



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección Regional  
de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Castilla Valenzuela, Erika Milagros (orcid.org/0000-0002-7465-5929)

**ASESORA:**

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres, por su amor, apoyo incondicional e interminable paciencia, porque siempre me motivaron a luchar para trazar mis metas, inculcándome en todo momento valores.

A mi hija Camila, quien es el motor de mi vida, siendo la principal motivación para mi realización como persona y como profesional, y poder lograr subir este nuevo eslabón en mi vida.

## **Agradecimiento**

A Dios por su inmenso amor, por guiar mis pasos y por darme la tranquilidad y fortaleza necesaria para enfrentar dificultades que se presentan en mi vida.

A nuestros docentes por sus sabias enseñanzas, transmitiendo sus conocimientos con paciencia y dedicación, logrando que culmine mi trabajo de investigación con éxito para obtener una titulación como magister.

## Índice de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Resumen .....	iv
Abstract.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos y figuras.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5. Procedimientos .....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	24
4.1. Análisis descriptivo.....	24
4.2. Análisis inferencial .....	35
V. DISCUSIÓN .....	40
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES .....	47
REFERENCIAS .....	48
ANEXOS.....	55

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Indicadores de la variable Gestión administrativa .....	17
<b>Tabla 2</b> Indicadores de la variable Calidad de servicio .....	18
<b>Tabla 3</b> Expertos validadores .....	21
<b>Tabla 4</b> Rangos de confiabilidad.....	21
<b>Tabla 5</b> Fiabilidad del cuestionario –.....	21
<b>Tabla 6</b> Gestión administrativa / Variable 1 .....	24
<b>Tabla 7</b> Planificación / Dimensión 1 .....	25
<b>Tabla 8</b> Organización / Dimensión 2 .....	26
<b>Tabla 9</b> Dirección / Dimensión 3 .....	27
<b>Tabla 10</b> Control / Dimensión 4 .....	28
<b>Tabla 11</b> Calidad de servicio / Variable 2.....	29
<b>Tabla 12</b> Fiabilidad / Dimensión 1 .....	30
<b>Tabla 13</b> Sensibilidad / Dimensión 2.....	31
<b>Tabla 14</b> Seguridad / Dimensión 3.....	32
<b>Tabla 15</b> Empatía / Dimensión 4.....	33
<b>Tabla 16</b> Tangibilidad / Dimensión 5.....	34
<b>Tabla 17</b> Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio.....	35
<b>Tabla 18</b> Relación entre planificación y calidad de servicio.....	36
<b>Tabla 19</b> Relación entre organización y calidad de servicio .....	37
<b>Tabla 20</b> Relación entre dirección y calidad de servicio.....	38
<b>Tabla 21</b> Relación entre control y calidad de servicio .....	39

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b> Gestión administrativa / Variable 1 .....	24
<b>Figura 2</b> Planificación / Dimensión 1 .....	25
<b>Figura 3</b> Organización / Dimensión 2 .....	26
<b>Figura 4</b> Dirección / Dimensión 3.....	27
<b>Figura 5</b> Control / Dimensión 4.....	28
<b>Figura 6</b> Calidad de servicio / Variable 2 .....	29
<b>Figura 7</b> Fiabilidad / Dimensión 1 .....	30
<b>Figura 8</b> Sensibilidad / Dimensión 2 .....	31
<b>Figura 9</b> Seguridad / Dimensión 3 .....	32
<b>Figura 10</b> Empatía / Dimensión 4 .....	33
<b>Figura 11</b> Tangibilidad / Dimensión 5 .....	34

## Resumen

El presente estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022. Utilizando una metodología cuantitativa de tipo básica, diseño no experimental y alcance descriptivo - correlacional, considerando como muestra a 130 usuarios de la población consignada en la DIRCETUR – Ica. Para recolectar los datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios, una para cada variable. Se determina que la gestión administrativa se da en un nivel alto de 60%, mientras que la calidad de servicio se da en un nivel regular de 50,8%. Así mismo, se determinó que las dimensiones de la gestión administrativa se relacionan con la calidad de servicio. Se concluye que existe relación positiva moderada ( $r=0.690$ ) y significativa ( $p<0.05$ ) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022; donde ambas variables se presentan de manera dependiente y la presencia de una se relaciona de una u otra manera con la otra variable.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, Calidad de servicio, planificación, dirección.

## **Abstract**

The purpose of this study was to determine the relationship between administrative management and the quality of service of the Regional Directorate of Foreign Trade, Tourism and Handicrafts in Ica, 2022. Using a quantitative methodology of basic type, non-experimental design and descriptive-correlational scope, considering as a sample 130 users of the population registered in the DIRCETUR - Ica. To collect the data, the survey was used as a technique and two questionnaires were used as instruments, one for each variable. It was determined that administrative management is at a high level of 60%, while the quality of service is at a regular level of 50.8%. It was also determined that the dimensions of administrative management are related to the quality of service. It is concluded that there is a moderate ( $r=0.690$ ) and significant ( $p<0.05$ ) positive relationship between administrative management and service quality in the Regional Directorate of Foreign Trade, Tourism and Handicrafts in Ica, 2022; where both variables are presented in a dependent manner and the presence of one is related in one way or another with the other variable.

**Keywords:** administrative management, quality of service, planning, management.



## I. INTRODUCCIÓN

La actividad turística constituye un factor clave para el progreso socioeconómico y sostenible en nuestro país, dada la crisis sanitaria propagada por el Covid-19, esta actividad se vio muy afectada, impactando negativamente a una elevada cantidad de servidores turísticos a nivel nacional.

En la investigación "2021 Consumer Intelligence Survey ESG", según Maldonado (2020) el 83% de los consumidores dice que las corporaciones deberían seguir las mejores prácticas ambientales y sociales, el 86% de funcionarios quiere apoyar o trabajar para instituciones que respalden estos intereses, buscando mejorar la calidad del servicio. la pandemia ha aumentado las demandas de los consumidores, un 76% no quiere estar conectado con instituciones con un mal servicio, y que no se preocupe por la comunidad o medio ambiente, muchos clientes y el público piensan que las empresas no están haciendo lo suficiente, entender su posición actual y madurez en el tema, desarrolla e implementa una estrategia ESG alineada con la estrategia general del negocio.

Hoy en día, la gestión administrativa (GA) trata de construir un modelo de medición y reporte para lo cual se requiere de establecer modelos eficientes de comunicación e información, según De la Fuente (2022) en el caso de las instituciones europeas, los directores deben enfrentarse a problemas relacionados con el envejecimiento de la población, ya que, cuando los empleados envejecen reducen la productividad; por otro lado, el shock de la pandemia ha hecho daño al presupuesto público, en 2020 los ingresos públicos reales aminoraron en 5,6% y los gastos incrementaron relativamente en un 11,2%, esto generó un déficit del 11% del PIB y un crecimiento espectacular de la deuda pública del 96% al 120% en un año, el gasto estatal aumentó en 2020 en 58.500 millones de euros, de los cuales el 80% corresponden a gastos relacionados con la pandemia desarticulando la GA.

En relación a los países de habla hispana, se han identificado factores sociodemográficos venturosos, puesto que las tendencias demuestran una reducción significativa del índice de natalidad y, por otro lado, también se evidenció mejoras en la instrucción escolar, en el sector salud y en la expectativa de vida.

A nivel nacional, de acuerdo con Chanamé (2021) la gestión de las instituciones públicas carece de un esquema de trabajo articulado, el gabinete no siempre recoge las demandas de la ciudadanía, por lo que sus planes no dan cuenta de los vacíos, y carece de rendición de cuentas, en cuanto a la estructura organizativa y la gestión funcional, decenas de organismos gubernamentales tienen organizaciones mal construidas, el contar con una estructura jerárquica sin métodos claros para brindar servicios oportunos y responsables, genera una mala calidad del servicio y pésima imagen institucional, además, otra deficiencia se centra en la incongruente e ineficiente fabricación de productos y servicios, que deriva de la insuficiente disponibilidad de recursos y tecnologías para lograr la optimización de los procedimientos y como última deficiencia identificada está el problema burocrático de las instituciones, mismos que hacen lentos los procedimientos, producto de la desarticulación de los regímenes administrativos.

Conforme con la Secretaría de Gestión Pública (2021), la conexión Estado-ciudadano se manifiesta en las interacciones de servicio público, estos encuentros son producto de la gestión pública en su conjunto, utilizando un modelo de estimación de regresión logística binaria, los factores que inciden en la insatisfacción ciudadana al realizar un trámite ante el Estado son: El tiempo de espera, el tiempo programado, el resultado de la gestión, la celeridad del trámite, y el trato.

En primera instancia el estado no creó políticas públicas para salvaguardar esta actividad en específico, hasta abril del año presente que el gobierno peruano mediante el Decreto Supremo N.º 004-2022-Mincetur, proclama en emergencia el sector turismo y dicta medidas para aplacar la severa crisis que atraviesa la actividad turística como consecuencia de la pandemia, esta declaración rige hasta finalizar el año 2022. Es responsabilidad del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), aprobar haciendo uso de una resolución ministerial, el Plan de Emergencia del Sector Turismo, en el cual se consideren medidas de rescate financiero, apoyo económico, incentivar la inversión, facilitación y promoción turística.

La región Ica, de acuerdo a estudios de investigación realizados por la Dirección General de Investigación y estudios sobre turismo y artesanía del MINCETUR, indicó que antes de iniciarse la pandemia en nuestro país, la región Ica representó el 6,8% del total de viajes a nivel nacional, ubicándola como la 3ra región más visitada por turismo interno, en cuanto a turismo receptivo, por las características turísticas y lo acogedora, lograron llegar casi medio millón de extranjeros, especificando el 11,5% del total de visitas al país, generando buenas sensaciones respecto al avance en cuanto a este rubro.

Como región, sería positivo tener la misma afluencia turística que se tenía antes de la pandemia, pero ahora recibirla con más preparación, adecuándose a los lineamientos de acuerdo a norma y sobre todo contar con instituciones públicas que tengan competencias para poder desarrollar este rubro de una manera satisfactoria en beneficio de la comunidad. La Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía – DIRCETUR, de Ica, es una dirección que integra la Gerencia Regional de Desarrollo Económico perteneciente al Gobierno Regional de Ica, la cual tiene como objetivo diversificar e innovar productos para obtener un amplio acceso a los mercados externos contribuyendo de manera sostenible el crecimiento y desarrollo de la región, generando ingresos y empleo.

El cumplimiento del mencionado objetivo, aún está encaminado ya que, al incorporar la tecnología de información de manera abrupta en sus procesos administrativos rutinarios, trajo deficiencias en su diseño y proceso de atención al usuario. La iniciativa por innovar aún carece de una buena planificación estratégica.

Por otro lado, el trabajo tradicional realizado antes de la pandemia, adolece de principios de eficiencia y eficacia, el cual se vio reflejado en documentos que no se habían actualizado en su debido momento como lo es su directorio regional de Prestadores de Servicios Turísticos, lo cual impidió que empresarios puedan ingresar a concursos públicos o iniciar labores durante la pandemia.

La situación problemática expuesta amerita investigar como cuestión general: ¿Cuál es la relación de la variable gestión administrativa con la calidad de servicio, de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica, 2022?

Esta investigación se justifica teóricamente razonable porque involucró diferentes modelos y teorías sobre GA, proporcionando un marco teórico permitiendo comprender la calidad de servicio (CS), ya que, si bien la CS es necesaria en una institución pública, existen herramientas y estrategias para una mejora continua. En cuanto a la justificación práctica, el análisis de los resultados se basó en el estudio realizado a los trabajadores de la DIRCETUR de Ica, 2022, para conocer su percepción respecto a la GA y la CS que ellos brindaron, información que representa una contribución a futuras investigaciones con un mayor grado de complejidad. Respecto a la justificación metodológica, se cumplieron los objetivos propuestos, aplicando dos cuestionarios, basado en las variables y sus dimensiones concernientes; los mismos que pasaron por el procedimiento de validez y confiabilidad.

El objetivo general del trabajo es determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022. Así mismo, se plantea los objetivos específicos: i) Determinar la relación entre la planeación y la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022; ii) Determinar la relación de la organización con la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022; iii) Determinar la relación de la dirección con la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022; iv) Determinar la relación del control con la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022.

