fases que forman parte del proceso dentro de la empresa.
- Amplitud de ejercicio: El proceso de gestión deberá ser aplicado en todos los niveles jerárquicos con los que cuente una organización.
- Especificidad: La gestión es específica, es decir sus características la hacen única dentro del proceso administrativo de una organización
- Interdisciplinariedad: La gestión administrativa tiene relación directa con aquellas ciencias que determinan la eficiencia en los procesos.
- Flexibilidad: La gestión administrativa es adaptable a cualquier tipo de organización, de la misma forma lo hace con los sistemas sociales adaptándose a las necesidades de los usuarios.

#### 2.1.3.1.6 Teorías clásicas de la administración

Las teorías clásicas de la administración son basadas en el repartimiento del trabajo, la especialización, la coordinación y las actividades de línea. Respecto a esto, Chiavenato (2006) menciona los siguientes puntos:

a. La administración como ciencia

Los autores de la teoría clásica parten del estudio científico de la administración, al conceder el empirismo y la improvisación por técnicas científicas, así se simulaba desarrollar una ciencia de la administración. Fayol (1916) sostenía la necesidad de brindar enseñanza general, organizada y metódica de la administración para formar administradores.

b. Teoría de la organización

Las teorías clásicas comprenden la organización como una estructura, el cual manifiesta la influencia de las concepciones antiguas de organización (entre estas la organización militar, eclesiástica, tradicional, rígida y jerarquizada). Por ese lado, la teoría clásica no se desvincula del pasado.

A pesar de haber contribuido a que la organización industrial saliera del caos inicial, consecuencia de la rebelión industrial, la teoría clásica no progreso mucho en cuanto teorías organizacionales.

El sistema organizacional se singulariza por tener una jerarquía, en otras palabras, un orden de importancia que articula las posiciones de la organización y especifica quien está liderando a quien.

c. La división del trabajo y la especialización

La principal característica de una organización es la división del trabajo bien definida. La división de trabajo dirige a la especialización y la diferenciación de las tareas.

La principal diferencia entre la administración científica y la teoría clásica es que el primero se enfoca en la división del trabajo en el nivel de operación, subdividiendo las labores; mientras el segundo analiza la división de órganos que constituyen la organización: los departamentos, divisiones, secciones, unidades, etcétera.

En cuanto la teoría clásica, la división de trabajo puede ocurrir de dos maneras:

- Vertical, la jerarquía está directamente relacionado con el grado de responsabilidad acorde al grado de autoridad. En toda organización debe existir una escala jerárquica de autoridad (principio escalar o cadena escalar). A partir de ahí, nace la denominación línea de autoridad para significar la autoridad de mando y jerárquica de un superior sobre un subordinado.
- Horizontal, cada una de las áreas de un nivel jerárquico se encarga de una actividad en específico. La división del trabajo en sentido horizontal que garantiza la homogeneidad se alcanza cuando se juntan en una misma unidad en todos los que estén ejecutado el mismo trabajo en el mismo proceso, para la misma clientela y el mismo lugar.



#### d. Coordinación

Según Fayol (1916), la coordinación es la reunión, unificación y armonización de toda la actividad y esfuerzo. La coordinación se debe basar en un conjunto real de intereses, se indica que hay una meta que lograr. Se suponía que cuánto más grande la organización y la división del trabajo, tanto mayor sería la necesidad de coordinación para garantizar la eficiencia de la organización como un todo.

#### e. Concepto de línea y de staff

Fayol (1916) se enfocó por la llamada organización línea, uno de los principios de:

- Unidad de mando o supervisión única: Cada integrante tiene un jefe único y exclusivo
- Unidad de dirección: Todos los planes deben integrarse a planes mayores que dirijan a lograr objetivos de la organización.
- Centralización de la autoridad: La autoridad máxima de una organización debe estar concentrada en la cúpula.
- Cadena escalar: La autoridad debe estar jerarquizada, es decir, dispuesta a niveles jerárquicos.

#### f. Organización lineal

Se lleva a cabo la supervisión lineal (o autoridad lineal) basada en la unidad de mando, que es lo contrario a la supervisión funcional propuesta por Taylor (1911) en la administración científica. En la organización, los órganos de línea, en otras palabras, los órganos que

conforman, siguen con rigidez el principio de escalar (autoridad de mando). Sin embargo, para que estos puedan ocuparse exclusivamente a sus actividades especializadas, es preciso poseer con otros órganos, ajenos a las actividades de los primeros. (p. 73-75)

### **2.1.3.2 Bases teóricas de la calidad de servicio**

Los Núcleos Ejecutores de Compras MYPERú, denominado NEC gozan de capacidad jurídica, son de naturaleza temporal ya que se crean bajo el concepto de necesidad de demanda de bienes y servicios de una entidad del estado, y es de administración mixta, ya que administra recursos transferidos por FONCODES bajo la modalidad de donación con cargo, pero se encuentran sometidas a las normas que regulan las actividades del ámbito del sector privado, teniendo como público objetivo la participación de las MYPES, por lo cual el servicio que brindan es intangible.

Bajo este contexto, los Núcleos Ejecutores de Compras MYPERú, como toda organización está enfocado a su público objetivo, para ello debe orientarse a brindar un buen servicio, en el caso del NEC de Compras MYPERú su objetivo es que las MYPES participen de las convocatorias de bienes y servicios que se publican, cubriendo las demandas de las entidades del estado, pero para lograr esto, se requiere el personal idóneo responsable de la atención a la MYPE, por lo cual se convierten en un elemento fundamental para conseguir este objetivo.

Asimismo, las autoridades de los NEC de Compras MYPERú, desde el presidente, Gerente y Administrador, deben estimular y apoyar al personal para que presten atención en las necesidades de las MYPES participantes, para ello se requiere un buen nivel de confiabilidad, respuesta, seguridad y empatía, ya que es el que genera mayor impacto a las MYPES. Un personal no identificado

con su organización es un generador de riesgo cuando los niveles de calidad de servicio no son los adecuados.

El NEC de Compras MYPERú, al brindar un servicio intangible debe enfocarse en lograr cumplir los procesos del servicio que son atender al cliente, aclarar la situación, actuar satisfaciendo la necesidad, asegurarse de la satisfacción, con esto se logrará una mejor calidad de servicio.

El concepto de Calidad y Servicio, es visto como la percepción del servicio entregado a los consumidores, siendo la percepción la medida adecuada para la calidad del servicio.

El modelo para medir la calidad de servicio más utilizado es el SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994), teniendo como teoría que el cliente mide la calidad de servicio, bajo dos perspectivas compara las expectativas versus las percepciones. El modelo sugiere cinco dimensiones para medir la calidad de servicio: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

De las críticas de este modelo, se propone otro que es el SERVPERF (Service Performance), propuesto por Cronin y Taylor en 1994, la diferencia de este modelo con el anterior, y como bien lo dice en su traducción, sólo considera la valoración de las percepciones y no de las expectativas, considera las mismas dimensiones que el SERVQUAL.

La calidad de servicio, se enmarca en dos modelos, que son:

- La escuela norteamericana con su modelo SERVQUAL, se enfoca en la diferencia entre el servicio esperado versus el servicio recibido.
- La escuela nórdica con el modelo de Croonros.

El modelo de medición basado en la escuela nórdica, conocido como modelo de la imagen, siendo esta el elemento básico para medir la calidad percibida, que es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), lo que conlleva a la imagen de la entidad.

Si enmarcamos el servicio que brinda el NEC, de acuerdo al modelo de medición basado en la escuela nórdica, la calidad técnica y la calidad funcional, enmarcado en los objetivos de los Núcleos Ejecutores de Compras MYPErú, este se basaría en cumplir dos requisitos, con el fin de tener una mejor imagen ante los usuarios:

- Indicar el servicio apropiado
- Aplicar el servicio apropiado con destreza.

Esto involucra a un personal del NEC que sea eficaz, eficiente y efectivo en los servicios que brinda.

El modelo de medición basada en la Escuela Americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994), se denomina SERVQUAL, que es un instrumento que permite medir la evaluación por separado de las expectativas y percepciones del cliente, a comienzo el instrumento contaba con 10 dimensiones sobre calidad de servicio, que posteriormente fue reducido, debido

a las críticas recibidas sobre la correlación de las mismas, por lo cual se redujeron a cinco.

### El triángulo del servicio

Albrecht y Zemke (1999) crean el concepto de modelo de gestión de servicio enmarcado en una visión de servicio como estrategia de negocio. El modelo considera elementos clave enfocados al objetivo en común que es el cliente, bajo este modelo se crea el triángulo del servicio que es un proceso donde participan los siguientes conceptos:

- El cliente: Conocer a quien vamos a servir o atender, además de entender sus necesidades y motivaciones para adquirir el servicio.
- La estrategia del servicio: Qué vamos a ofrecer para diferenciarnos de la competencia, y este sea reconocido por el cliente.
- Sistema de Servicio: El sistema de servicio debe estar diseñado para cubrir las necesidades de los clientes, logrando que su experiencia de servicio con la entidad sea satisfactoria.
- El personal: Son la pieza fundamental para conseguir un servicio de calidad ya que es la representación de la imagen de la entidad, son los que harán la realidad de diferenciarnos con otras entidades, en lo que corresponde a calidad de servicio.

Estos cuatro elementos deben interrelacionarse entre sí, con el fin de obtener información adecuada para la mejora de sistema de servicio, por lo cual se interpreta que la línea exterior de la base del triángulo indica, que los sistemas deben facilitar el trabajo de las personas que tiene contacto directo

con los clientes y/o usuarios. A la vez que el personal debe tener una visión receptiva para identificar como mejorar el sistema de servicio, debido a la interacción que existe entre el personal y el cliente.

Acorde Albrecht (1999), el triángulo del servicio, permite concebir el servicio como un todo, que se encadena en cada uno de sus componentes y que interactúan entorno a la satisfacción del cliente.

Bajo este contexto se identifican seis relaciones principales con respecto al triángulo de servicio, que son:

1. Compañía – clientes: Dar a conocer a los clientes tu estrategia de servicio es fundamental para generar relaciones de confianza y fidelización a largo plazo.
2. Compañía – Colaboradores: Considerando que el personal es fundamental en este proceso, se debe capacitar a los mismos, con el fin de crear una cultura de servicio, que generará bienestar y confianza en el personal y esta se reflejará en la relación del personal con los usuarios.
3. Compañía – Sistemas: La tecnología va de la mano con la calidad de servicio, ya que la tecnología y los sistemas facilitan la emisión de información más rápida y por ende mejor solución a los problemas de los usuarios.
4. Clientes – Sistemas: Esta relación se basa en que los sistemas y la tecnología que utiliza la empresa y/o entidad, deben ser eficientes y garantizar una experiencia agradable al usuario.

5. Colaboradores – Sistemas: Los sistemas y la tecnología implementada para los procesos de calidad de servicio deben ser fáciles y ágiles para los colaboradores.

6. Colaboradores – Clientes: Esta es la base primordial del triángulo de servicio, es el punto en el que se puede brindar o no una buena experiencia al usuario y/o cliente con respecto a la calidad de servicio que se brinda.

### Calidad del servicio

Según Muñoz (1999), indica “La actividad de la Administración Pública se manifiesta, principalmente, por la prestación de servicios. Un servicio es un trabajo realizado por alguien”. Asimismo, define como: “Un servicio es el resultado generado por actividades en la interfase entre el cliente y el suministrador y por las actividades internas del suministrador para satisfacer las necesidades del cliente” (p. 81).

De lo descrito, se puede concretar que es importante la labor del personal al momento de brindar el servicio al usuario, ya que, de la habilidad del mismo, se puede conseguir una alta calidad de servicio, por lo cual el personal es la principal imagen de toda institución.

En la Revista Panorama Administrativo (2012) indican que un elemento adicional en toda organización es la calidad, la pregunta es cómo se define calidad en un producto intangible, bajo el contexto de la percepción de la persona que recibe este servicio.

Según Alcaraz y Martínez (2012) define “La calidad es traducir las necesidades futuras de los clientes en características medibles, solo así puede ser diseñado un producto (agregamos o servicio) para dar satisfacción”.

Asimismo, define servicio como “Un conjunto de actividades realizadas de forma racional cuya finalidad es lograr la satisfacción del cliente, y para que esto se lleve a cabo necesitamos llevar a cabo los siguientes pasos a los cuales se les conoce como “Las cuatro del proceso del servicio” y son:

- Atender al cliente.
- Aclarar la situación.
- Actuar satisfaciendo la necesidad.
- Asegurarse de la satisfacción.

Del mismo modo, Alcaraz y Martínez (2012), define: “Calidad en el Servicio es prestar atención”.

Por lo cual se debe entender que la calidad de servicio, desde el punto de vista administrativo es un conjunto de actividades que se realizan con el fin de lograr la satisfacción de quien recibe el servicio, pero para que una organización sea eficaz en su calidad de servicio debe ser analizada desde dos puntos de vista: Desde el punto de vista interno es decir del proveedor en este caso de NEC de Compras MYPErú, el cual medirá el grado de respuesta de sus clientes que son las MYPES participantes en las convocatorias de bienes y servicios, y el punto de vista externo que corresponde a la MYPES, el cual mide el grado de respuesta del servicio brindado por el NEC de Compras MYPErú.



En la revista INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales, según Duque (2005) indica: “En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: Calidad, satisfacción y valor”, considerando que la mayoría de las investigaciones sobre calidad de servicio se centran en calidad y satisfacción.

Con respecto al Programa de Compras MYPErú, el NEC está en la obligación de poder brindar un servicio de calidad brindando toda la información a las MYPES que desean participar en las diferentes convocatorias que se publican y cubriendo sus expectativas con respecto a esta información, considerando que para algunas MYPES las bases de los concursos no son muy claras, y les causa dudas con respecto a la documentación que deben remitir para poder participar en estas convocatorias.

Según Besterfield (2009) indica que “La calidad se define como el grado con el que un conjunto de características inherentes cumple los requisitos. Grado significa que se puede usar calidad con adjetivos como mala, buena y excelente. Inherente se define como que existe en algo, en especial como una característica permanente. Las características pueden ser cuantitativas o cualitativas. Un requisito es una necesidad o expectativa que se especifica; en general está implícita en la organización, sus clientes y otras partes interesantes, o bien es obligatoria.” (p. 2)

Según Nava (2005) define “La calidad es una palabra de naturaleza subjetiva, que ha tenido diferentes connotaciones a lo largo de la historia, pero que, en momentos actuales de intensa competitividad en contexto de libre mercado, se convierte en el punto de referencia para la generación de intercambios económicos”. (p. 20)

Debe entenderse que toda entidad ya sea pública o privada, debe enfocarse en brindar calidad de servicio, para satisfacer las necesidades de sus usuarios o clientes.

Mariño (2013) indica que la administración pública ha sido criticada a la fecha como una pésima prestadora de servicios, bajo este concepto es que debe formularse la mejora de los procesos, métodos y procedimientos de la organización.

En el caso específico del NEC de Compras MYPErú, esta cuenta como instrumentos de gestión ya establecidos que no han sido modificados ni mejorados desde el inicio de este programa, considerando que el NEC es una de las modalidades de ejecución de programas que desde los años 90 se desarrolla en Perú. Asimismo, al ser de una administración mixta, que tiene una imagen más pública que privada, y siendo prestadora de servicios, se debe desarrollar bajo un modelo de gestión pública, enmarcado básicamente en tres conceptos fundamentales:

- Servicio
- Cliente / usuario
- Estrategia organizativa.

Por lo citado, es de vital importancia que la calidad de servicio que se brinde se base en el grado de respuesta de sus empleados y personal contratado hacia las necesidades de los usuarios, con el objetivo de tener una mejor eficiencia y productividad en las actividades desarrolladas en el

Núcleo Ejecutor de Compras MYPErú, y cumplir el objetivo general de la entidad.

Mariño (2013), define que: “La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en el negocio, El Servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad.”

El personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o no representan al cliente. (pp. 52-53)

Deming (1989) indica: “En la mayoría de los servicios gubernamentales, no hay mercado que conquistar. En lugar de la conquista del mercado, un organismo gubernamental debe suministrar, económicamente, el servicio mandado por la Ley o la reglamentación. El Objetivo debería ser ofrecer un servicio superior”. (p.5)

Según Setó (2004) indica “en el caso de un servicio dicha secuencia cambia sustancialmente: (1) el servicio es adquirido y (2) el servicio es producido y consumido simultáneamente (p. 4).

Según la publicación de Vértice (2008), define en aspectos generales que es calidad y servicio, indicando:

Calidad como: “El conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes”.

