



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES Y  
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE  
SERVICIO DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTOS  
DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA - 2022**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. CARMEN ELENA NAJAR GUELLES**

**ASESOR:**

**MGR. JAIME SERAPIO CARPIO BANDA**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE**

**INGENIERO COMERCIAL**

**MOQUEGUA - PERÚ**

**2023**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>PÁGINA DE JURADOS .....</b>	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>IV</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO .....</b>	<b>V</b>
<b>INDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....</b>	<b>VII</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>VIII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>IX</b>
<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>X</b>
<b>CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1. Descripción de la Realidad Problemática. ....	12
1.2. Definición del problema.....	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problemas específicos: .....	15
1.3. Objetivos de la investigación .....	15
1.3.1. Objetivo General .....	15
1.3.2. Objetivos específicos: .....	15
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación .....	16
1.5. Variables .....	17
1.6. Hipótesis de la investigación.....	18
1.6.1. Hipótesis general:.....	18
1.6.2. Hipótesis específica: .....	18
<b>CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes de la investigación. ....	19
2.2. Bases teóricas.....	30
2.3. Marco conceptual.....	48
<b>CAPÍTULO III : MÉTODO.....</b>	<b>51</b>
3.1. Tipo de investigación.....	51
3.2. Diseño de investigación. ....	51
3.3. Población y muestra. ....	52
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	53
<b>CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>55</b>

4.1.	Presentación de resultados por variable. ....	55
4.2.	Contrastación de hipótesis. ....	66
4.3.	Discusión de resultados.....	71
<b>CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>75</b>
5.1.	Conclusiones. -.....	75
5.2.	Recomendaciones .....	77
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>		<b>78</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>82</b>

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<b>TABLA 1</b> .....	55
<b>TABLA 2</b> .....	56
<b>TABLA 3</b> .....	57
<b>TABLA 4</b> .....	58
<b>TABLA 5</b> .....	59
<b>TABLA 6</b> .....	60
<b>TABLA 7</b> .....	61
<b>TABLA 8</b> .....	62
<b>TABLA 9</b> .....	63
<b>TABLA 10</b> .....	64
<b>TABLA 11</b> .....	65
<b>TABLA 12</b> .....	66
<b>TABLA 13</b> .....	67
<b>TABLA 14</b> .....	68
<b>TABLA 15</b> .....	69
<b>TABLA 16</b> .....	70
<b>FIGURA 1</b> .....	13
<b>FIGURA 1</b> .....	55
<b>FIGURA 2</b> .....	56
<b>FIGURA 3</b> .....	57
<b>FIGURA 4</b> .....	58
<b>FIGURA 5</b> .....	59
<b>FIGURA 6</b> .....	60
<b>FIGURA 7</b> .....	61
<b>FIGURA 8</b> .....	62
<b>FIGURA 9</b> .....	63
<b>FIGURA 10</b> .....	64
<b>FIGURA 11</b> .....	65

## RESUMEN

En toda organización se necesita contar con sistemas que nos permitan ordenar y organizar el recurso humano, el financiero, los objetivos institucionales y los resultados, En la gestión pública es mucho más relevante manejar los sistemas administrativos dado que a través de este se podrá conducir los presupuestos asignados, A todo este proceso de utilización de sistemas para la administración adecuada se le conoce como la gestión administrativa, El mal manejo de los presupuestos públicos no solamente conlleva a una pena judicial sino también Un perjuicio para con la población, sado que ellos esperan que está intervención a través de los proyectos o mantenimientos pueda mejorar su calidad de vida, así también las instituciones públicas brindan servicios.

En ese sentido La calidad del servicio es la experiencia afortunada o desafortunada que se puede llevar un usuario, Y en la gestión pública muchos de estos servicios que se puedan ofrecer solamente lo da una entidad estatal, Como ejemplo registro civil, Licencias de funcionamiento, transportes, etc. Allí es donde recae la calidad del servicio que se pueda brindar al usuario dado que valga la redundancia son estos servicios quiénes solo podrán encontrar y que solo pueden brindar las instituciones públicas, y de acuerdo a la experiencia que se haya tenido con estos servicios es que se pueda ver la desconfianza hacia los políticos, insatisfacción de los sistemas, la desvalorización de los servicios públicos, descontento y hasta un conflicto social. Por ello el objetivo de esta investigación es determinar el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

**Palabras claves:** Calidad, administración, satisfacción, estado, modernización y servicio público.

## **ABSTRACT**

In every organization it is necessary to have systems that allow us to order and organize human and financial resources, institutional objectives and results. In public management it is much more relevant to manage administrative systems since through this it will be possible to conduct the assigned budgets, this entire process of using systems for adequate administration is known as administrative management. The mismanagement of public budgets not only leads to a judicial sentence but also a detriment to the population, since they expect that this intervention through projects or maintenance can improve their quality of life, as well as public institutions that provide services.

In this sense, the quality of the service is the fortunate or unfortunate experience that a user can take, and in public management, many of these services that can be offered are only given by a state entity, such as civil registration, operating licenses, transport, etc. That is where the quality of the service that can be provided to the user falls, given that redundancy is worth it, it is these services that can only be found and that only public institutions can provide, and according to the experience that has been had with these services, it is that You can see the distrust towards politicians, dissatisfaction with the systems, the devaluation of public services, discontent and even a social conflict. Therefore, the objective of this research is to determine the degree of relationship that exists between administrative management and service quality.

**Keywords:** Quality, administration, satisfaction, state, modernization and public service.

## INTRODUCCIÓN

Una de las actividades más antiguas en el mundo es la administración, desde las primeras culturas griegas y romanas y pre incas buscaban la forma de poder organizar y dirigir las actividades individuales o colectivas con el fin de alcanzar un objetivo en común. Cuando esta sociedad fue creciendo y se formaron nuevos grupos fue necesaria e indispensable contar para que los recursos obtenidos puedan ser productivos, De las prácticas populares y comunes que se tenían y con mucho más fuerza después de la revolución industrial nacen las empresas y centros industriales, y puesto que la producción a escala era un conocimiento nuevo, Da a lugar la administración como disciplina, según Terry (1980) “La Administración es un desarrollo específico que radica en la planeación, organización, ejecución y control, elaborados para establecer y lograr los objetivos, mediante el uso de recursos”.

En consecuencia, la administración busca el uso eficiente de los recursos, para tal caso no solo se aplica para las empresas sino también para los organismos públicos quienes buscan una adecuada utilización de los recursos de una nación en favor de su población. La administración va a ser la mejor herramienta para los gestores públicos, entendiéndose el término de gestión pública como los procesos herramientas que se ejecutarán dentro de una organización para el mejor desempeño de los servidores públicos, cuanto mejor sea el desempeño de los gestores públicos mayor será y mejor será la calidad de servicio brindado hacia su población.

Cuándo se trata de la calidad de servicio de ninguna manera se debe olvidar que precisamente el servicio prestado es para la población quién para la gestión pública es la razón de ser de la existencia del servicio, y serán ellos precisamente quién puedan evaluar si este es ejecutado de forma eficiente o deficiente, es el usuario que genera sus expectativas y si el servicio que recibe tiene relación con lo que percibe, dicho sea de paso muchas de estas expectativas son generadas en las campañas políticas en las famosas promesas y compromisos que realizan los candidatos a los gobiernos locales regionales o nacionales. Existen formas

factibles para poder medir la calidad percibida esto es una práctica común y relevante dentro de las organizaciones privadas pues les interesa conocer de forma pormenorizada y detallada esa información porque a través de este podrán tener una evaluación de su trabajo, si algún procedimiento necesita ser mejorado cambiado o eliminado, de esta manera mejorar su competitividad, en el sector público se busca poder impulsar estos análisis sí bien es cierto no está normado o estipulado las buenas prácticas en los gestores públicos como reconocimientos o recompensas para poder comprometerlos en una mejor atención hacia ciudad, Ello va a depender de la formación personal y profesional que tenga cada uno de los gestores públicos y su compromiso para con la gestión y mejora de su ciudad; Existen muchos servicios que solamente se brinda lo están autorizados las entidades estatales por lo que es importante conocer cuál es el grado de percepción que tiene con respecto a la calidad del servicio pues debemos entender que los usuarios del sector público son usuarios cautivos dado que no tienen otras formas de poder obtener licencias, registros, autorizaciones, partidas, etc.. y solo lo brindan las organizaciones estatales.

## **CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática.**

En las últimas décadas la tecnología ha desarrollado a paso agigantados lo cual también ha traído nuevas formas de trabajo en las distintas organizaciones públicas y privadas, estas instituciones tratan de implementar estrategias que les permita seguir presente en el mercado brindando los mejores servicios o productos a los usuarios, esperando que los cambios alcancen la mejora continua.

En ese sentido esa transformación también se relaciona hacia la gestión administrativa Qué es necesaria para poder integrar la entidad con los procesos para el cumplimiento de los objetivos, prestando cumplimiento a las funciones tradicionales del proceso administrativo planear organizar dirigir y controlar; ( Mendoza, 2017) la innovación como factor trascendental para la mejora se da Incluso en la propia gestión, cómo los aspectos organizacionales tecnológicos y productivos buscando la eficiencia y posicionamiento del mercado.

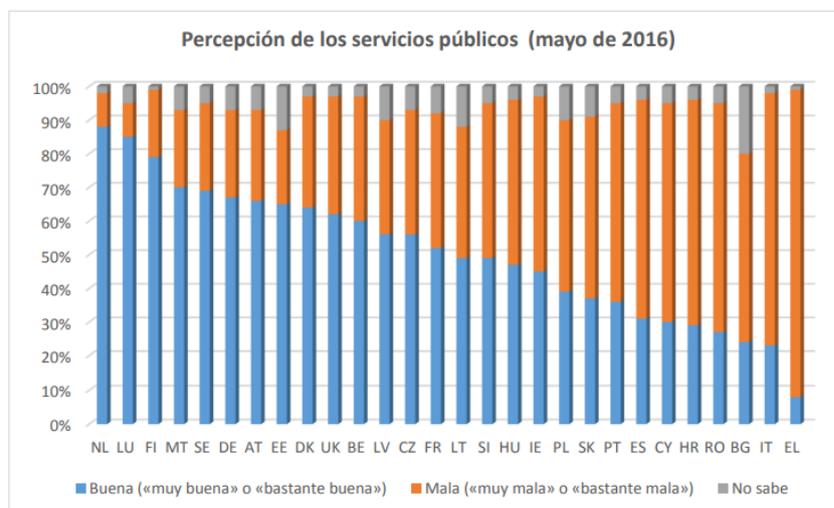
La administración pública son los pilares de las instituciones gubernamentales estas responde a las necesidades de su población, y se ejecuta sobre las bases de estructuras orgánicas relaciones y funciones políticas y programas buscando el bienestar y calidad de vida óptima, esto genera la confianza ciudadana generando la condición de generar el valor público. pues es a través de los gestores públicos que los usuarios van a

percibir el grado de la gestión pública y la eficiencia de la gestión administrativa.

En Europa las iniciativas de reforma son muchas está se centran En remodelar los procedimientos y las estructuras formales, frecuentemente el modelo que se sigue es descendente Cómo reflejo de una lógica política, los gestores públicos gozan de muy poca autonomía muchas veces hasta se fomenta la poca capacidad reflexiva. Es así que muchas instituciones públicas la información es mucho más transparente y en muchos de sus casos la accesibilidad y la calidad del servicio a mejorado considerablemente sin embargo la confianza de la población hacia el estado no ha sido reforzado por distintas razones, algunos estudios muestran análisis comparativos entre los países y sus ámbitos políticos y la relación sobre las políticas y su éxito en la aplicación.

**Figura 1**

*Percepción de la calidad de los servicios públicos en toda UE.*



Nota: Revista Comisión Europea Administración Pública.

En América Latina la gestión pública tampoco se ha detenido ha ido evolucionando y adaptándose a los nuevos paradigmas de acuerdo a sus contextos políticas económicas y sociales. (Barzelay, 2001).

El Perú no es ajeno a lo que se evidencia en muchas partes del mundo en especial el escenario macro de Latinoamérica, la gestión administrativa es todavía un proceso que se cumple con mucho esfuerzo pues los presupuestos son del tesoro público y su buena distribución y eficiencia y calidad de gasto debe evidenciar en la calidad de los proyectos ejecutados tantos proyectos de inversión como la prestación de servicio público en sus diferentes entidades, siendo este el primer contacto directo que se tenía con la población, la calidad del servicio se mide de acuerdo al grado de satisfacción que manifiesten los usuarios interno y externos por lo que al servicio prestado a la población se le denomina calidad de servicio externa y a los requerimientos de la propia intuición es la calidad de servicio interna.

El gobierno regional de Tacna percibe por concepto de canon minero se le asignó para año 2021 el monto que asciende a S/. 96,981,046.08 y para el presente año (2022) fue de S/. 210,169,405.64 para la ejecución de lo priorizado en la cartera de proyectos. (MEF, 2022).

Se observa que la visión no es clara de acuerdo a los objetivos alcanzados, La gestión administrativa entre sus diferentes factores el factor mano que denominaremos el resto público depende los niveles de productividad en el que se logran los objetivos, es cierto también que cada institución propicia una forma de cultura y trabaje bajo estilos de Liderazgo normas y reglamentos de gobierno regional, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio es que se desea evaluar las funciones en la oficina administrativa de logística y abastecimiento, para observar si es que cumplen con los requerimientos en los tiempos plazos exigencias de las áreas usuarias.

## **1.2. Definición del problema.**

### **1.2.1. Problema General.**

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022?

¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022?

¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022?

¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.

### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- a. Establecer la relación entre la planificación y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.
- b. Establecer la relación entre la organización y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.

- c. Establecer la relación entre la dirección y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.
- d. Establecer la relación entre el control y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.

#### **1.4. Justificación y limitaciones de la investigación**

##### **Justificación.**

La investigación proporciona el conocimiento de cómo se desarrolla la gestión administrativa en el área de logística del Gobierno Regional de Tacna. Lo que permitirá a los futuros estudiantes que precisen investigar sobre estas variables la construcción del estado del arte.

La metodología y técnicas utilizadas nos permitirá observar y describir el trabajo realizado por el personal de área de estudio y la percepción que tienen los clientes internos, que para el caso serían las otras áreas administrativas y operativas.

##### **Importancia.**

Los resultados obtenidos por la investigación se podrán socializar con los propios colaboradores del área, así como para los funcionarios públicos en la medida de tomar mejores decisiones, otras perspectivas y las medidas que requiera implementar.