A todo ello, se procede a plantear la siguiente hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022. En tanto, las hipótesis específicas son: i) La planeación se relaciona con la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022; ii) La organización se relaciona con la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022; iii) La dirección se relaciona con la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022; iv) El control se relaciona con la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para dar inicio al desarrollo del capítulo de marco teórico, se plasma la exposición de los antecedentes nacionales e internacionales, los cuales, tienen como propósito, respaldar el desarrollo del trabajo de investigación; tal como se evidencia, a **nivel nacional**, donde se tienen los siguientes precedentes de estudio:

Ramírez (2017) en su pesquisa “Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017, tuvo como propósito especificar la asociación entre ambas variables, del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE. Se tiene un estudio que por su nivel de propósito es básica, por su nivel de profundidad es correlacional, a modo de instrumento se empleó un cuestionario a 139 usuarios. Concluyendo que, tras la recolección de datos en la tablas y gráficos, existe una significancia bilateral ( $0,000 < 0.05$ ); se encontró un valor R de Pearson positivo de 0,806, en consecuencia, se tiene que la CS está asociada en 65% a la GA en la Oficina Desconcentrada.

Sánchez (2017) en su estudio titulado “La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR”, tuvo como intención establecer la asociación entre la GA institucional y la CS que brinda dicha oficina. El método utilizado fue el hipotético deductivo, por su nivel de profundidad es correlacional, por la manipulación de variable es no experimental, en el cual a modo de instrumento se empleó el cuestionario para obtener datos de la GA y de CS, en escala Likert. Se obtuvo que el 26.96% de los colaboradores exponen una administración institucional de nivel eficiente, un 53.91% percibe un nivel regular y un 19.13% un nivel deficiente; por otra parte, en lo que respecta a la CS, un 23.48% refiere que un nivel alto, el 54.78% refiere un nivel medio y un 1.74 un nivel bajo. Concluyó que, la variable de GA se relaciona positiva y directamente con la variable de CS.

Ñahui (2020) en su indagación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cusco, 2020” el propósito fue establecer la asociación entre ambos constructos, en la Municipalidad de Cachimayo. Por su nivel de recolección de datos es de enfoque cuantitativa, en

función de su propósito es básica, por la manipulación de las variables observacional sin manipulación, ingresó en el nivel calificado como correlacional. La población que se tomó como unidad de análisis fue de 74 trabajadores, con quienes se manejó el cuestionario elaborado para las variables, concluyendo que, la GA se relaciona con la CS, en forma positiva y significativa (Rho 0,635 y p-valor 0,000).

Cáceres (2018) en su tesis denominada “Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018”, se planteó establecer la relación existente de tales variables bajo metodología por su nivel de profundidad correlacional de corte transversal y por la manipulación de variables no experimental. La población constó de 137 funcionarios, aplicando dos cuestionarios elaborados en base a las dos variables de estudio, GA y CS. Concluyendo que, la correlación fue de 0.551, indicando un nexo positivo medio, resultando significativa y alta, por tanto, evidencia relación entre las dos variables.

Venturo y Lizarraga (2021) este trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y la calidad del servicio de la Empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A., Barranca, 2021”, buscó el establecimiento de la relación entre la GA y la CS en tal empresa empleando para ello una investigación de tipología aplicada, siendo por su nivel de profundidad correlacional, por la manipulación de las variables es no experimental y por el tipo de inferencia es hipotético deductivo. La población se conformó por 50 colaboradores, aplicándose como instrumento al cuestionario. Concluyéndose que, la GA se vincula positivamente con la CS poseyendo una correlación expresa en un  $Rho = 0.8809$  y un  $P\text{- Valor} = 0.000$ .

Asimismo, **a nivel internacional**, se presentan como antecedentes a los siguientes:

Gavilánez et al. (2018) en su artículo titulado “Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador”, en el cual, se determinó la influencia, limitantes y ventajas de la gestión empresarial en el crecimiento de las Pymes. Asimismo, la metodología empleada tuvo un encuadre mixto y no experimental, por otro lado, la población y muestra abarcó a las pymes de Ecuador. Los resultados demostraron la importancia de la GA en las pymes del sector, puesto que, permitió

el crecimiento económico del negocio y controlar adecuadamente el flujo financiero. Finalmente, se concluye que la GA es capaz de sacar a flote las debilidades y fortalezas de la empresa misma, con la intención planificar estrategias exitosas.

Toral-Tinitana et al. (2019) publicó su artículo titulado “The management of the commercial environment and its relationship with the quality of customer service in the pharmaceutical market, Loja - Ecuador” tuvo la intención de examinar el nexo entre los constructos en dicho objeto de estudio, para ello se aplicó un cuestionario a una a 68 jefes y 136 ejecutivos de venta. Los resultados de la investigación denotaron que el 57.4% consideraba a la CS como buena y el 68.8% lo calificaba como muy buena. Finalmente se consumó que existía significativa relación entre las variables (sig.<0.05) en el mercado farmacéutico ecuatoriano.

Rojas et al. (2020) presentaron el artículo denominado “Sustainable administrative management of integrated management systems in health services”, el cual, se tuvo como propósito determinar si las entidades de salud de Barranquilla estaban dispuesta a implementar un SIG, por ello, la investigación fue netamente descriptiva, en donde se aplicó un cuestionario y una guía de entrevista a autoridades principales de establecimientos de salud (65 clínicas y laboratorios). Los resultados consideraron que el 62% de las autoridades percibieron de manera positiva el impacto de las normas ISO, así como también, las mejoras en los procesos en un 80%, por otro lado, se mostró un nivel alto de compromiso por los participantes. Finalmente, se concluyó que es necesario puedan implementar un adecuado plan estratégico organizacional que integre a todo el personal administrativo.

Abbas (2020) en su artículo titulado “HEISQUAL: A modern approach to measure service quality in higher education institutions” tuvo como objetivo analizar los indicadores de calidad del servicio y proponer un instrumento más completo que permita medirla en instituciones educativas superiores. La metodología, por la naturaleza en la recolección de información fue mixta, para lo cual, se emplearon guías de análisis documental, entrevistas y focus group, las mismas que fueron aplicadas a estudiantes de doctorado de universidades. Los resultados de la investigación, luego de someterse a distintos tratamientos de escala, demostraron

un cumplieron completo con los valores de referencia. Se llegó a concluir que el presente estudio debe interpretarse como un punto de partida para la construcción y admisión de una herramienta de cálculo de la calidad de las IES (HEISQUAL) particularmente desde la perspectiva de los escolares y la colectividad científica debe continuar el trabajo de este documento aplicándolo de manera efectiva a las instituciones.

En lo que respecta a los **constructos de estudio**, se tiene en primer lugar a la **gestión administrativa (GA)**, se precisa según Gonzáles et al. (2020) con un carácter sistemático que se orienta a crear operaciones coherentes direccionadas a alcanzar diversos objetivos a través del cumplimiento de lo que denomina como las características clásicas de la gestión en los procesos administrativos, siendo estas; la de organización, control, planificación y dirección.

La GA contempla el desarrollo de operaciones estructuradas en conjunto con ciertos elementos involucrados en la ejecución de los procesos dentro la institución, y sus actividades se encuentran elaboradas en base a los procesos del entorno administrativo. De igual manera, según Chávez et al. (2020), todas las acciones que se comienzan para regularizar los esfuerzos del equipo, se van a alinear de tal manera que, estas se dirijan a lograr los propósitos planteados con la ayuda de cada uno de los colaboradores y mediante el desempeño de laborales esenciales de organización, control, planificación y dirección.

Desde la perspectiva de Ventura (2021) se concibe como todo proceso en el que se diseñan operaciones de las diferentes áreas que componen la estructura administrativa, todo ello mediante de personas que ostentan cargos directivos, se proponen organizar la entidad o institución en sus diversos grados en aras de obtener un resultado eficiente en cada uno de sus resultados. Además, este grupo de directivos al interior de la organización asumen la acción de orientar el desenvolvimiento de la entidad, por lo que en ellos incurre el compromiso de desenvolver y gestionar sus recursos humanos, ya que configuran un elemento fundamental en la consecución de las metas trazadas.

Se considera como dimensiones de **GA**; a la organización, control, planificación y dirección. La primera de ellas, referida a la **planificación** desde la



posición de García et al. (2017), se precisa como la práctica diseñada para gestionar la relación entre los procesos, es decir, se destaca en el momento en que se busca implementar una o varias estrategias que van a impactar de uno u otro modo en todas las áreas de una estructura organizacional, de igual manera, forman parte esencial del capital humano, estableciéndose en dicha área acciones o estrategias para un desempeño y lograr el desarrollo de los objetivos.

La eficiencia y eficacia en la administración, según Parra y La Madriz (2017) generalmente es debido al desempeño eficiente de los directivos en la realización de las estrategias y objetivos con el fin de alcanzar los propósitos institucionales. En el proceso administrativo se fija en base al presupuesto, siendo determinado como un instrumento organizado de planeación y control financiero que se presenta ordenado en términos monetarios, encontrándose los efectos conocidos en un plan o una gestión; de igual manera, el presupuesto no se encuentra aislado, sino que, se fundamenta como un resultado eficaz dentro del proceso gerencial.

En el ámbito de la planificación administrativa de acuerdo con Landázuri (2019) para una adecuada gestión es necesario la determinación de objetivos, de tal modo que, estos son concebidos como los informes globales que una institución presupone lograr para estratificar de manera coherente su misión y visión.

Como segunda dimensión se tiene a la **organización**, la cual sirve como una herramienta estratégica para organizar y segmentar la totalidad de los capitales prioritarios para que la institución se enmarque en funcionar adecuadamente, encontrándose entre estas a las personas, recursos físicos y financieros, en función de darle cumplimiento y supervisión a los objetivos planteados a largo plazo por cada estructura administrativa (Asturias Corporación Universitaria, 2017).

En lo que respecta a la estructura orgánica, según Burme (2019) de todo proceso administrativo, debe definirse como la estructura mejorada para conceptualizar la jerarquía dentro de una organización privada o estatal, la misma que ayuda a coadyuvar la consecución de los objetivos, metas y estrategias planteadas para un crecimiento a futuro.

Ahora bien, tomando en referencia a Armijos et al. (2019) como una forma de realizar una adecuada organización en la estructura administrativa, es necesario que se lleva a cabo una adecuada gestión de recursos, la misma que se conoce como el proceso mediante el cual se realizan una serie de acciones tendientes a darle cumplimiento a los objetivos; de igual manera, esta gestión tiene que tener su correlato con la integración de los clientes, proveedores y empleados, puesto que, todos juegan un papel importante en éxito del proceso administrativo.

Como tercera dimensión se tiene a la **dirección**, la misma que según Botero (2017) se define como aquella herramienta gestionada por los altos directivos, mediante la realización de una serie de estrategias bajo las cuales se van a fundar las decisiones de los directivos, en base a sus orientaciones cognitivas, procesos de percepción, valores e inclusive sus propias experiencias y el desempeño la organización.

En lo que respecta a la orientación, desde la perspectiva de Verján et al. (2021) es un concepto que va de la mano con la dirección en aras de darle cumplimiento a la totalidad de las etapas del proceso administrativo, tomando como punto de referencia las decisiones adoptadas, la supervisión ejercida, la motivación, la comunicación y el liderazgo empleado. Agregado a ello, se sugiere que la orientación se centre en la creatividad, formando parte de la cultura organizativa para guiar al cliente, al competidor y lograr una adecuada coordinación interfuncional en la estructura organizacional.

El liderazgo de acuerdo con Bunjak et al. (2022) es un punto clave desarrollado por los altos funcionarios, pues esta se encuentra definida como la capacidad para posibilitar la incidencia en un equipo para que estas alcancen sus metas, es decir, se comporta como el proceso mediante el cual se logra influir en los demás con trabajo de equipo, con el único propósito de todos en conjunto mediante la utilización de herramientas dadas por su líder, logren la realización de los objetivos y metas trazadas a largo plazo.

La cuarta dimensión es el **control**, el mismo que, según Schmidt et al. (2018) se comporta como un componente de gran relevancia en la esquematización de las estrategias y objetivos en la administración de las organizaciones, es decir, juega

un rol relevante al corroborar, reexaminar, verificar, inspeccionar, revisar y supervisar los resultados obtenidos de los planes y objetivos fijados por la dirección.