Servicio como: “El conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.” (p.1)

Asimismo, indica que, a diferencia de los productos, los servicios al ser intangibles, comprenden dos momentos:

1. La prestación que buscaba el cliente.
2. La experiencia que vive en el momento en que hace uso del servicio.

Esto da como resultado la valoración de la calidad del servicio brindado, debido a la duración de contacto que se tiene con el usuario, ya que a más tiempo se realiza la prestación, hay mayor riesgo de insatisfacción del usuario.

Según Guerrero (2014), define “La calidad del servicio se constituye en una prioridad competitiva (Miltenburg, 2009; Skinner, 1969; Hayes y Wheelwright, 1984; Martín y Díaz, 2008) y como tal es un factor que está presente en todas las organizaciones y constituye un atributo diferenciador entre las empresas exitosas y las que no lo son.” (p. 55)

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994), definen calidad del servicio como “La discrepancia entre las expectativas y percepciones de los consumidores” (p. 111)

Según Simancas (2012), menciona “La calidad de servicio involucra una serie de características que conforman el producto y servicio que satisfacen las expectativas del cliente”.

Del mismo modo, Huete y Perez (2003), definen que la calidad de servicio se basa en la función de la diferencia entre dos variables: el valor percibido por los clientes y las expectativas que este se había forjado con la propuesta de valor hecha por la empresa y con la referencia generada por el propio cliente.

Según Matsumoto (2014), indica que “La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa”

Asimismo, Matsumoto (2014), define los concepto de expectativa y percepción, la primera como lo que espera el cliente de un servicio, este puede variar de acuerdo al punto de referencia que tenga el cliente, considerando que las expectativas son dinámicas y pueden cambiar con rapidez, por otra parte, la percepción es la valoración de la persona hacia el servicio recibido, estas percepciones están estrechamente enlazadas con las dimensiones de la calidad de servicio definidas en el modelo SERVQUAL.

Ramos et al (2020), definen “Calidad en el servicio describe la forma en que muchas empresas consiguen medir y evaluar el servicio es esencial aplicarlo ya que de esta manera se pueden emplear nuevas estrategias una de ellas sería la capacitación y motivación de su personal con el fin de que obtengan un mejor rendimiento en el logro de los objetivos de la empresa” (p. 419)

**Tabla 1***Características del servicio*

| <b>Servicios</b>                 | <b>Implicaciones resultantes</b>  |
|----------------------------------|---|
| Intangible                       | Los servicios no pueden inventariarse.  |
|                                  | Los servicios no pueden patentarse con facilidad.   |
|                                  | Los servicios no pueden exhibirse o comunicarse con facilidad.  |
|                                  | La fijación de precios es difícil.  |
| Heterogéneo                      | La entrega del servicio y la satisfacción del cliente dependen de las acciones del empleado y el cliente. |
|                                  | La calidad del servicio depende de muchos factores incontrolables.  |
|                                  | No hay conocimiento seguro de que el servicio entregado corresponde a lo que se planeó y promovió.        |
| Producción y consumo simultáneos | Los clientes participan en la transacción y la afectan.   |
|                                  | Los clientes se afectan entre sí.   |
|                                  | Los empleados afectan el resultado del servicio.  |
|                                  | La descentralización puede ser esencial.  |
|                                  | La producción masiva es difícil.  |
| Perecedero                       | Es difícil sincronizar el suministro y la demanda con los servicios                                       |
|                                  | Los servicios no pueden devolverse o revenderse.  |

*Nota:* A. Parasuraman, V.A. Zeithaml y I., I., Berry "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing* 49, otoño de 1985, pp. 41-50. Reimpreso con autorización de la American Marketing Association.

#### Calidad de servicio desde el punto de vista peruano

El estado peruano, mediante su Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaria de Gestión Pública, publican en el mes de abril del presente año, su Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, definiendo "La calidad de los servicios está en función de la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas".

Bajo este contexto, se implementa la norma técnica que establece el Modelo de Gestión de la Calidad de Servicios, que permiten mejorar la calidad en la provisión de los servicios que brindan a los ciudadanos.

Para esto el estado cuenta con un modelo de gestión de la calidad de servicios, las cuales tiene los siguientes componentes:

1. Conocer las necesidades y expectativas de las personas.
2. Identificar el valor del servicio
3. Fortalecer el servicio
4. Medir y analizar la calidad de servicio
5. Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección
6. Cultura de calidad

En base a estos seis componentes que están reflejados en la siguiente imagen, el estado peruano desea revertir el concepto de que las instituciones públicas en el Perú, descuidan la calidad del servicio, las cuales se ven reflejadas en el malestar de los ciudadanos, al calificar el servicio como lento, muy burocrático, corrupto e incompetente, lo cual se ve reflejado en el libro de reclamaciones de cada entidad.

**Figura 1**

*Modelo de gestión de calidad de servicio*



Nota. La figura muestra los seis componentes del modelo de gestión de calidad de servicio. Fuente: Presidencia del Consejo de Ministros.

Mediante esta normativa, se está considerando al usuario interno como aliado estratégico en la institución, para que se pueda cumplir con los seis componentes de la gestión de la calidad de servicios, ya que mediante ellos la entidad logra, definir los medios y métodos, que permitan recoger las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y así lograr mejoras en dichos instrumentos de gestión, consiguiendo mejorar la calidad de servicio de los usuarios, lo cual se encuentra enmarcado en la modernización del estado, ya que más ahora en tiempo de pandemia, el estado se ha visto en la necesidad de innovar medios más eficaces de comunicación con los usuarios de sus servicios.



### 2.2.3.2 Dimensiones de calidad de servicio

Según Miranda, Chamorro y Rubio (2007) citando a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) al referirse a las dimensiones de calidad indicó:

Las dimensiones de la calidad de un servicio son los factores que utilizan los consumidores para valorar la calidad de un servicio, estos establecen que las principales dimensiones o factores determinantes de la calidad de un servicio son las siguientes: accesibilidad, capacidad de respuesta, comprensión, comunicación, cortesía, credibilidad, elementos tangibles, fiabilidad, profesionalidad y seguridad (pp.242-243)

- Accesibilidad: “Capacidad de la organización de ser accesible y facilitar el contacto con el cliente”
- Capacidad de respuesta: “La organización debe mostrar una clara disposición a atender y dar un servicio rápido, con su personal deseoso de agradar...”.
- Comprensión: “Esfuerzos por conocer al cliente y sus necesidades con una atención personalizada”
- Comunicación: “La organización debe informar al cliente en un lenguaje claro y mostrar capacidad para escucharle, prestando atención a sus dudas y sugerencias.”
- Cortesía: “Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal que trata al cliente”.
- Credibilidad: “Veracidad y honestidad en el servicio que se provee, que permita que el cliente confíe en el personal con el que interactúa”.

- Elementos tangibles: “Apariencia de las instalaciones, oficinas, equipos, personal y materiales de comunicación”.
- Fiabilidad: “Habilidad del proveedor para realizar el servicio sin errores, de forma fiable y adecuada, cumpliendo los compromisos adquiridos”.
- Profesionalidad: “Capacidad, conocimientos y experiencia necesarios para ejecutar el servicio”.
- Seguridad: “Inexistencia de peligros, riesgos o dudas”.

Existe una variedad de modelos que han servido de cimiento para el desarrollo de líneas de investigación como el ya citado: SERQUAL y otros modelos con SERVPERF, Modelo de Grönroos y el de los tres componentes con sus respectivas dimensiones.

Todos los modelos de calidad de servicio, llegan a la conclusión de la importancia del comportamiento del personal en brindar el servicio al cliente o usuario.

#### Modelo de calidad de servicio de Grönroos

El modelo de calidad de servicio de Grönroos (1987) tiene tres dimensiones y relaciona la calidad técnica y la calidad funcional con la imagen corporativa (entidad), teniendo como factor determinante la comunicación boca-

oído, recomendaciones, y la presentación del local donde se brinda el servicio, siendo la imagen un elemento importante para medir la calidad percibida.

- La calidad técnica, se enmarca en que el personal brinda un servicio técnicamente correcto y que da como resultado un usuario satisfecho, para completar esta dimensión se considera los atributos como el soporte físico, los medios materiales que ayuden a brindar una calidad técnica apropiada.
- La calidad funcional es la manera como el personal trata al usuario, durante el proceso del servicio, y se enmarca como el usuario o consumidor recibe el servicio.
- La imagen corporativa, es el punto de vista del usuario o consumidor sobre la entidad que brinda el servicio, considerando las dos dimensiones anteriormente citadas.

Grönroos (1987) considera que el servicio debe ser considerado como un producto tangible, ya que desarrolla el concepto de servicio, en base a las intenciones básicas de la organización , por lo cual desarrolla un paquete básico de servicios y por ende desarrolla la oferta de servicio incrementada, considerando la imagen de servicio como un filtro sobre la calidad de servicio percibido, llegando a la conclusión que una imagen corporativa positiva incrementa la calidad de servicio, y una imagen negativa la destruye.

Asimismo, Grönroos (1987) indica que la calidad de servicio recibida por el usuario y/o cliente, se enmarca en la integración de las anteriores dimensiones: calidad técnica, calidad funcional y la imagen corporativa de la entidad y/o empresa, pero también considera sub dimensiones al momento de la evaluación:

- Interacción empleado – cliente (calidad funcional)

- El entorno del servicio
- El resultado del servicio (calidad técnica)

### Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL es uno de los modelos que más cambios ha sufrido en el transcurso de los tiempos, experimentando numerosas mejoras y revisiones a la fecha. El modelo SERVQUAL es una técnica de investigación, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, en base a las expectativas de los clientes y sobre todo como ellos aprecian el servicio recibido, por lo cual sostiene que los usuarios y/o clientes son los que evalúan la calidad de servicio, comparando sus expectativas contra lo que realmente reciben correspondiente a sus percepciones, este modelo mide el servicio mediante un análisis por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, con el objetivo de mejorar la calidad de servicio en base a cinco dimensiones:

1. Elementos tangibles: Instalación de la entidad y/o empresa, equipo, personal y materiales para comunicaciones.
2. Confiabilidad: Consiste en brindar el servicio prometido de forma clara y precisa.
3. Capacidad de respuesta: Capacidad y disposición para ayudar a los usuarios y/o clientes proporcionándoles el servicio esperado.
4. Seguridad: Capacidad del personal de transmitir seguridad y confianza al usuario y/o cliente.

5. Empatía: Atención personalizada a cada uno de los usuarios y/o clientes por parte de la entidad y/o empresa.

Este modelo identifica brechas que causan problemas en la entrega del servicio y que influyen en la evaluación del mismo, con respecto a la calidad de servicio, las cuales son:

1. Brecha 1: Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los altos funcionarios de la entidad y/o empresa. Si los altos funcionarios no comprenden las necesidades de su público objetivo, no será posible implementar una cultura de servicio en la entidad y/o empresa, para lograr la satisfacción de esas necesidades y expectativas.
2. Brecha 2: Diferencia entre las percepciones de los altos funcionarios de la entidad y/o empresa y las especificaciones de las normas de calidad, para corregir esta brecha, los altos funcionarios de la entidad y/o empresa deben entender y hacer suyo las expectativas del usuario y/o cliente, y enmarcarlas en normas de calidad de servicio.
3. Brecha 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del mismo. Para la entidad y/o empresa no será posible brindar una calidad de servicio, si esta no está definida bajo normas y procedimientos.
4. Brecha 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Este es un punto importante en la medición de la calidad de servicio, ya que toda la comunicación externa que brinda la entidad y/o empresa debe ser confiable y concisa, y sobre todo debe ser cumplida tal como se comunicó, ya que el incumplimiento afectaría las

expectativas del usuario y/o cliente, perjudicando la imagen de la entidad y/o empresa

5. Brecha 5: Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de los mismos.

Estas brechas ayudan a la entidad y/o empresa a identificar las fallas del servicio que brindan, considerando las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, permitiendo que la entidad y/o empresa puedan realizar medidas correctivas sobre las mismas, con el fin de eliminar esas brechas e incrementar la calidad del servicio.

#### Modelo SERPVAF

Este modelo surge de las críticas del modelo SERVQUAL y se basa en las mismas cinco dimensiones que el modelo SERVQUAL, pero considera sólo percepciones, más no expectativas, por lo cual el trabajo de análisis es más fácil de realizar ya que se fundamenta sólo en las percepciones, considerando una valoración a la satisfacción, por lo cual requiere menos tiempo para la administración del cuestionario, ya que el proceso es más simplificado ya que evalúa la percepción del cliente y/o usuario respecto a la empresa y/o entidad.

Al respecto Ibarra & Casas (2015), indican que el modelo SERVPERF utiliza la percepción como una aproximación a la satisfacción del cliente, definida ésta como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (citado por Kotler, 2006, p.40)

Bajo este contexto, el modelo SERVPERF, refleja con mayor exactitud la realidad del servicio prestado, considerando que la calidad de servicio es un

antecedente de la satisfacción de usuario y/o cliente, y este a la vez tiene un efecto significativo en la intención de proseguir con el servicio.

### Modelo de los tres componentes

Rust y Oliver (1994), son los autores de este modelo se basan en las siguientes dimensiones, y se enfoca más en servicio de productos tangibles:

- Características del servicio: Correspondiente al diseño del servicio antes de ser entregado al cliente.
- Entrega del servicio: Es el contacto con el cliente en el momento de la entrega del servicio.
- Ambiente del servicio: aquí conlleva dos conceptos ambientes interno que involucra el concepto de cultura organizacional y ambiente externo que se relaciona al ambiente físico donde se brinda el servicio.

De acuerdo a lo citado, se puede concretar que las dimensiones que a la fecha han sido utilizadas tanto bajo el modelo SERVQUAL o SERVPERF: fiabilidad; seguridad; tangibilidad; capacidad de respuesta y empatía.

Debido a esto, la calidad de servicio que brinda el NEC Compras MYPErú a las MYPEs, se valorará bajo las dimensiones citadas:

**Fiabilidad:** Los representantes del NEC de Compras MYPErú, así como los profesionales de la entidad, deben tener un perfil de vocación de servicio: escuchar, atender, asesorar y compartir conocimientos con los usuarios con respecto a las diferentes actividades que realiza el NEC,

esto implica que la realización del servicio al usuario se realice sin errores y de forma adecuada, cumpliendo con los compromisos señalados.

**Seguridad:** El personal del NEC de Compras MYPErú, debe brindar confianza al usuario con respecto a la atención que se le brinda, ya que es un compromiso institucional mejorar la calidad de servicio.

**Elementos tangibles:** El NEC de Compras MYPErú, debe contar con instalaciones apropiadas, oficinas, equipos, personal y materiales de comunicación que brinden un servicio de calidad a los usuarios, considerando y proponiendo medidas, protocolos de seguridad y salubridad orientadas a la prevención, protección y control de Coronavirus (COVID-19) tanto para el personal del NEC como para los usuarios.

**Capacidad de respuesta:** El personal de NEC de Compras MYPErú, debe tener la capacidad de comunicar, comprender y brindar toda la información que solicita la MYPE de una forma clara y precisa, dando un servicio rápido a sus consultas, dudas sobre las convocatorias en las cuales participan y ser receptivos a las sugerencias que brindan.

Considerando estas dimensiones, el NEC de Compras MYPErú, podrá alcanzar una calidad de servicio y lograr sus objetivos propuestos.