Esta investigación contribuye a la institución en la búsqueda de la mejora continua dado que por la importancia de la oficina estudiada es que se pueden ejecutar las diversas labores en el Gobierno Regional, desde la adquisición de útiles de escritorio para cursar documentos, pago de los servicios básicos que aseguren la operatividad funcional, la limpieza e higiene de la infraestructura, hasta la cotización de materiales de obras, es muy relevante los hallazgos de esta investigación para mejorar en los procesos administrativos, y con esto mejorar la percepción de la población un gobierno presente y empático con sus necesidades.

## 1.5. Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS			
15 Gestión administrativa	Variable 1: La gestión administrativa se puede entender como el proceso de articulación entre los recursos, obteniendo la eficiencia y eficacia en el logro de objetivos. (Munch 2010, p. 23).	Se trabajará una encuesta organizada por cuatro dimensiones, en general se presentarán 14 ítems para el recojo de información.	1. Planificación	1.1. Doc. de gestión 1.2. Cumplimiento de metas 1.3. Planeamiento de estrategias	Encuestas: Cuestionario	1,2 3,4 5,6			
			2. Organización	2.1. Estructura organizativa 2.2. Comunicación 2.3. Distribución		7 8 9,10			
				3. Dirección		3.1. Liderazgo 3.2. Motivación del equipo 3.3. Trabaja en equipo 3.4. Comportamiento organizacional	11 12 13 14,15		
						4. Control	4.1. Acciones correctivas 4.3. determinación de estándares 4.4. Supervisión 4.2. Evaluación de desempeño	16 17 18 19,20	
			1. Confiabilidad				1.2. Cumplimiento de compromisos 1.3. Desempeño del servicio	1,2 3,4	
							2. Sensibilidad	2.1. Atención de empleados 2.2. Prestación del servicio 2.3. Prestación de atención	5 6 7
			Calidad de servicio	Variable 2: La calidad de servicio implica sobre todo, la atención y la calidad de atención, para lo cual se debe atender de forma rápida y proporcionar al usuario información sin errores (Vázquez et al, 1996, p. 12).		3. Seguridad		3.1. Comportamiento de empleados 3.2 Seguridad en la entrega de doc.	8,9 10,11
							4. Empatía	4.1 Atención sobre información 4.2 Atención individualizada 4.3. Disponibilidad	12,13 14,15 16
						5. Tangibles		5.1 Uso de equipos 5.2 Instalaciones físicas 5.3 Horarios de atención	17 18 19,20

## **1.6. Hipótesis de la investigación.**

### **1.6.1. Hipótesis general:**

Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.

### **1.6.2. Hipótesis específica:**

- a. Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.
- b. Existe relación entre la organización y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.
- c. Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.
- d. Existe relación entre el control y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.

## **CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación.**

Citaremos algunos antecedentes que tienen contenido a nuestro estudio debido a que se han hecho estudios en diferentes partes del mundo y del Perú donde son consideradas nuestras variables.

#### **A nivel internacional:**

Qimi (2016), lleva a cabo la realización de un trabajo de investigación sobre el modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador C.D.E. E.P, del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2014. El objetivo del trabajo es ver cuál es la percepción que sostienen los clientes sobre el modelo de gestión administrativa de la empresa, todo ello con la finalidad de poder mejorar la atención al Cliente, diversos estudios realizados han demostrado que los servidores internos y externos del servicio público de correos se encuentran influenciados por diversos factores que logran definir la imagen institucional de manera negativa, de ahí surge la importancia de mejorar el servicio que se presta al público en el correo, mismo que sirve como medio de transporte de comunicaciones para la población ecuatoriana de Santa Elena. La metodología que se ha aplicado para el desarrollo de esta investigación es una metodología en donde el tipo de investigación es no experimental básica al mismo tiempo se hace uso de diversos instrumentos como encuestas que permitieron parte de la recolección de información para el desarrollo de la investigación, del mismo modo para obtener mayor

información se hizo uso de fuentes confiables como documentos o entrevistas y textos también. Toda la recolección de información ha permitido que se obtenga la situación real sobre cómo se produce este servicio; el que se cree este modelo de gestión va a permitir que se produzca un cambio en la empresa directamente va a beneficiar tanto a la empresa como a los clientes, crear un modelo de gestión que se adecue a las necesidades de los clientes y a la de la empresa permitirá la conexión social, este modelo se conducirá con principios , el servicio que se brindará por parte del correo será un servicio más eficiente, fluido , eficaz y justo.

Los resultados que se encontraron por medio de la investigación arrojaron los siguientes: dos opiniones muy diferentes entre los clientes internos y externos, el primer cliente hace mención que el modelo actual de gestión que maneja el correo es eficiente y cumple con todas las entregas y una atención aceptable para el cliente, sin embargo el segundo cliente manifiesta y aclara que para ellos su percepción es completamente diferente y lo califican en un servicio regular esto es ocasionado a que demoran mucho tiempo en entregar los correos, por lo que resulta de suma importancia que el correo maneje un modelo de gestión que permita que ambos clientes puedan tener la misma percepción sobre el servicio que están ofreciendo y el servicio que están recibiendo. Otro resultado que se encontró es que la empresa de correos jerárquicamente está bien realizada tiene su misión y visión claros y definidos por ende el problema o fallo sí encuentra en el servicio que ofrece la empresa ya que a pesar de tener su misión y visión bien definidos el cómo pretenden llegar hacia el subjetivos es el problema. Como conclusión se tiene que es de suma importancia crear un nuevo modelo que va a permitir que se genere una buena atención y por ende se recepción haría un buen servicio para el cliente, y la última conclusión a la que se llega es qué periódicamente la empresa debe de considerar evaluar el desarrollo de los cronogramas de actividades en donde se debe de apuntar cuál es el avance hacia el logro del objetivo.

Poveda (2020), lleva a cabo el desarrollo de la investigación sobre la Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología , este tema tiene gran importancia en diversos sectores como en el educativo y el sector de salud , ya que es un sistema que permitirá que se promueva el desarrollo organizacional , del mismo modo permitirá que se lleve a cabo el logro eficiente incluso laboratorios de la Universidad PUC del Ecuador, se hizo un análisis sobre la importancia de la implementación a diversos ambientes donde el alumno pueda aprender y experimentar. El objetivo principal de la investigación es poder diseñar un modelo de gestión administrativa en los diversos laboratorios de la carrera de Psicología, para que se pueda de esta manera fortalecer la calidad del servicio que se brinda en los sectores de salud y educación. La metodología que fue aplicada para el desarrollo de la investigación contempló un enfoque mixto el mismo que permitió que se pueda conocer con exactitud cuáles son los factores que influyen de manera directa en la gestión administrativa dentro de estos Laboratorios, la muestra de la investigación serán los estudiantes y docentes de la Universidad, haciendo uso de instrumentos como encuestas.

Los resultados que se encontraron por medio de la investigación da a conocer que en efecto es necesario realizar este modelo de gestión. Y como conclusión se obtiene los siguientes: la realización de un par de manuales para el uso correcto de los servicios que brinda la universidad, estos manuales permitirán que se realice un contacto directo con los servicios de la Universidad y los clientes, también podrán ayudar a promover los servicios de la Universidad en el sector educativo, además ser que la Universidad sea más competente ante el mercado.

Gordon (2014), lleva a cabo el desarrollo de la investigación sobre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán, el desarrollo de esta investigación tuvo por finalidad poder encontrar cuál es la necesidad exacta que se tiene por parte de los clientes para que se dé una implementación sobre el sistema

de gestión administrativa, la misma que tiene para el principio fundamental poderle brindar la satisfacción completa el cliente, un buen sistema de gestión administrativa permitirá poder reducir al mínimo todos aquellos factores que impiden que se esté ofreciendo un servicio de calidad al cliente. La metodología aplicada en la investigación es sobre una investigación social, descriptiva y explicativa haciendo uso de métodos de observación directa mente enfocados en analizar el comportamiento que tienen todas aquellas personas que se relacionan con la empresa de transporte, la suma de su muestra asciende a las 3225 personas quién está efectuando actividades de comercialización, así como a las 45 empresas que llevan a cabo sus actividades de servicio de transporte en esta ciudad.

Los resultados de la investigación demuestran que existe una gran insatisfacción por parte del cliente y esto es ocasionado por la falta de la política transparente en las empresas de transporte cómo por lo que sus objetivos no son identificados ni relacionados con los trabajadores de la empresa, además de presentar un sistema completamente ineficiente en el momento de poder suministrar información sobre los gustos, preferencias, o sugerencias de los clientes. También se ha descubierto la falta de departamentos de Atención al Cliente; por tal razón se concluye lo siguiente: crear sistemas en donde se considere al 100% las sugerencias y preferencias de los clientes, mejorar el servicio ofrecido en ventanillas, con respecto a las horas de atención que brinda la oficina de transporte se encuentra que son horarios muy cómodas y accesibles para los clientes; dentro de estación también se concluye que se deben enfocar más en las áreas de Recursos Humanos para que esta área pueda controlar el desempeño del personal y programar sistemas que permitan mejorar los procesos mejorando la relación directa con el cliente. Como la investigación ha demostrado que no existen áreas enfocadas directamente en cliente de ahí es por donde se encuentra el problema con el servicio que se brinda ya que no se está considerando en absoluto cuáles son los comentarios o sugerencias provenientes por parte de los clientes por lo que a pesar de ser su objetivo

es satisfacer las necesidades de sus clientes no se toma en consideración a los mismos, demostrando la carencia con la que se brinda el servicio.

Abanto (2019), llevó a cabo la realización de la investigación sobre La gestión administrativa y la atención al paciente ambulatorio del centro de salud México del sector Condevilla San Martín de Porres, 2018. La realización de esta investigación tuvo como objetivo principal poder encontrar la relación que se produce entre estas dos variables, para el desarrollo también de la investigación se hizo uso de una metodología en donde se aplicaron la investigación básica, deductiva y correlacional. Además el investigador tomó como muestra aleatoria a toda persona que haya obtenido un servicio por este centro, con la intención de poder recolectar información sobre la percepción que éstos han tenido en el momento en el que se les ha brindado el servicio, para lo cual se hizo uso de instrumentos como encuestas y cuestionarios para cada variable y posterior a ello hacer el análisis respectivo de la información recolectada por medio de gráficos y el rango de Rho spearman; según la información recogida de la muestra de las 80 personas que han obtenido un servicio por esta clínica se encontró los siguientes: las personas en su gran mayoría encuentran el servicio regular y a veces bueno por lo que dan a conocer el resultado d ( $\bar{x}= 42,94$ ;  $CV= 0,117$ ), si se toma en consideración el resultado presentado se puede encontrar que la correlación entre ambas variables es alta ya que tanto en la atención a los pacientes es regular y la gestión administrativa se califica como regular y bueno así se le puede deducir el servicio brindado por el centro.

Acosta (2022), el desarrollo de la investigación se dio con la intención de estudiar las variables de gestión administrativa y calidad del servicio que se brinda en los cementerios del Gobierno autónomo descentralizado de Ambato, la investigación tiene como finalidad poder encontrar cuál es el impacto que se produce entre estas dos variables. La necesidad de investigar estas variables se produce porque actualmente satisfacer las necesidades de sus clientes se ha convertido en la prioridad de

toda clase de empresa privada y nacional ya que sin satisfacer a sus clientes se estaría dando el paso al cierre de la empresa o entidad, la información que se hará uso en el desarrollo de la investigación será proveniente de los usuarios que hacen uso de este servicio del cementerio. La metodología que se aplicó para el desarrollo de la investigación fue correlación al, descriptiva y no experimental además de usar instrumentos y programas estadísticos para el análisis respectivo de la información encontrada de la muestra como es el caso del programa spss. Haciendo uso también de métodos como alfa de Cronbach que dio a conocer la validez de los resultados y fue por medio de quien se pudo encontrar la fiabilidad de un 0,925 por ciento. Como conclusión se tiene que en efecto se logró realizar la comprobación de la existencia de una relación significativa entre las variables es decir se acepta la hipótesis alterna en donde se expresa que la gestión administrativa influye directamente en la calidad de los usuarios.

#### **En el ámbito nacional:**

Medina (2018) realiza la investigación sobre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público para el usuario, el desarrollo de la investigación buscó encontrar la existencia de una posible relación entre ambas variables. Para lo cual se hizo uso de una metodología en donde la investigación fue cuantitativa básica y no experimental, además de ser correlacional, usando instrumentos de recolección de información como encuestas y cuestionarios todos ellos se aplicaron a la cantidad de 262 personas quienes asumieron el papel de muestra para el desarrollo de la investigación mismos a quienes se les sustrajo la información correspondiente al tema de estudio, elaborando 22 ítems para cada variable y usando también el juicio de expertos para validar la información recaudada. Los resultados de la investigación dieron a conocer lo siguiente: que en efecto existe una relación entre ambas variables siendo esta relación moderada de un 29.6% por lo consiguiente se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna en donde se expresa la intención de que a mayor gestión administrativa existirá una mejora en la calidad del servicio a brindar.

Córdova (2020), realiza una investigación en donde se hace estudios relacionados a la Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019. El objetivo de la investigación fue encontrar si se producía algún tipo de relación entre las variables cómo la metodología aplicada para esta investigación fue aplicada, no experimental y correlación. La muestra acogida para el desarrollo de la investigación fue de la suma de 60 trabajadores de la entidad a quienes se les aplicó las técnicas de encuesta y cuestionario para poder sustraer información correspondiente para el desarrollo de la investigación. Los resultados de la investigación dan a conocer los siguientes: que en efecto según la información sustraída es el 32% del personal me considera la gestión como eficiente mientras que para la gran mayoría del 55% solo es regular, además también dieran conocer que la calidad del servicio que se brinda según la percepción de la gran mayoría de la muestra es regular sin embargo solo el 12% de ellos considera que el servicio es deficiente. Por lo que se concluye la existencia de una relación alta entre ambas variables con una correlación de 0, 853.