La supervisión, desde la posición de Gaspar-Castro (2021) es vital en el ejercicio del control de las actividades administrativa, pues es necesario un despliegue de acciones que tengan como finalidad vigilar el correcto funcionamiento de las mismas, es decir, se encuentra relacionada con la técnica de gestión de revisión del marco regulatorio de la organización, en la medida que estos se direccionen a la consecución de los objetivos prioritarios en el interior de la propia GA.

Desde otra perspectiva según Esquivel et al. (2017) el mejoramiento se encuentra íntimamente relacionado con el control y la supervisión, pues este es el resultado esperado en el desarrollo de la GA, determinándose este como, un modelo a instaurarse para buscar la mejora continua basándose en la labor en equipo, para alcanzar resultados enriquecedores para la compañía a causa de la contribución constante de cada uno de los participantes en la GA.

Por otro lado, como segunda variable de estudio, **calidad de servicio (CS)**, según Henao (2020) se genera por la postura del cliente, al ser la persona idónea para informar si cumple con los estándares adecuados los servicios ofrecidos, este elemento es comprendido como el cotejo entre la expectativa y la experiencia que tiene el cliente con el desarrollo del servicio. En tal sentido, algunos autores señalan que un factor influyente en la CS es la coincidencia entre el rendimiento del servicio y la expectativa del cliente, en la medida que, será de calidad en cuanto este servicio tenga un efecto positivo y de satisfacción para el usuario.

La CS según Silva-Treviño et al. (2021) debe ser entiendo como la brecha fijada entre las expectativas del cliente y los conocimientos, posteriormente a recibir el servicio, en tanto, cuando esas expectativas son satisfechas se puede afirmar que el servicio brindado es de calidad, y ante esta situación, el cliente tiende a repetir su conducta de compra, originando una situación de lealtad por parte de éste, por tanto, se habrá entablado una relación entre la satisfacción y la fidelización o lealtad del cliente.

La CS de acuerdo con Arellano-Díaz (2017) las nuevas tendencias están direccionada con el nivel de competitividad y posicionamiento en el mercado, es decir, la calidad es la característica que diferencia a cada uno de los competidores en la oferta y demanda, por tanto, a mayor productividad en los servicios, habrá un aumento en la complacencia del cliente, además, acorde a ello se dará lugar a un mejoramiento en su administración y relaciones laborales.

Se considera como dimensiones de la segunda variable, **CS**; a la fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad, tangibilidad. La inaugural de ellas es la **fiabilidad**, la misma que según Frías-Navarro (2022) está definida como el grado en que las estructuras van a resultar repetibles ante cualquier influencia aleatoria para el buen funcionamiento de una estructura organizacional, es decir, se va a buscar mediante este supuesto, la estabilidad, evitando el error, para obtener mejoras en los resultados considerando las metas planteadas en la GA.

La capacitación referenciando a Parra-Penagos y Rodríguez-Fonseca (2016) es una de las formas para garantizar la CS en las organizaciones, además, es conocida como la herramienta efectiva para realizar de forma exitosa una actividad laboral, el recurso humano, tiene que encontrarse en constante capacitación para desempeñar eficientemente las labores asignadas y ser cada día más competentes en el plano laboral.

Las capacitaciones al capital humano, según Pincay-Morales (2020) sirven para incentivar la atención rápida por parte de éstos a los clientes como una herramienta para captar a la mayor cantidad de usuarios, considerándose como un factor primordial fijando coherentemente la consecución de los propósitos y estrategias para el desarrollo de los conocimientos, herramientas y habilidades en el trabajo.

En la CS se evidencia la **seguridad**, en congruencia con lo referido por García y García (2017), debe ser proporcionada a los clientes, es decir, se predispone la credibilidad que otorga la organización al usuario en la medida que algo sea resuelto de la mejor manera de acuerdo a los aspectos de honestidad y confiabilidad.

Una gestión eficaz de la comunicación por parte de la organización según Viñaras (2013) genera confianza en los clientes, siendo este el factor importante para influir en los individuos y mejorar su capacidad para generar un clima adecuada que genere en los usuarios una satisfacción en los servicios prestados, en este sentido, debe existir una relación entre la comunicación y confianza para generar un mejor diseño de las estrategias y objetivos planteados en la organización.

El profesionalismo según Sarabia (2019) va de la mano con la capacidad del personal a cargo del desarrollo de las actividades en la organización, es decir, se define como las actitudes y conductas que van a reflejar el nivel de desempeño del personal a cargo en las labores para la construcción desarrollo de los objetivos y estrategias diseñadas por parte de la institución.

Luego, la **capacidad de respuesta**, la misma que según Hernández et al. (2017) es concebida como la sensibilidad de cada uno de los elementos de la institución para mejorar el trato con sus clientes, para el caso estatal, usuarios, radica, además, en la disponibilidad de ayudar o estar al servicio del cliente ante la solicitud de sus cuestionamientos, quejas, dificultades y orden de servicio.

El compromiso de acuerdo con Coronado-Guzmán et al. (2020) es un factor trascendental en el desempeño del personal a cargo de la organización, siendo concebido este, como la actitud positiva para generar mayores oportunidades para generar mayor satisfacción, en la medida que las actitudes deben estar ligados a factores de rendimiento, capacidad, productividad y sobre todo ceñirse a las estrategias planteadas para inicialmente en la organización.

La proactividad de acuerdo con Salessi (2017) es otro factor relevante en el desempeño personal, esta situación representa un constructo amplio y complejo que rigen el comportamiento, es decir, son el motor de conductas automotivadas y orientadas al cambio que se pretende instaurar para lograr diversos cambios para lograr ciertos objetivos ya sea a nivel personal, grupal u organizacional.

Como cuarta dimensión se encuentra la **empatía**, la misma que para Richaud et al. (2014) se ve reflejada en conexión y participación que se forja con

otra persona, siendo en este sentido, la relación que se genera con el cliente, de igual manera, es conocida como la actitud activa dirigida a ayudar en las dificultades que puedan presentarse, estableciéndose parámetros para una participación eficaz por parte del personal a cargo del servicio del cliente.

La comprensión de acuerdo con Villalba (2013) es un factor determinante para el desempeño de una actitud empática respecto al personal a cargo del servicio del cliente, en este sentido, se concibe como el constructo que fija las pautas para comprender las necesidades del cliente y de esta manera mediante las estrategias o herramientas otorgadas por la organización puedan hacer efectivos los pedidos o solicitudes de cada uno de los clientes.

El personal a cargo referenciando a Monrroy (2019) debe mostrar un interés en las solicitudes de los clientes con los que trata, pues de otra manera, estos no responderían con lealtad en la adquisición de los servicios, por ende, resulta necesaria la participación activa del personal a cargo, demostrando interés, compromiso, empeño y una capacidad de respuesta óptima para brindar CS a cada uno de los clientes de la organización.

Por último, como quinta dimensión se encuentra la **tangibilidad**, la misma que según Burgos y Morocho (2018) hace referencia al aspecto físico de las organización, es conocido como el espacio o instalaciones en la cuales el personal a cargo va a desempeñar sus funciones en la ejecución de los servicios brindados a cada uno de los usuarios o clientes, de igual manera, bajo esta perspectiva pertenecen a este ambiente físico, el mobiliarios y los equipos que estructuran la infraestructura de la organización.

La infraestructura según lo referenciado por Forteza (2015) es el espacio físico de una organización, las mismas que se han sido diseñadas para cumplir un papel fundamental para que el personal a cargo lleve a cabo el desempeño de sus labores, de tal manera que, esta ha sido previamente costeadada y realizada en base al presupuesto plasmado en la planificación de la organización antes del inicio de sus funciones.

El equipo mobiliario desde la perspectiva de García y García (2017) es necesario para ambientar las instalaciones de la organización, puesto que, debe existir el equipamiento necesario para que el servicio proporcionado sea de calidad, el personal a cargo debe contar con toda la indumentaria necesaria para responder de manera óptima a las solicitudes de los clientes cuando sean estas exigidas como parte del servicio brindado por la organización.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Se aplicó una metodología de tipo básica, la cual es definida por Ñaupas et al. (2018) como aquella que pretende investigar y generar nuevos conocimientos, los mismo que pueden estar direccionados a aumentar el bagaje teórico de la investigación. Asimismo, se hace énfasis en que es necesario dar a conocer la situación de un problema planteado como objeto de estudio, para así ampliar conocimientos que sirven como base para indagaciones futuras con mayor grado de complejidad.

Asimismo, se tomó en consideración el nivel o alcance correlacional-causal que es entendido por Gallardo (2019) como aquel que busca establecer el grado de correlación o asociación entre dos constructos cuantitativos, por lo que ambos van a situarse en el mismo nivel para poder determinar la incidencia de ambas sobre el objeto de estudio.

En ese sentido, se utilizó el diseño no experimental puesto que según Ñaupas et al. (2018), se percibió ausencia de manipulación de las variables, analizando el desenvolvimiento de las variables en su contexto habitual; es decir, se desarrolló al analizar la correlación-causal de GA y CS en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### **Variable 1: Gestión administrativa**

**Definición conceptual:** Es el vinculado de actos a desarrollar en los procesos administrativos, es decir involucra la planificación, regulación, direccionamiento y supervisión de las diversas actividades que desea alcanzar y cumplir efectivamente la entidad, según Ramírez et al. (2017).

**Definición operacional:** Es catalogado como el conjunto de procedimientos adoptados por una entidad determinada con el objetivo de brindar un soporte



a las diferentes áreas que la conforman y así conseguir la eficiencia necesaria en la realización de los diversos procesos.

**Indicadores:**

**Tabla 1**

*Indicadores de la variable Gestión administrativa*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Planes de acción</li> <li>- Estrategia administrativa</li> </ul>
Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura</li> <li>- Organigrama</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Tecnología</li> <li>- Recursos Humanos</li> </ul>
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento</li> <li>- Equipos de trabajo</li> <li>- Motivación</li> <li>- Liderazgo</li> </ul>
Control de actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control del desempeño</li> <li>- Indicadores de control</li> <li>- Medidas de control administrativas</li> </ul>

**Escala de medición:** Ordinal.

**Variable 2: Calidad de servicio**

**Definición conceptual:** Se caracteriza como la capacidad de identificar o predecir los requerimientos futuros de los usuarios trasladados a supuestos cuantificables, con la finalidad de conseguir que los clientes se sientan satisfechos, para lo que es necesario desarrollar aspectos como: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, tangibilidad, interacción humana (Duque, 2005).

**Definición operacional:** Es la forma en que se pretende cubrir las escaseces e intereses de los usufructuarios de un determinado establecimiento de

servicio, con la finalidad de superar significativamente las expectativas de los involucrados.

**Indicadores:**

**Tabla 2**

*Indicadores de la variable Calidad de servicio*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de metas</li> <li>- Resolución de problemas</li> <li>- Desempeño</li> <li>- Control de registros</li> </ul>
Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información</li> <li>- Cierre del servicio</li> <li>- Atención al cliente</li> <li>- Disposición del trabajador</li> </ul>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza en el personal</li> <li>- Seguridad en la información</li> <li>- Cortesía en el personal</li> <li>- Conocimiento del personal</li> </ul>
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Comprensión al usuario</li> <li>- Interés</li> <li>- Horario de atención</li> </ul>
Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura</li> <li>- Uniforme pulcro</li> <li>- Equipamiento</li> </ul>

**Escala de medición:** Ordinal.

**3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población**

Estuvo conformada por 250 usuarios pertenecientes a la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, durante el año 2022. En este respecto, se describe la población como el conjunto de sujetos que guardan en común una sucesión de características (Hernández et al., 2014).

## Muestra

En cuanto a la muestra, para Ñaupas et al., (2018) es el subgrupo representativo que deriva de la población del cual se recogió datos; ante ello se usó el muestreo aleatorio simple para decretar la muestra para esta pesquisa.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

Donde:

n = Número de unidades disponibles

N = Tamaño del conjunto (195)

Z = Nivel de confiabilidad del muestreo al 95% (1.96)

e = Porcentaje de error de muestreo (5%)

P = Probabilidad de ocurrencia (50%)

$$n = \frac{195 * 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(195 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)} = 129.57 = 130$$

La muestra estuvo englobada por 130 usuarios consignados en la población de la DIRCETUR en Ica, durante el año 2022, en vista de la accesibilidad.

## Muestreo

Se realizó un muestreo probabilístico, que en términos de Ñaupas et al. (2018), permitió la selección de ciertas unidades de estudio de la población de interés, la cual condujo a constituir una muestra representativa. En la presente pesquisa se empleó la fórmula para poblaciones finitas.