## 2.3 Atributos del proyecto

**Tabla 2**

*Atributos de la gestión administrativa*

| <b>Atributos</b>                       | <b>Beneficios</b>  |
|--|--|
| Incremento de la productividad         | Mejora en el funcionamiento de todas las actividades de la entidad                               |
| Centrarse en el logro de los objetivos | Estrategias definidas y equipo de trabajo coordinado   |
| Maximizar el uso de los recursos       | Uso eficaz de los recursos   |
| Flexibilidad en la planeación          | Desarrolla e implementa planes para alcanzar los objetivos                                       |
| Disciplina y Orden                     | Determina el orden en el que se llevarán las pausas que permitan alcanzar los objetivos trazados |
| Coherencia                             | Designación de tareas y responsabilidades  |

Nota: Se analizaron los atributos y beneficios de la variable gestión administrativa

**Tabla 3***Atributos de la calidad de servicio*

| <b>Atributos</b> | <b>Beneficios</b>  |
|------------------|--|
| Competencia      | Personal con dominio de la información                       |
| Credibilidad     | Crear confianza en el usuario                                |
| Rapidez          | Capacidad de realizar el servicio en los plazos establecidos |
| Accesibilidad    | Acceso del usuario al servicio                               |
| Comunicación     | Claridad en la información para el usuario                   |
| Cortesía         | Respecto del personal hacia el usuario                       |

Nota: Se analizaron los atributos y beneficios de la calidad de servicio

## 2.4 Análisis comparativo de atributos

**Tabla 4***Análisis comparativo de la gestión administrativa*

| Atributos                      | Antes de la situación   | Antes de la propuesta   | Después de la propuesta  |
|--------------------------------|---|---|--|
| Incremento de la productividad | No se tomaba la seriedad necesaria en las funciones que se realizan | La entidad tuvo que realizar levantamiento de observaciones por parte de la supervisión | De la experiencia pasada, se trabaja un mejor detalle en el informe de preliquidación. |

| Atributos                              | Antes de la situación  | Antes de la propuesta  | Después de la propuesta  |
|--|--|--|--|
| Centrarse en el logro de los objetivos | No se tenía conocimiento de los objetivos hasta el momento de las convocatorias  | No se tuvo el tiempo suficiente para analizar los resultados debido a los cortos tiempos de las convocatorias. | Se plantea posibles escenarios de resultado de las convocatorias realizadas                                |
| Maximizar el uso de los recursos       | No había control de los recursos   | La entidad tuvo que contratar servicios no planificados.   | Mayor monitoreo de las actividades con el fin de prever eventualidades en la gestión.                      |
| Flexibilidad en la planeación          | Formalización de Cronograma de gastos mensualizado para aprobación, dentro de un plazo de quince días hábiles siguientes a la suscripción del convenio | Entidad tuvo que modificar el cronograma debido a la pandemia y temas políticos (cambio de gobierno)           | Preparación de un cronograma enmarcado en la situación actual con un margen de acción para ser corregidas. |
| Disciplina y Orden                     | No se tenía conocimiento de los avances del cronograma de actividades a nivel general  | No se realizó una actualización de la situación de las convocatorias hasta su ejecución.                       | Mantener a la entidad actualizada con respecto a los avances de las convocatorias                          |
| Coherencia                             | No se tenía claridad de las asignaciones de tareas y responsabilidades.  | Se adaptaron grupos de apoyo internos para el  | Tener una adecuada asignación de tareas y  |

| Atributos | Antes de la situación | Antes de la propuesta      | Después de la propuesta   |
|-----------|-----------------------|----------------------------|---|
|           |                       | cumplimiento de las tareas | responsabilidades para el logro de los objetivos de la entidad. |

Nota: Se realizó el análisis comparativo de la variable gestión administrativa

**Tabla 5**

*Análisis comparativo de la calidad de servicio*

| Atributos     | Antes de la situación  | Antes de la propuesta  | Después de la propuesta           |
|---------------|--|--|-----------------------------------|
| Competencia   | Cooperación entre usuarios internos                              | Prontitud del personal para responder ante imprevistos                                     | Liderazgo de gestión              |
| Credibilidad  | Se construía la imagen de la entidad                             | La imagen de la entidad no se visualizaba debido a cambios constante de presidente de NEC. | Responsabilidad Institucional     |
| Rapidez       | No se contaba con la información oportuna para brindar respuesta | Adaptaron procesamiento oportuno de las solicitudes realizadas por las MYPES.              | Resultado de la gestión / entrega |
| Accesibilidad | El acceso de información se                                      | Estrategia y herramienta por   | Variedad de información y acceso  |

| Atributos    | Antes de la situación                        | Antes de la propuesta   | Después de la propuesta  |
|--------------|--|---|--|
|              | realizaba por medios tradicionales           | medios digitales para facilitar el acceso a la información.           | inmediato por medio de medios digitales                                |
| Comunicación | Se actualiza poco a poco medios informáticos | Adaptación para cubrir las necesidades del usuario                    | Información oportuna sobre los servicios prestados por la institución. |
| Cortesía     | Poca interacción con los usuarios            | No se tuvo el tiempo para reforzar este valor por temas de protocolo. | Trato profesional durante la atención                                  |

---

Nota: Se realizó el análisis comparativo de la variable calidad de servicio

## 2.5 Plan de actividades del proyecto

**Tabla 6**  
*Cronograma de actividades*

*Cronograma de actividades*

| ACTIVIDADES  | SETIEMBRE |   | OCTUBRE |   |   |   | NOVIEMBRE |   |   |    | DICIEMBRE |    |    |    |    |    |
|--|-----------|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|----|-----------|----|----|----|----|----|
|  | SEMANAS   |   |         |   |   |   |           |   |   |    |           |    |    |    |    |    |
|  | 1         | 2 | 3       | 4 | 5 | 6 | 7         | 8 | 9 | 10 | 11        | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| <i>Planteamiento del título y del problema de investigación</i>                                | ■         |   |         |   |   |   |           |   |   |    |           |    |    |    |    |    |
| <i>Desarrollo problema general y los problemas específicos, objetivo general y específicos</i> | ■         |   |         |   |   |   |           |   |   |    |           |    |    |    |    |    |
| <i>Redacción de la justificación, limitaciones y viabilidad</i>                                | ■         |   |         |   |   |   |           |   |   |    |           |    |    |    |    |    |
| <i>Desarrollo de los antecedentes de la investigación</i>                                      | ■         |   |         |   |   |   |           |   |   |    |           |    |    |    |    |    |
| <i>Presentación del primer avance del proyecto</i>   |           | ■ |         |   |   |   |           |   |   |    |           |    |    |    |    |    |
| <i>Planteamiento del marco teórico</i>   |           |   |         | ■ |   |   |           |   |   |    |           |    |    |    |    |    |
| <i>Formulación de hipótesis o supuesto de investigación</i>                                    |           |   |         |   |   | ■ | ■         |   |   |    |           |    |    |    |    |    |
| <i>Desarrollo del diseño metodológico</i>  |           |   |         |   |   | ■ | ■         |   |   |    |           |    |    |    |    |    |
| <i>Identificar las herramientas de recolección de datos</i>                                    |           |   |         |   |   | ■ | ■         |   |   |    |           |    |    |    |    |    |
| <i>Desarrollar el procesamiento y análisis de las herramientas de recolección.</i>             |           |   |         |   |   |   |           | ■ | ■ |    |           |    |    |    |    |    |
| <i>Elaboración de la discusión</i>   |           |   |         |   |   |   |           | ■ | ■ |    |           |    |    |    |    |    |
| <i>Tercera presentación del proyecto</i>   |           |   |         |   |   |   |           | ■ | ■ |    |           |    |    |    |    |    |
| <i>Redacción de las conclusiones y recomendaciones</i>   |           |   |         |   |   |   |           |   | ■ | ■  | ■         |    |    |    |    |    |
| <i>Conocimiento sobre los principios éticos en las investigaciones</i>                         |           |   |         |   |   |   |           |   | ■ | ■  | ■         |    |    |    |    |    |
| <i>Cuarta presentación del proyecto</i>  |           |   |         |   |   |   |           |   | ■ | ■  | ■         |    |    |    |    |    |
| <i>Redacción académica</i>   |           |   |         |   |   |   |           |   | ■ | ■  | ■         |    |    |    |    |    |
| <i>Elaboración del informe final</i>   |           |   |         |   |   |   |           |   |   |    |           |    |    |    | ■  |    |
| <i>Exposición final</i>  |           |   |         |   |   |   |           |   |   |    |           |    |    |    | ■  |    |
| <i>Exposición ante jurado externo</i>  |           |   |         |   |   |   |           |   |   |    |           |    |    |    |    |    |

Nota: Se realizó el cronograma de actividades del proyecto

## **2.6 Metodología del proyecto**

Este proyecto de investigación utilizará el método científico, como método general, asimismo, se utilizará los métodos específicos: como el método descriptivo, ya que mediante este método se describe las características de las variables gestión administrativa y calidad de servicio aplicada a la muestra de estudio. El proyecto de investigación es de tipo básica, debido a que las variables gestión administrativa y la variable calidad de servicio, serán evaluadas mediante cuestionarios aplicados. La investigación es correlacional ya que su propósito es encontrar la relación que existe entre la variable gestión administrativa y la variable servicio de calidad, bajo un enfoque cuantitativo, transversal, ya que los instrumentos serán aplicados en un solo momento en la población de estudio, está bajo un diseño tipo no experimental. Asimismo, se tuvo como unidad de análisis la muestra que consta de 30 personas que trabajan en labores administrativas en los NEC ubicados en el distrito de Lince.

### **2.6.1 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos**

Según Arias (2006) indicó que “La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser guardada en un medio material de manera que los datos puedan ser recuperados, procesados, analizados e interpretados posteriormente. A dicho soporte se le denomina instrumento” (p.69).

Para esta investigación, la técnica de recopilación de datos fue la encuesta, siendo el instrumento el cuestionario. Este instrumento fue elegido debido a la conveniencia para poder recoger ordenadamente la información de las variables.

### 2.6.2 Validez y confiabilidad

Según Hernández et al. (2014) indicó: “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. (p.200).

Bajo contexto de enfoque cuantitativo, la validez se refiere a los hallazgos de la investigación y a las conclusiones de la misma.

Con respecto a la confiabilidad, según Hernández et al. (2014) indicó: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández-Sampieri *et al.*,2013; Kellstedt y Whitten, 2013; y Ward y Street, 2009).” (p.200)

En relación a la confiabilidad esta se realizó en base al instrumento de medición y recolección de datos, los cuales fueron aplicados mediante encuesta virtual a 30 personas que realizan labores administrativas en el NEC ubicado en Lince, a través del método estadístico de Alfa de Crombach, para establecer el nivel de confiabilidad de las variables gestión administrativa y calidad de servicio, dando como resultado que los datos son consistentes y válidos para el desarrollo de la investigación, ya que representan una confiabilidad muy alta.



### 2.6.3 Operacionalización de las variables

**Tabla 7**

*Operacionalización de gestión administrativa*

|                        | Definición  | Dimensiones  | Indicadores   | Escala de Medición  |
|------------------------|---|--------------|---|---|
| Gestión Administrativa | Las variables de la investigación son las propiedades medidas y que forman parte de la hipótesis o que se pretenden describir... (p. 277) | Planeación   | Conocimiento del MOP -Manual de Organización y Prestaciones del equipo técnico y administrativo<br>Guía de ejecución de compras MYPErú<br>Reconocimiento de acciones específicas<br>Conocimiento de instrumentos de Gestión Estructura Orgánica | Ordinal tipo Likert:<br>1. Muy de acuerdo<br>2. Algo de acuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. Algo en desacuerdo<br>5. Muy en desacuerdo |
|                        |   | Organización | Comunicación entre áreas<br>Optimización de los recursos<br>Especialización en sus actividades  |   |

| Definición |            |             |  |                    |
|------------|------------|-------------|--|--------------------|
| Variable   | conceptual | Dimensiones | Indicadores  | Escala de Medición |
|            |            | Dirección   | Liderazgo<br>Trabajo en equipo<br>Motivación<br>Supervisión<br>Evaluación de desempeño<br>Capacitación |                    |
|            |            | Control     | Sistemas de control<br>Seguimiento de metas  |                    |

Nota: Se realizó la operacionalización de la gestión administrativa.

**Tabla 8**

*Operacionalización de calidad de servicio*

| Definición          |   |             |   |  |
|---------------------|---|-------------|---|--|
| Variable            | conceptual  | Dimensiones | Indicadores   | Escala de Medición   |
| Calidad de servicio | Las variables de la investigación son las propiedades medidas y que forman parte de la hipótesis o que se | Fiabilidad  | Servicio en tiempo y en forma<br>Gestión de resolver problemas con eficacia | Ordinal tipo Likert:<br>1. Muy de acuerdo<br>2. Algo de acuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. Algo en |

| Definición |                                 |                     |  |                      |
|------------|---------------------------------|---------------------|--|----------------------|
| Variable   | conceptual                      | Dimensiones         | Indicadores  | Escala de Medición   |
|            | pretenden describir... (p. 277) |                     | Conocimiento de información por parte del personal | desacuerdo           |
|            |                                 |                     | Cumplimiento de los compromisos programados        | 5. Muy en desacuerdo |
|            |                                 | Seguridad           | Transmite confianza y credibilidad                 |                      |
|            |                                 |                     | Atención personalizada                             |                      |
|            |                                 |                     | Amabilidad con los usuarios                        |                      |
|            |                                 |                     | Instalaciones seguras                              |                      |
|            |                                 | Elementos tangibles | Instalaciones apropiadas                           |                      |
|            |                                 |                     | Protocolos COVID-019                               |                      |
|            |                                 |                     | Horario de trabajo                                 |                      |
|            |                                 |                     | Equipos adecuados                                  |                      |

| Definición          |                        |  |                    |
|---------------------|------------------------|--|--------------------|
| Variable conceptual | Dimensiones            | Indicadores  | Escala de Medición |
|                     | Capacidad de respuesta | Servicio rápido a los usuarios<br>Predisposición de ayuda al usuario<br>Prontitud y disposición<br>Ofrece una experiencia de soporte consistente |                    |

Nota: Se realizó la operacionalización de la calidad de servicio.

### CAPÍTULO III: ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO

**Tabla 9**

*Estimación de los costos necesarios para la implementación*

| <b>1. Recursos Humanos</b>                           | <b>Costo</b> |
|--|--------------|
| Consultor externo                                    |              |
|  | 600.00       |
| Sub total  |              |
|  | 600.00       |
| <b>2. Bienes</b>                                     |              |
| Herramientas de escritorio                           |              |
|  | 1,000.00     |
| Licencias Premium de biblioteca on line              |              |
|  | 600.00       |
| Sub total  |              |
|  | 1,600.00     |
| <b>3. Servicios</b>                                  |              |
| Servicio de Internet x 4 meses                       | 720.00       |
| Servicio de electricidad x 4 meses<br>(proporcional) | 600.00       |
| Sub total  |              |
|  | 1,320.00     |
| Total General  | 3,520.00     |

Nota: Se realizó la estimación de los costos necesarios para la implementación.

Interpretación: En el proceso de calculación de costos para este proyecto, se implementó en tecnología, como la computadora y la banda de internet, se logró conseguir libros físicos y virtuales como material bibliográfico de importancia para dicho proyecto.

## **CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN**

### **4.1 Alcance esperado**

Arias-Gómez et al (2016) señala: "La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados." (p.201)

Por consiguiente, la población de esta investigación está conformada por 30 trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras MYPERú ubicada en el distrito de Lince, Lima - Perú.

### **4.2 Descripción del mercado objetivo real**

#### **4.2.1 Muestra**

Hernández et al (2014) señala: "La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, esta tiene que definirse y delimitarse previamente con precisión, además que debe ser representativo de la población."

Por consiguiente, la muestra del proyecto de investigación es también conformado por los 30 trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras MYPERú.

#### **4.2.1 Muestreo**

De acuerdo con Hernández (2014) la muestra no probabilística es un proceso de selección orientado a las características de investigación en vez de un criterio estadístico de generalización.

Para el logro de la muestra sólo se consideró al personal administrativo de los NEC ubicados en Lince, que corresponden a NEC MINSA (Ministerio de Salud); NEC PNP (Policía Nacional del Perú) y NEC MININTER (Ministerio del Interior), considerando factores de conveniencia para el desarrollo de la investigación realizada, como factores de cercanía geográfica ya que el NEC se encuentra en Lima, así como accesibilidad para recolección de número de celulares del personal al que se iba a encuestar, haciendo realizable remitir por medio del *WhatsApp* las encuestas para la investigación. Además, se revisaron las páginas web de los NEC citados que se encuentran en Lince.

### 4.3 Descripción de la propuesta de innovación

#### 4.3.1 Análisis de los resultados descriptivos

##### 4.3.1.1 Análisis de la confiabilidad

**Tabla 10**

*Confiabilidad de los datos de la variable gestión administrativa*

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,94             | 32             |

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre gestión administrativa

Interpretación: Luego del procesamiento de datos de las 32 preguntas del cuestionario realizado, permitió de acuerdo con el procedimiento



estadístico con el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, determinar un valor de 0.94, cuya interpretación según las escalas de confianza, esto representa un valor muy alto.

Por lo expuesto, se confirma que los datos son consistentes y válidos para el desarrollo de la investigación, ya que representa una confiabilidad muy alta, por lo cual el instrumento es confiable ya que produce resultados consistentes obtenidos en las diferentes aplicaciones del instrumento.

**Tabla 11**

*Confiabilidad de los datos de la variable calidad de servicio*

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,94             | 32             |

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre la calidad del servicio

Interpretación: Luego del procesamiento de datos estadísticos de acuerdo con el procedimiento de confiabilidad Alfa de Cronbach, se ha determinado un valor de 0.94, cuya interpretación según las escalas de confianza, esto representa un valor muy alto. Por consiguiente, se puede afirmar que el instrumento que se ha diseñado para el presente estudio es consistente y valido para el presente desarrollo del proyecto.