Zárate (2019) desarrolla la investigación sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, dentro del desarrollo de la investigación se consideró como objetivo principal poder encontrar la relación que se produce entre ambas variables y si esta es correlacional o no . La metodología aplicada para el desarrollo de la investigación fue de un diseño cuantitativo y no experimental además de considerar ser transicional y descriptivo, se hizo del tipo correlacionado con la finalidad de poder analizar todos los datos que se van a obtener por medio de la sustracción de la muestra , para lo cual se contó con la suma de 73 personales que laboran dentro de esta municipalidad mismos que se consideró en su totalidad como muestra, se hizo uso de instrumentos y técnicas para poder sustraer información como es el caso del cuestionario y las encuestas mediante el método de observación; para poder sustraer la información de la muestra se consideró 19 ítems para la variable 1 y 22 para la variable dos, los datos

encontrados por medio de éstas técnicas pasaron a ser introducidos en programas estadísticos como el spss y por medio del Alfa de Cronbach que dio un resultado de 0,913 se encontró una confiabilidad. Los resultados arrojaron que la correlación que se produce entre estas dos variables es positiva y moderada esto se da a conocer por medio de rho de Spearman con 455\*\*, que claramente indica esta existencia. Por lo consiguiente si acepta la hipótesis alterna con un 99% de confianza y en conclusión se tiene que al existir una mayor gestión administrativa se produce una mayor calidad de servicio para los clientes de esta manera se pudo encontrar el objetivo principal de la investigación.

Culqui (2018) Lleva a cabo el desarrollo de la investigación sobre la “Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018”. El desarrollo de la investigación se hace con la finalidad de poder encontrar la existencia de una relación entre las variables y si estas influyen de manera directa entre sí, para lo cual se hizo uso de una metodología en donde la investigación fue no experimental, contó con un diseño transversal y con relación al; además de hacer uso de instrumentos de recolección de información como las encuestas y cuestionarios todos ellos aplicado directamente a las muestras de manera presencial quienes dieron la suma de 423 directores de los distintos planteles. Para poder hallar el resultado de la información sustraída de la muestra se hizo uso de programas estadísticos y también del método de observación; los resultados arrojaron que en efecto la gran mayoría de la muestra considera que la gestión administrativa tiene un desarrollo regular mientras que por el lado de la variable calidad de servicio el 69.50% considera que es un servicio regular. Como conclusión del desarrollo de la investigación se encuentra que la relación de las variables es regular y también se da a conocer el resultado de un chi cuadrado calculada (33,18) mayor que chi cuadrado tabulada (9,488).

Peña (2018) lleva a cabo la investigación sobre la Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. El motivo por el cual se dio esta

investigación fue para poder encontrar si se produce algún tipo de relación entre las variables a estudiar dentro de la municipalidad, por lo que se consideró la siguiente metodología: una investigación de diseño no experimental y con relación al , una muestra de 328 usuarios que hacen uso del servicio que ofrece la municipalidad . También se hizo uso de instrumentos como encuestas y cuestionarios aplicados directamente en la muestra para poder sustraer la información respectiva que luego pudo ser analizada y posterior interpretada. Los resultados encontrados por medio de la investigación a estas variables y a la unidad de estudio dan a conocer que entre las variables existe una relación significativa positiva esto por medio un p-valor  $< 0,05$  y Rho de Spearman = ,805 encontrados. El autor da a conocer algunas recomendaciones que puede aplicar la municipalidad a fin de mejorar y brindar una buena calidad a sus usuarios y es que pueda mejorar en el clima y la comunicación que se desarrolla dentro del ambiente de la municipalidad a fin de crear un ambiente sano para que los trabajadores puedan realizar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades según lo establecido a su contrato y que la población sean los más beneficiados.

#### **En el ámbito local:**

Ramos (2021) acabó la investigación sobre las variables de gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral del docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Chojata” de Moquegua. la investigación tuvo como principal objetivo poder desarrollarse para encontrar la descripción sobre el nivel de satisfacción que se produce en los profesores que laboran en esta institución, y también pretendía poder llevar a cabo la creación de una propuesta en donde se pueda mejorar todas las dificultades que impiden que se produzca una satisfacción al 100% en los docentes. En nuestro país son las diversas actividades que el Ministerio de educación realiza para poder satisfacer a los docentes y mejorar todas las gestiones que se producen dentro de las instituciones educativas, una de las actividades realizadas son los estándares de desempeño. En el año 2000 se realizó una marcha a fin de capacitar a todo

el personal directivo de las instituciones, eso fue debido a que se encontró debilidades dentro del sistema. Son los directores los principales responsables de tomar decisiones competentes a poder satisfacer las necesidades de los docentes; existen otras que involucran directamente como responsable a toda la institución. Desde el año 2006 existe una guía de gestión de calidad implementada con diversas variaciones en diferentes términos del modelo original. Como resultado de la investigación se encontró que se desarrollan diversas actividades en conjunto para poder formar un plan que permita mejorar los diálogos que se producen entre todos los participantes de la institución. Como conclusión de la investigación se encuentra que existe una satisfacción regular por parte de la muestra.

Fuentes (2018) desarrolló la investigación a fin de conocer a profundidad las variables de Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017. El desarrollo de la investigación se hizo a fin de poder encontrar cuáles la exactamente la influencia o relación que se produce entre estas variables. La metodología que se aplicó para desarrollar la investigación fue con un diseño no experimental, con relación al además de usar un enfoque cuantitativo y considerar a la suma de 86 personas como muestra y representante del total de la población de 12471 personas. Se usaron 18 ítems para la variable 1 y 20 ítems para la variable dos; los resultados encontrados dan a conocer que existe un Chi – cuadrado de Pearson que arrojó un resultado de 0,000. Como conclusión de la investigación después de conocer los resultados se deduce que existe evidencia que contrasta la existencia de una relación significativa entre las variables.

Canchari (2018) desarrollo y la investigación sobre la Gestión Administrativa y La Calidad Del Servicio que se produce en la Oficina Regional De Coordinación Tacna - ONPE, 2016. El motivo del desarrollo de la investigación fue para poder encontrar la existencia de la relación que se produce entre las variables dentro de la- ONPE, la metodología aplicada para el desarrollo de este el trabajo de investigación fue no experimental,

aplicativa y enfoque cuantitativo; considerando además la suma de 85 usuarios que visitan estas oficinas mismas a los que se les da encuestas y cuestionarios conformados por 31 ítems para las variables y sus respectivas dimensiones. Los resultados encontrados luego de introducir la información a una base de datos son arrojados con una confiabilidad por Alpha de Cronbach y da a conocer también que el 64.7% de la muestra considera que la primera variable no es eficiente. De hecho consideran que es poco eficiente y mientras que para la segunda variable la muestra ha considerado que la calidad que ellos manejan es poca adecuada para sus necesidades todo esto es evidenciado por Chi-cuadrado de Pearson de  $= 0.000$ , dando a conocer que existe una relación significativa entre las variables.

Chambilla (2017) desarrolla una investigación sobre la Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. El desarrollo de la investigación tuvo por finalidad encontrar y demostrar si existe alguna relación entre las variables de Estudio, para lo que se consideró la metodología de un diseño no experimental y transversal además de hacer uso de técnicas e instrumentos como la encuesta y El cuestionario; la muestra acogida fue de 80 estudiantes dentro de esta facultad a los que se les aplicó estos instrumentos con preguntas relacionadas directamente a las variables con la finalidad de poder sustraer la información verídica y confiable y así poder introducir esta información en una base de datos en un programa estadístico que va a permitir encontrar si en efecto se produce no algún tipo de relación entre las variables. El resultado encontrado en la investigación arroja que existe un 23.8% de los estudiantes que perciben la primera variable como buena mientras que el 43.8% lo consideran como malo, mientras que por el contrario por la segunda variable es el 36.3% regular más del 40% como malo. La conclusión que se llega luego de analizar e interpretar todos los resultados es que en efecto existe una relación entre las variables muy significativa y también se deduce que esta relación es alta según los resultados encontrados en la investigación.

Choquehuanca (2022) desarrolla una investigación en donde toma como medio a estudiar a la variable gestión administrativa y la variable calidad del servicio esto en su unidad de estudio municipalidad distrital de Conima en la región de Puno en el 2021. La investigación tiene como principal objetivo encontrar algún tipo de relación que se produzca entre las variables. Para lo cual hizo uso de una metodología no experimental y básica, además consideró a la suma de 174 funcionarios como población total y solamente a 120 ellos para ser la muestra; usando técnicas como encuesta para poder sustraer información de la muestra y de esta manera poderla introducir en un programa estadístico que va a dar los resultados necesarios para poder concluir y encontrar el objetivo de la investigación. Encontramos con el resultado de que es el 55.8% de la muestra quienes consideran la primera variable como regular mientras que el 45.8% de ellos consideran a la segunda variable cómo un servicio malo e inadecuado por lo que se concluye que existe una relación directa entre ambas variables esto es demostrado por el valor de Rho de 0,302 (valor de  $p= 0,001$ ), de esta manera se logra aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis Nula.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1: Gestión Administrativa.**

#### **Definición de gestión administrativa.**

Anzola (2002) expresa en su opinión que la gestión administrativa está comprendida por un conjunto de acciones que son efectuadas y llevadas a cabo con la finalidad de poder sentar bases para organizar a todo un grupo , es decir que gracias a esta gestión administrativa se puede lograr llegar a cumplir todas las metas y objetivos descritos con anterioridad cuando se planificó la creación de una empresa o entidad , sin embargo para llegar a lograr todas las metas y objetivos es necesario la implicación de todos los miembros que laboran dentro de esta entidad , (p. 70)

El autor Hurtado (2008) indica que para él este tiene un concepto que está conformado por la agrupación de actividades que se realizan según

la planificación que se haya realizado al inicio de la creación de estas entidades, además da a conocer que las actividades en general deben de estar conformada por acciones como la planificación el control y la ejecución. El autor también da a conocer su postura sobre los objetivos que se deben relacionar con estas actividades de esta manera se puede llegar a poder solucionar los problemas que se presenten en un futuro dentro de las empresas y poder llegar al cumplir con los objetivos. (p. 46)

Según el autor Andía (2009) da a conocer que esta es una actividad que sirve como medio para desarrollar procesos y trámites en donde se pueda tener en conocimiento cómo cuándo y en donde se realizan estos procesos y trámites mostrando una transparencia. Según este autor también indica qué es el acto de poder ser lo suficientemente capaz de efectuar procedimientos y cumplimientos de responsabilidades. (p. 22)

Existe una relación directa y muy estrecha entre la gestión y la administración ya que dentro de la gestión se producen actividades dinámicas y mientras que en la administración se producen actividades más formales y estáticas esto según lo comenta el autor. (Amat, 1993, p 28)

Münch (2007), se refiere a la administración como una técnica en donde se puede organizar de manera jerárquica todas los recursos y cada 1 de los resultados que se obtienen al ejecutar las actividades todo con la finalidad de poder llevar a cabo las funciones que tiene una empresa este autor este autor también aporta que la administración es una actividad en donde se logran coordinar y se puedan optimizar todos los recursos que son provenientes de una empresa o grupo a manera de generar una máxima eficiencia y eficacia, (p. 7).

Según el autor Chiavenato (2001) da a conocer que en su percepción la administración es una forma que se lleva a es una forma que se lleva a cabo para poder interpretar de manera física todos los objetivos y a su vez poder transformar estos objetivos en metas realizadas. (p. 3).

Mientras que para el autor Corvo (2019) el proceso de gestión es aquella actividad que se debe realizar de manera adecuada porque de ella dependerá todo el funcionamiento de la empresa y también el desempeño que se produzca internamente en ella. Existen algunas actividades que se deben realizar con suma importancia y son las siguientes:

**Contratación del personal:** esta actividad se desarrolla mediante decisiones que se toman considerando los conocimientos, las habilidades y las necesidades que tiene cada personal.

**Salvaguardar los activos:** los activos que presenta una organización deben ser protegidos con suma delicadeza y usados de manera correcta o legal por lo que es un manejo ineficiente puede causar grandes pérdidas a la empresa hasta el grado de hacer que llegue hasta el cierre

**Relaciones públicas:** esta relación nos produce en que se efectúe una comunicación interna entre todos los personales que labora dentro de la empresa además que gracias a esta se logra facilitar los procesos y reducir los tiempos de elaboración.

**Establecer secuencias de trabajo:** para que exista un desempeño equilibrado y éste se efectúe sin que exista algún tipo de interrupción se deben de llevar a cabo la elaboración de procedimientos y sistemas de patrones, esto se realizará con la finalidad de poder llevar a cabo una interdependencia e interrelación entre las diferentes labores que se producen dentro de los departamentos o áreas.

**Compra de activos fijos:** según las actividades que se vayan desarrollando dentro de un área o departamento va a existir una demanda de necesidad de materiales, las mismas que se deben de realizar para poder asegurar que el desarrollo de las funciones y responsabilidades que se ejecuten dentro de estos departamentos se desarrollen de manera eficiente y eficaz.

Diseño y control de formas: como dentro de un departamento o área en específico se desarrollan diversas funciones o actividades se deben de ejecutar formularios con la finalidad de poder proporcionar la información que se requiere para la elaboración de todas estas actividades y funciones

Compra de papelería y artículos de oficina: la adquisición de estos productos permitirá el correcto desempeño de las funciones y la reducción de las necesidades del personal además de repercutir directamente en la ejecución y eficiencia de las responsabilidades de la empresa.

### Teorías clásicas de la administración

Según el autor Chiavenato (2006) da a conocer que existe una teoría sobre la administración en donde la división del trabajo coordinación de las actividades y otras especialidades pertenecen a la administración, el autor también da a conocer los siguientes puntos:

La administración como ciencia: según los autores de la teoría clásica da a conocer que un estudio científico sobre la administración, se puede desarrollar mediante la improvisación de técnicas y el suministro empírico. Según el autor Fayol le da a conocer que existe una necesidad de poder brindar una enseñanza, metódica y organizada sobre la administración con la finalidad de poder formar futuros administradores.

Teoría de la organización: algunas series clásicas coinciden en que la organización tiene una estructura misma que refleja las antiguas concepciones sobre la organización, que ha sido tradicional y jerarquizada. Siendo de esa manera hasta la actualidad la administración.

La división del trabajo y la especialización: la organización tiene una caracterización sobre la división del trabajo en donde da a conocer que es bien definida, por lo que está se conduce con una rígida especialización y diferencia de tareas. Existe también el concepto sobre la administración científica en donde se da a conocer la preocupación o priorización que tiene esta administración por un trabajo según los niveles operativos

dividiéndolos en áreas como departamentos unidades, etcétera. Dentro de esta se da a conocer dos direcciones la dirección vertical que es en donde se menciona la jerarquía de autoridad y responsabilidad sobre la conducción de toda una organización o entidad y la dirección horizontal en donde se expresa la división de los departamentos o áreas de trabajo que son elaborados en un mismo nivel jerárquico cómo dentro de esta dirección c logra garantizar la homogeneidad.