## Unidad de análisis

La unidad de análisis fue el usuario de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica, durante el año 2022.

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

En relación a la técnica, según García y De la Figal (2018) se trata de las herramientas que emplea el investigador para recabar información, por su parte Ñaupas et al. (2018) las sistemáticas de investigación son el conjunto de reglas y recursos empleados para organizar un específico proceso y lograr de esa forma resolver el objetivo de la investigación. Es así que se utilizó la encuesta como técnica, misma que hace uso del cuestionario como instrumentos de medición.

De igual forma, los instrumentos son las herramientas físicas o conceptuales que permiten obtener los datos o información requerida, se componen de interrogantes o ítems que conllevan a respuestas por parte de los sujetos de la investigación. Se encuentran en relación a los objetivos, hipótesis o las variables del estudio.

El cuestionario de la variable Gestión administrativa se compuso de 30 ítems, los cuales tienen la siguiente distribución: 6 ítems (01-06) para la dimensión planificación, 10 ítems (07-16) para la dimensión organización, 8 ítems (17-24) para la dimensión dirección y 6 ítems (25-30) para la dimensión control de actividades. Cada ítem tuvo cinco opciones de respuesta como escala Likert, siendo ésta de significado de frecuencia, es decir, desde 1 de valor Nunca hasta 5 de valor Siempre.

En el caso del cuestionario de la variable Calidad de servicio, fueron 22 los ítems considerados para la evaluación de sus cinco dimensiones, en base a: 5 ítems (01-05) sobre fiabilidad, 4 ítems (06-09) sobre sensibilidad, 4 ítems (10-13) sobre seguridad, 5 ítems (14-18) sobre empatía y 4 ítems (19-22) sobre los elementos tangibles. También su escala de respuesta fue Likert de 5 opciones y de significado de frecuencia (desde nunca = 1 hasta siempre = 5).

La validez de los cuestionarios fue medida mediante juicio de expertos, por lo que se contó con la participación de tres especialistas con grado de Magíster y Doctorado, que dieron su aprobación a los instrumentos, como se muestra a continuación y con mayor detalle en el Anexo 5:

**Tabla 3***Expertos validadores*

<b>Grado</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Resultado</b>
Dr.	Bertha Silva Narvaste	Aprobado
Dr.	Karim Lorena Roca Vásquez	Aprobado
Mg.	Giuliana Edith Soto Loza	Aprobado

*Nota.* Elaboración propia

Para la confiabilidad del cuestionario se efectuó una prueba piloto para recopilar datos que luego fueron procesados en el software IBM SPSS 25, en el que se administró el test de confiabilidad por medio de Alfa de Cronbach, teniendo en consideración la escala tipo Likert como valoración del instrumento.

**Tabla 4***Rangos de confiabilidad*

<b>Coefficiente</b>	<b>Relación</b>
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Alta
0.80 a 1.00	Muy alta

*Nota.* Tomado de Hernández et al., (2018)

Si el  $\alpha = 0.00$  significa que el instrumento es despreciable, sin embargo, si  $\alpha \geq 0.80$  presenta alta confiabilidad.

**Tabla 5***Fiabilidad del cuestionario –*

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de preguntas</b>
Gestión Administrativa	0,973	30
Calidad del servicio	0,977	22

*Nota.* Procesado en SPSS v25

De acuerdo a la Tabla 5, la confiabilidad de los instrumentos fue determinada mediante el Alfa de Cronbach, misma que resultó ser igual a .973 y .977, respectivamente, lo que configura a los cuestionarios como altamente confiables.

### **3.5. Procedimientos**

El desarrollo investigativo presente fue mediado, en primer lugar, por el consentimiento de la autorización oportuna por la DIRCETUR de Ica para aplicar el instrumento. Acto seguido, se procedió a realizar la recopilación de los datos por medio de la suministración de instrumentos considerados, para lo que se tuvo un tiempo aproximado de 20 minutos por cada cuestionario.

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

Se tuvo en cuenta que el procesamiento de resultados, estudio y su posterior redacción fue en la fase de la exposición del informe. Mientras que, según Sánchez (2022) para tratar la información resultante de la aplicación de los instrumentales se empleó el programa software IBM SPSS v22 y Microsoft Excel 2013, los cuales coadyuvaron a la presentación de tablas y gráficos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se han considerado a lo largo de toda la pesquisa, los criterios éticos de:

**Respeto por las personas:** Este criterio se ha aplicado en cuanto a que, sobre los participantes del estudio, en todo momento se han respetado sus derechos y sus capacidades, empezando por su derecho a decidir, esto es, respeto a su libertad consultándole si estaría de acuerdo con responder a los cuestionarios de la investigación, habiéndole informado previamente de qué se trata. De aceptar, el proceso se realiza respetando la confidencialidad y privacidad de la información que proporciona el participante (Alvarez, 2018).

**Beneficencia:** refiere al compromiso asumido por los investigadores para proteger a los participantes, además que con la investigación desarrollada se pretende aportar al conocimiento científico del tema, siendo esto útil a posterior al postularse como un referente académico.

**No Maleficencia:** Este principio se encamina y hace referencia a hacer el bien y no perjudicar a los copartícipes; donde los riesgos no deben ser superiores a los beneficios deseados (Castro et al., 2019). Por ello, la presente investigación estuvo enfocada en contribuir en el conocimiento científico y práctico.

**Autonomía:** Este principio hace referencia al respeto por los derechos de los participantes, donde son ellos los que toman sus propias decisiones, el cual se concreta con el consentimiento informado voluntario y comprensivo de la persona que va a participar (Castro et al., 2019). Por ende, la investigación se aplicó sólo a aquellas personas que decidieron autónoma y libremente pertenecer al estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 6**

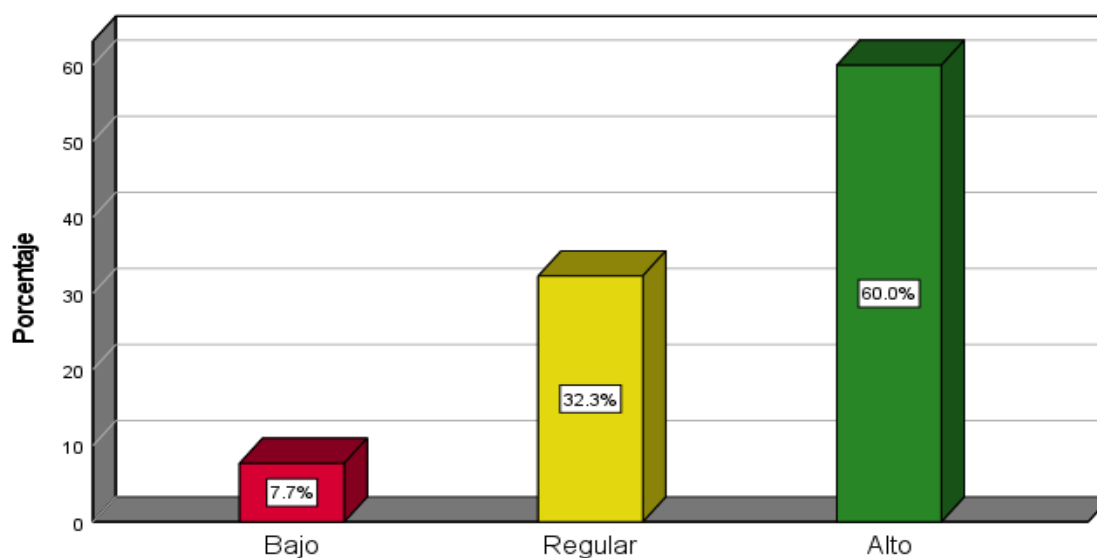
*Gestión administrativa / Variable 1*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	7.7	7.7	7.7
Regular	42	32.3	32.3	40.0
Alto	78	60.0	60.0	100.0
Total	130	100.0	100.0	

*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS versión 25

**Figura 1**

*Gestión administrativa / Variable 1*



*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS vs 25

De acuerdo con la variable 1 se determinó que la gestión administrativa se halla en un nivel alto con un 60%, mientras que el 32,3% en un nivel regular y sólo el 7,7% en un nivel bajo.



**Tabla 7**

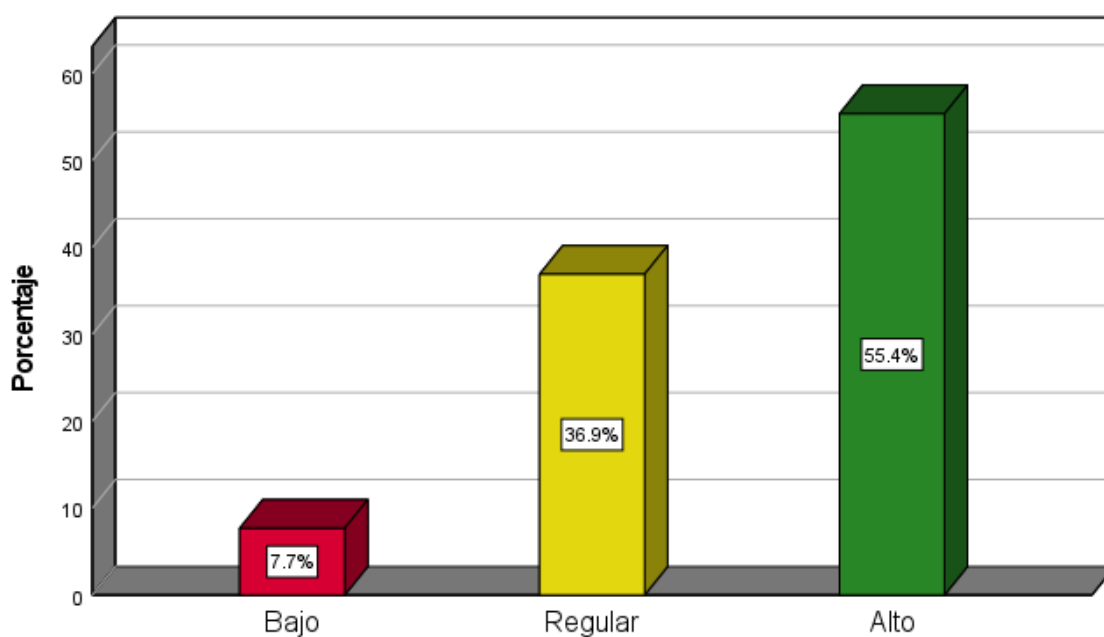
*Planificación / Dimensión 1*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	7.7	7.7	7.7
Regular	48	36.9	36.9	44.6
Alto	72	55.4	55.4	100.0
Total	130	100.0	100.0	

*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS versión 25

**Figura 2**

*Planificación / Dimensión 1*



*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS vs 25

De acuerdo con la dimensión 1 se determinó que la planificación se encuentra en un nivel alto con un 55,4%, mientras que el 36,9% en un nivel regular y sólo el 7,7% en un nivel bajo.