#### 4.3.1.1 Análisis descriptivo de las variables y dimensiones

**Tabla 12**

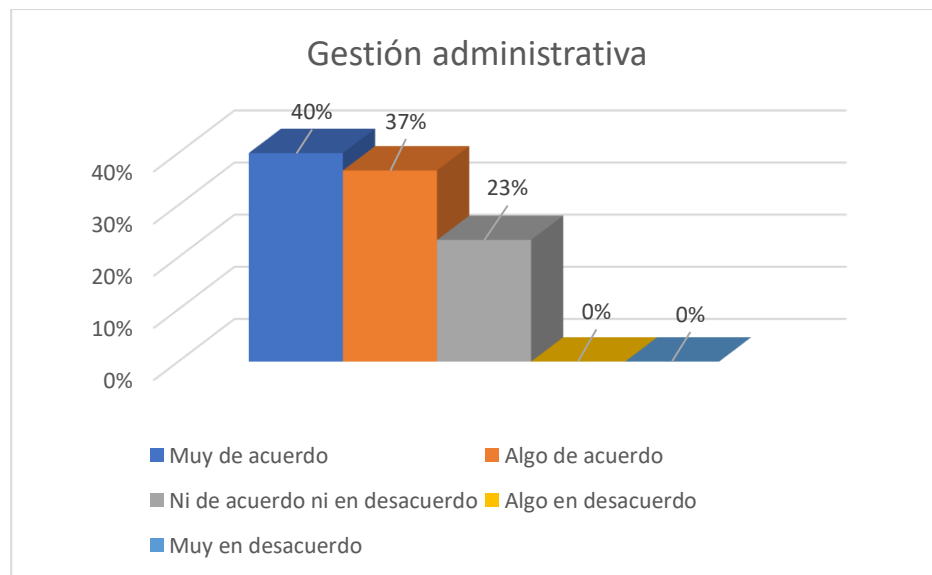
*Gestión administrativa*

| Escala                         | f  | %    |
|--------------------------------|----|------|
| Muy de acuerdo                 | 12 | 40%  |
| Algo de acuerdo                | 11 | 37%  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7  | 23%  |
| Algo en desacuerdo             | 0  | 0%   |
| Muy en desacuerdo              | 0  | 43%  |
| Total                          | 30 | 100% |

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre gestión administrativa

**Figura 2**

*Gestión administrativa*



Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre gestión administrativa

Interpretación: Se observa que en cuánto la variable Gestión Administrativa el 40% de los encuestados se encuentran “Muy de acuerdo”, si bien el porcentaje es aceptable, se puede evidenciar que no llega ni siquiera al 50% considerando que la gestión administrativa es clave para la ejecución y potencialización de las actividades para cumplir con los objetivos planteados, mientras que un 37% de los encuestados esta “Algo de acuerdo”, esto evidencia falencias en la gestión administrativa considerando este último porcentaje, que refleja que no está satisfecho por completo con los procesos establecidos en la gestión administrativa de la entidad y el 23% de los encuestados revela que no está comprometido con la institución, ya que tiene una posición indiferente a la gestión administrativa. Por último, los puntajes “En desacuerdo” no fueron reportados por los encuestados.

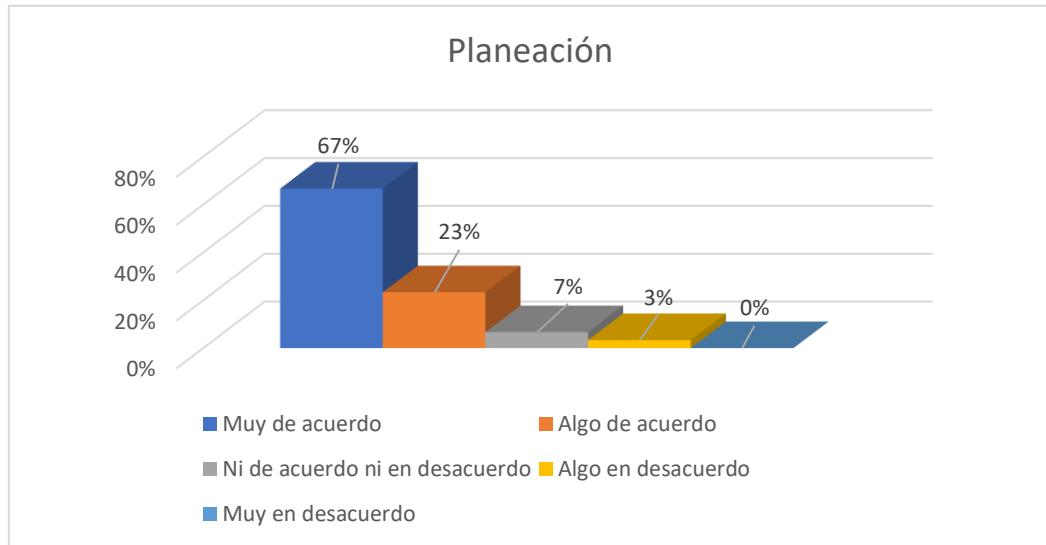
**Tabla 13**  
*Planeación*

| Escala                         | f  | %    |
|--------------------------------|----|------|
| Muy de acuerdo                 | 20 | 67%  |
| Algo de acuerdo                | 7  | 23%  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2  | 7%   |
| Algo en desacuerdo             | 1  | 3%   |
| Muy en desacuerdo              | 0  | 0%   |
| Total                          | 30 | 100% |

Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión planeación.

**Figura 3**

*Planeación*



Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión planeación.

Interpretación: Se observa que en la tabla 13 y en la figura 3 existe alrededor de un 90% está de acuerdo con la manera en la que se lleva a cabo la planeación en la institución, un 7% se muestra indiferente y sólo un 3% está en desacuerdo.

Con respecto a los resultados citados, se evidencia que un 67% de los encuestados están muy de acuerdo con el modo en el que se ejecuta la planeación de los objetivos de la institución, así como de los procedimientos de los mismos con el fin de lograr el objetivo trazado, lo que refleja que los encuestados manejan y tienen conocimiento de los diferentes instrumentos de gestión de la institución. Mientras que, por otro lado, un 23% de los encuestados están algo de acuerdo con el modo de planificación de la misma, lo que evidenciaría poco manejo de los instrumentos de gestión o en todo caso propuesta de mejora de las mismas, con un porcentaje mínimo de un 7% de indiferente a la planificación, así como un 3% de encuestados que manifiestan su desacuerdo a la planificación presentada. Es importante que, se realice otro estudio para saber el porqué de la indiferencia y desacuerdo,

considerando de que, si no hay mejoras en esta dimensión, pelagra que el porcentaje de estos indicadores pueda incrementar.

**Tabla 14**

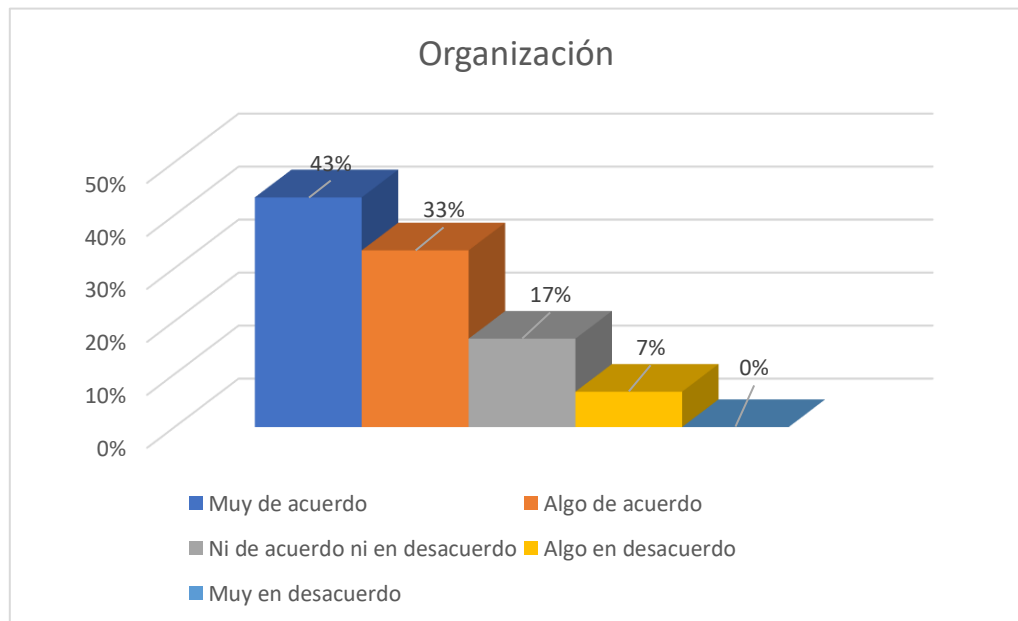
*Organización*

| Escala                         | f  | %    |
|--------------------------------|----|------|
| Muy de acuerdo                 | 13 | 43%  |
| Algo de acuerdo                | 10 | 33%  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5  | 17%  |
| Algo en desacuerdo             | 2  | 7%   |
| Muy en desacuerdo              | 0  | 0%   |
| Total                          | 30 | 100% |

Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión organización.

**Figura 4**

*Organización*



Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión organización.

Interpretación: Se observa que en la tabla 14 y en la figura 4 existe alrededor de un 43% que está “Muy de acuerdo” , lo que evidencia que las tareas y recursos presentan para los encuestados una buena distribución del trabajo, considerando un 33% que indica que esta “Algo de acuerdo” con la manera en la que se lleva a cabo la organización en la institución, considerando que el porcentaje entre ambas es solo de un 10% se podría decir que este porcentaje podría revertirse a favor de muy de acuerdo, realizando una mejor transparencia en el proceso para ordenar y distribuir el trabajo entre los miembros de la institución, que ayudaría a cambiar el porcentaje del 17% de los encuestados que se muestra indiferente y del 7% que está “Algo en desacuerdo”, de tal manera que estos porcentajes a futuro puedan variar, y se pueda alcanzar las metas de la institución.

**Tabla 15**

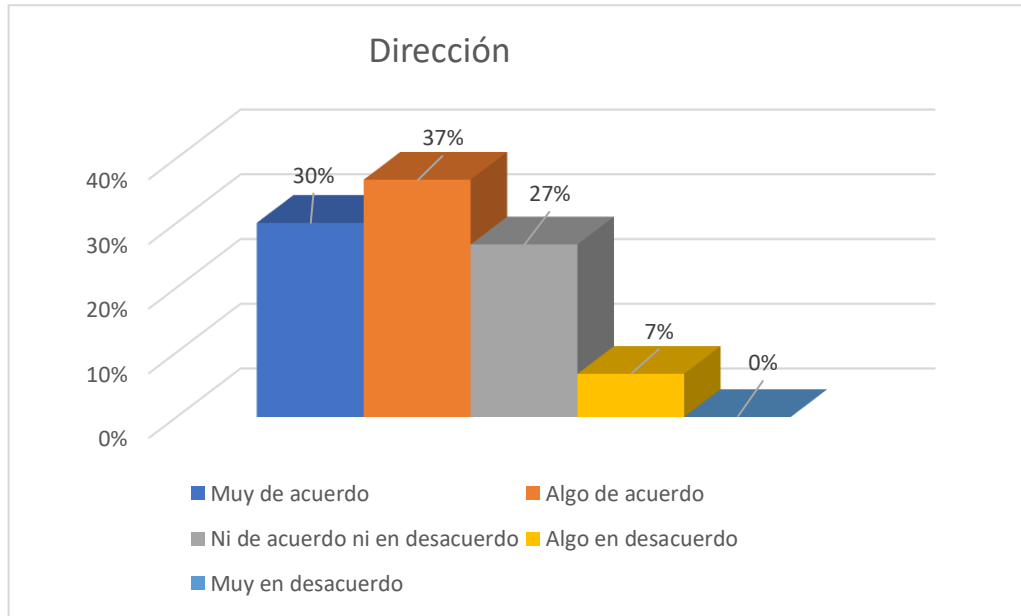
*Dirección*

| Escala                         | f  | %    |
|--------------------------------|----|------|
| Muy de acuerdo                 | 9  | 30%  |
| Algo de acuerdo                | 11 | 37%  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 8  | 27%  |
| Algo en desacuerdo             | 2  | 7%   |
| Muy en desacuerdo              | 0  | 0%   |
| Total                          | 30 | 100% |

Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión dirección.

**Figura 5**

*Dirección*



Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión dirección.

Interpretación: Se observa que en la tabla 15 y en la figura 5 existe alrededor de un 30% está muy de acuerdo y un 37% algo de acuerdo, esto evidencia que la Dirección al sufrir cambios en sus representantes influye en la motivación de los empleados para que realicen tareas, considerando que, para el presente año, se han realizado cambios en los presidentes, gerentes y administradores de los Núcleos Ejecutores de Compras MYPErú. Ante esta situación se evidencia un 27% que indica estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mostrando indiferencia ante estos cambios y un 7% que indica “Algo en desacuerdo” ante la misma situación, ya que se muestra que requieren un representante más estable en el puesto que los pueda guiar, influir y motivar al personal que realicen sus tareas con el fin de evidenciar una buena gestión administrativa para el cumplimiento de los objetivos de la institución.

**Tabla 16**

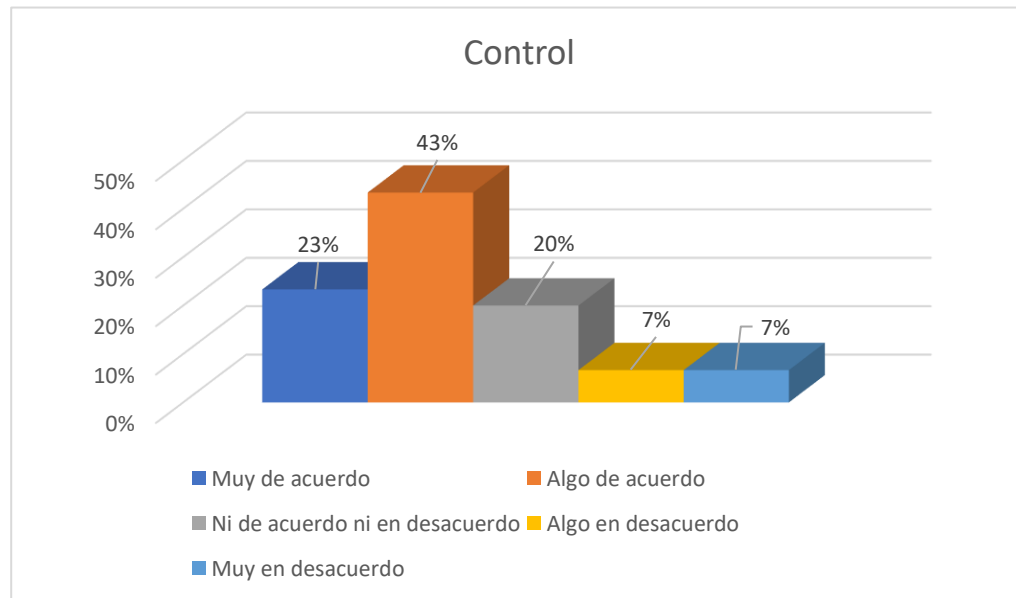
*Control*

| Escala                         | f  | %    |
|--------------------------------|----|------|
| Muy de acuerdo                 | 7  | 23%  |
| Algo de acuerdo                | 13 | 43%  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6  | 20%  |
| Algo en desacuerdo             | 2  | 7%   |
| Muy en desacuerdo              | 2  | 7%   |
| Total                          | 30 | 100% |

Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión control.

**Figura 6**

*Control*



Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión control

Interpretación: Se observa que en la tabla 16 y en la figura 6 el 43% de los encuestados están parcialmente de acuerdo con la manera en que se lleva el control en los diversos procesos dentro de la institución, lo que



evidencia falta de dirección ante este proceso de control, lo que se ve reflejado en los documentos enviados por el personal de supervisión correspondiente a observaciones realizadas a los diferentes procesos de las actividades realizadas por los Núcleos Ejecutores de Compra MYPErú y teniendo solo un 23% “Muy de acuerdo”. Por otro lado, se tiene un 20% que se encuentra “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, con un empate de 7% en algo desacuerdo y muy en desacuerdo, lo que es preocupante considerando que, con el proceso de control se asegura que las actividades realizadas se ajusten a las actividades planificadas con el fin de llegar a cumplimiento del objetivo trazado.