Coordinación: según el autor Fayol considera que esta es la actividad en donde se reúnen y se armonizan todas las actividades y esfuerzos realizados dentro de la empresa. Esta coordinación debe estar basada únicamente en una comunión de interacción de intereses verdaderos en donde se llegue a cumplir con un objetivo. Se suponía que mientras más grandes fueran las organizaciones y existieron diferentes cantidades de división de trabajo existiría una mayor necesidad para poder asegurar la coordinación respectiva sobre todas las funciones y responsabilidades que se van a llevar a cabo dentro de una organización.

#### *Características de la administración.*

Según el autor Münch (2007), da a conocer la clasificación sobre la administración de la siguiente manera:

Universalidad

Valor instrumental

Amplitud de ejercicio

Especificidad

Multidisciplinar.

flexibilidad

Administración por objetivos (APO)

Según Chiavenato (2006) comenta que los objetivos se encuentran identificados son como un espíritu pragmático y que conforman un modelo administrativo en donde se logra una democracia. Esto es un proceso por el

cual cada uno de los gerentes y personal puedan identificar los objetivos y guiarse para el cumplimiento de ellos. APO es un método en donde el gerente y las personas que se encuentran por debajo del cargo puedan encontrar un correcto desarrollo sobre las funciones y llegar juntos al logro de las metas también estos asumen las responsabilidades según sus cargos.

Las responsabilidades se especifican para cada uno en función de los resultados, cada gerente y jefe de área se reúnen y conversan sobre el logro de las metas y si estas han sido realizadas según lo descrito en la planificación. (pp.196-198).

### *Dimensiones de la Gestión Administrativa*

#### Planeación

Arias (2010) da a conocer que dentro de esta dimensión se encuentra la toma de decisiones, que asegura el logro de los propósitos y objetivos, que se desean cumplir en un futuro, dentro del desarrollo de esta dimensión se encuentra una visión actual sobre el entorno además se incluyen todos aquellos factores externos e internos que puedan ser de alguna manera una interferencia para el cumplimiento de las metas. Además, dentro de esta dimensión también se logran establecer los diferentes cambios que se producen en los procesos, ya que de aquí se trata de ir de lo más fácil a lo más difícil, por lo que se estaría logrando considerar como acción significativa, debido a que todos los planes de cada proyecto se deben realizar cumpliendo todas y cada una de los niveles que se tiene dentro de la organización hasta llegar a su totalidad. La planificación de actividades permite conseguir establecer el logro y equilibrio en un futuro del crecimiento y desarrollo de la organización, (p. 33).

Louffat (2010), menciona que dentro de esta dimensión se encuentra una guía en donde se van a coordinar cuáles serán los pasos y las actividades que van a definir el rumbo que debe seguir la organización, mismos que van a permitir que se logre el cumplimiento y la sustentabilidad en el tiempo de

la organización. Este autor da a conocer los elementos básicos que existen dentro de una planeación siendo los siguientes:

Misión: es la razón de ser de una empresa, aquí es en donde se introduce el pensamiento de lo que la empresa espera lograr conseguir y cuáles son las razones por las que existe, además, dentro de la misión existen algunas preguntas que se debe de responder si se quiere formalizar correctamente la misión:

¿Quiénes somos?

¿para qué existimos?

¿A quiénes servimos?

¿Qué nos hace diferentes?

Visión: es una extensión de la misión, tanto la visión y la misión deben integrarse sosteniendo en el tiempo, la visión es una proyección sobre el futuro de la organización y a dónde espera llegar dentro de esta también existen algunas preguntas que debe de ser respondidas para poder tener una buena visión y estas son las siguientes:

¿Quiénes seremos?

¿Para qué existiremos?

¿A quiénes serviremos?

¿En qué nos diferenciamos?

Objetivos: son el resultado donde se espera llegar, estos objetivos son basados únicamente en la misión y la visión proyectándose en un futuro determinado.

La estrategia: es una de las actividades que se deben realizar para poder llegar de manera más eficiente y eficaz hacia cumplimiento de los

objetivos establecidos con anterioridad, es el rumbo más corto que se va a tomar para llegar al cumplimiento de todas las metas.

Política las políticas son normas que están directamente orientadas a tomar decisiones con respecto a la administración, dentro de estas se fijan los límites las cuales deben considerar cada vez que se pretenda llevar a cabo una actividad. La importancia de que la política esté definida de manera clara sin que exista una segunda interpretación es clave para el desarrollo de las funciones y el progreso de la organización ya que al existir dudas con respecto a las políticas van a existir errores que se van a cometer y eso atraerá a futuro grandes pérdidas para la organización. (pp.2-8).

### Organización

Arias (2010) da a conocer que esta dimensión es simplemente una metodología el cual se diseña para poder llegar a cumplir las metas coma y dentro de éstas implican otros sistemas que se relacionan a las distintas actividades que se pretenden ejecutar dentro de una organización, además se manifiesta dentro de esta dimensión la ejecución de labores administrativas y el cumplimiento de las mismas. Resulta de suma importancia la coordinación de todos los trabajadores en función a sus responsabilidades y actividades a desarrollar según los cronogramas de cada 1 ya que mediante la comunicación y una debida organización se va a poder ejecutar todas estas actividades sin que uno entorpezca a otro.

Münch (2007), el autor también da a conocer el propósito de la organización es poder simplificar el trabajo y optimizar todas las funciones que se logren realizar dentro de la organización además de que se haga el uso correcto de los recursos.

### Dirección

Esta dimensión es parte importante del proceso administrativo ya que dentro de esta se encuentra la utilización de información de manera adecuada según una adecuada toma de decisiones misma que sirve como guía para lograr las

metas planteadas. El autor (Anzola, 2002) está de acuerdo con los autores Crespo y López (2003), sobre la conformación de esta dimensión. Esta dimensión es el encargado de poder velar la interacción que se produce entre todos y cada 1 de los personales que se integran dentro de estas instituciones además su importancia radica en la ejecución de las actividades. Según el autor Louffat (2010) dentro de ello podemos encontrar:

a. Individuos: son personas que se encargan de poder dirigir a las demás hacia un solo rumbo y una sola dirección que al final de ello se logre cumplir con los intereses de todos

b. Equipos: es la agrupación de diversas personas que tienen competencias las mismas que les permita poder integrarse y relacionarse de manera independiente con los objetivos y trabajar en equipo con los demás miembros de la empresa.

c. Liderazgo: Es la acción en donde se influencia de manera directa a todo el personal que labora dentro de la organización todo ello con la finalidad de lograr que ambas partes que se encuentran en esta interacción, logren conseguir los objetivos; el personal que está a cargo de liderar a los demás recibe un poder adicional y una autoridad con el cual los demás deben de responderle directamente a él y deben de obedecer cada una de sus decisiones.

d. Motivación: Dentro de esta se encuentra una influencia interna que de manera directa permite que las personas tengan un comportamiento de alcanzar una satisfacción, y con ello se les permita producir un equilibrio emocional interno el cual ayude al desarrollo de las actividades y el cumplimiento de sus funciones según el cargo.

e. Comunicación: Es un proceso en donde se interactúan dos partes el emisor y el receptor con la finalidad de que se produzca una transmisión de información clara y precisa.

f. Clima y cultura organizacionales: Esta tiene el trabajo de evaluar el desempeño y el desarrollo de las acciones que realizan cada personal, además de considerar el nivel de satisfacción que tienen estos, ante las condiciones que les brinda la organización. La cultura organizacional está encargada de poder dar a conocer los principios, valores y cuál es el comportamiento que debe tener la persona que labora en la empresa u organización cómo (pp. 174-242).

### Control

El autor Aguirre (2006), comenta que dentro de una institución pública los procesos que se desarrollan van a determinar el rumbo y estos son establecidos directamente por la dirección, si se desarrollan de manera eficiente se asegura la eficiencia del cumplimiento de los procedimientos operativos según las normas y reglas, sin embargo por lo contrario si no se desarrollan de manera eficiente y ni siguen los lineamientos normas existirá una falla en los procedimientos y por ende la interrupción de su desarrollo . De esta manera la gestión administrativa se cimienta por un proceso el cual se pone a cargo de diversos funcionarios sin embargo estos procedimientos son desarrollados por el personal que laboran dentro de la misma institución, (p. 67).

### Modelo de gestión municipal

Según la Usaid (2014), este modelo representa la manera en que se debe de tener el control y cómo se debe de gestionar todos los recursos los distintos organismos. Según el autor también comenta que debe de considerarse una transparencia municipal en el momento en realizar sus actividades o procedimientos a fin de que no exista ningún tipo de inseguridad o duda en dichos procesos. La prestación de servicio que se efectúa en estas municipalidades debe estar involucradas en la prioridad del bienestar de la población, dentro de las operaciones que se desarrollan por estas entidades los involucrados son los mismos ciudadanos los entes individuales también entran las organizaciones comunitarias y demás participante.

Los autores Blanco, Aibar B. y Aibar C. (2007) , dan por seguro que la gestión municipal se ha ido cada vez más posicionando y adquiriendo cierta importancia esto es debido a la praxis administrativa, las entidades públicas y la calidad de los servicios que éstos van brindando su población son su mayor prioridad y éstas se encuentran dentro de un nuevo modelo de gestión pública..

Sumado a esto, Martín (2005) este autor da a conocer su manifestación sobre este modelo en donde claramente se visualiza la necesidad de poder enfrentar todos los desafíos y cambios que favorezca a la adaptación de las organizaciones con las necesidades de su población.

Sin embargo, Por otro lado, los autores López y col. (2003) indica que esta gestión de administración públicas se debe realizar bajo el modelo clásico de gestión pública.

Acevedo (2005), menciona que la gestión pública hace muchos años ha venido sufriendo diferentes cambios y distintas falencias mismas que pues en cierto modo permiten es que exista una incapacidad e ineficiencia por parte de los organismos públicos en cuanto a estos pretenden desarrollar sus procesos de manera que beneficie a la población. También el autor hace un comentario sobre los constantes reclamos que vienen haciendo la población que solamente quieren que se les brinde un servicio de calidad con una buena atención con la finalidad que todo ello mejore su calidad de vida.

Existe una función principal que tiene la gestión municipal y esta es reparar sea cual sea las demandas de la sociedad y buscar cualquier forma hasta encontrar una solución a su problema, justamente por eso es que los municipios necesitan renovar todos los procedimientos internos que usan para encontrar soluciones porque ahí procedimientos que son obsoletos o que no cumplen con los requerimientos básicos que necesita la sociedad para poder satisfacer sus carencias, si se logra mejorar estos procedimientos

internos se obtendrán grandes respuestas mucho más eficientes que las que darían con los procedimientos obsoletos, según (Gobierno de Chile,2011)

### **Variable 2: Calidad de Servicio**

La calidad que se presenta en el momento en que se ofrece los servicios estatales a su población son ineficientes por lo que en la mayoría de casos no han alcanzado un crecimiento como debería de ser, esto es notorio en comparación de servicios que brinda el sector privado sin embargo existen algunos sectores públicos que durante largos años han logrado varias veces poder conseguir esta calidad en sus operaciones según el autor. (Evans y Lindsay, 2008, p.74)

Escudero (2011) menciona que la calidad en la atención es fundamental para crear nuevos clientes y también esta calidad permite que pueda mantenerse a los actuales, sin embargo esto solamente es posible siempre en cuando se ponga en práctica la aplicación de sorprender y darle algo más de lo que espera el cliente o de lo que está acostumbrado a recibir, si la atención se vuelve algo rutinario y se pierde en la monotonía y no genera un beneficio en el cliente es claro que los resultados serán negativos. (p.231)

El servicio es un conjunto de actividades que se realizan con la intención de satisfacer a diversos clientes que tengan una relación entre sus intereses, además que estén ansiosos de tener experiencias únicas en el servicio con la finalidad de poder satisfacer sus necesidades, además el servicio que es brinda debe ser bueno para que así el cliente esté dispuesto a reembolsar el servicio monetariamente según Karl Albrecht. (citado en Vargas y Aldana,2014, p.116; p.84)

Evans y Lindsay (2008), comenta que la calidad del servicio genera un pensamiento sobre lo que se espera recibir y lo que en realidad se recibe, la importancia de mencionar los aspectos tangibles es porque estos pueden provocar que el cliente realice su primera operación con una determinada

organización o entidad sin embargo no se sabe a ciencia cierta si con esta se asegura que el cliente vuelva a realizar la misma adquisición (p.61)

- **Tipos de Calidad**

a. La calidad programada y diseñada: esta calidad es la que se puede obtener si se elabora a pie de letra cada una de las especificaciones que se describen en el diseño del producto y se realizan eliminando todos los errores.

b. Calidad realizada: se obtiene mediante la ejecución de actividades de producción en donde el principal objetivo es cumplir con todas las características que debe de tener el producto para satisfacer las necesidades de los clientes

c. La calidad esperada, necesaria o concertada: esta es la necesidad que expresa el cliente en sus expectativas, (Martin, 2000)

- **Características de Servicio**

Intangibilidad: se trata de aquellas actividades que no pueden ser visualizadas por los clientes.

Inseparabilidad: son los bienes que se producen y luego son vendidos para el último ser consumidos, este es la secuencia que tiene en un servicio , ejemplo: un cliente va a una estética y requiere el servicio de corte de cabello en donde el personal que lo atiende es un peluquero y entablan una relación directa y un contacto para que se realice el servicio por lo que el peluquero debe estar en todo momento cerca del cliente si el cliente llegase a moverse y el peluquero estaría distraído el resultado sería catastrófico por tal motivo ambas partes influyen directamente en el resultado del servicio.

Heterogeneidad: Significa que todos los servicios que son brindados deben de estar uniformes esto quiere decir que cada servicio va a

depender d la persona que lo ofrezca y el lugar o el tiempo en donde se realiza el servicio.

Carácter Perecedero: los servicios no pueden ser almacenados ni conservados o guardados en un inventario. (Kotler y Armstrong, 2003)

- **Dimensiones de la calidad de servicio.**

Según Camisón, Cruz y Gonzales (2006), la calidad de la satisfacción va a depender mucho de las expectativas que tenga el cliente o de las expectativas que le hayan hecho creer que tendrá el cliente, dentro de la calidad del servicio existen dimensiones. (p.172)

Siendo los siguientes:

*Elementos tangibles*

Este se refiere a la apariencia de cómo se realizan los servicios es decir al mantenimiento, a la forma de comunicación y la apariencia que tengan las personas físicamente. En la escala ServQual, son estos que se vinculan directamente con la prestación de los servicios, es decir, las infraestructuras y el personal laborante, etc. Estos elementos tienen que ver mucho con los aspectos físicos que se perciben por parte del consumidor. (Ávila, 2011).