**Tabla 8**

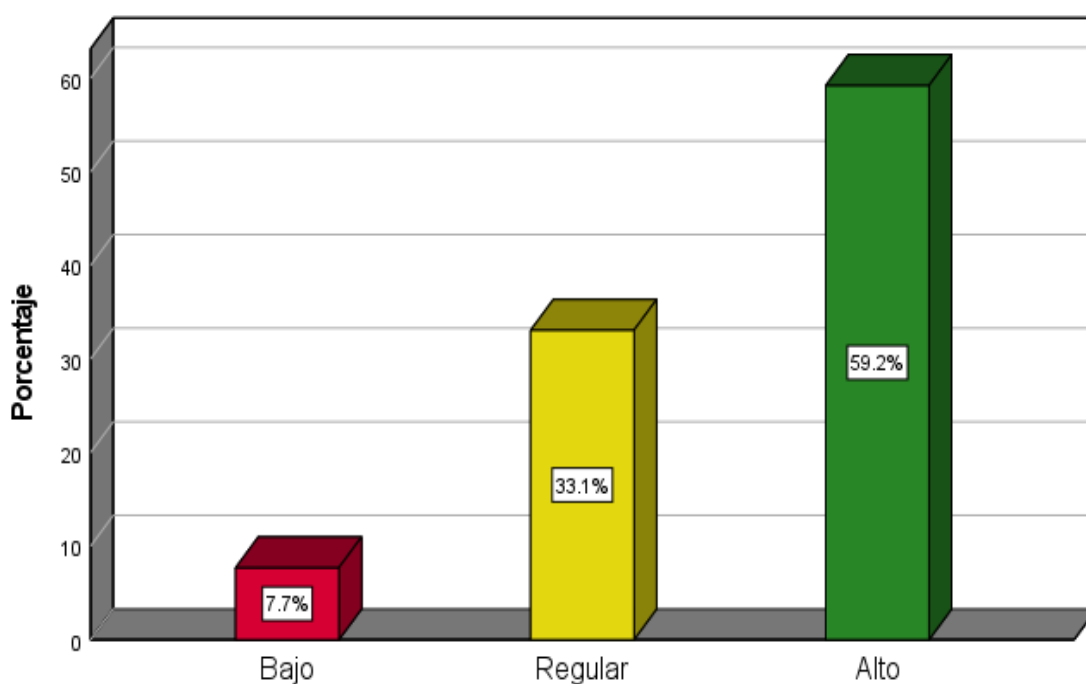
*Organización / Dimensión 2*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	7.7	7.7	7.7
Regular	43	33.1	33.1	40.8
Alto	77	59.2	59.2	100.0
Total	130	100.0	100.0	

*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS versión 25

**Figura 3**

*Organización / Dimensión 2*



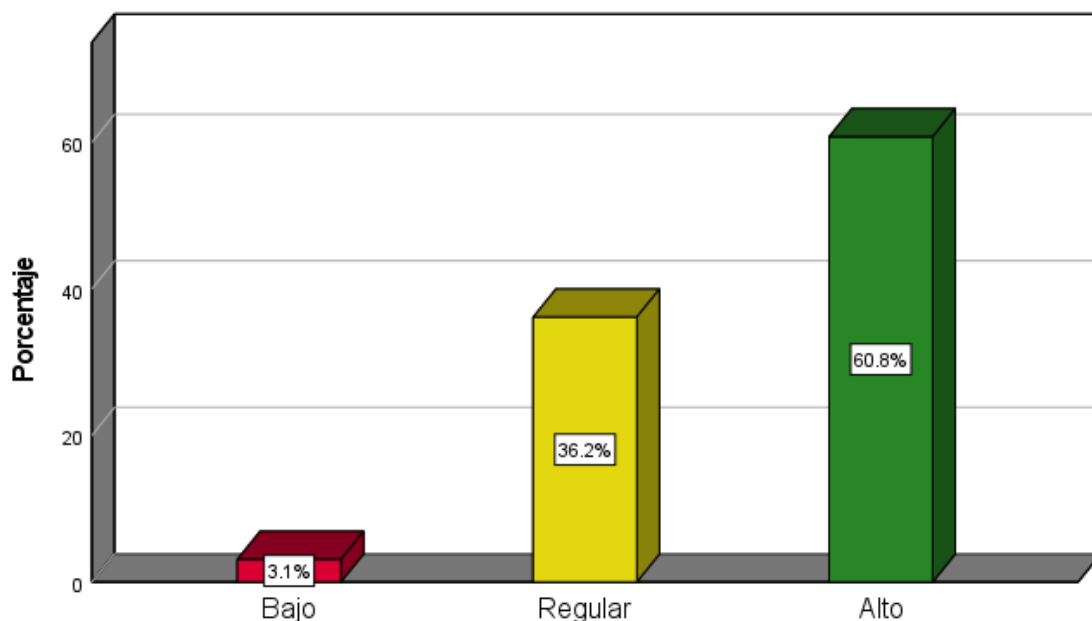
*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS vs 25

De acuerdo con la dimensión 2 se determinó que la organización se encuentra en un nivel alto con un 59,2%, mientras que el 33,1% en un nivel regular y sólo el 7,7% en un nivel bajo.

**Tabla 9***Dirección / Dimensión 3*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	3.1	3.1	3.1
Regular	47	36.2	36.2	39.2
Alto	79	60.8	60.8	100.0
Total	130	100.0	100.0	

*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS versión 25

**Figura 4***Dirección / Dimensión 3*

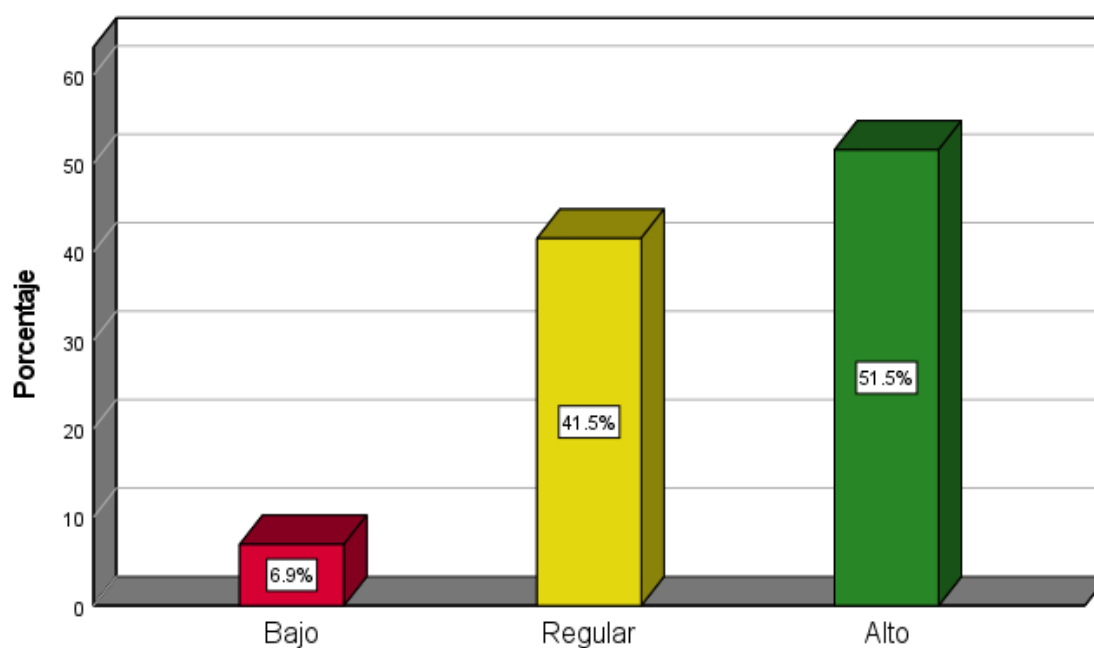
*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS vs 25

De acuerdo con la dimensión 3 se determinó que la organización se encuentra en un nivel alto con un 60,8%, mientras que el 36,2% en un nivel regular y sólo el 3,1% en un nivel bajo.

**Tabla 10***Control / Dimensión 4*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	6.9	6.9	6.9
Regular	54	41.5	41.5	48.5
Alto	67	51.5	51.5	100.0
Total	130	100.0	100.0	

*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS versión 25

**Figura 5***Control / Dimensión 4*

*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS vs 25

De acuerdo con la dimensión 4 se determinó que el control se encuentra en un nivel alto con un 51,5%, mientras que el 41,5% en un nivel regular y sólo el 6,9% en un nivel bajo.

**Tabla 11**

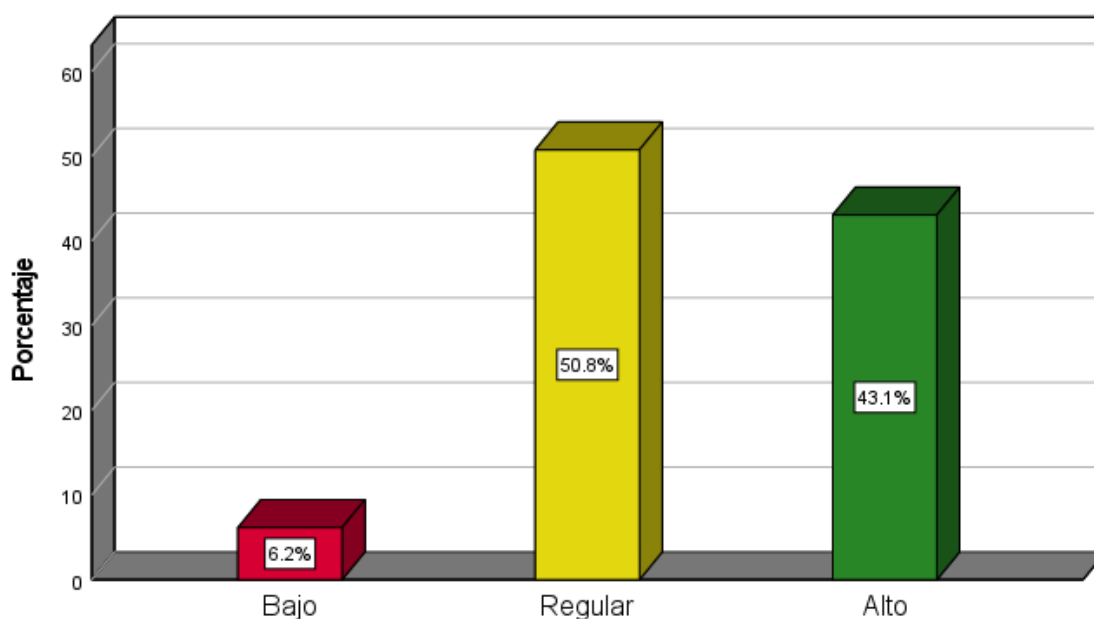
*Calidad de servicio / Variable 2*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	6.2	6.2	6.2
Regular	66	50.8	50.8	56.9
Alto	56	43.1	43.1	100.0
Total	130	100.0	100.0	

*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS versión 25

**Figura 6**

*Calidad de servicio / Variable 2*



*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS vs 25

De acuerdo con la variable 2 se determinó que la calidad del servicio se halla en un nivel medio con un 50,8%, mientras que el 43,1% en un nivel alto y sólo el 6,2% en un nivel bajo.

**Tabla 12**

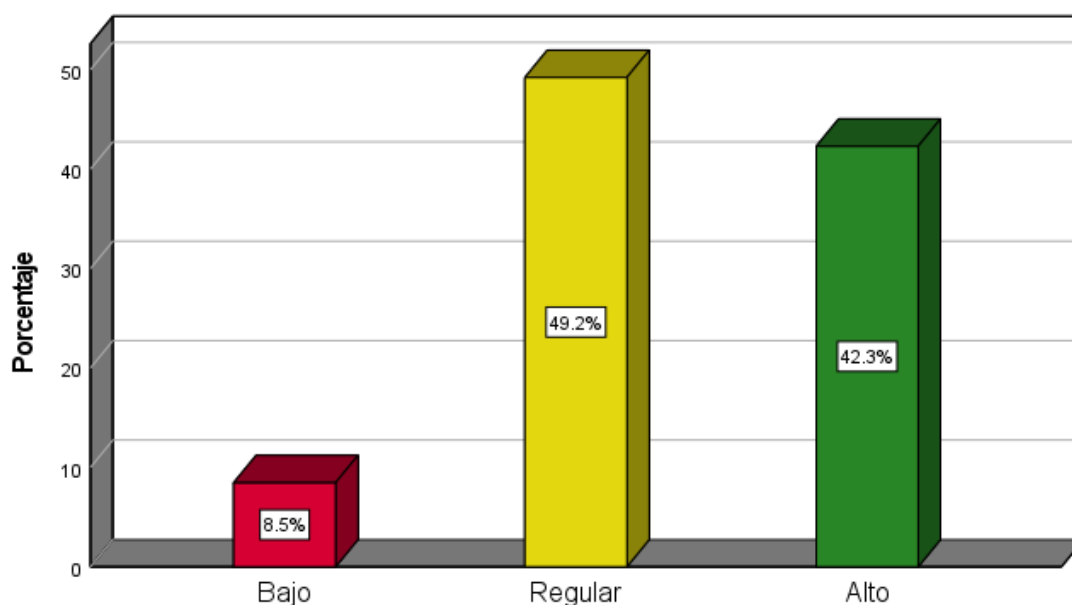
*Fiabilidad / Dimensión 1*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	8.5	8.5	8.5
Regular	64	49.2	49.2	57.7
Alto	55	42.3	42.3	100.0
Total	130	100.0	100.0	

*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS versión 25

**Figura 7**

*Fiabilidad / Dimensión 1*



*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS vs 25

De acuerdo con la dimensión 1 se determinó que la fiabilidad se halla en un nivel regular con un 49,2%, mientras que el 42,3% en un nivel alto y sólo el 8,5% en un nivel bajo.