**Tabla 17**

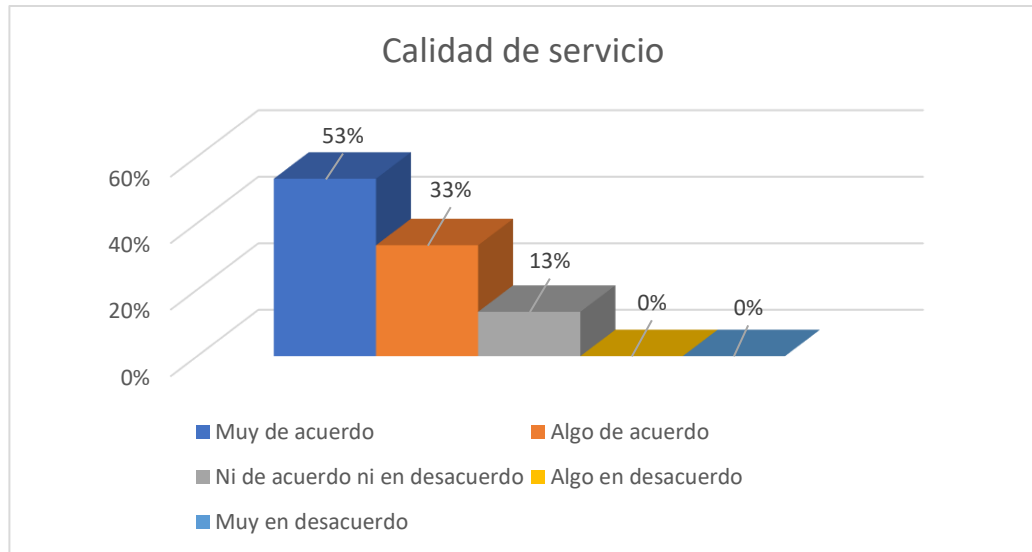
*Calidad de servicio*

| Escala                         | f  | %    |
|--------------------------------|----|------|
| Muy de acuerdo                 | 16 | 53%  |
| Algo de acuerdo                | 10 | 33%  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4  | 13%  |
| Algo en desacuerdo             | 0  | 0%   |
| Muy en desacuerdo              | 0  | 0%   |
| Total                          | 30 | 100% |

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario calidad de servicio

**Figura 7**

*Calidad de servicio*



Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la variable calidad de servicio.

Interpretación: Se observa que en la tabla 17 y en la figura 7, el 53% de los encuestados están “Muy de acuerdo” con la calidad de servicio que brinda el Núcleo Ejecutor de Compras MYPERú, con un 33% de “Algo de acuerdo” y un 13% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Por lo que se puede determinar que las calidades de servicio brindada a los diferentes usuarios cubren las expectativas de los mismos, considerando que los NEC tiene como objetivo principal brindar toda la información necesaria a las MYPES para que puedan participar en las diferentes convocatorias de bienes y servicios que las entidades demandantes solicitan, cuando estos tienen una interacción positiva, comparten esta información con otras MYPES, lo que ayuda a mejorar la reputación del NEC considerando que es un programa del Estado.

**Tabla 18**

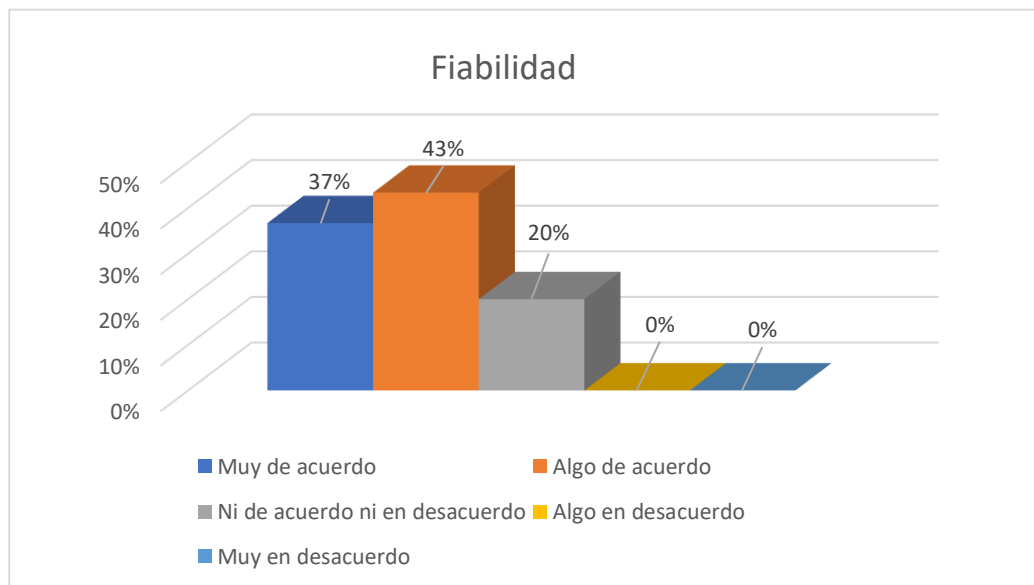
*Fiabilidad*

| Escala                         | f  | %    |
|--------------------------------|----|------|
| Muy de acuerdo                 | 11 | 37%  |
| Algo de acuerdo                | 13 | 43%  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6  | 20%  |
| Algo en desacuerdo             | 0  | 0%   |
| Muy en desacuerdo              | 0  | 0%   |
| Total                          | 30 | 100% |

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario fiabilidad

**Figura 8**

*Fiabilidad*



Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión fiabilidad

Interpretación: Se observa que en la tabla 18 y en la figura 8 el 43% de los encuestados están “Algo de acuerdo”, esto se debe a que los NEC si bien tiene planificados sus actividades no necesariamente estos se cumplen a cabalidad, ya que hay factores externos que repercuten en las mismas, como son los cambios de autoridades de los NEC, especialmente del

Presidente del mismo, por lo cual siempre va a existir un margen de error en cumplir a cabalidad los compromisos con las MYPES y un 37% “Muy de acuerdo”, teniendo sólo un 20% de “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, con respecto a la dimensión fiabilidad. A nivel general se puede indicar que los NEC son consistente en el servicio que brinda, ya que cumplen correctamente con los compromisos realizados con las MYPES, a la vez que brindan toda la información solicitada por las mismas.

**Tabla 19**

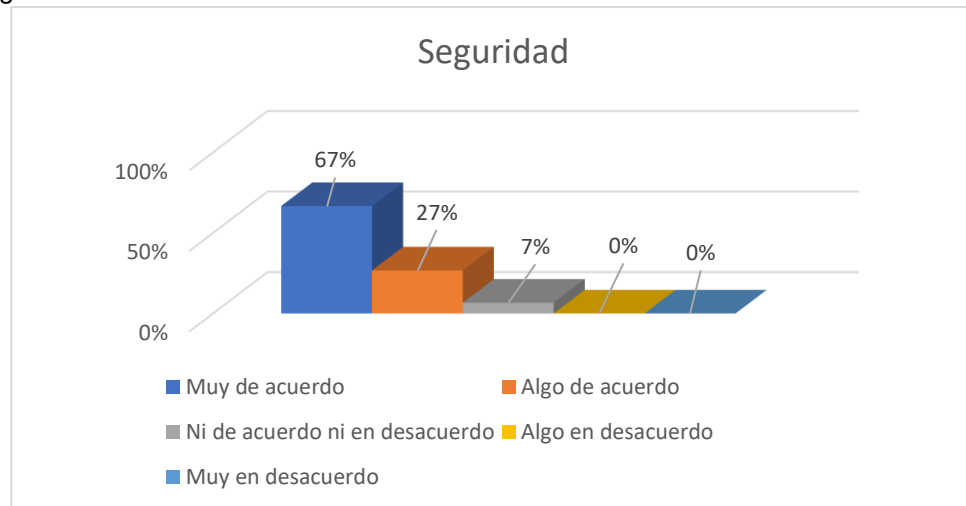
*Seguridad*

| Escala                         | f  | %    |
|--------------------------------|----|------|
| Muy de acuerdo                 | 20 | 67%  |
| Algo de acuerdo                | 8  | 27%  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2  | 7%   |
| Algo en desacuerdo             | 0  | 0%   |
| Muy en desacuerdo              | 0  | 0%   |
| Total                          | 30 | 100% |

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario seguridad

**Figura 9**

*Seguridad*



Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión seguridad.

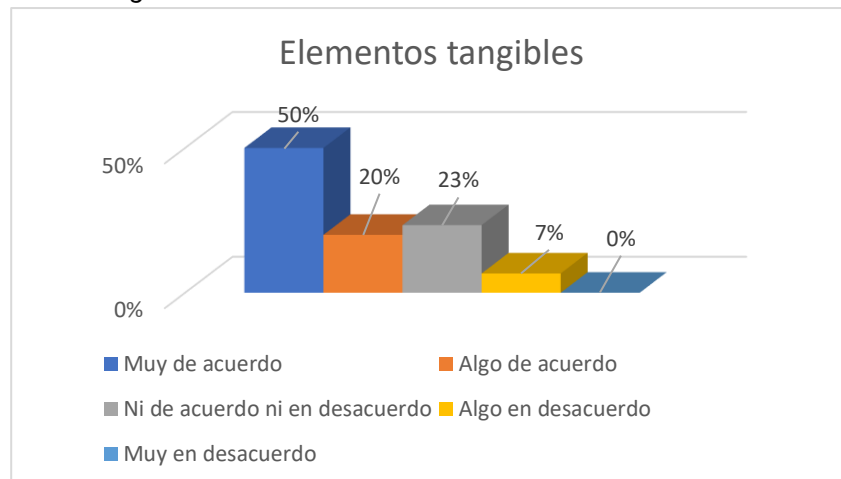
Interpretación: Se observa que en la tabla 19 y en la figura 9, que el 67% está “Muy de acuerdo” con el factor de seguridad en cuánto calidad de servicio, uno de los más altos porcentajes en esta variable, un 27% está parcialmente de acuerdo, y tan solo un 7% se muestra indiferente, ningún encuestado expresó desacuerdo. Las estadísticas indican que el personal del NEC transmite la confianza necesaria a los usuarios, mostrando ética en sus labores con conocimientos suficientes para la realización de sus actividades, el cual se ve reflejado en la orientación y explicación que brinda en su servicio, siendo empático con los usuarios y ofreciendo la seguridad a los mismos.

**Tabla 20**  
*Elementos tangibles*

| Escala                         | f  | %    |
|--------------------------------|----|------|
| Muy de acuerdo                 | 20 | 67%  |
| Algo de acuerdo                | 8  | 27%  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2  | 7%   |
| Algo en desacuerdo             | 0  | 0%   |
| Muy en desacuerdo              | 0  | 0%   |
| Total                          | 30 | 100% |

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario elementos tangibles

**Figura 10**  
*Elementos tangibles*



Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión elementos tangibles

Interpretación: Se observa que en la tabla 20 y en la figura 10, que el 50% de los encuestados demuestra estar “Muy de acuerdo” con los elementos tangibles; es decir la entidad brinda equipos actualizados, instalaciones adecuadas, horario de trabajo adaptado al usuario y se cuenta con la higiene y limpieza para el cumplimiento de los protocolos COVID-19, contra un 23% que es indiferente ante estos elementos tangibles; con un 20% “Algo de acuerdo” y un 7% “Algo en desacuerdo”, que sea probablemente la respuesta del personal que no se encuentra cómodo en el lugar asignado para realizar sus actividades diarias.

Es necesario indicar que las instalaciones a nivel general son compartidas por los diferentes NEC que se encuentran ubicados en Lince, las cuales comparten la sala de recepción y atención a los usuarios y MYPES, así como los servicios higiénicos para los mismos. A nivel de oficinas de NEC, cada NEC ya tiene sus oficinas definidas dentro del edificio ubicado en Lince.

**Tabla 21**

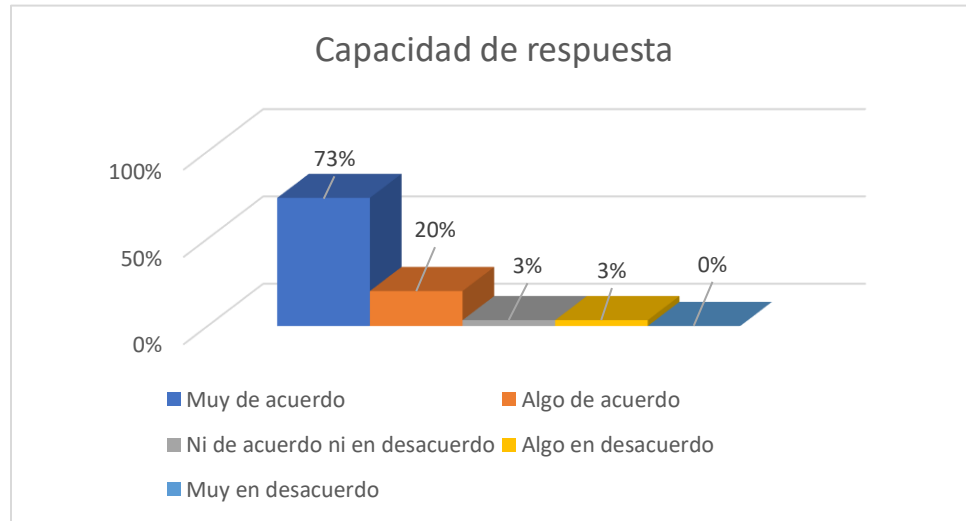
*Capacidad de respuesta*

| Escala                         | f  | %    |
|--------------------------------|----|------|
| Muy de acuerdo                 | 22 | 67%  |
| Algo de acuerdo                | 6  | 27%  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2  | 7%   |
| Algo en desacuerdo             | 0  | 0%   |
| Muy en desacuerdo              | 0  | 0%   |
| Total                          | 30 | 100% |

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario capacidad de respuesta

**Figura 11**

*Capacidad de respuesta*



Nota: Procesamiento de datos a partir de la lista de cotejo para medir la dimensión capacidad de respuesta.

Interpretación: Se observa que en la tabla 21 y en la figura 11, el 73% está muy conforme con la capacidad de respuesta que brindan, lo que demuestra el profesionalismo del personal en brindar con rapidez y eficiencia la respuesta a las consultas de los usuarios, considerando que la gran mayoría de las consultas realizadas corresponde a las convocatorias MYPES de bienes y servicios, por lo cual ya tienen una resolución de consultas de antemano, lo que implica la frecuencia y coherencia en la comunicación hasta la resolución final siempre en tiempo y forma, utilizando diferentes canales de comunicación con el fin de brindar el servicio de calidad deseado y una experiencia de soporte consistente. Con respecto al 20% que indica parcialmente de acuerdo, así como los encuestados que con un 3% se muestra indiferente y parcialmente en desacuerdo, la entidad deberá poner énfasis en su capacitación respectiva, considerando que el personal es la imagen de la entidad.

### **4.3.2 Análisis de los resultados inferenciales (pruebas de hipótesis)**

Hipótesis general

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

H0: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Núcleo Ejecutor de Compras MYPErú – Lince, 2021

H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Núcleo Ejecutor de Compras MYPErú – Lince, 2021

Paso 2: Seleccionar nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión

Si  $p\text{valor} > 0.05$  Acepto H0

Si  $p\text{valor} < 0.05$  Rechazo H0

Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis



**Tabla 22***Gestión administrativa y calidad de servicio*

|                 |                        |                             | Gestión administrativa | Calidad de servicio |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Gestión administrativa | Coefficiente de correlación | 1.000                  | 0.920               |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | .                      | 0.000               |
|                 |                        | N                           | 30                     | 30                  |
|                 | Calidad del servicio   | Coefficiente de correlación | 0.920                  | 1.000               |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | 0.000                  | .                   |
|                 |                        | N                           | 30                     | 30                  |

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

Nota: Procedimiento estadístico Rho Spearman para medir la correlación entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio.

#### Paso 4: Toma de decisión

Demostrando que el nivel de confianza obtenido es de 95%, se afirma que la hipótesis nula es rechazada. Por consiguiente, la hipótesis mencionada en este proyecto de investigación es aceptada.

#### Paso 5: Interpretación

En base al procedimiento estadístico Rho Spearman, se logró comprobar que el valor de Sig. (Bilateral) = 0.000, por ser menor que el valor crítico. Por

ende, al rechazar la hipótesis nula, se extrae la siguiente conclusión: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Núcleo Ejecutor de Compras MYPErú – Lince, 2021. Afirmando que esta correlación es significativa.

Hipótesis específica 1

**Tabla 23**

*Planeación y calidad de servicio*

|                 |                     |                            | Planeación | Calidad de servicio |
|-----------------|---------------------|----------------------------|------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Planeación          | Coeficiente de correlación | 1.000      | 0.914               |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | .          | 0.000               |
|                 |                     | N                          | 30         | 30                  |
|                 | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | 0.914      | 1.000               |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | 0.000      | .                   |
|                 |                     | N                          | 30         | 30                  |

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

Nota: Procedimiento estadístico Rho Spearman para medir la correlación entre la dimensión planeación y calidad de servicio.