*Cumplimiento de promesa*

Este cumplimiento da a conocer una entrega acertada y oportuna según las especificaciones del servicio acordado, este cumplimiento es 1 de los factores que tiene mucha más importancia en el momento en el que se relaciona con el cliente

*Capacidad de respuesta*

Esta vendría a ser la capacidad que se tiene en el momento en el que se pretende ofrecer el servicio al cliente.

*Seguridad*

Engloba los criterios de:

**Profesionalidad:** se entiende como una posesión por parte de las personas y todas las aptitudes con las que cuenta la persona que ofrece el servicio.

**Cortesía:** se entiende más para el término de amabilidad o consideración, se produce cuando se atiende al cliente y se le demuestra un respeto hacia su persona.

**Credibilidad:** se relaciona con la honestidad y veracidad.

Castillo (2005) da a conocer su postura sobre el tema de la seguridad en donde claramente da a conocer que según él es un discernimiento que se produce en los empleados cuando estos realizan sus actividades de manera que estas actividades puedan producir internamente en los demás la confianza de que el personal sabe lo que está haciendo.

Zeithaml y Bitner (2002) Mencionan que la seguridad es una acción de hacer cumplir lo que se le ofrece al cliente en un principio y asegurarse de que éste logre obtener lo que se le dijo acerca del servicio.

Por su parte, González (2006) Aclara que la seguridad tiene que ver más con el conocimiento sobre lo que se está haciendo en el momento de brindar el servicio y también sobre la cortesía del cómo se da el servicio.

Es decir, la seguridad viene a ser toda aquella acción y habilidad que se pone en práctica en el momento de interactuar directamente con el cliente para ofrecerle un servicio que anteriormente ya se le había descrito, sería a demás esta seguridad está relacionada con las emociones que se transmiten directamente hacia el cliente y la calidez con la que este las recepcione a, según el autor. (Ávila, 2011)

*Fiabilidad.*

Esta dimensión se entiende más como una capacidad en donde se ejecutan las acciones del cumplimiento. Aquí es donde entra la implicancia de tener

todas las herramientas y materiales que se van a usar para brindar el servicio y que éstas estén en buen estado a fin de que el servicio a prestar se de manera fluida sin que existiera algún tipo de imprevisto o problemas. (Vázquez, Rodríguez y Díaz, 1996)

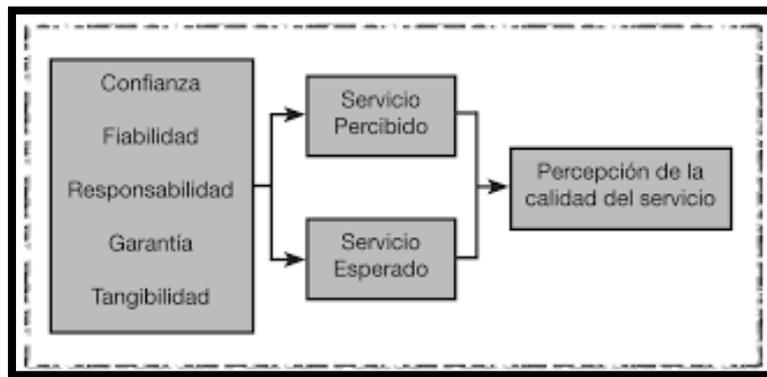
### *Empatía*

Es la capacidad que tienen las personas para percibir y ponerse en el lugar de los demás de su entorno cercano, en este caso en los usuarios con sus requerimientos y pedidos.

Según Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996), en su libro Estructura multidimensional de la calidad del servicio, se refiere a calidad del servicio como, el resultado de realizar comparaciones sobre las experiencias y expectativas obtenidas en el servicio brindado. (p. 12)

### **Figura 1**

#### *Concepto sustractivo de calidad de servicio*



*Nota:* Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990: 26)

### Teoría de Deming

La existencia de esta teoría da a conocer 14 principios fundamentales para que se d el desarrollo de actividades de las entidades organizaciones con la

finalidad de que éstas puedan alcanzar el máximo rendimiento y eficiencia sobre el servicio que están brindando esto según el autor (Vargas y De Vega, 2011).

A continuación, los 14 principios

Tener conciencia sobre el propósito para mejorar el servicio mediante un plan que permita el desarrollo de las actividades de manera profesional y con conocimiento para que pueda persistir a través del tiempo.

Todo el personal de la entidad debe de tener el mismo pensamiento y enfocarse en la misma dirección hacia el logro de las metas y los objetivos esto mediante la cooperación de todos

Eliminar todo tipo de rastro sobre la inspección rutinaria, esta inspección rutinaria solamente traería una planificación de defectos y el reconocimiento permanente de que el proceso no tiene ninguna oportunidad para poder cumplir con las especificaciones.

De una vez por todas terminar con todas aquellas actividades en donde el principal objetivo es la reducción de los costos buscando de manera permanente cuál es el precio más bajo del mercado, es decir si constantemente nos fijamos solamente en el precio y no se fija en el material o en quién es el proveedor se estaría incurriendo en más gastos porque la larga esto atraería grandes pérdidas y errores en el servicio

Estar constantemente mejorando y analizando como es el sistema de elaboración del servicio y en donde surgen los errores o problemas que impiden que este servicio se ofrezca a los clientes con calidad.

Las capacitaciones que se efectúan dentro de una organización o entidad es importante para asegurar un buen servicio sin embargo estas capacitaciones si son ofrecidas por un personal que no tiene las habilidades o el conocimiento suficiente para transmitir la información se estaría incurriendo en un grave error y lo único que se traería como resultado es brindar un pésimo servicio , esto es debido a que la importancia de una

capacitación no solo radica en lo que se quiere transmitir sino también en cómo se transmite esa información .

La inspección de los trabajadores dentro de las empresas o entidades es muy importante porque éstos permiten que el desempeño de los trabajadores pueda mejorar sin embargo esta mejora no va a ser posible si es que nos le da el reconocimiento debido a aquellos trabajadores que cumplen con sus funciones y agregan un valor adicional a sus actividades junto

La seguridad dentro de una empresa o entidad es importante para que el trabajador se sienta con toda la confianza de poder realizar y tomar decisiones para cumplir con sus funciones , sin embargo es muy común ver que se suscitan errores por falta de una comunicación o porque el personal no puede expresarse como debe de ser ni transmitir la información correcta por falta de seguridad en sí mismo , por ello es importante que se aplique en actividades creativas en donde se refuerza la confianza de trabajo en equipo y se produzca una buena comunicación.

Es muy común ver que existen entre las distintas áreas de una empresa o entidad rivalidad para ver quién trabaja mejor o quién cumple con lo del cronograma de actividades a tiempo , sin embargo estas acciones solamente provocan que existan más barreras entre los departamentos impidiendo que se dé una correcta relación interna entre el personal por lo que estaría perjudicando gravemente resultado del servicio brindado , la mejor forma de solucionar este problema es que se tome conciencia y se considere que todos trabajan para obtener un solo bien y cumplir sus intereses y la única forma de hacerlo es teniendo en cuenta ir a la misma dirección .

Que se produzca errores en las acciones que ejerce una persona para el cumplimiento de sus responsabilidades es completamente normal por lo que nadie es perfecto, por lo que se debe de eliminar las metas internas temas individuales oh separado en diferentes departamentos.

La eliminación total sobre las cuotas numéricas toma esto quiere decir que existen dentro de las empresas o entidades que se dedican a controlar el nivel de producción o de trabajo según la cantidad de bienes y servicios que hayan vendido o hayan producido sin embargo todo esto no asegura que la producción o el servicio sea de calidad

Las opciones de evaluaciones anuales o sistemas que solamente van a brindarle a determinadas personas que cumplan con ciertos requerimientos un premio solamente esto crea competencia y conflictos internos entre todos los participantes de la entidad, y esto sería una barrera lo cual debería ser eliminado.

Es importante poner en práctica nuevos métodos o sistemas en donde las personas que tengan la responsabilidad de direccionar a todo el personal que labora dentro de una entidad pueda tener los conocimientos suficientes para poder tratarlos y tengan también el conocimiento para poder estar a la altura del cargo, de ahí surge la importancia del auto mejora y la educación.

El trabajo en equipo es la parte más importante en la que se debe trabajar para poder llegar a cabo a cumplir con las metas y objetivos que se disponen en la planificación, ya que solo trabajando en equipo pueden lograr obtener mejores y buenos resultados, pero si cada uno trabaja por su lado y en ningún momento surge la colaboración esta entidad está destinada a fracasar y ofrecer un pésimo servicio por lo que no habrá comunicación asertiva ni tampoco existirá buenas relaciones interpersonales. (Vargas y De Vega, 2011, p. 56)

### **2.3. Marco conceptual**

**Administración:** Viene a ser un factor de suma importancia dentro de una organización esta es el eje central que permite la realización de las actividades y metas en los diferentes periodos de tiempo.

**Empatía:** es la capacidad que se tiene para poder considerar el entorno y la situación por la que los demás atraviesan. El personal de una entidad debe considerar siempre la situación de la persona que viene a ese lugar, además debe de identificar cuáles son sus intereses solo de esta manera puede darle un servicio o una atención de calidad conociendo lo primero y enfocándose solamente en él cliente.

**Calidad del Servicio:** ese resultado sobre lo que una empresa o en teatro ofrece hacia el cliente este resultado, pero viene de la percepción interna del cliente y si lleva a cabo gracias a una comparación mental que se realiza.

**Calidad:** es el valor con el que se le conoce a un servicio que se brinda mientras más alto sea el valor concedido al servicio o producto se podrá obtener mayor satisfacción.

**Capacidad de respuesta:** viene a ser un reflejo del compromiso, y además representa la manera en la que se efectúan los servicios. Considerando siempre los tiempos en los que se realiza. También se puede asumir que la calidad de respuesta es simplemente el resultado del grado de preparación que tiene una entidad para asumir las sus responsabilidades

**Control:** es la acción que permite monitorear todo el proceso, solamente controlando las actividades se puede saber si en efecto se obtendrán buenos resultados hoy los resultados serán negativos.

**Gestión Administrativa:** se le conoce como la capacidad para poder lograr el cumplimiento de objetivos, teniendo en cuenta la consideración de los recursos que se están utilizando.

**Gestión:** este es un proceso en donde se logra promover la transparencia de las actividades, con la finalidad de poder determinar los objetivos e interactuar directamente con el entorno.

**Mejora de la calidad:** es la decisión que se toma para elevar la calidad con la que se ofrece el servicio, se logra brindar la capacidad de respuesta

haciendo uso de métodos y sistemas que permitirán que el cliente se sienta satisfecho.

**Planeación:** conjunto de actividades y decisiones con las que se va a direccionar el rumbo de la empresa o entidad.

**Proceso:** son las actividades que se llevan a cabo mediante limitaciones y correcciones, con la finalidad de alcanzar un resultado esperado.

**Seguridad:** es la acción que al llevarse a cabo tiene como resultado expresar las emociones los sentimientos internos del cliente.

## CAPÍTULO III : MÉTODO

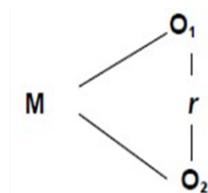
### 3.1. Tipo de investigación.

El tipo de investigación para esta tesis es de tipo descriptivo correlacional dado que se estudiará la relación de la variable gestión administrativa y la calidad de servicio. Vara, A. (2012) afirma que los diseños correlacionales no evidencian causa y efecto, pero si en teoría dos variables tienen relación causa-efecto, entonces, se puede sospechar que tienen relación causal en los datos.

Para el tipo descriptivo, se utilizará tablas y figuras para evidenciar el comportamiento de cada de las variables, así como de las dimensiones, medidas centrales y de dispersión.

### 3.2. Diseño de investigación.

El diseño no experimental, considera investigaciones en las cuales no se manipulan las variables pues se toman tal y como se desenvuelven en su entorno. El diseño de la investigación es No Experimental – Transversal siendo la representación gráfica:



Donde:

M: muestra de estudio

O1: variable: Gestión administrativa

r: relación entre ambas variables.

O2: variable: Calidad de servicio

### 3.3. Población y muestra.

#### Población

La población en este caso son los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna. Es definida la población de acuerdo con Parra (2003) es el total del número censal, conformado por el universo poblacional en la investigación (p. 15).

#### Muestra

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la muestra es básicamente un subconjunto de la población; quiere decir que la muestra es un segmento de la población seleccionada para realizar los estudios concernientes, cabe resaltar que la muestra debe ser representativa para que los resultados puedan difundirse. Respecto a este estudio tanto la población y la muestra son iguales ya que se trabajó con toda la población por ser un número manejable para la investigación.

Para poder obtener una adecuada recepción de la información se planteó una selección de la población para se optó por utilizar el método del muestreo probabilístico aplicando la fórmula de población finita:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 501}{0.05^2 * (501 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 218$$

Después del cálculo se determinó que la muestra se conforma por 378 trabajadores del Gobierno Regional de Tacna.

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

#### **Técnica**

La encuesta se trata de un conjunto de preguntas para recolectar información de los investigados.

Con el objetivo de recoger la información de percepción se aplicará la encuesta virtual, se realizará preguntándoles a los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna las variables consideradas en la presente investigación las cuales son la gestión administrativa y la calidad de servicio

#### **Instrumento**

Es un conjunto de preguntas organizadas y presentadas de tal manera que puedan cumplir con el objetivo de recoger la opinión o percepción del encuestado Esperando que esté información puedo hacer lo más transparente y honesta posible y obtener los resultados esperados.

Utilizamos la escala de Likert para medir las variables.

### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

La data recogida a través del cuestionario fue aplicados a la muestra de qué se determinó para esta investigación, Asimismo se han encuestado de forma aleatoria considerando a los trabajadores fuera del área de logística, dado que ellos brindan la percepción de la calidad del servicio con real realiza Sus actividades el área de logística.

- La data se ingresará al programa estadístico SPSS y procedieron a realizar las pruebas estadísticas de correlación para contrastar las hipótesis.
- Se plantearán las conclusiones y recomendaciones según el resultado correspondientes.

La validación de se realizó mediante el método de validez de contenido, que consistió en someter el cuestionario a la valoración de investigadores y expertos que deben juzgar la capacidad de este para evaluar todas las dimensiones que se desean medir.

## CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1. Presentación de resultados por variable.

**Tabla 1**

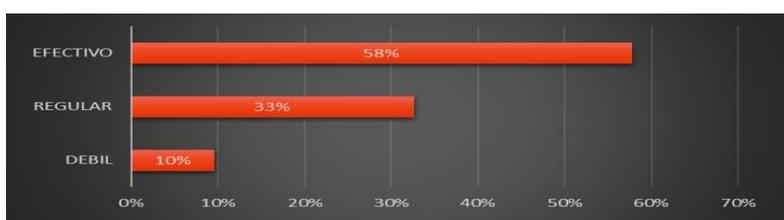
*Niveles de la variable Gestión Administrativa.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEBIL	21	10%
REGULAR	71	33%
EFFECTIVO	126	58%
Total	218	100.0

**Nota.** Información recopilación y organizada para la investigación.

**Figura 2**

*Niveles de la variable Gestión Administrativa*



**Nota.** Información recopilación y organizada para la investigación.

#### **Interpretación:**

La gestión administrativa percibida por los trabajadores del Gobierno regional de Tacna, se encuentra en un nivel efectivo con un 58% entendiendo que más de la mitad de los trabajadores tienen la percepción que las actividades que se llevan a cabo en la institución son debidamente coordinadas con el fin de cumplir con los objetivos institucionales, un 33% tiene una posición regular y un 10% tienen una percepción débil.

**Tabla 2**

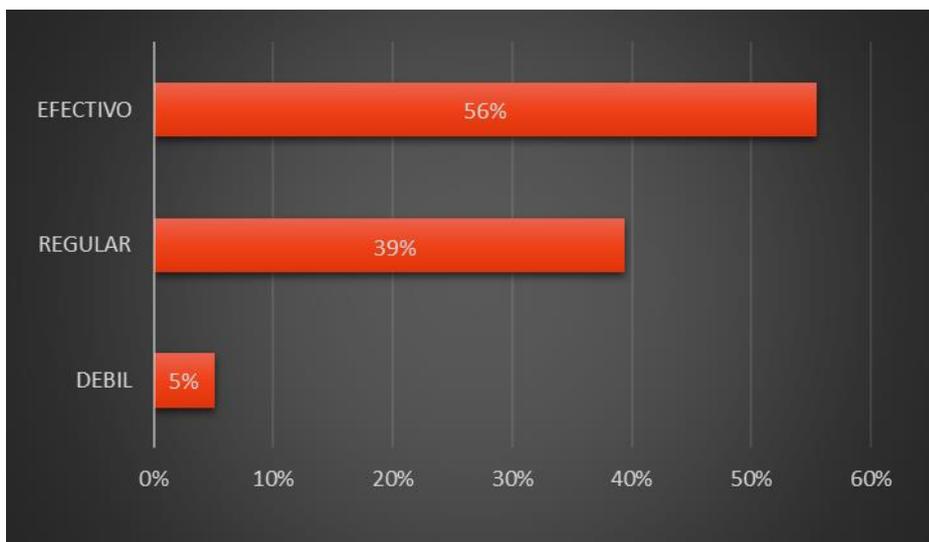
*Niveles de la dimensión Planeación.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEBIL	11	5%
REGULAR	86	39%
EFFECTIVO	121	56%
Total	218	100%

**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Figura 3**

*Dimensión Planeación.*



**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Interpretación:**

En la figura 2 se presenta los niveles de la dimensión planeación, pues un 56% de los encuestados tienen la percepción que las actividades realizadas con anticipación y las directivas y políticas de trabajo se están desarrollando de forma efectiva, mientras que un 39% percibe que aun estas actividades no son los suficiente y un 5% percibe la dimensión en un nivel débil.

**Tabla 3**

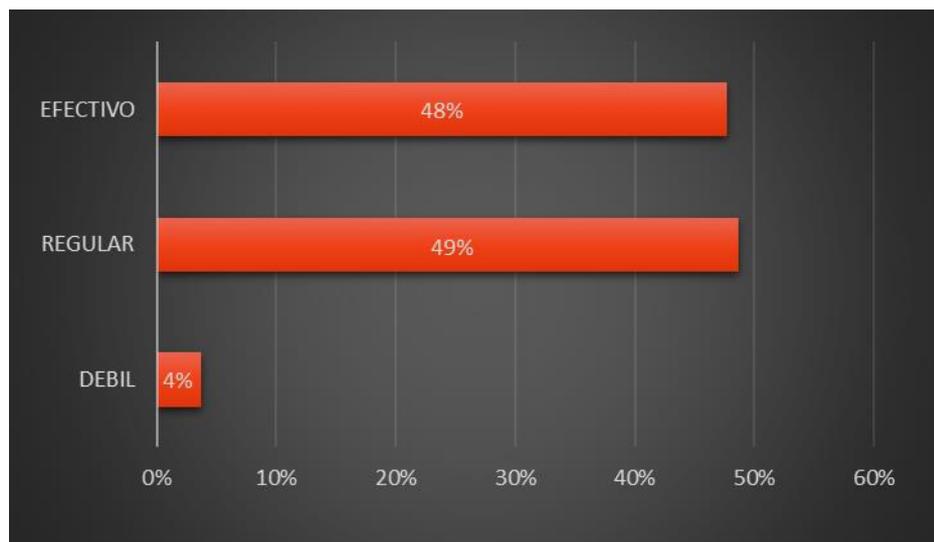
*Niveles de la dimensión Organización*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEBIL	8	4%
REGULAR	106	49%
EFFECTIVO	104	48%
Total	218	100%

**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Figura 4**

*Dimensión organización.*



**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Interpretación:**

En la tabla 03, se puede ver que los niveles de la organización, la misma que se encuentra en efectivo con un 48% esto nos indica que más de la mitad de los trabajadores perciben que las coordinaciones y los usos de los recursos se han dispuesta de forma adecuada, mientras que un 49% percibe que es regular más disposiciones en la coordinación; y un 4% percibe la organización como débil.

**Tabla 4**

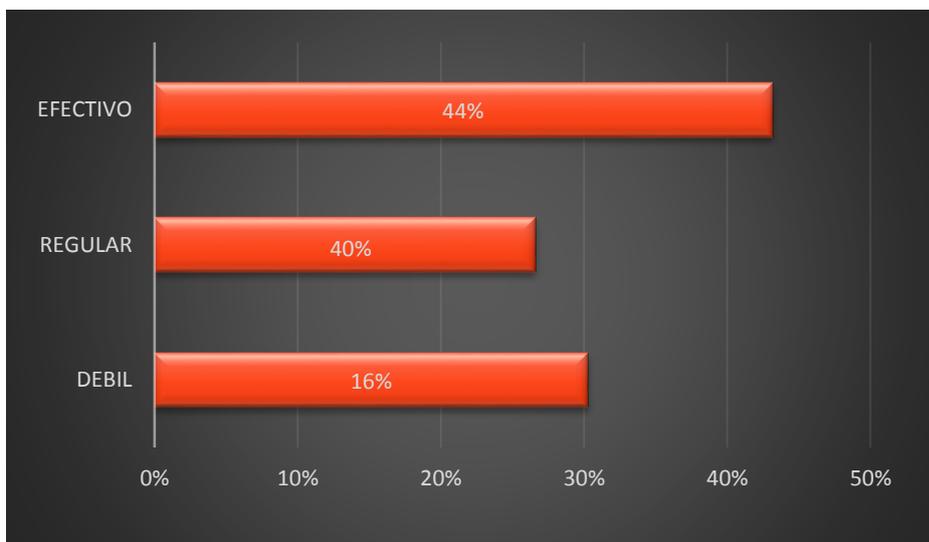
*Niveles de la dimensión Dirección.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEBIL	34	16%
REGULAR	87	40%
EFFECTIVO	97	44%
Total	218	100%

**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Figura 5**

*Dimensión Dirección.*



**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Interpretación:**

En la figura se puede observar que la dimensión dirección ha obtenido un 44% en el nivel efectivo, lo que nos indica que los trabajadores internos perciben que cada colaborador desempeñe eficientemente sus actividades y sus funciones, un 16% percibe en un nivel regular y un 40% débil, ambos niveles suman más de un 50% lo que indica que la dirección no está ordenando de la forma más correcta.

**Tabla 5**

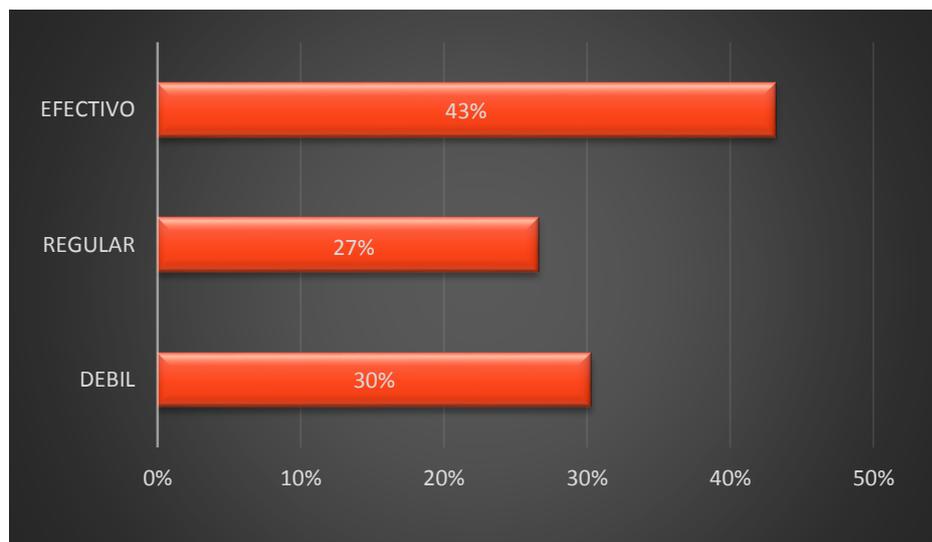
*Niveles de la dimensión Control.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEBIL	66	30%
REGULAR	58	27%
EFFECTIVO	94	43%
Total	218	100%

**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Figura 6**

*Dimensión Control.*



**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Interpretación:**

Se puede apreciar en la figura que la dimensión control que tiene un nivel efectivo con un 43%, el control es la forma de comparar los resultados esperados con los que se tiene in situ, mientras este resultado sea el más adecuado con las instrucciones dadas, existe también un 27% que se encuentra en nivel regular y 30% débil, tiene la percepción que esta verificación o conformidad de que los trabajo se vienen realizando con muchas observaciones.

**Tabla 6**

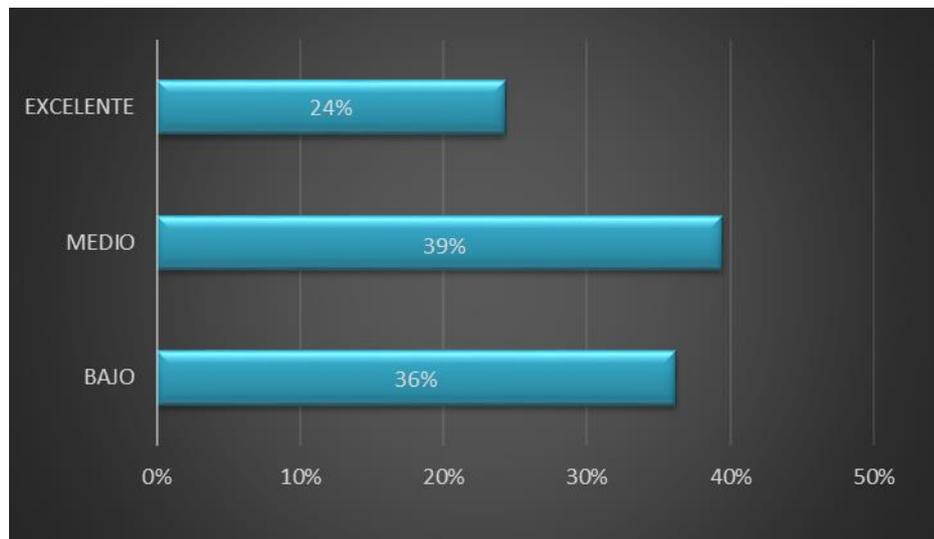
*Niveles de la Variable Calidad de servicio.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	79	36%
MEDIO	86	40%
EXCELENTE	52	24%
Total	218	100%

**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Figura 7**

*Variable Calidad de servicio.*



**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Interpretación:**

En la figura se puede observar que el nivel de la variable calidad de servicio se ubica en el nivel excelente con un 24%, en un nivel medio con un 39% y un nivel bajo con un 36%, los porcentajes son bastante variados no posicionándose de la menor más adecuada, lo que se entiende que no se alcanzado satisfacer las necesidades y al no cumplir con las expectativas de los colaboradores no se puede lograr una calidad de servicio en un nivel excelente.

**Tabla 7**

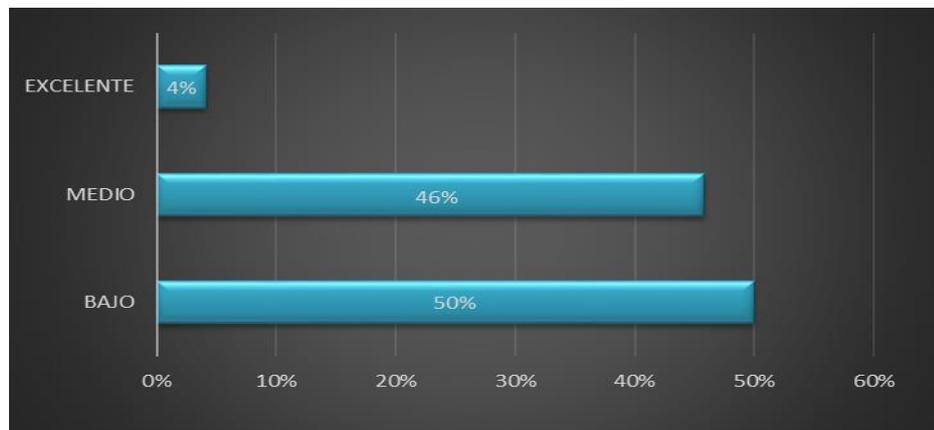
*Niveles de la dimensión Confiabilidad.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	109	50%
MEDIO	100	46%
EXCELENTE	9	4%
Total	218	100%

**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Figura 8**

*Dimensión Confiabilidad.*



**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Interpretación:**

En la figura se puede observar que el nivel de la dimensión confiabilidad se ubica en el nivel bajo con un 50%, en un nivel medio con un 46% y un nivel excelente con un 4%, de dicha información se identifica que no se alcanzado satisfacer las necesidades y expectativas de los colaboradores en cuanto a esta dimensión la cual se entiende más como una capacidad en donde se ejecutan las acciones del cumplimiento, es donde entra la implicancia de tener todas las herramientas y materiales que se van a usar para brindar el servicio.