**Tabla 13**

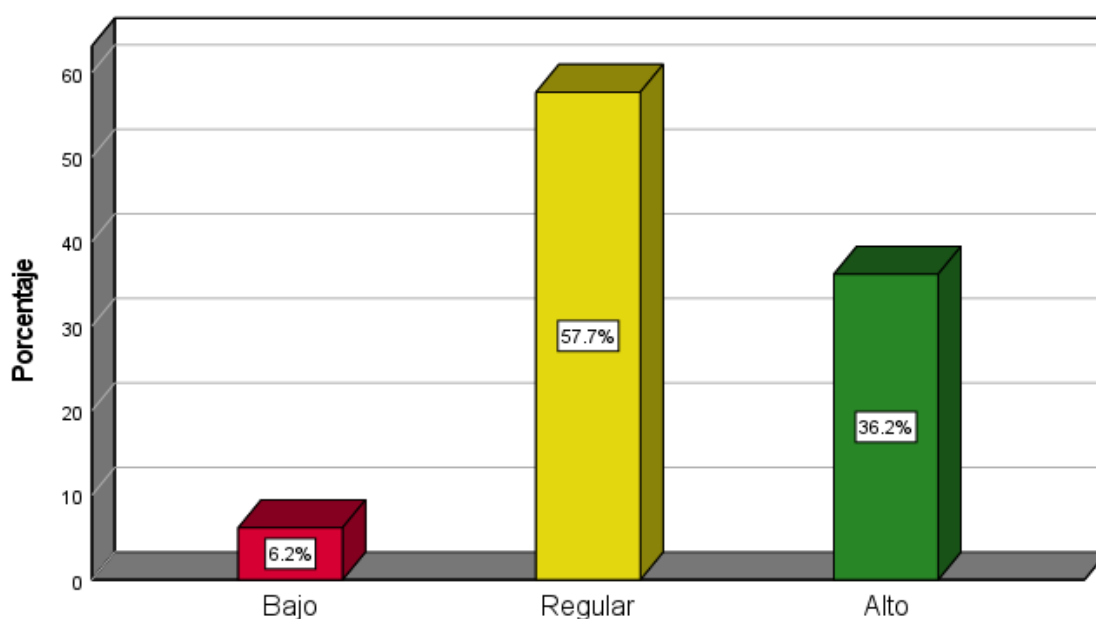
*Sensibilidad / Dimensión 2*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	6.2	6.2	6.2
Regular	75	57.7	57.7	63.8
Alto	47	36.2	36.2	100.0
Total	130	100.0	100.0	

*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS versión 25

**Figura 8**

*Sensibilidad / Dimensión 2*



*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS vs 25

De acuerdo con la dimensión 2 se determinó que la sensibilidad se encuentra en un nivel regular con un 57,7%, mientras que el 36,2% en un nivel alto y sólo el 6,2% en un nivel bajo.

**Tabla 14**

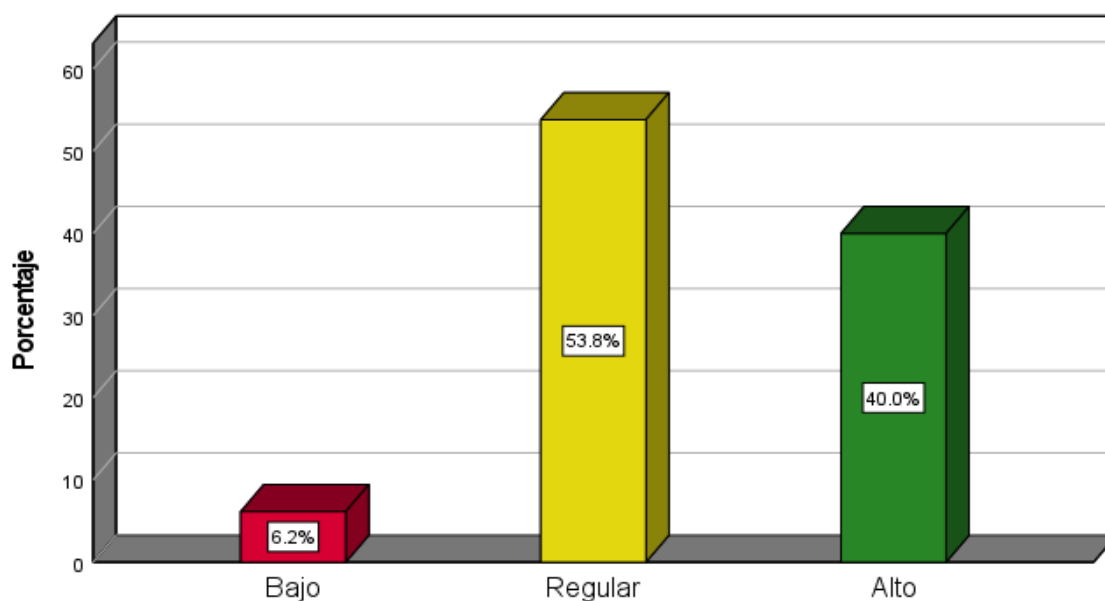
*Seguridad / Dimensión 3*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	6.2	6.2	6.2
Regular	70	53.8	53.8	60.0
Alto	52	40.0	40.0	100.0
Total	130	100.0	100.0	

*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS versión 25

**Figura 9**

*Seguridad / Dimensión 3*



*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS vs 25

De acuerdo con la dimensión 3 se determinó que la seguridad se halla en un nivel regular con un 53,8%, mientras que el 40% en un nivel alto y sólo el 6,2% en un nivel bajo.



**Tabla 15**

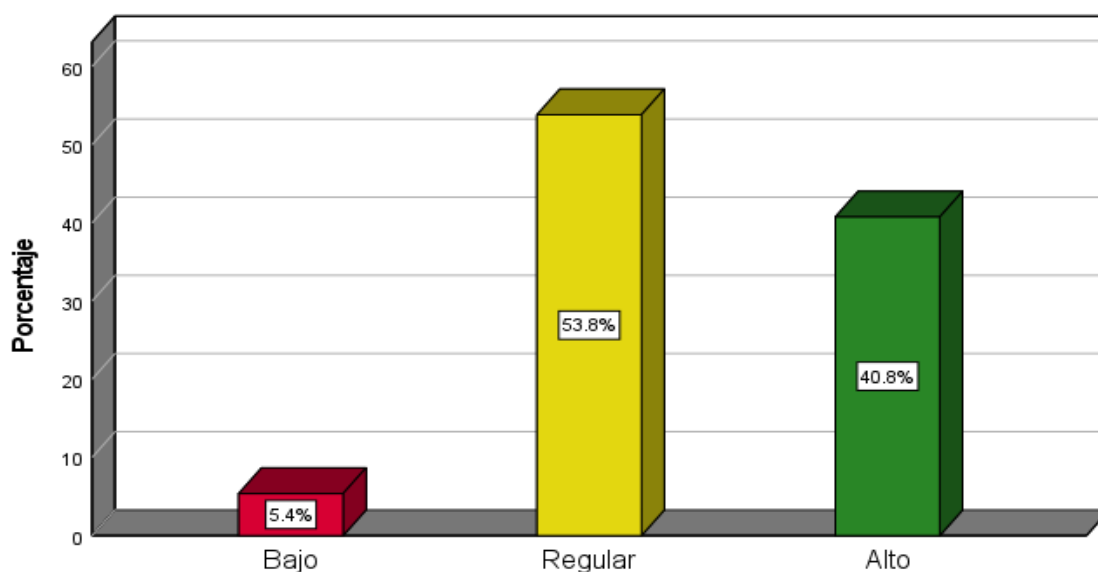
*Empatía / Dimensión 4*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	5.4	5.4	5.4
Regular	70	53.8	53.8	59.2
Alto	53	40.8	40.8	100.0
Total	130	100.0	100.0	

*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS versión 25

**Figura 10**

*Empatía / Dimensión 4*



*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS vs 25

De acuerdo con la dimensión 4 se determinó que la seguridad se halla en un nivel regular con un 53,8%, mientras que el 40,8% en un nivel alto y sólo el 5,4% en un nivel bajo.

**Tabla 16**

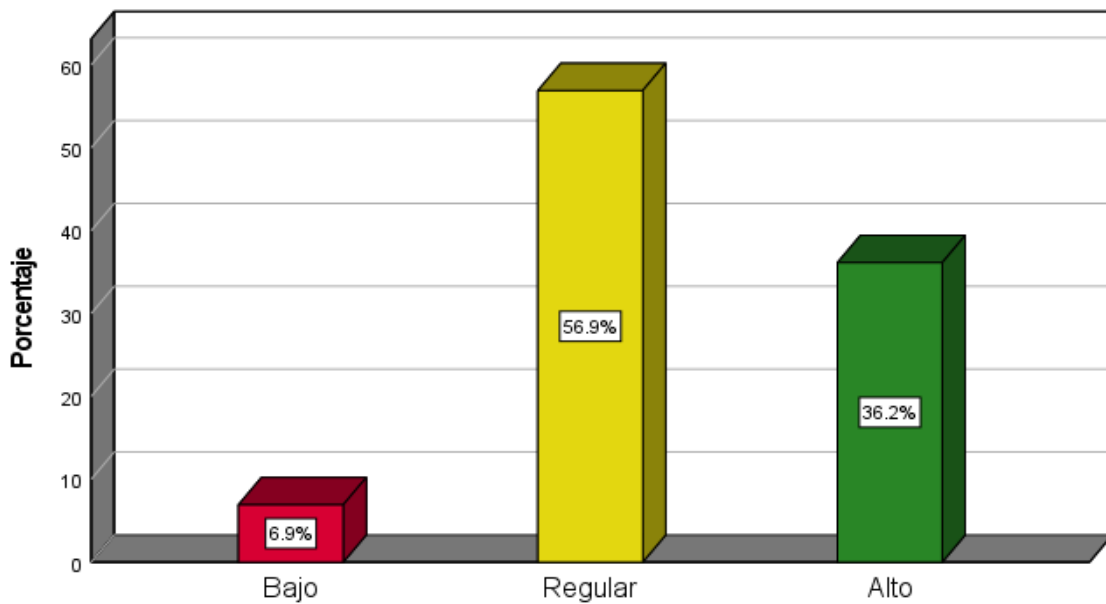
*Tangibilidad / Dimensión 5*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	6.9	6.9	6.9
Regular	74	56.9	56.9	63.8
Alto	47	36.2	36.2	100.0
Total	130	100.0	100.0	

*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS versión 25

**Figura 11**

*Tangibilidad / Dimensión 5*



*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS vs 25

De acuerdo con la dimensión 5 se determinó que la tangibilidad se encuentra en un nivel regular con un 56,9%, mientras que el 36,2% en un nivel alto y sólo el 6,9% en un nivel bajo.

## 4.2. Análisis inferencial

Hi: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022.

H0: La gestión administrativa no se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022.

**Tabla 17**

*Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio*

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	.690**
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	130	130
		Coefficiente de correlación	.690**	1.000
	CALIDAD DE SERVICIO	Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	130	130

*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS vs 25

En la siguiente tabla, se aprecia mediante el coeficiente Rho Spearman, que coexiste relación positiva moderada ( $r=0.690$ ) y significativa ( $p<0.05$ ) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022; esto quiere decir que ambas variables se presentan de manera dependiente, que la presencia de una, se relaciona de una u otra manera en la otra variable. Motivo por el cual, se admite la hipótesis planteada por el investigador y se rechaza la hipótesis nula.



Hi: La organización se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022

H0: La organización no se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022

**Tabla 19**

*Relación entre organización y calidad de servicio*

		Organización	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.683**
		N	.
		N	130
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	.683**
		Sig. (bilateral)	1.000
		<.001	.
	N	130	130

*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS vs 25

En la siguiente tabla, se aprecia mediante el coeficiente Rho Spearman, que coexiste relación positiva moderada ( $r=0.683$ ) y significativa ( $p<0.05$ ) entre la organización y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022; esto quiere decir que la dimensión 1 de la gestión administrativa y la variable calidad de servicio se presentan de manera dependiente; es decir que la presencia de una, se relaciona de una u otra manera con la otra variable. Motivo por el cual, se admite la hipótesis planteada por el investigador y se rechaza la hipótesis nula.