Interpretación: Basado en el procedimiento estadístico Rho Spearman, se logró constatar que el valor de Sig. (Bilateral) = 0.000, por ser menor que el valor crítico. Por lo tanto, al rechazar la hipótesis nula, se llega a la siguiente conclusión: La dimensión planeación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Núcleo Ejecutor de

Compras MYPERú – Lince, 2021. Afirmando que esta correlación es significativa.

Hipótesis específica 2

**Tabla 24**

*Organización y calidad de servicio*

|                 |                     |                            | <b>Correlaciones</b> |                     |
|-----------------|---------------------|----------------------------|----------------------|---------------------|
|                 |                     |                            | Organización         | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Organización        | Coeficiente de correlación | 1.000                | 0.900               |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | .                    | 0.000               |
|                 |                     | N                          | 30                   | 30                  |
|                 | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | 0.900                | 1.000               |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | 0.000                | .                   |
|                 |                     | N                          | 30                   | 30                  |

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

Nota: Procedimiento estadístico Rho Spearman para medir la correlación entre la dimensión organización y calidad de servicio.

Interpretación: Basado en el procedimiento estadístico Rho Spearman, se logró constatar que el valor de Sig. (Bilateral) = 0.000, por ser menor que el valor crítico. Por lo tanto, al rechazar la hipótesis nula, se llega a la siguiente conclusión: La dimensión organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Núcleo Ejecutor de

Compras MYPERú – Lince, 2021. Afirmando que esta correlación es significativa.

Hipótesis específica 3

**Tabla 25**

*Dirección y calidad de servicio*

**Correlaciones**

|                 |                     |                            | Dirección | Calidad de servicio |
|-----------------|---------------------|----------------------------|-----------|---------------------|
| Rho de Spearman | Dirección           | Coeficiente de correlación | 1.000     | 0.873               |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | .         | 0.000               |
|                 |                     | N                          | 30        | 30                  |
|                 | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | 0.873     | 1.000               |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | 0.000     | .                   |
|                 |                     | N                          | 30        | 30                  |

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

Nota: Procedimiento estadístico Rho Spearman para medir la correlación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio.

Interpretación: Basado en el procedimiento estadístico Rho Spearman, se logró constatar que el valor de Sig. (Bilateral) = 0.000, por ser menor que el valor crítico. Por lo tanto, al rechazar la hipótesis nula, se llega a la siguiente conclusión: La dimensión dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Núcleo Ejecutor de Compras MYPERú – Lince, 2021. Afirmando que esta correlación es significativa.

Hipótesis específica 4

**Tabla 26**

*Control y calidad de servicio*

**Correlaciones**

|                 |                     |                             | Control | Calidad de servicio |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|---------|---------------------|
| Rho de Spearman | Control             | Coefficiente de correlación | 1.000   | 0.873               |
|                 |                     | Sig. (bilateral)            | .       | 0.000               |
|                 |                     | N                           | 30      | 30                  |
|                 | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | 0.873   | 1.000               |
|                 |                     | Sig. (bilateral)            | 0.000   | .                   |
|                 |                     | N                           | 30      | 30                  |

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

Nota: Procedimiento estadístico Rho Spearman para medir la correlación entre la dimensión control y la calidad de servicio.

Interpretación: Basado en el procedimiento estadístico Rho Spearman, se logró constata que el valor de Sig. (Bilateral) = 0.000, por ser menor que el valor crítico. Por lo tanto, al rechazar la hipótesis nula, se llega a la siguiente conclusión: La dimensión control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Núcleo Ejecutor de Compras MYPErú – Lince, 2021. Afirmando que esta correlación es significativa.

### 4.3.3 Propuesta de valor del proyecto

Este proyecto tuvo como propuesta de valor, encontrar las ventajas de que una institución cuente con una gestión administrativa adecuada y las desventajas de la misma. Una correcta gestión administrativa es indispensable para el funcionamiento de una organización, pero no todas están preparadas o desarrolladas para ello. Después de realizar el análisis de la operacionalización de las variables, se pudo determinar algunas ventajas y desventajas en este aspecto:

**Tabla 27**

*Gestión administrativa*

| <b>Con una gestión administrativa adecuada</b>   | <b>Sin una gestión administrativa adecuada</b>  |
|--|---|
| El NEC obtiene una buena ejecución de las tareas internas a través de los diferentes procesos: planificación, organización, dirección y control.   | Se realizan las actividades sin disciplina y orden lógico.  |
| Mediante la gestión administrativa se utilizan adecuadamente los recursos financieros, materiales y humanos para el logro de los objetivos del NEC. (Optimización en el uso de los recursos) | No se tiene claro los recursos disponibles al no tener una buena planificación, lo que conlleva que no exista un seguimiento y control de la misma. |
| En el caso de los NEC el cumplimiento del cronograma de actividades de las convocatorias.  | No se logrará el objetivo trazado, al no tener procesos internos definidos, lo que perjudica la productividad.                                      |
| Se cumple con los objetivos de la institución que es cubrir la demanda de  | Los objetivos no logran ser cumplidos en su totalidad.  |

| <b>Con una gestión administrativa adecuada</b>  | <b>Sin una gestión administrativa adecuada</b> |
|---|--|
| bienes y servicios de la entidad demandante.  |  |
| Se cumple con el objetivo del programa Compras MYPERú que es promover el dinamismo de la economía nacional a favor de las MYPE. | No se cumple con la misión.                    |

Nota: Cuadro comparativo con las diferencias entre tener o no una gestión administrativa.

Este proyecto tuvo como propuesta de valor, encontrar las ventajas de que una institución cuente con una calidad de servicio adecuada y las desventajas de la misma. Una correcta calidad de servicio es indispensable para el funcionamiento de una organización, pero no todas la aplican de la manera correcta. Después de realizar el análisis de la operacionalización de las variables, se pudo determinar algunas ventajas y desventajas en este aspecto:

**Tabla 28**  
*Calidad de servicio*

| <b>Con una óptima calidad de servicio</b>  | <b>Sin una óptima calidad de servicio</b>                                  |
|--|--|
| Mejora la imagen de la institución, considerando que el NEC es una estrategia del estado.                  | Opiniones desfavorables a la gestión de los núcleos ejecutores de compras. |
| Mayor demanda de MYPES que desean participar en el programa, al brindar una buena información de la misma. | Insuficientes MYPES candidatas.  |
| Menos quejas y reclamaciones   | Usuarios insatisfechos y posibles problemas con los entes reguladores.     |

---

|  |  |
|--|--|
| Mejor clima laboral al estar en un ambiente armonioso entre interno y externo. | Posible deterioro del clima laboral y rotación del personal. |
|--|--|

---

Nota: Cuadro comparativo con las diferencias entre tener o no una adecuada calidad de servicio.

#### **4.3.4 Fuentes de ingreso del proyecto**

En el presente proyecto de investigación se encontraron ciertos aspectos de las fuentes de ingreso, haciendo uso de una gestión administrativa adecuada, que beneficia a la institución para poder ser más productiva.

Según Paul (2010) la productividad es el resultado del trabajo realizado obtenido por medio de una buena planificación de tareas en la organización.

Para lograr una mayor productividad, es esencial trabajar en lo siguiente:

1. Tecnología: Hacer un buen uso y sacarle provecho a la tecnología será muy favorable ya que se pueden acelerar tareas que involucran trámites documentarios gracias a procesos automatizados, como, por ejemplo, firmas electrónicas o copias de seguridad y restauración en nube.
2. Motivación: Es indispensable mantener una actitud positiva para poder realizar con empeño las tareas encomendadas. Se debe fomentar un buen ambiente laboral y crear políticas que aseguren el bienestar y satisfacción de los colaboradores.
3. Innovación: Se debe promover y estimular la innovación, usualmente las instituciones del estado suelen ser algo anticuadas en sus procesos, al tratarse del NEC y al reclutar a MYPES debe acoplarse también a sus



gestiones. El darle importancia a la innovación puede impulsar la competitividad de la organización.

4. Trabajo en equipo: El cliente interno es el motor principal de toda organización. Los empleados son aquellos que ejecutan las actividades para el funcionamiento de la institución, por ello, se deben apoyar sus ideas, darles responsabilidades que estén a su alcance, fomentar su desarrollo y estimular la colaboración en equipo.

#### **4.3.5 Canales de distribución del proyecto**

El canal principal que tiene el NEC para llegar a las MYPEs es a través de su página web y redes sociales. Por este motivo, se analizaron estos canales para poder observar, determinar la interacción de estos. Basándonos en las dimensiones de la primera variable, gestión administrativa, se pudo determinar lo siguiente:

**Planificación:** Es necesario definir una estrategia de planificación para las redes sociales y página web para que los posibles candidatos estén al tanto.

**Organización:** El NEC necesita organizar su contenido para redes sociales y estar constantemente actualizados.

**Dirección:** Se debe monitorear los resultados y ver que contenido tuvo más alcance que los demás.

Control: Luego de hacer provecho de las analíticas del tráfico web / redes sociales, se debe de enfocar en los que han generado más alcance para poder trabajar en ello, esto además podría mejorar la reputación corporativa de la institución.

Basándonos en las dimensiones de la segunda variable, calidad de servicio, se pudo determinar lo siguiente:

Fiabilidad: Los mensajes automatizados de Facebook Messenger ayuda significativamente la comunicación para poder brindar un buen servicio en tiempo y forma.

Seguridad: El *fanpage* verificado de Facebook hace que el usuario se sienta seguro que se trata de la red social de la institución.

Capacidad de respuesta: El NEC ofrece una experiencia de soporte consistente a través de sus diferentes canales.

#### 4.3.6 Estrategias de penetración del proyecto

Debido a la pandemia del COVID-19, muchas organizaciones han sido forzadas en digitalizar sus procesos administrativos. Muchos lo han logrado gracias a su previo conocimiento en tecnología, pero algunas instituciones, han tenido percances. En el caso particular del NEC, han podido seguir ejecutando sus procesos, para eso fue necesaria capacitación en software.

En cuánto el servicio, algunos procesos pudieron ser resueltos de manera remota mientras para otros fue necesario el trabajo presencial. Para la atención remota, fue necesario contar con *community managers* para la correcta atención de los usuarios.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

#### **5.1.1 Conclusión general**

Una vez realizado el procesamiento de correlación, se pudo confirmar la existencia de una relación relevante entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio. En conclusión, el Núcleo Ejecutor de Compras tiene una buena gestión administrativa y calidad de servicio, ya que una impacta directamente a la otra. La mayoría de colaboradores está de acuerdo con la manera en la que se lleva a cabo la gestión administrativa y la calidad de servicio, siempre teniendo estas oportunidades de mejora. Se cumplió con el objetivo y la hipótesis general de la investigación.

#### **5.1.1 Conclusiones específicas**

##### Conclusión específica 1

Una vez realizado el procesamiento de correlación, se pudo confirmar la existencia de una relación relevante entre la dimensión planeación y la variable de calidad de servicio. Esta relación indica que a medida que la planeación mejora también mejora la calidad de servicio. Cuando hay una mejor planeación, los colaboradores tienen más definidos la visión y la misión por lo que impacta directamente a la calidad de servicio brindado.

##### Conclusión específica 2

Una vez realizado el procesamiento de correlación, se pudo confirmar la existencia de una relación relevante entre la dimensión organización y la

variable de calidad de servicio. Esta relación indica que a medida que la organización mejora también mejora la calidad de servicio. Cuando hay una mejor organización, los colaboradores tienen más definidas sus tareas a realizar por lo que impacta directamente a la calidad de servicio brindado.

#### Conclusión específica 3

Una vez realizado el procesamiento de correlación, se pudo confirmar la existencia de una relación relevante entre la dimensión dirección y la variable de calidad de servicio. Esta relación indica que a medida que la dirección mejora también mejora la calidad de servicio. Cuando hay una mejor dirección, los colaboradores se sienten más motivados por lo que impacta directamente a la calidad de servicio brindado.

#### Conclusión específica 4

Una vez realizado el procesamiento de correlación, se pudo confirmar la existencia de una relación relevante entre la dimensión control y la variable de calidad de servicio. Esta relación indica que a medida que el control mejora también mejora la calidad de servicio. Cuando hay un mejor control, los colaboradores tienen conocimiento de qué tan bien se están ejecutando los procesos, si se están cumpliendo los objetivos planteados y cómo mejorar su desempeño lo que impacta directamente a la calidad de servicio brindado.

## **5.2 Recomendaciones**

### **5.2.1 Recomendación general**

En general, se recomienda a las autoridades del Núcleo Ejecutor de Compras, seguir mejorando la gestión administrativa, y sus dimensiones, entre ellos la

planeación, organización, dirección y control, ya que, aunque los colaboradores estén de acuerdo con la manera en que se llevan a cabo los procesos, consideran que aún hay oportunidad de mejora e implementar la innovación de procesos.

### **5.2.1 Recomendaciones específicas**

#### Recomendación específica 1

Se recomienda no limitarse a modelos establecidos, ya que usualmente al momento de realizar la planeación se buscan formatos previamente establecidos, quizá pueda servir de ayuda, pero es esencial que se busque un plan que sea lo más alineado a las necesidades de la organización. Lo ideal es que cada vez que se realiza la planeación sea una oportunidad para buscar ideas nuevas y tomar en cuenta distintos puntos de vista.

#### Recomendación específica 2

Se recomienda asegurar que los colaboradores sean capaces de desempeñar correctamente su trabajo y que conozcan la estructura de la organización y sus cargos, para que así se puedan reubicar o ascenderlos según sea el caso. Se recomienda, además, crear una nueva cultura organizacional, así los colaboradores se sienten más comprometidos con la organización.

#### Recomendación específica 3

Se recomienda contratar los servicios de *coaches* empresariales para la motivación al personal, ya que, como se sabe, la motivación es primordial para el buen funcionamiento de cualquier organización y cuando se trata de brindar servicio al usuario, lo es más aún. Se recomienda, además, definir un estilo de liderazgo en el que todos los colaboradores estén de acuerdo.

#### Recomendación específica 4

Se recomienda tener un mejor control de los indicadores, ya que estos deben ser pocos, pero claros, necesarios y efectivos. El exceso de información puede producir confusión. Se recomienda también realizar reuniones periódicas para poder ver tanto los avances o retrocesos, identificar con precisión los procesos a mejorar y priorizarlos, conversar con las personas directamente afectadas por estos inconvenientes y ver cómo podría solucionarse.

## CAPÍTULO VI: REFERENCIAS

### 6.1 Fuentes de información

Alcaraz, A y Martínez, Y (2012) Calidad en el Servicio. *Revista Panorama Administrativo*, 6(11), 57-60.  
<https://biblat.unam.mx/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>

Albrecht, K. y Zemke, R. (1999). *Gerencia Del Servicio*. Panamericana Editorial.

Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.

Arias-Gómez, J., Villasis-Keever, M., Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Balmori, G. y Flores, J. (2014). MECSEI: Modelo para evaluar la calidad del servicio interno. *Innovaciones de Negocios*, 11(22), 191-213.  
<https://doi.org/10.29105/rinn11.22-2>

Banco Mundial. (2021). *El financiamiento de USD 157 000 millones proporcionado por el Grupo Banco Mundial debido a la pandemia constituye la respuesta de mayor envergadura en la historia de la entidad ante una crisis*.  
<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2021/07/19/world-bank-group-s-157-billion-pandemic-surge-is-largest-crisis-response-in-its-history>

Barrantes, F y Calcat, T (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].  
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2651>



- Basantes, R. y Espinoza, O. (2019). *La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel el Molino periodo 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5776>
- Besterfield, D. (2009). *Control de calidad*. Pearson Educación.
- Chamorro, A et al (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Delta Publicaciones.
- Deming, E (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos. <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Chiavenato, I. (2006). *Introduction to the general theory of administration*. Mc Graw Hill Editorial.
- Chiavenato, I. (2014). *General Theory of Administration*. Mc Graw Hill Editorial.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1994). "SERVPERF Versus SERVQUAL: "Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality". *Journal of Marketing*, 58 (1), 125-131. <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>
- Daft, R. (1994). *Understanding Management*. Cengage Learning.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512005000100004&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512005000100004&script=sci_abstract)
- Editorial Vértice (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. [https://books.google.com.pe/books/about/Aspectos\\_pr%C3%A1cticos\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_el.html?id=SniadKuZkpoC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Aspectos_pr%C3%A1cticos_de_la_calidad_en_el.html?id=SniadKuZkpoC&redir_esc=y)

Fayol, H. (1916) *General and Industrial Management*. Institute of Electrical and Electronics Engineering, Paris.