**Tabla 8**

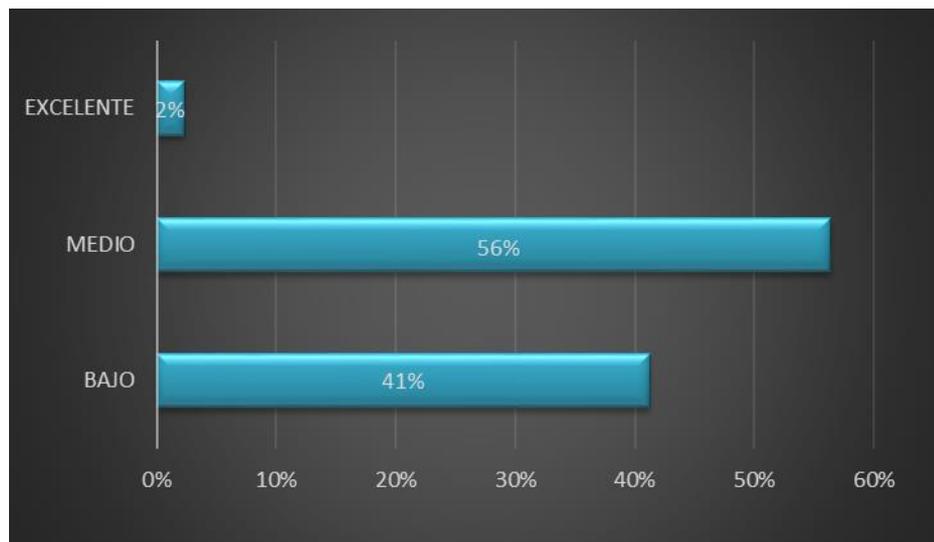
*Niveles de la dimensión Sensibilidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	90	41%
MEDIO	123	56%
EXCELENTE	5	2%
Total	218	100%

**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Figura 9**

*Dimensión Sensibilidad*



**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Interpretación:**

En la figura se puede observar que el nivel de la dimensión sensibilidad se ubica en el nivel bajo con un 41%, en un nivel medio con un 56% y un nivel excelente con un 2%, de dicha información se identifica que no se alcanzado buenos resultados en cuanto a esta dimensión por lo tanto se debe trabajar en la mejora. Esta se entiende como la capacidad que se tiene en el momento en el que se pretende ofrecer el servicio al cliente.

**Tabla 9**

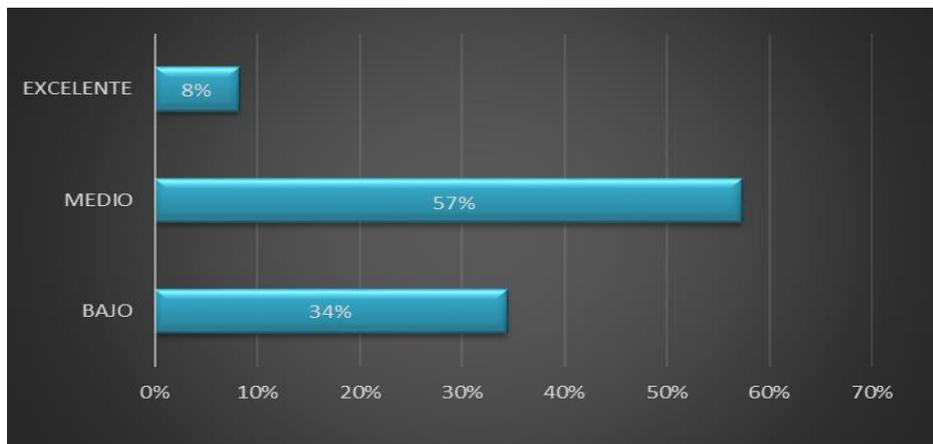
*Niveles de la dimensión Seguridad.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	75	34%
MEDIO	125	57%
EXCELENTE	18	8%
Total	218	100%

**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Figura 10.**

*Dimensión Seguridad.*



**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Interpretación:**

En la figura se puede observar que el nivel de la dimensión seguridad se ubica en el nivel medio con un 57%, en un nivel bajo con un 34% y un nivel excelente con un 8%, de dicha información se identifica que no se alcanzado buenos resultados en cuanto a esta dimensión por lo tanto se debe trabajar en la mejora. Esta se entiende como el discernimiento que se produce en los empleados cuando estos realizan sus actividades de manera que estas actividades puedan producir internamente en los demás la confianza de que el personal sabe lo que está haciendo.

**Tabla 10**

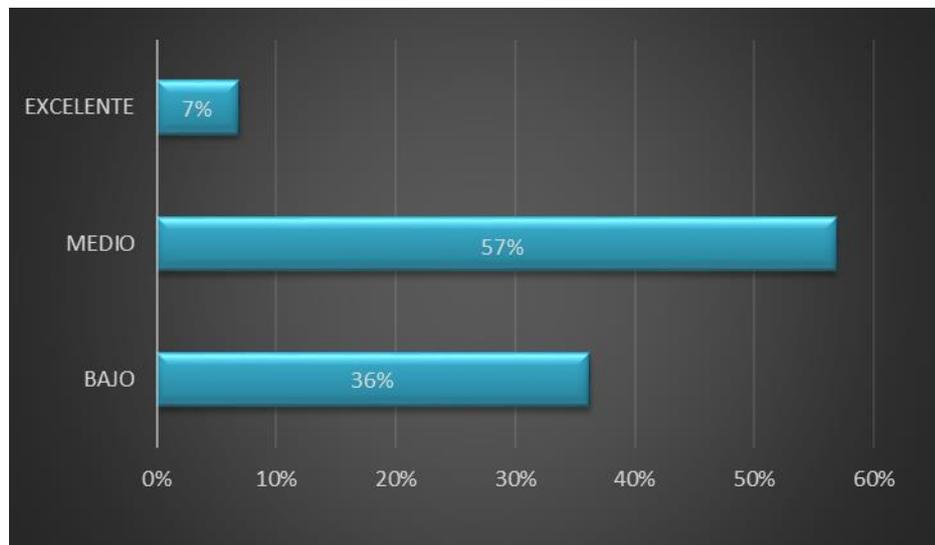
*Niveles de la dimensión Empatía.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	79	36%
MEDIO	124	57%
EXCELENTE	15	7%
Total	218	100%

**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Figura 11**

*Dimensión Empatía.*



**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Interpretación:**

En la figura se puede observar que el nivel de la dimensión empatía se ubica en el nivel medio con un 57%, en un nivel bajo con un 36% y un nivel excelente con un 7%, de dicha información se identifica que no se alcanzado buenos resultados en cuanto a esta dimensión por lo tanto se debe trabajar en la mejora. Esta se entiende como la aptitud que poseen los individuos para percibir y ponerse en el sitio de otros de su entorno cercano, en este caso en lo usuarios con sus requerimientos y pedidos.

**Tabla 11**

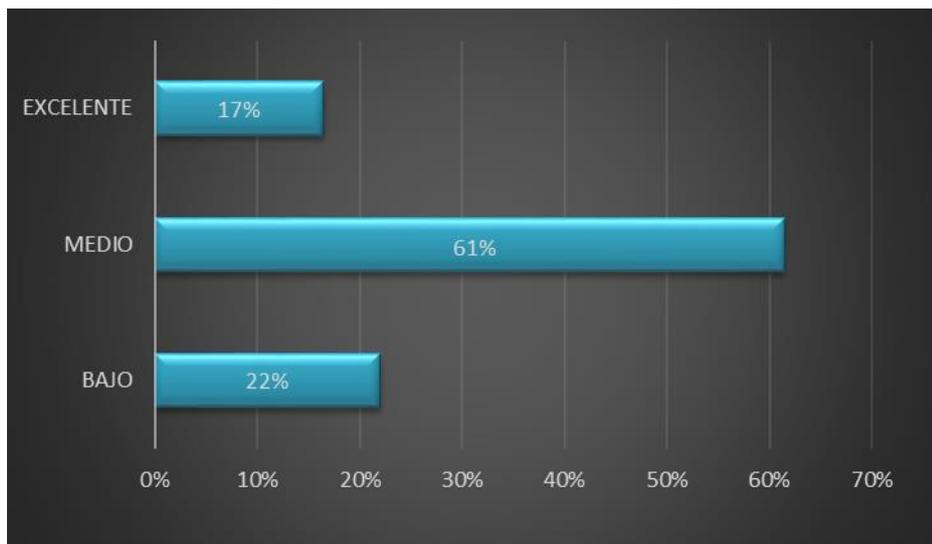
*Niveles de la dimensión Tangibles*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	48	22%
MEDIO	134	61%
EXCELENTE	36	17%
Total	218	100%

**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Figura 12**

*Dimensión Tangibles*



**Nota.** Información recopilada y organizada para la investigación.

**Interpretación:**

En la figura se puede observar que el nivel de la dimensión tangibles se ubica en el nivel medio con un 61%, en un nivel bajo con un 22% y un nivel excelente con un 17%, de dicha información se identifica que no se alcanzado buenos resultados en cuanto a esta dimensión por lo tanto se debe trabajar en la mejora. Esta se entiende como la apariencia de cómo se realizan los servicios es decir al mantenimiento, a la forma de comunicación y la apariencia que tengan las personas físicamente

## 4.2. Contrastación de hipótesis.

### Hipótesis general:

Hi: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.

**Tabla 12**

*Correlación entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio.*

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO	
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1.000	,773**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N	218	218	
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,773**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
	N	218	218	

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

### Interpretación

Ambas variables gestión administrativa y calidad de servicio se relacionan de manera positiva alta, dicha información se ve evidenciada en el método estadístico Rho de Spearman arrojando un resultado de  $r=0.773$ , es necesario resaltar que se tuvo un sig. bilateral de 0.000, por lo tanto, se cumple con la condición de dar por aceptada la Hi y se procede a rechazar la Ho.

### Hipótesis específica 01:

Hi: Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.

Ho: No existe relación entre la planificación y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.

**Tabla 13**

*Correlación entre la planificación y la calidad de servicio.*

		Planificación	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,618**
	CALIDAD DE SERVICIO	N	218
		Coefficiente de correlación	,618**
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	218	

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

### Interpretación

La variable y la dimensión que se ubican en la tabla se relacionan de manera positiva alta, dicha información se ve evidenciada en el método estadístico Rho de Spearman arrojando un resultado de  $r=0.618$ , es necesario resaltar que se tuvo un sig. bilateral de 0.000, por lo tanto, se cumple con la condición de dar por aceptada la Hi y se procede a rechazar la Ho.

### Hipótesis específica 02:

Hi: Existe relación entre la organización y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.

Ho: No existe relación entre la organización y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.

**Tabla 14**

*Correlación entre la organización y la calidad de servicio.*

		Organización	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,789**
		N	218
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,789**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	218

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

### Interpretación

La variable y la dimensión que se ubican en la tabla se relacionan de manera positiva alta, dicha información se ve evidenciada en el método estadístico Rho de Spearman arrojando un resultado de  $r=0.789$ , es necesario resaltar que se tuvo un sig. bilateral de 0.000, por lo tanto, se cumple con la condición de dar por aceptada la Hi y se procede a rechazar la Ho.

### Hipótesis específica 03:

Hi: Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.

Ho: No existe relación entre la dirección y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.

**Tabla 15**

*Correlación entre la dirección y la calidad de servicio.*

		Dirección	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,610**
		N	218
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,610**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	218

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

### Interpretación

La variable y la dimensión que se ubican en la tabla se relacionan de manera positiva alta, dicha información se ve evidenciada en el método estadístico Rho de Spearman arrojando un resultado de  $r=0.610$ , es necesario resaltar que se tuvo un sig. bilateral de 0.000, por lo tanto, se cumple con la condición de dar por aceptada la Hi y se procede a rechazar la Ho.

#### Hipótesis específica 04:

Hi: Existe relación entre el control y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.

Ho: No existe relación entre el control y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.

**Tabla 16**

*Correlación entre el control y la calidad de servicio.*

		Control	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,704**
	CALIDAD DE SERVICIO	N	218
		Coefficiente de correlación	,704**
Control	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	218	

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

#### Interpretación

La variable y la dimensión que se ubican en la tabla se relacionan de manera positiva alta, dicha información se ve evidenciada en el método estadístico Rho de Spearman arrojando un resultado de  $r=0.704$ , es necesario resaltar que se tuvo un sig. bilateral de 0.000, por lo tanto, se cumple con la condición de dar por aceptada la Hi y se procede a rechazar la Ho.

### 4.3. Discusión de resultados

La investigación que se presenta con respecto al Gobierno Regional de Tacna y la gestión administrativa que viene desarrollando y la relación con la calidad de servicio percibida por los usuarios, comprendiendo que conceptualmente la gestión administrativa según Hurtado (2008) indica que para él este tiene un concepto que está conformado por la agrupación de actividades que se realizan según la planificación que se haya realizado al inicio de la creación de estas entidades, además da a conocer que las actividades en general deben de estar conformada por acciones como la planificación el control y la ejecución. El autor también da a conocer su postura sobre los objetivos que se deben relacionar con estas actividades de esta manera se puede llegar a poder solucionar los problemas que se presenten en un futuro dentro de las empresas y poder llegar al cumplir con los objetivos. (p. 46) y según el autor Chiavenato (2001) da a conocer que en su percepción la administración es una forma que se lleva a es una forma que se lleva a cabo para poder interpretar de manera física todos los objetivos y a su vez poder transformar estos objetivos en metas realizadas. (p. 3).

Entre los trabajos revisados tenemos coincidencias con Poveda (2020), lleva a cabo el desarrollo de la investigación sobre las variables en relación al presente trabajo este tema tiene gran importancia en diversos sectores como en el educativo y el sector de salud, Los resultados que se encontraron por medio de la investigación da a conocer que en efecto es necesario realizar este modelo de gestión. Y como conclusión se obtiene los siguientes: la realización de un par de manuales para el uso correcto de los servicios que brinda la universidad, estos manuales permitirán que se realice un contacto directo con los servicios de la Universidad y los clientes, también podrán ayudar a promover los servicios de la Universidad en el sector educativo, además ser que la Universidad sea más competente ante el mercado.

Gordon (2014), lleva a cabo un estudio donde tuvo por finalidad poder encontrar cuál es la necesidad exacta que se tiene por parte de los clientes para que se dé una implementación sobre el sistema de gestión administrativa, Los resultados de la investigación demuestran que existe una gran insatisfacción por parte del cliente y esto es ocasionado por la falta de la política transparente en las empresas de transporte cómo por lo que sus objetivos no son identificados ni relacionados con los trabajadores de la empresa, además de presentar un sistema completamente ineficiente en el momento de poder suministrar información sobre los gustos, preferencias, o sugerencias de los clientes. También se ha descubierto la falta de departamentos de Atención al Cliente; por tal razón se concluye lo siguiente: crear sistemas en donde se considere al 100% las sugerencias y preferencias de los clientes, mejorar el servicio ofrecido en ventanillas, con respecto a las horas de atención que brinda la oficina de transporte se encuentra que son horarios muy cómodas y accesibles para los clientes.