Hi: La dirección se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022

H0: La dirección no se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022

**Tabla 20**

*Relación entre dirección y calidad de servicio*

		Dirección	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman			
	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	130
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	.655**
		Sig. (bilateral)	<.001
	N	130	

*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS vs 25

En la siguiente tabla, se aprecia mediante el coeficiente Rho Spearman, que coexiste relación positiva moderada ( $r=0.655$ ) y significativa ( $p<0.05$ ) entre la organización y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022; esto quiere decir que la dimensión 3 de la gestión administrativa y la variable calidad de servicio se presentan de manera dependiente; es decir que la presencia de una, se relaciona de una u otra manera en la otra variable. Motivo por el cual, se admite la hipótesis planteada por el investigador y se rechaza la hipótesis nula.

Hi: El control se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022

H0: El control no se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022

**Tabla 21**

*Relación entre control y calidad de servicio*

		Control	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.630**
		N	.
		N	130
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	.630**
		Sig. (bilateral)	1.000
		<.001	.
	N	130	130

*Nota:* Información recopilada de la fuente SPSS vs 25

En la siguiente tabla, se aprecia mediante el coeficiente Rho Spearman, que coexiste relación positiva moderada ( $r=0.630$ ) y significativa ( $p<0.05$ ) entre el control y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022; esto quiere decir que la dimensión 4 de la gestión administrativa y la variable calidad de servicio se presentan de manera dependiente; es decir que la presencia de una, se relaciona de una u otra manera con la otra variable. Motivo por el cual, se admite la hipótesis planteada por el investigador y se rechaza la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

En primera instancia, las gestiones que están incluidas en toda entidad pública, amerita el cumplimiento de determinados aspectos para su buen funcionamiento, sin embargo son pocos los casos en los que se presenta de esta manera, por lo que a través de la investigación se contrastan diversos estudios que contienen resultados afines a los encontrados.

Teniendo en cuenta la hipótesis general, mediante el coeficiente Rho Spearman se determinó que existe una relación positiva moderada ( $r=0.690$ ) y significativa ( $p<0.05$ ) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022; aceptando la hipótesis general planteada por el investigador y se impugna la hipótesis nula. Lo que afirma que a medida que exista una eficiente gestión administrativa, habrá una mejor calidad de servicio.

Este resultado coincide con Ramírez (2017) quien consumó que coexiste una significancia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ( $0,000<0.05$ ) encontrando un valor R de Pearson positivo de 0,806, en consecuencia, donde la calidad del servicio se ve asociada en un 65% a la Gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada.

Así mismo, en otros estudios, se concuerda con los resultados encontrados por Sánchez (2017) quien asocia la variable de gestión administrativa institucional con la calidad de servicio, en la que se encontró un rho Spearman de 0.537 y  $p<0.05$ . Del mismo modo, Ñahui (2020) asoció los mismos fenómenos de estudio, encontrando así, un rho Spearman de 0.390 y  $p<0.05$ ; donde Cáceres (2018) con un rho Spearman de 0.551 y  $p<0.05$ ; Venturo y Lizarraga (2021) con un rho Spearman de 0.880 y  $p<0.05$ ; y Toral-Tinitana et al. (2019) con un rho Spearman de 0.680 y  $p<0.05$  de igual forma.

En cuanto a nivel descriptivo de las variables, se puede afirmar que la mayorías de estudios evidencian que la gestión administrativa se encuentra en un grado poco eficiente, esto reflejando la falta de objetividad para el desarrollo de las actividades, aunque tiene cierta tendencia a una mejora, sin embargo, los



resultados demuestran que la calidad del servicio es de nivel regular, por lo que la asociación de las variables, repercuten significativamente una sobre la otra.

En ese sentido, los resultados guardan afinidad con el carácter científico mencionado con Chávez et al., (2020) en el que señala que todas las acciones cuando están correctamente reguladas por el esfuerzo del equipo, se alinean con el fin de dirigir y direccionar al logro de las metas planteadas con la ayuda de cada uno de los colaboradores y mediante el desempeño de laborales esenciales de organización, control, planificación y dirección.

Adicionalmente, las coincidencias con Henao (2020) son múltiples, debido a que la calidad de servicio juega una papel importante, en el que uno de los factores influyentes en esta variable es el rendimiento del servicio, afín de cumplir con las expectativas del cliente, en ese sentido el desempeño demostrado por el personal tendrá como efectos la parte positiva, aunado, la satisfacción que éste proyecta.

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 1, mediante el coeficiente Rho Spearman se determinó que existe una relación positiva moderada ( $r=0.570$ ) y significativa ( $p<0.05$ ) entre la planificación y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022; aceptando la hipótesis 1 planteada por el investigador y rechazando la hipótesis nula.

Es decir que a medida que exista una eficiente planificación, habrá una mejor calidad del servicio. De este modo, se gestionan diversos procesos, de acuerdo a la búsqueda de estrategias que impactan en todas las áreas de la estructura organizacional, este punto (García, et al., 2017), el factor de gestión es brindar una calidad de servicio a los usuarios que les permita de algún modo, estar satisfechos, este es uno de los objetivos trazados en la planificación de toda entidad.

Este de igual manera coincide con los estudios de Sánchez (2017) con una rho Spearman de 0.511, ya que se demuestra que los fenómenos de estudio tienen una relación significativa, en ese sentido, las dimensiones que conforman la primera variable se relaciona con la otra, en decir, la planificación y la calidad de servicio en donde  $p<0.05$ ; de la misma manera, Ñahui (2020) con una rho Spearman de 0.444

y  $p < 0.05$ ; Cáceres (2018) con una rho Spearman de 0.265 y  $p < 0.05$ ; Venturo y Lizarraga (2021) con una rho Spearman de 0.650 y  $p < 0.05$ .

De igual manera coincide con Gavilánez et al. (2018) quienes demostraron la importancia de la planificación como parte de la gestión puesto que, permitió el crecimiento económico del negocio y controlar adecuadamente el flujo financiero; ya que el fin es conseguir una planificación práctica de las actividades a corto, mediano y largo plazo que alcancen como secuela los beneficios operativos y económicos. Es por ello que Rojas et al. (2020) concluyeron que es necesario implementar un adecuado plan estratégico organizacional que integre a todo el personal administrativo.

De igual manera, la eficiencia y la eficacia son componentes importantes en los que al aplicarse y transmitir un buen desempeño por parte de cada uno de los directivos, al efectuar estrategias y trazarse los objetivos con el fin de alcanzarlos, se demostrará en los resultados (Parra & La Madriz, 2017). Por otro lado, se coincide con la perspectiva que muestra Landázuri (2019) puesto que, al determinar propósitos, éstos serán concebidos como los informes globales de la organización lo que supone llegarlos a compactar según la misión y visión, de manera que se llega a una dirección oportuna.

Por otra parte, teniendo en cuenta la hipótesis específica 2, mediante el coeficiente Rho Spearman se determinó que existe una relación positiva moderada ( $r = 0.683$ ) y significativa ( $p < 0.05$ ) entre la organización y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022; aceptando la hipótesis específica 2 planteada por el investigador y se impugna la hipótesis nula. Es decir que, a medida que exista una eficiente organización, ello se deriva en una mejor calidad del servicio.

Estos resultados coinciden en que existe relación entre la organización y la calidad de servicio; como en el caso de Sánchez (2017) con una rho Spearman de 0.566 y  $p < 0.05$ ; Ñahui (2020) con una rho Spearman de 0.390 y  $p < 0.05$ ; Cáceres (2018) con una rho Spearman de 0.527 y  $p < 0.05$ ; Venturo y Lizarraga (2021) con una rho Spearman de 0.798 y  $p < 0.05$ .

Esto coincide también con Toral-Tinitana et al. (2019) quien, al hablar de los componentes que interceden e influyen en la calidad de servicio, la organización empresarial, a medida que la gestión de los proveedores y la gestión de condiciones progresa también mejora la calificación de la calidad del servicio.

Según lo mencionado anteriormente, se coincide con Asturias Corporación Universitaria (2017) y Armijos et al., (2019) ya que indica que la organización segmenta en su totalidad los capitales prioritarios, en el cual, se enmarca en el funcionamiento adecuado de las operaciones que se realizan dentro de las instituciones, encontrándose a las personas, los recursos físicos, financieros. Ello quiere decir, que se realizan una serie de acciones tendientes a darle cumplimiento a los objetivos.

De igual manera, esta gestión tiene que tener su correlato con la integración de los clientes, proveedores y empleados, puesto que, todos juegan un papel importante en éxito del proceso administrativo (Armijos, Bermudez, & Mora, 2019), ya que además de ofrecerle a ello, la supervisión y cumplimiento debido de cada uno de los objetivos que se han planificado, por lo que, en un plazo establecido, los usuarios califican el servicio que les han brindado, e incluso son ellos quienes empíricamente observan de forma minuciosa, la improvisación o la organización que evidencia la entidad.

En ese línea, para la hipótesis específica 3, mediante el coeficiente Rho Spearman se determinó que existe una relación positiva moderada ( $r=0.655$ ) y significativa ( $p<0.05$ ) entre la dirección y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022; aceptando la hipótesis específica 3 planteada por el investigador y se impugna la hipótesis nula. Es decir que a medida que exista una eficiente dirección, también se verá reflejada esa eficiencia en una mejor calidad del servicio.

Estos resultados coinciden en que hay relación entre la dirección y la calidad de servicio; como en el caso de Sánchez (2017) con una rho Spearman de 0.549 y  $p<0.05$ ; Ñahui (2020) con una rho Spearman de 0.447 y  $p<0.05$ ; Cáceres (2018) con una rho Spearman de 0.574 y  $p<0.05$ ; Venturo y Lizarraga (2021) con una rho Spearman de 0.647 y  $p<0.05$ .

De igual manera coincide con Abbas (2020) quien menciona que la dirección al desarrollar las habilidades del personal como parte de la gestión administrativa incide en la calidad del servicio, puesto que potencia su desempeño dentro de sus labores. En ese sentido, la organización se plantea la realización de estrategias que fundan las decisiones de los directivos, de acuerdo a las orientaciones cognitivas y percepción (Botero, 2017).

De esta forma, se coinciden con las construcciones conceptuales de Verján et al., (2021) debido a que menciona que dentro del proceso administrativo sugiere que se forme una cultura organizacional donde se guie al cliente a lograr una coordinación interfuncional en la estructura organizacional. Asimismo, es una de las ideas afines, a las que menciona Sarabia (2019) puesto que el personal a cargo desarrolla actividades en la organización, es decir sus conductas y actitudes que reflejan su nivel de desempeño, además del trato ofrecido hacia los usuarios.

Para la hipótesis específica 4, mediante el coeficiente Rho Spearman se determinó que existe una relación positiva moderada ( $r = 0.630$ ) y significativa ( $p < 0.05$ ) entre el control y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022; aceptando la hipótesis específica 4 planteada por el investigador y se impugna la hipótesis nula. Es decir que a medida que exista un control eficiente, la calidad del servicio también lo será.

Estos resultados coinciden en que existe relación entre la dirección y la calidad de servicio; como en el caso de Sánchez (2017) con una rho Spearman de 0.587 y  $p < 0.05$ ; Ñahui (2020) con una rho Spearman de 0.559 y  $p < 0.05$ ; Cáceres (2018) con una rho Spearman de 0.391 y  $p < 0.05$ ; Venturo y Lizarraga (2021) con una rho Spearman de 0.873 y  $p < 0.05$ .

De esta manera, se concuerda con Venturo y Lizarraga (2021) los procedimientos de carácter formal, procediendo preventiva y correctamente, con el fin de que se logren cumplir los objetivos y del mismo modo la calidad del servicio. Asimismo, de acuerdo con Schmidt et al. (2018) la importancia de la esquematización de propósitos en la administración de las organizaciones, juego un rol en el que se corrobora, reexamina, verifica, inspeccionar, revisar y supervisar.

Igualmente, Gaspar-Castro (2021) hace énfasis en el hecho de supervisar las actividades administrativas, mediante el despliegue del accionar, con el objetivo de vigilar, y revisar la regularización de la organización. En ese sentido, los clientes se sentirán seguros, predisponiéndole la credibilidad que se le otorga, de acuerdo a los aspectos de confiabilidad y honestidad, además, de otros factores que implican ofrecer una calidad de servicio (García & García, 2017).