Figueiras, B (29 de setiembre del 2021). La administración en tiempos de pandemia. *Universidad Riviera*. <https://www.universidadriviera.edu.mx/blog/la-administracion-en-tiempos-pandemia>

FONCODES. (2018). ESTRATEGIA Compras a MYPERú. <http://www.foncodes.gob.pe/portal/index.php/proyectos/compras-myperu>

Franco, J. y Massuh, R. (2021). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del hospital general Quevedo IESS, plan de capacitación* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6381>

García, L. (20 de marzo de 2014). El triángulo del servicio. *A tu servicio*. <http://www.gestion.pe/blog/atuservicio/2014/03/el-triangulo-del-servicio.html/>

Griffin, M. (1997). *Fundamentals of Management*. Cengage Learning.

Grönroos, C. (1987). *Developing the service offering: a source of competitive advantage*. Swedish School of Economics and Business Administration

Guerrero, G. (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). *Cuadernos de Administración*, 30(52), 54-64. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a06.pdf>

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education

Hitt, M., Black, J., y Porter, L. (2006). *Administración*. Pearson Educación.

Hitt, M., Haynes, K. Y Serpa, R. (2010). Strategic Leadership for the 21st Century. *Business Horizon*, 2012(23), 437-444. <https://ssrn.com/abstract=1995786>

- Huete, L. y Pérez, A. (2003). *Marketing y servicios para rentabilizar la lealtad*. Tribado Ediciones
- Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano
- Ibarra, L. y Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y administración*. 60(1), 229-260.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422015000100010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010&lng=es&tlng=es)
- Koontz, H., y O'donnell, C. (1976). *Curso de administración moderna*. McGraw Hill
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. McGraw Hill.
- Magretta, J. y Stone, N. (2003). *Qué es el management*. Ediciones Urano.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13(1), 1-23.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Mariño, A (2013). *Estudio de funciones y actividades del personal administrativo y su incidencia en el proceso de calidad de los servicios de la facultad de ingeniería civil y mecánica de la Universidad Técnica de Ambato* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/5273>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*. 34(14), 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Merli, G. (1997). *La gestión eficaz*. Ediciones Díaz de Santos.

- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Delta Publicaciones.
- Mulford, M. (2011). Evolución de la gestión administrativa, *Aglala*, 2(1), 48-55. <https://doi.org/10.22519/22157360.871>
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Pearson.
- Muñoz, M. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Ediciones Díaz de Santos. [https://books.google.com.pe/books/about/La\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_calidad\\_total\\_en\\_la\\_admin.html?id=tPSDtdQ86CkC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/La_gesti%C3%B3n_de_calidad_total_en_la_admin.html?id=tPSDtdQ86CkC&redir_esc=y)
- Nava, V. (2005). *¿Qué es la calidad?: conceptos, gurús y modelos fundamentales*. Editorial Limusa. [https://books.google.com.pe/books/about/Qu%C3%A9\\_es\\_la\\_calidad.html?id=qdGs17C2KeoC](https://books.google.com.pe/books/about/Qu%C3%A9_es_la_calidad.html?id=qdGs17C2KeoC)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *The Journal of Marketing*, 58 (1), 111-124. <https://doi.org/10.2307/1252255>
- Pascal, O (23 de noviembre del 2017) Los 7 principios básicos del buen servicio al cliente. *Userlike*. <https://www.userlike.com/es/blog/principios-de-servicio-al-cliente/>
- Ramírez, A., Ramírez, R. y Calderón, E. (27 de enero de 2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*. <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L y Cherre, I (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Unidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. <https://www.redalyc.org/pdf/395/39533059010.pdf>

Resolución N° 004-2021-PCM/SGP. Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (21 de abril de 2021)

Reyes, A. (1978). *Administración de empresas: teoría y práctica*. Editorial Limusa.

Robbins, S. y Coulter, M (2014). *Administración*. Pearson Educación

Rubio, G (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). *Cuadernos de Administración*, 30(52), 54-64, <https://doi.org/10.25100/cdea.v30i52.30>

Rust, R. & Oliver, R. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. California: Sage Publications.

Sarmiento, S. y Paredes, T. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial Data*, 22(1), 95–112. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529>

Setó, D (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Simancas, R. (2012). Cliente interno y calidad de servicio en las organizaciones productivas. *Dictamen Libre*, 10(11), 81- 89. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6578950>

Stoner, J. (1984). *Administración*. Prentice Hall.

Taylor, F. (1911). *The Principles of Scientific Management*. Harper & Brothers

Tracy, B. (2014). *Management*. AMACOM.

Trigoso, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7971>

- Verdesoto, O., Toapanta, T. y Acosta, M. (2018). Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato. *Revista Publicando*, 5(14), 264-285. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1145>
- Zárate, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas]. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/505>
- Zelaya, J. (2020). La administración en tiempos de pandemia. *Realidad Empresarial*, 10(20), 20-21. <https://doi.org/10.5377/reuca.v0i10.10573>
- Zenvia (1 de marzo del 2021). Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales. *Zenvia*. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>

## 6.2 Anexos

### 6.2.1 Matriz de consistencia

| Título de la investigación:   | Gestión Administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras MYPERU, Lince, 2021   |   |                                       |  |  |
|---|--|---|---------------------------------------|--|--|
| Línea de investigación  | Administración y Dirección de Negocios   |   |                                       |  |  |
| Autor:  | Talavera Castillo, Gabriela Alexandra  |   |                                       |  |  |
|   |  |   |                                       |  |  |
| PROBLEMAS   | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS   | VARIABLES                             | DIMENSIONES  | METODOLOGIA  |
| Problema general  | Objetivo general   | Hipótesis general   |                                       |  |  |
| ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras MYPERU, Lince, 2021?                    | Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio que brinda los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras MYPERU, Lince, 2021                 | La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras Myperu, Lince, 2021                  | Variable 1:<br>Gestión Administrativa | D1 Planeación<br>D2 Organización<br>D3 Dirección<br>D4 Control   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Enfoque: Cuantitativo</li> <li>Tipo: Aplicada</li> <li>Alcance: Descriptiva Correlacional</li> <li>Diseño: No experimental - Transversal</li> </ul> |
|   |  |   | Variable 2:<br>Calidad de Servicio    | D1 Fiabilidad<br>D2 Seguridad<br>D3 Elementos tangibles<br>D4 Capacidad de respuesta   |  |
| Problemas específicos   | Objetivos específicos  | Hipótesis específicos   | Indicadores                           |  | Medios de Certificación (Técnica / Instrumento)  |
| ¿De qué manera la planeación en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras Myperu, Lince, 2021?   | Determinar de qué manera la planeación en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio que brinda los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras Myperu, Lince, 2021 | La planeación en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras Myperu, Lince, 2021 | Planeación                            | Conocimiento del MOP - Manual de Organización y prestaciones del equipo técnico y administrativo<br>Guia de ejecución de compras MYPERU<br>Reconocimiento de acciones específicas<br>Conocimiento de instrumentos de gestión | Lista de cotejo - encuesta   |
| ¿De qué manera la organización en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras Myperu, Lince, 2021? | Determinar de qué manera la organización en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio que brinda los trabajadores del Núcleo Ejecutor de                           | La organización en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras Myperu,           | Organización                          | Estructura orgánica<br>Comunicación entre áreas<br>Optimización de recursos<br>Especialización en sus actividades  |  |
| ¿De qué manera la dirección en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras Myperu, Lince, 2021?    | Determinar de qué manera la dirección en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio que brinda los trabajadores del Núcleo Ejecutor de                              | La dirección en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras Myperu, Lince, 2021  | Dirección                             | Liderazgo<br>Trabajo en equipo<br>Motivación<br>Supervisión  |  |
| ¿De qué manera el control en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras Myperu, Lince, 2021?      | Determinar de qué manera el control en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio que brinda los trabajadores del Núcleo Ejecutor de                                | El control en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras Myperu, Lince, 2021    | Control                               | Evaluación de desempeño<br>Capacitación<br>Sistema de control<br>Seguimiento de metas  |  |
|   |  |   |                                       |  |  |

| Variable: Gestión Administrativa   |   |  |                |                 |                             |                    |                   |  |
|--|---|--|----------------|-----------------|-----------------------------|--------------------|-------------------|--|
| Definición conceptual: La gestión administrativa es un proceso en el que se diseña y mantiene un entorno, en el que, trabajando en grupos, los integrantes desempeñan eficientemente objetivos específicos. Hurtado (2008) |   |  |                |                 |                             |                    |                   |  |
| Instrumento: Lista de cotejo - encuesta  |   |  |                |                 |                             |                    |                   |  |
| Dimensiones  | Indicadores (Definición Operacional)  | Ítems del instrumento  | Muy de acuerdo | Algo de acuerdo | Ni de acuerdo en desacuerdo | Algo en desacuerdo | Muy en desacuerdo |  |
| Dimensión 1: Planeación  | Indicador 1: Conocimiento del MOP - Manual de organización y prestaciones del equipo técnico y administrativo | Conozco el Manual de Organización de la institución  |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  |   | Aplico las instrucciones del Manual de Organización de la institución  |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  | Indicador 2: Guía de ejecución de compras MYPERU  | Conozco la Guía de ejecución de Compras MYPERU   |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  |   | Trabajo en base a esta guía  |                |                 |                             |                    |                   |  |
| Indicador 3: Reconocimiento de acciones específicas  | Tengo conocimiento definido de mis responsabilidades  |  |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  | Considero que los objetivos del Núcleo Ejecutor de Compras MyPeru son realistas                               |  |                |                 |                             |                    |                   |  |
| Indicador 4: Conocimiento de instrumentos de gestión   | Conozco los instrumentos de gestión (directivas) que están normados en el NEC.                                |  |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  | Participo del análisis interno en el área en el que laboro  |  |                |                 |                             |                    |                   |  |
| Dimensión 2: Organización  | Indicador 1: Estructura orgánica  | Tengo conocimiento del objetivo del NEC de Compras MYPERU  |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  |   | Tengo conocimiento del impacto social del NEC de Compras MYPERU  |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  | Indicador 2: Comunicación entre áreas   | Presencia una buena relación entre las áreas de NEC (Presidencia, Gerencia, Administración e Inspección General) |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  |   | Considero que la comunicación entre áreas es fluida.   |                |                 |                             |                    |                   |  |
| Indicador 3: Optimización de recursos  | Considero que el NEC cuenta con personal de confianza en puestos claves                                       |  |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  | Considero que se brinda un buen manejo al personal.   |  |                |                 |                             |                    |                   |  |
| Indicador 4: Especialización en sus actividades  | Dispongo de los insumos necesarios para cumplir con mis funciones.  |  |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  | Considero que los ambientes son adecuados para mi desempeño laboral.  |  |                |                 |                             |                    |                   |  |
| Dimensión 3: Dirección   | Indicador 1: Liderazgo  | Considero que existe una buena relación entre la administración y el personal                                    |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  |   | Estoy de acuerdo con el tipo de liderazgo ejercido en la organización  |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  | Indicador 2: Trabajo en equipo  | Considero que se comunica a todos los trabajadores los avances de actividades                                    |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  |   | Considero que todos los integrantes del equipo trabajan arduamente   |                |                 |                             |                    |                   |  |
| Indicador 3: Motivación  | Considero que se da confianza a los trabajadores para que expresen libremente                                 |  |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  | Considero que se motiva constatemente al personal   |  |                |                 |                             |                    |                   |  |
| Indicador 4: Supervisión   | Considero que se da solución de manera inmediata a las fallas detectadas                                      |  |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  | Considero que la supervisión es constante   |  |                |                 |                             |                    |                   |  |
| Dimensión 4: Control   | Indicador 1: Evaluación de desempeño  | Considero que se mide el desempeño del personal  |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  |   | Considero que se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio                                |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  | Indicador 2: Capacitación   | He recibido capacitación al ingresar a laborar en el NEC   |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  |   | Soy capacitado continuamente   |                |                 |                             |                    |                   |  |
| Indicador 3: Sistemas de control   | Considero que se controla el tiempo de atención por usuario   |  |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  | Presencia que existe un libro de sugerencias y reclamaciones que permite la mejora continua.                  |  |                |                 |                             |                    |                   |  |
| Indicador 4: Seguimiento de metas  | Participo en reuniones generales para el seguimiento de metas del NEC   |  |                |                 |                             |                    |                   |  |
|  | Hago seguimiento al cronograma de actividades   |  |                |                 |                             |                    |                   |  |



| <b>Variable:</b> Calidad de Servicio                            |  |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|---|--|--|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------------|-------------------|--|--|--|
| <b>Definición conceptual:</b>                                   |  |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
| <b>Instrumento:</b> Lista de cotejo - Encuesta                  |  |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
| Dimensiones   | Indicadores<br>(Definición Operacional)  | Ítems del instrumento  | Muy de acuerdo | Algo de acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Algo en desacuerdo | Muy en desacuerdo |  |  |  |
| Dimensión 1: Fiabilidad   | Indicador 1: Servicio en tiempo y en forma   | Considero que el servicio que brinda la institución es brindado en el tiempo oportuno                              |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   |  | Considero que la forma en que brinda el servicio la institución es adecuada  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   | Indicador 2: Gestión de resolver problemas con eficacia  | Creo que las respuesta que brindo a los usuarios son satisfactorias y cubren sus necesidades                       |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   |  | Considero que soy eficaz al resolver los problemas de los usuarios   |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
| Indicador 3: Conocimiento de información por parte del personal | Creo que todo el personal del NEC maneja información precisa ante cualquier consulta de los usuarios                                   |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   | Considero que todo el personal está plenamente informado y actualizado   |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
| Indicador 4: Cumplimiento de los compromisos programados        | Creo que la institución cumple a cabalidad con los compromisos con los usuarios, con respecto a las procesos de convocatoria.          |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   | Considero que la institución es puntual con sus compromisos programados.   |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
| Dimensión 2: Seguridad  | Indicador 1: Transmite confianza y credibilidad  | Considero que el personal del NEC trasmite la confianza necesaria a los usuarios                                   |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   |  | Muestro ética profesional en sus labores y visto formalmente.  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   | Indicador 2: Atención personalizada  | Creo que el personal NEC cuenta con los conocimientos suficientes para la correcta realización de sus actividades. |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   |  | Oriento y explico de manera clara los procesos de acuerdo al trámite del usuario.                                  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
| Indicador 3: Amabilidad con los usuarios                        | Creo que la amabilidad es indispensable para la mejora de servicio del NEC.  |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   | Considero que el servicio que brindo es cortés y amable  |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
| Indicador 4: Instalaciones seguras                              | Considero que el usuario se siente seguro al requerir los servicios del NEC de Compras MYPERU  |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   | Considero que las instalaciones son suficientes para la atención al usuario.   |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
| Dimensión 3: Elementos tangibles                                | Indicador 1: Instalaciones apropiadas  | Considero que las instalaciones físicas o virtuales han facilitado el desarrollo de sus actividades                |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   |  | Considero que las instalaciones son limpias y agradables para la atención a los usuarios.                          |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   | Indicador 2: Protocolos COVID-019  | Presencio que las instalaciones cuentan con carteles y letreros para el cumplimiento de los protocolos COVID-019   |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   |  | Presencio que los protocolos COVID-19 se siguen correctamente  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
| Indicador 3: Horario de trabajo                                 | Considero que el horario de atención permite una buena atención a los usuarios.  |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   | Estoy satisfecho con el horario de atención  |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
| Indicador 4: Equipos adecuados                                  | Considero que los equipos de la institución son modernos y se encuentran actualizados  |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   | Considero que el número de equipos es suficiente   |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
| Dimensión 4: Capacidad de respuesta                             | Indicador 1: Servicio rápido a los usuarios  | Considero que la capacidad de respuesta del personal es rápida a nivel interno.                                    |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   |  | Considero que la capacidad de respuesta del personal es rápida a nivel externo.                                    |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   | Indicador 2: Predisposición de ayuda al usuario  | Siento deseo de ayudar al personal de otras áreas con el fin de agilizar sus actividades encomendadas.             |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   |  | Muestro interés para solucionar los problemas que acontecen durante la atención al usuario.                        |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
| Indicador 3: Prontitud y disposición                            | Siempre estoy atento ante cualquier solicitud de apoyo sea interna o externamente con el fin de lograr los objetivos de la institución |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   | Los documentos ingresados a su área de trabajo son desarrollados puntualmente.   |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
| Indicador 4: Ofrece una experiencia de soporte consistente      | Siento que brindo un servicio adecuado tanto a los usuarios internos y externos, de acuerdo a mi experiencia laboral                   |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |
|   | Hago seguimiento a los usuarios acerca de sus trámites.  |  |                |                 |                                |                    |                   |  |  |  |

INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

**Nombre del instrumento:** Cuestionario para evaluar la gestión administrativa y calidad de servicio

**Autor del instrumento:** Gabriela Alexandra Talavera Castillo

**Instrumento:** Lista de cotejo

**Población:** 30 trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras - MYPERU

| Variable               | Dimensión                 | Indicador  | N° | Preguntas  | Escala         |                 |                                |                    |                   |
|------------------------|---------------------------|--|----|--|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------------|-------------------|
|                        |                           |  |    |  | Muy de acuerdo | Algo de acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Algo en desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|                        |                           |  |    |  | 1              | 2               | 3                              | 4                  | 5                 |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Dimensión 1: Planeación   | Indicador 1: Conocimiento del MOP - Manual de organización | 1  | Conozco el Manual de Organización de la institución  |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           |  | 2  | Aplico las instrucciones del Manual de Organización de la institución  |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           | Indicador 2: Guía de ejecución de compras                  | 3  | Conozco la Guía de ejecución de Compras MYPERU   |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           |  | 4  | Trabajo en base a esta guía  |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           | Indicador 3: Reconocimiento de acciones específicas        | 5  | Tengo conocimiento definido de mis responsabilidades   |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           |  | 6  | Considero que los objetivos del Núcleo Ejecutor de Compras MyPeru son realistas                                  |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           | Indicador 4: Conocimiento de instrumentos de gestión       | 7  | Conozco los instrumentos de gestión (directivas) que estan normados en el NEC.                                   |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           |  | 8  | Participo del análisis interno en el área o departamento en el que labora  |                |                 |                                |                    |                   |
|                        | Dimensión 2: Organización | Indicador 1: Estructura orgánica                           | 9  | Tengo conocimiento del objetivo del NEC de Compras MYPERU  |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           |  | 10 | Tengo conocimiento del impacto social del NEC de Compras MYPERU  |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           | Indicador 2: Comunicación entre áreas                      | 11 | Presencio una buena relación entre las áreas de NEC (Presidencia, Gerencia, Administración e Inspección General) |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           |  | 12 | Considero que la comunicación entre áreas es fluida.   |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           | Indicador 3: Optimización de recursos                      | 13 | Considero que el NEC cuenta con personal de confianza en puestos claves  |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           |  | 14 | Considero que se brinda un buen manejo al personal.  |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           | Indicador 4: Especialización en sus actividades            | 15 | Dispongo de los insumos necesarios para cumplir con sus funciones.   |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           |  | 16 | Considero que los ambientes son adecuados para mi desempeño laboral.   |                |                 |                                |                    |                   |
|                        | Dimensión 3: Dirección    | Indicador 1: Liderazgo                                     | 17 | Considero que existe una buena relación entre la administración y el personal                                    |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           |  | 18 | Estoy de acuerdo con el tipo de liderazgo ejercido en la organización  |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           | Indicador 2: Trabajo en equipo                             | 19 | Considero que se comunica a todos los trabajadores los avances de actividades del NEC de Compras MYPERU          |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           |  | 20 | Considero que todos los integrantes del equipo trabajan arduamente   |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           | Indicador 3: Motivación                                    | 21 | Considero que se da confianza a los trabajadores para que expresen libremente                                    |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           |  | 22 | Considero que se motiva constatemente al personal  |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           | Indicador 4: Supervisión                                   | 23 | Considero que se da solución de manera inmediata a las fallas detectadas   |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           |  | 24 | Considero que la supervisión es constante  |                |                 |                                |                    |                   |
|                        | Dimensión 4: Control      | Indicador 1: Evaluación de desempeño                       | 25 | Considero que se mide el desempeño del personal del NEC de Compras MYPERU  |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           |  | 26 | Considero que se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio                                |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           | Indicador 2: Capacitación                                  | 27 | He recibido capacitación al ingresar a laborar en el NEC   |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           |  | 28 | Soy capacitado continuamente   |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           | Indicador 3: Sistemas de control                           | 29 | Considero que se controla el tiempo de atención por usuario  |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           |  | 30 | Presencio que existe un libro de sugerencias y reclamaciones que permite la mejora continua.                     |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           | Indicador 4: Seguimiento de metas                          | 31 | Participo en reuniones generales para el seguimiento de metas del NEC  |                |                 |                                |                    |                   |
|                        |                           |  | 32 | Hago seguimiento al cronograma de actividades  |                |                 |                                |                    |                   |

INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

**Nombre del instrumento:** Cuestionario para evaluar la gestión administrativa y calidad de servicio

**Autor del instrumento:** Gabriela Alexandra Talavera Castillo

**Instrumento:** Lista de cotejo

**Población:** 30 trabajadores del Núcleo Ejecutor de Compras - MYPERU

| Variable            | Dimensión                           | Indicador  | N°  | Preguntas   | Escala         |                 |                                |                    |                   |
|---------------------|-------------------------------------|--|---|---|----------------|-----------------|--------------------------------|--------------------|-------------------|
|                     |                                     |  |   |   | Muy de acuerdo | Algo de acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Algo en desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|                     |                                     |  |   |   | 1              | 2               | 3                              | 4                  | 5                 |
| CALIDAD DE SERVICIO | Dimensión 1: Fiabilidad             | Indicador 1: Servicio en tiempo y forma                    | 1   | Considero que el servicio que brinda la institución es brindado en el tiempo oportuno   |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     |  | 2   | Considero que la forma en que brinda el servicio la institución es adecuada   |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     | Indicador 2: Gestión de resolver problemas con             | 3   | Creo que las respuesta que brindo a los usuarios son satisfactorias y cubren sus necesidades                                  |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     |  | 4   | Considero que soy eficaz al resolver los problemas de los usuarios  |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     | Indicador 3: Conocimiento de información por parte del     | 5   | Creo que todo el personal del NEC maneja información precisa ante cualquier consulta de los usuarios                          |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     |  | 6   | Considero que todo el personal está plenamente informado y actualizado  |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     | Indicador 4: Cumplimiento de los compromisos               | 7   | Creo que la institución cumple a cabalidad con los compromisos con los usuarios, con respecto a los procesos de convocatoria. |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     |  | 8   | Considero que la institución es puntual con sus compromisos programados.  |                |                 |                                |                    |                   |
|                     | Dimensión 2: Seguridad              | Indicador 1: Transmite confianza y credibilidad            | 9   | Considero que el personal del NEC trasmite la confianza necesaria a los usuarios  |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     |  | 10  | Muestro ética profesional en sus labores y visto formalmente.   |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     | Indicador 2: Atención personalizada                        | 11  | Creo que el personal NEC cuenta con los conocimientos suficientes para la correcta realización de sus actividades.            |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     |  | 12  | Oriento y explico de manera clara los procesos de acuerdo al trámite del usuario.   |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     | Indicador 3: Amabilidad con los usuarios                   | 13  | Creo que la amabilidad es indispensable para la mejora de servicio del NEC.   |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     |  | 14  | Considero que el servicio que brindo es cortés y amable   |                |                 |                                |                    |                   |
|                     | Indicador 4: Instalaciones seguras  | 15   | Considero que el usuario se siente seguro al requerir los servicios del NEC de Compras MYPERU |   |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     | 16   | Considero que las instalaciones son suficientes para la atención al usuario.                  |   |                |                 |                                |                    |                   |
|                     | Dimensión 3: Elementos tangibles    | Indicador 1: Instalaciones apropiadas                      | 17  | Considero que las instalaciones físicas o virtuales han facilitado el desarrollo de sus actividades                           |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     |  | 18  | Considero que las instalaciones son limpias y agradables para la atención a los usuarios.                                     |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     | Indicador 2: Protocolos COVID-19                           | 19  | Presencio que las instalaciones cuentan con carteles y letreros para el cumplimiento de los protocolos COVID-019              |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     |  | 20  | Presencio que los protocolos COVID-19 se siguen correctamente   |                |                 |                                |                    |                   |
|                     | Indicador 3: Horarios de trabajo    | 21   | Considero que el horario de atención permite una buena atención a los usuarios.               |   |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     | 22   | Estoy satisfecho con el horario de atención   |   |                |                 |                                |                    |                   |
|                     | Indicador 4: Equipos adecuados      | 23   | Considero que los equipos de la institución son modernos y se encuentran actualizados         |   |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     | 24   | Considero que el número de equipos es suficiente  |   |                |                 |                                |                    |                   |
|                     | Dimensión 4: Capacidad de respuesta | Indicador 1: Servicio rápido a los usuarios                | 25  | Considero que la capacidad de respuesta del personal es rápida a nivel interno.   |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     |  | 26  | Considero que la capacidad de respuesta del personal es rápida a nivel externo.   |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     | Indicador 2: Predisposición de ayuda al usuario            | 27  | Siento deseo de ayudar al personal de otras áreas con el fin de agilizar sus actividades encomendadas.                        |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     |  | 28  | Muestro interés para solucionar los problemas que acontecen durante la atención al usuario.                                   |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     | Indicador 3: Prontitud y disposición                       | 29  | Siempre estoy atento ante cualquier solicitud de apoyo sea interna o externamente con el fin de lograr los objetivos de la    |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     |  | 30  | Los documentos ingresados a su área de trabajo son desarrollados puntualmente.  |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     | Indicador 4: Ofrece una experiencia de soporte consistente | 31  | Siento que brindo un servicio adecuado tanto a los usuarios internos y externos, de acuerdo a mi experiencia laboral          |                |                 |                                |                    |                   |
|                     |                                     |  | 32  | Hago seguimiento a los usuarios acerca de sus trámites.   |                |                 |                                |                    |                   |

## 6.2.4 Validación de expertos



### INSTITUTO SAN IGNACIO DE LOYOLA

#### INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| 1.1. Apellidos y Nombres del experto: | Pedro Alfonso Velásquez Tapullima  |
| 1.2. Cargo e institución del experto: | Docente de Taller de investigación – Instituto San Ignacio de Loyola   |
| 1.3. Nombre del instrumento:          | Gestión administrativa   |
| 1.4. Autor del instrumento:           | Talavera Castillo, Gabriela Alexandra  |
| 1.5. Especialidad                     | Investigación empresarial  |
| 1.6. Título de la investigación       | GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO<br>DE LOS TRABAJADORES DEL NÚCLEO EJECUTOR DE COMPRAS MYPERU – LINCE, 2021 |

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| CRITERIOS              | INDICADORES  | Deficiente<br>00-20% | Regular<br>21-40% | Buena<br>41-60% | Muy buena<br>61-80% | Excelente<br>82-100% |
|------------------------|--|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD            | Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.                |                      |                   |                 |                     | x                    |
| 2. OBJETIVIDAD         | Esta expresado en conductas observables.                           |                      |                   |                 |                     | x                    |
| 3. ACTUALIDAD          | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.                     |                      |                   |                 |                     | x                    |
| 4. ORGANIZACIÓN        | Existe organización lógica   |                      |                   |                 |                     | x                    |
| 5. SUFICIENCIA         | Comprende los aspectos en cantidad y calidad.                      |                      |                   |                 |                     | x                    |
| 6. INTENCIONALIDAD     | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.                 |                      |                   |                 |                     | x                    |
| 7. CONSISTENCIA        | Basados en aspectos teóricos-científicos                           |                      |                   |                 |                     | x                    |
| 8. COHERENCIA          | Entre los índices, indicadores y dimensiones.                      |                      |                   |                 |                     | x                    |
| 9. METODOLOGÍA         | La estrategia responde al propósito del diagnóstico.               |                      |                   |                 |                     | x                    |
| 10. PERTINENCIA        | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. |                      |                   |                 |                     | x                    |
| PROMEDIO DE VALIDACIÓN |  |                      |                   |                 |                     | 84%                  |

**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO**

Primera variable:

| INSTRUMENTO | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE<br>SUFICIENTE | INSUFICIENTE |
|-------------|------------|----------------------------|--------------|
| Item 1      | X          |                            |              |
| Item 2      | X          |                            |              |
| Item 3      | X          |                            |              |
| Item 4      | X          |                            |              |
| Item 5      | X          |                            |              |
| Item 6      | X          |                            |              |
| Item 7      | X          |                            |              |
| Item 8      | X          |                            |              |
| Item 9      | X          |                            |              |
| Item 10     | X          |                            |              |
| Item 11     | X          |                            |              |
| Item 12     | X          |                            |              |
| Item 13     | X          |                            |              |
| Item 14     | X          |                            |              |
| Item 15     | X          |                            |              |
| Item 16     | X          |                            |              |
| Item 17     | X          |                            |              |
| Item 18     | X          |                            |              |
| Item 19     | X          |                            |              |
| Item 20     | X          |                            |              |
| Item 21     | X          |                            |              |
| Item 22     | X          |                            |              |
| Item 23     | X          |                            |              |
| Item 24     | X          |                            |              |
| Item 25     | X          |                            |              |
| Item 26     | X          |                            |              |
| Item 27     | X          |                            |              |
| Item 28     | X          |                            |              |
| Item 29     | X          |                            |              |
| Item 30     | X          |                            |              |
| Item 31     | X          |                            |              |
| Item 32     | X          |                            |              |

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 84 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( x ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 25.11.2021

DNI. N° 44300506

Firma del experto informante.




---

Pedro Alfonso Velásquez Tapullima  
 Doctor en educación  
 CORLAD 34241  
 ORCID ORCID - 0000-0003-1966-3392



## INSTITUTO SAN IGNACIO DE LOYOLA

### INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| 1.1. Apellidos y Nombres del experto: | Pedro Alfonso Velásquez Tapullima  |
| 1.2. Cargo e institución del experto: | Docente de Taller de investigación – Instituto San Ignacio de Loyola   |
| 1.3. Nombre del instrumento:          | Calidad de servicio  |
| 1.4. Autor del instrumento:           | Talavera Castillo, Gabriela Alexandra  |
| 1.5. Especialidad                     | Investigación empresarial  |
| 1.6. Título de la investigación       | GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO<br>DE LOS TRABAJADORES DEL NÚCLEO EJECUTOR DE COMPRAS MYPERU – LINCE, 2021 |

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| CRITERIOS              | INDICADORES  | Deficiente<br>00-20% | Regular<br>21-40% | Buena<br>41-60% | Muy buena<br>61-80% | Excelente<br>82-100% |
|------------------------|--|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 11. CLARIDAD           | Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.                |                      |                   |                 |                     | x                    |
| 12. OBJETIVIDAD        | Esta expresado en conductas observables.                           |                      |                   |                 |                     | x                    |
| 13. ACTUALIDAD         | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.                     |                      |                   |                 |                     | x                    |
| 14. ORGANIZACIÓN       | Existe organización lógica   |                      |                   |                 |                     | x                    |
| 15. SUFICIENCIA        | Comprende los aspectos en cantidad y calidad.                      |                      |                   |                 |                     | x                    |
| 16. INTENCIONALIDAD    | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.                 |                      |                   |                 |                     | x                    |
| 17. CONSISTENCIA       | Basados en aspectos teóricos-científicos                           |                      |                   |                 |                     | x                    |
| 18. COHERENCIA         | Entre los índices, indicadores y dimensiones.                      |                      |                   |                 |                     | x                    |
| 19. METODOLOGÍA        | La estrategia responde al propósito del diagnóstico.               |                      |                   |                 |                     | x                    |
| 20. PERTINENCIA        | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. |                      |                   |                 |                     | x                    |
| PROMEDIO DE VALIDACIÓN |  |                      |                   |                 |                     | 86%                  |

**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO**

Segunda variable:

| INSTRUMENTO | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE<br>SUFICIENTE | INSUFICIENTE |
|-------------|------------|----------------------------|--------------|
| Item 1      | x          |                            |              |
| Item 2      | x          |                            |              |
| Item 3      | x          |                            |              |
| Item 4      | x          |                            |              |
| Item 5      | x          |                            |              |
| Item 6      | x          |                            |              |
| Item 7      | x          |                            |              |
| Item 8      | x          |                            |              |
| Item 9      | x          |                            |              |
| Item 10     | x          |                            |              |
| Item 11     | x          |                            |              |
| Item 12     | x          |                            |              |
| Item 13     | x          |                            |              |
| Item 14     | x          |                            |              |
| Item 15     | x          |                            |              |
| Item 16     | x          |                            |              |
| Item 17     | x          |                            |              |
| Item 18     | x          |                            |              |
| Item 19     | x          |                            |              |
| Item 20     | x          |                            |              |
| Item 21     | x          |                            |              |
| Item 22     | x          |                            |              |
| Item 23     | x          |                            |              |
| Item 24     | x          |                            |              |
| Item 25     | x          |                            |              |
| Item 26     | x          |                            |              |
| Item 27     | x          |                            |              |
| Item 28     | x          |                            |              |
| Item 29     | x          |                            |              |
| Item 30     | x          |                            |              |
| Item 31     | x          |                            |              |
| Item 32     | x          |                            |              |

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 86 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

(  ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 25.11.2021

DNI. N° 44300506

Firma del experto informante.




---

Pedro Alfonso Velásquez Tapullima  
 Doctor en educación  
 CORLAD 34241  
 ORCID ORCID - 0000-0003-1966-3392