Ante ello respecto a nuestros hallazgos la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Gobierno regional de Tacna, se encuentra en un nivel efectivo con un 58% entendiendo que más de la mitad de los trabajadores tienen la percepción que las actividades que se llevan a cabo den la institución son debidamente coordinadas con el fin de cumplir con los objetivos institucionales

Por otro lado, acorde a la variable la calidad de servicio Escudero (2011) menciona que es fundamental para crear nuevos clientes y también esta calidad permite que pueda mantenerse a los actuales, sin embargo esto solamente es posible siempre en cuando se ponga en práctica la aplicación de sorprender y darle algo más de lo que espera el cliente o de lo que está acostumbrado a recibir, si la atención se vuelve algo rutinario y se pierde en la monotonía y no genera un beneficio en el cliente es claro que los resultados serán negativos. (p.231) y según Evans y Lindsay (2008) comenta que la calidad del servicio genera un pensamiento sobre lo que se espera recibir y lo que en realidad se recibe, la importancia de mencionar

los aspectos tangibles es porque estos pueden provocar que el cliente realice su primera operación con una determinada organización o entidad sin embargo no se sabe a ciencia cierta si con esta se asegura que el cliente vuelva a realizar la misma adquisición. (p.61)

Al respecto se encontró coincidencia con el estudio de Culqui (2018) cuya finalidad fue poder encontrar la existencia de una relación entre las variables, siestas influyen de manera directa entre sí. Los resultados arrojaron que en efecto la gran mayoría de la muestra considera que la gestión administrativa tiene un desarrollo regular mientras que por el lado de la variable calidad de servicio el 69.50% considera que es un servicio regular. Como conclusión del desarrollo de la investigación se encuentra que la relación de las variables es regular y también se da a conocer el resultado de un chi cuadrado calculada (33,18) mayor que chi cuadrado tabulada (9,488).

Asimismo, esta Chambilla (2017) que desarrolla una investigación que tuvo por finalidad encontrar y demostrar si las variables se relacionan. El resultado encontrado en la investigación arroja que existe un 23.8% de los estudiantes que perciben la primera variable como buena mientras que el 43.8% lo consideran como malo, mientras que por el contrario por la segunda variable es el 36.3% regular más del 40% como malo. La conclusión que se llega luego de analizar e interpretar todos los resultados es que en efecto existe una relación entre las variables muy significativa y también se deduce que esta relación es alta según los resultados encontrados en la investigación.

En este caso nuestros resultados muestran que el nivel de la variable calidad de servicio se ubica en el nivel excelente con un 24%, en un nivel medio con un 39% y un nivel bajo con un 36%, los porcentajes son bastante variados no posicionándose de la menor más adecuada, lo que se entiende que no se alcanzado satisfacer las necesidades y al no cumplir con las expectativas de los colaboradores no se puede lograr una calidad de servicio en un nivel excelente.

En cuanto a la comprobación de hipótesis se halló que gestión administrativa y calidad de servicio se relacionan de manera positiva alta, dicha información se ve evidenciada en la prueba estadística Rho de Spearman arrojando un resultado de  $r=0.773$ , es necesario resaltar que se tuvo un sig. bilateral de 0.000, por lo tanto, se cumple con la condición de dar por aceptada la  $H_1$  y se procede a rechazar la  $H_0$ .

De acuerdo a los estudios revisados se hallaron coincidencias como en el caso de Choquehuanca (2022) desarrolla una investigación en donde toma como propósito encontrar algún tipo de relación que se produzca entre las variables. Allí se halló que es el 55.8% de la muestra quienes consideran la primera variable como regular mientras que el 45.8% de ellos consideran a la segunda variable como un servicio malo e inadecuado lo cual lleva la conclusión de que la relación que existe entre las variables es directa esto es demostrado por el valor de Rho de 0,302 (valor de  $p= 0,001$ ).

De la misma manera se ubicó a Peña (2018) que llevó a cabo la investigación para poder encontrar si se produce algún tipo de relación entre las variables a estudiar dentro de la municipalidad, Los resultados encontrados por medio de la investigación a estas variables y a la unidad de estudio dan a conocer que entre las variables existe una relación significativa positiva esto por medio un  $p$ -valor  $< 0,05$  y Rho de Spearman = ,805 encontrados. Asimismo, Zárate (2019) que desarrolla un estudio con el fin de encontrar la relación que se produce entre ambas variables y si esta es correlacional o no. Los resultados arrojaron que la correlación que se produce entre estas dos variables es positiva y moderada esto se da a conocer por medio de rho de Spearman con 455\*\*, que claramente indica esta existencia.

## CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones. -

**PRIMERO:** Se concluye que la gestión administrativa y calidad de servicio se relacionan de manera positiva alta, dicha información se ve evidenciada en el método estadístico Rho de Spearman arrojando un resultado de  $r=0.773$ , es necesario resaltar que se tuvo un sig. bilateral de 0.000.

**SEGUNDO:** Se concluye que la calidad de servicio y la dimensión planificación se relacionan de manera positiva alta, dicha información se ve evidenciada en el método estadístico Rho de Spearman arrojando un resultado de  $r=0.618$ , es necesario resaltar que se tuvo un sig. bilateral de 0.000.

**TERCERO:** Se concluye que la calidad de servicio y la dimensión organización se relacionan de manera positiva alta, dicha información se ve evidenciada en el método estadístico Rho de Spearman arrojando un resultado de  $r=0.789$ , es necesario resaltar que se tuvo un sig. bilateral de 0.000.

**CUARTO:** Se concluye que la calidad de servicio y la dimensión dirección se relacionan de manera positiva alta, dicha información se ve evidenciada en el método estadístico Rho de Spearman arrojando un resultado de  $r=0.610$ , es necesario resaltar que se tuvo un sig. bilateral de 0.000.

**QUINTO:** Se concluye que la calidad de servicio y la dimensión control se relacionan de manera positiva alta, dicha información se ve evidenciada en el método estadístico Rho de Spearman arrojando un resultado de  $r=0.704$ , es necesario resaltar que se tuvo un sig. bilateral de 0.000.

## **5.2. Recomendaciones**

A los funcionarios del Gobierno Regional de Tacna se les sugiere poner en marcha acciones en cuanto a la gestión administrativa pues a pesar que resultó tener un nivel efectivo ello necesita estar en constante mejora, de la misma manera sus componentes como el control, dirección, organización y planeación, ya que al contar con una gestión adecuada se lograra una calidad de servicio excelente.

Respecto a la planeación se sugiere a las autoridades de la entidad actualizar su documentación de gestión adecuándolos a su entorno laboral. Por otra parte, conseguir que los colaboradores se comprometan a participar en la ejecución de planes como tácticas y se aplique con igualdad a las áreas correspondientes.

Se sugiere a los funcionarios de la entidad mejorar la organización de las diferentes áreas, asimismo desempeñarse de forma eficaz y eficiente, asimismo comprometerse con la institución. Por otro lado, es necesario replantear el organigrama institucional de acuerdo a las funciones correspondientes y la toma de decisiones que se hagan deben guardar relación con la visión, misión y objetivos de esa manera lograr buenos resultados.

Se recomienda a los funcionarios impulsar y desarrollar talleres enfocados en el liderazgo y motivación dirigidos a los colaboradores de la institución con el propósito de que se logre un incremento de la calidad de servicio, además se debe poner mayor importancia a la comunicación efectivas para que el ambiente sea más óptimo.

Se sugiere supervisar y evaluar los resultados de los colaboradores, de esa manera analizar si se dio cumplimiento a lo planificado, por otra parte, corroborar el nivel que presenta la calidad de servicio brindada al usuario y de acuerdo los resultados aplicar acciones de corrección si es necesario.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abanto Corcuera, M. R. (2019). *La gestión administrativa y la atención al paciente ambulatorio del centro de salud México del sector Condevilla San Martín de Porres, 2018*.
- Acevedo, D. (2005). *Nuevos enfoques de control de gestión y resultados*. Alpha y Omega Estudio Creativo SA Caracas, 24 - 45.
- Acosta Acosta, K. L. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública
- Aguirre, J.M. (2006). *Auditoría y control interno*. Madrid: Grupo Cultural.
- Amat, S. J. (1993). *El control de gestión: Una perspectiva de dirección*. Barcelona, España: Gestión 2000.
- Andía, V. W. (2009). *Manual de gestión pública: Pautas para la aplicación de los sistemas administrativos*. Lima, Perú: El saber
- Anzola, Sérvulo (2002) *Administración de pequeñas empresas*. Segunda Edición. México: Editorial McGrawhill.
- Arias, E. (2010). *Procedimiento para el análisis de gestión administrativa*. Venezuela: Universidad del Oriente.
- Ávila Morales, Hernán (2011) *Influencia en la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud en la Provincia Constitucional del Callao*. [Informe Final de investigación] Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Blanco, M. Aibar, B. y Aibar C. (2007). *El papel de los indicadores de gestión en la implantación y evaluación de la filosofía de la calidad*. Revista de estudios politécnicos. Vol V N° 8 , 50 – 62
- Camisón, C., y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Editorial Pearson Educación.
- Canchari Canchari, I. E. (2018). *Gestión Administrativa Y La Calidad Del Servicio En La Oficina Regional De Coordinación Tacna-ONPE, 2016*.
- Chambilla Condori, E. C. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna*.

- Chiavenato, I. (2001). *Administración: Proceso administrativo*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª. ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Choquehuanca Apaza, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno–2021*
- Córdova Liñan, L. Y. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas-2019*.
- Corvo, T. S. (22 de abril de 2019). *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Crespo, T. y López, J. (2003) *Administración de empresas*. Vol II. España: Editorial Mad.
- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Madrid, España: Paraninfo-Thomson Learning
- Evans, J. R., y Lindsay, W. M. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. México, D.F.: Cengage Learning.
- Fuentes Maquera, J. E. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto*, 2017.
- Gobierno de Chile, (2011). Gobierno de Chile. (2011). *Modelo de gestión de calidad de los servicios municipales*. Tercera edición. Chile: Ministerio del Interior.
- González, H. (2006). *Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001*
- Gordón, R. (2014). *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*
- Horna, A. A. V. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. *Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima*.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano
- Jimenez Medina, W. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público para el usuario*.
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing* (3ª. ed.). Madrid, España: Pearson Educación.

- López y col. (2003) Lopez, G.; Puig, J.; Ganuza, J. y Planas, I. (2003). *Los nuevos instrumentos de la gestión pública*. Colección de estudios económicos, 31, 43-56.
- Louffat, E. (2010). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo* (1ª. ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning
- Martín, J. (2005). *La administración inteligente: un modelo de administración pública*. Auditoria y Gestión de Fondos Públicos, 36, 47-60
- Martin, W. B. (2000). *Servicios de calidad al cliente: La cortesía en el trabajo*. México, D.F.: Trillas.
- Münch, G. L. (2007). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor* (1ª. ed.). México, D.F.: Pearson Educación.
- Münch, G., L. (2009). *Fundamentos de administración*. México, D.F.: Trillas.
- Peña Santillán, M. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari*. Ancash.
- Poveda Achi, K. M. (2020). *Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso PUCESA* (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
- Quimí Ascencio, Rosa Elvira (2016). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del ecuador C.D.E. E.P, del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2014*. La Libertad. UPSE, Matriz. Facultad de Ciencias Administrativas. 159p. <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/3254>
- Ramos Ramos, O. A. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral del docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Chojata" de Moquegua-2019*.
- Ríos Culqui, J. E. (2018). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018*.
- Usaid. (2014). *Manual de gestión, transparencia y gobernabilidad municipal*. Recuperado de: [http://amhon.hn/j1/images/demo/doc/herramientas/Manual1\\_Gestion\\_transparencia\\_gobernabilidad\\_municipal.pdf](http://amhon.hn/j1/images/demo/doc/herramientas/Manual1_Gestion_transparencia_gobernabilidad_municipal.pdf)
- Vargas, M. Q., & De Vega, L. A. (2011). *Calidad y servicio*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Vargas, Q. M., y Aldana, D. L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10818/27250>.

- Vásquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, A. (2010). *Estructura multidimensional de la calidad del servicio*. España: Universidad de Oviedo
- Zárate Huarhuachi, G. C. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros–Apurímac, 2019*.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios*. (2.ª ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

## ANEXOS

### Matriz de Consistencia de la Investigación

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA - 2021</b>									
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>						
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022?	Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.	Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA			
			1. Planificación	1.1. Doc. de gestión	1,2	<b>ORDINAL</b>			
				1.2. Cumplimiento de metas	3,4				
				1.3. Planeamiento de estrategias	5				
			2. Organización	2.1. Estructura organizativa	6,7				
				2.2. Comunicación	8				
				2.3. Distribución	9,10				
			<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b>		3. Dirección	3.1. Liderazgo	11
			¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022?	Establecer la relación entre la planificación y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.	Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.			3.2. Motivación del equipo	12
								3.3. Trabaja en equipo	13
3.4. Comportamiento organizacional	14,15								
¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022?	Establecer la relación entre la organización y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.	Existe relación entre la organización y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.				4. Control	4.1. Acciones correctivas	16	
			4.3. determinación de estándares	17					
			4.4. Supervisión	18					
			4.2. Evaluación de desempeño	19,20					
<b>VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO</b>									
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b>	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA			
¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022?	Establecer la relación entre el control y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.	Existe relación entre el control y la calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del gobierno regional de Tacna, 2022.	1. Confiabilidad	1.2. Cumplimiento de compromisos	1,2	<b>ORDINAL</b>			
				1.3. Desempeño del servicio	3,4				
			2. Sensibilidad	2.1. Atención de empleados	5				
				2.2. Prestación del servicio	6				
				2.3. Prestación de atención	7				
			3. Seguridad	3.1. Comportamiento de empleados	8,9,				
				3.2. Seguridad en la entrega de doc.	10,11				
			4. Empatía	4.1 Atención sobre información	12,13				
				4.2 Atención individualizada	14				
				4.3. Disponibilidad	15				
5. Tangibles	5.1 Uso de equipos	16,17							
	5.2 Instalaciones físicas	18							
	5.3 Horarios de atención	19,20							