Desde otro punto de vista, los constructos teóricos mencionados por Esquivel et al., (2017) en el que indica que al mejorar internamente los factores que se encuentran vinculados al control y supervisión, tienen como proceso de desarrollo la gestión administrativa, en la que se determina como un modelo a instaurarse, verificando así uno de los propósitos más esenciales que es la búsqueda de la mejora continua que se basa en la labor en equipo, para alcanzar resultados enriquecedores para la compañía a causa de la contribución constante de cada uno de los participantes en la gestión administrativa. Asimismo, estas ideas, están en la misma dirección que las de Arellano-Díaz (2017) ya que el menciona que acorde al mejoramiento de la administración y relaciones laborales, la calidad de servicio de conforma con una mayor productividad de los servicios y la complacencia oportuna que se le brinda al cliente, dejando a lo mencionado como característica fundamental.

Finalmente, se ha argumentado cada una de las hipótesis propuestas que se relacionan con los objetivos de investigación, en los que se encontraron aspectos teóricos y prácticos, tanto las conceptualizaciones como las especificaciones estadísticas.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe nexo positivo moderado ( $r=0.690$ ) y significativo ( $p<0.05$ ) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022; donde ambas variables se presentan de manera dependiente y la presencia se relaciona de una u otra manera con la otra variable.
2. Existe nexo positivo moderado ( $r=0.570$ ) y significativo ( $p<0.05$ ) entre la planificación y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022; donde ambas variables se presentan de manera dependiente y la presencia se relaciona de una u otra manera con la otra variable.
3. Existe nexo positivo moderado ( $r=0.683$ ) y significativo ( $p<0.05$ ) entre la organización y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022; donde ambas variables se presentan de manera dependiente y la presencia se relaciona de una u otra manera con la otra variable.
4. Existe nexo positivo moderado ( $r=0.655$ ) y significativo ( $p<0.05$ ) entre la dirección y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022; donde ambas variables se presentan de manera dependiente y la presencia se relaciona de una u otra manera con la otra variable.
5. Existe nexo positivo moderado ( $r=0.630$ ) y significativo ( $p<0.05$ ) entre el control y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022; donde ambas variables se presentan de manera dependiente y la presencia se relaciona de una u otra manera con la otra variable.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gobierno peruano a poder implementar políticas públicas que fomenten la reactivación de la actividad turística a través de medidas de rescate financiero, apoyo económico, incentivar la inversión, facilitación y promoción turística.
2. Se recomienda a la directora de la DIRCETUR planificar campañas, eventos, programas, ferias y talleres que fomenten la diversificación e innovación de productos para obtener un amplio acceso a los mercados externos contribuyendo de manera sostenible el crecimiento y desarrollo de la región, generando ingresos y empleo.
3. Se recomienda proveer de materiales, equipos y sistemas tecnológicos para permitir una mejor organización de las labores de los servidores públicos y puedan cumplir de manera eficiente y eficaz sus labores.
4. Se recomienda mantener un alto liderazgo de los directivos para que fomenten en los trabajadores un comportamiento adecuado, basado en el compromiso, ética, trabajo en equipo y motivación.
5. Por último, se recomienda incluir un nuevo sistema de control de las acciones de los trabajadores basado en el desempeño en general y sus indicadores de productividad; de manera que pueda darse nuevas medidas que ayuden a la mejora continua.

## REFERENCIAS

- Abbas, Y. (2020). *HEISQUAL: A modern approach to measure service quality in higher education institutions*. Pakistán: Studies in Educational Evaluation. doi:<https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2020.100933>
- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Revista Boletín Redipe*, 7(2), 122-149. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Arellano-Díaz, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las ciencias*, 72-83. <https://bit.ly/3P3BUCf>
- Arias, M., & Giraldo, C. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. *Revista Investigación y Educación en Enfermería*, 500 - 514. <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105222406020.pdf>
- Armijos, F., Bermudez, A., & Mora, N. (2019). Management of Human Resources. *Revista Universidad y Sociedad*, 163-170. <https://bit.ly/3w2P0ac>
- Asturias Corporación Universitaria. (2017). *La Organización*. Bogotá. <https://bit.ly/3yivXel>
- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial. *Revista Ciencias Estratégicas*, 271-276. <https://bit.ly/3waKvdF>
- Brume, M. (2019). *Estructura Organizacional*. Barranquilla: Institución Universitaria Itsa. <https://bit.ly/3yFKkv>
- Bunjak, A., Bruch, H., & Cerne, M. (2022). Context is key: The joint roles of transformational and shared leadership and management innovation in predicting employee IT innovation adoption. *Universidad y Sociedad*, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102516>
- Burgos, S., & Morocho, T. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 22-39. <https://bit.ly/3LWNIJV>



- Cáceres, L. (2018). *Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018*. Trujillo: Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/3w4e3d3>
- Chanamé, C. (2021). *4 deficiencias de la Gestión Pública en Perú que se deben resolver*. Universidad Continental: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver>
- Chávez, M., Castelo-Salazar, Á., & Villacis, J. (2020). Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador. *FIPCAEC*, 16-29. <https://bit.ly/3FBOZi1>
- Coronado-Guzmán, G., Valdibia-Velasco, M., Aguilera-Dávila, A., & Alvarado-Carrillo, A. (2020). Organizational Commitment: Antecedents and Consequences. *Conciencia Tecnológica*, 1-15. <https://bit.ly/3seXHNB>
- De la Fuente, Á. (2022). *Las cuentas públicas en 2021 y 2022: ¿un inicio de consolidación en riesgo?* España: EY insights. [https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/es\\_es/topics/espana-2022/ey-22-01-03-espana-2022-un-ano-por-delante.pdf](https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/es_es/topics/espana-2022/ey-22-01-03-espana-2022-un-ano-por-delante.pdf)
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de ciencias administrativas y sociales*, 64-80. <https://bit.ly/3sb6pMP>
- Esquivel, Á., Robaina, R., & Castellanos, G. (2017). Continuous Improvement of Knowledge Management Processes in Ecuadorean Higher Education Institutions. *Retos de la Dirección*, 56-72. <https://bit.ly/3wcyMeM>
- Forteza, J. (2015). *Desarrollo empresarial en los mercados de infraestructura y servicios relacionados*. Caracas: Banco de Desarrollo de América Latina. <https://bit.ly/3sfKnsc>

- Frías-Navarro, D. (2022). *Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida*. Valencia: Universidad de Valencia. <https://bit.ly/3vRKTir>
- Gallardo, E. (2019). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Huancayo: Universidad Continental. <https://bit.ly/3FqvOr1>
- García, A., & De la Figal, C. (2018). *Teoría y metodología de la investigación científica*. Madrid: Alfaomega.
- García, G., Duran, S., Cardeño, E., Prieto, R., García, & Ernesto, P. A. (2017). Strategic planning process: stages carried out in small and medium-sized enterprises to optimize competitiveness. *Revista Espacios*, 1-14. <https://bit.ly/39laHox>
- García, M., & García, M. (2017). *Measuring quality in service, as a strategy for competitiveness in organizations*. Veracruz: Universidad Veracruzana. <https://bit.ly/3MYV7D8>
- Gaspar-Castro, M. (2021). The management of human talent and its influence on job performance for the success of companies. *Polo del Conocimiento*, 318-329. <https://bit.ly/3wuetK3>
- Gavilánez, M., Espín, M., & Arévalo, M. (2018). *Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador*. Chimborazo: Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Administrative Management Model for The Business Development of Hotel Barros in Quevedo City. *Revista Universidad y Sociedad*, 32-37. <https://bit.ly/3yfQ79e>
- Henao, L. (2020). Service quality and perceived value as users' satisfaction antecedents of Colombia's telecommunications enterprises. *Contaduría y Administración*, 1-23. <https://bit.ly/3KSD1BI>

- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Revista Arbitrada Venezolana*, 127-141. <https://bit.ly/38cBuJc>
- Hernández, R., Collado, F., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: Interamericana Editores. <https://bit.ly/36J728p>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Interamericana Editores. <https://bit.ly/3DgUdi0>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Landázuri, A. (2019). Approach of Corporate Objectives and Their Orientation for Large and Medium-Sized Companies as Key Factors for Success in the Last 6 Years. *Revista electrónica TAMBARA*, 732-741. <https://bit.ly/384gGDL>
- Maldonado, R. (2020). *Los retos que enfrentarán las empresas en el 2022*. PwC Interaméricas: <https://www.pwc.com/ia/es/publicaciones/perspectivas-pwc/Los-retos-que-enfrentaran-las-empresas-en-el-2022.html>
- Ministerio Público. (2020, Junio 24). Resolución de Junta de Fiscales Supremos N°024-2020-MP-FN-JFS. Lima, Lima, Perú: Diario Oficial el Peruano. <https://bit.ly/3Lcoy3M>
- Monroy, M. (2019). Assesment of quality in service and its impact on loyalty in Bancomer. *Revista de Estudios Empresariales*, 190-211. <https://bit.ly/37ukG00>
- Ñahui, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cusco, 2020*. Lima: Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/381Bv2l>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp->

content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. <https://bit.ly/3tFji7>
- Ortiz, J. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María - 2017*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Ulices%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palomares, V. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral - 2016 [Posgrado]*. Huaral: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8892>
- Parra, J., & La Madriz, J. (2017). Budget as an Instrument of Control in Small Family Businesses Financial. *Negotium*, 33-48. <https://bit.ly/3kLxxhl>
- Parra-Penagos, C., & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). *Training and its effect in quality management in organizations*. Colombia: Revista Investigación, Desarrollo e Innovación. <https://bit.ly/3kRMjDf>
- Pincay-Morales, Y., & Parra-Ferié, C. (2020). Quality management in customer service for marketing SMEs. A look at Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 1-25. <https://bit.ly/39D92QV>
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*, 1-21. <https://bit.ly/3sg0nui>
- Ramírez, G. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/3vLwVhN>

- Richaud, M., López, M., & Filippetti, V. (2014). Empathy: From Automatic Perception to Controlled Processes Empatia: Desde a Percepção Automática até os Processos Controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(1), 37-51. doi:10.12804/apl32.1.2014.03
- Rojas, C., Hernández, H., & Niebles, W. (2020). *Sustainable administrative management of integrated management systems in health services*. Barranquilla: Revista Espacios. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Salessi, O. (2017). Comportamientos proactivos en el trabajo: una puesta al día. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 82-103. <https://bit.ly/3MURY7x>
- Sanchez, D. (2022). Técnica instrumentos de recolección de datos en investigación. *Tepexi*, 9(17), 38-39. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/7928/8457>
- Sánchez, S. (2017). *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. <https://bit.ly/3890Ojh>
- Sarabia, S. (2019). Profesionalismo-e. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 1-4. <https://bit.ly/39LutiX>
- Schmidt, M., Tennina, M., & Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Revista CEA*, 71-93. <https://bit.ly/3kLzSjd>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *¿Cómo mejoramos la calidad de los servicios públicos?: Modelo de estimación de los factores prioritarios en el Perú*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2140379/%C2%BFCo%CC%81mo%20mejorar%20la%20calidad%20de%20los%20servicios%3F%20Una%20propuesta%20de%20modelo.pdf>

- Silva-Treviño, J., Macías- Hernández, B., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *Ciencia UAT*, 85-101. <https://bit.ly/3kKE7EO>
- Toral-Tinitana, R., Gallardo, N., Pasaca-Mora, M., & Cevallos-Cueva, C. (2019). *The management of the commercial environment and its relationship with the quality of customer service in the pharmaceutical market, Loja - Ecuador*. Loja: Revista Científica Dominio de las ciencias. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6869938>
- Ventura, A. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. *Digital Publisher*, 43-60. <https://bit.ly/3FmHkDS>
- Venturo, K., & Lizarraga, D. (2021). *Gestión administrativa y la calidad del servicio de la Empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A., Barranca, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/38VJMF7>
- Verján, R., Woo-Gutiérrez, M., & García-Alegre, D. (2021). Refining Strategy: Management approaches and Market orientation. *Revista Científica ANFIBIOS*, 29-35. <https://bit.ly/386mYmm>
- Villalba, C. (2013). The service quality: A conceptual historical journey, its most representative models and their application in universities. *Punto de Vista*, 51-72. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4776917>
- Viñaras, M. (2013). Communication strategies to build trust. *Revista Interdisciplinar de Ciencias de la Comunicación y Humanidades*, 59-73. [https://comunicacionyhombre.com/wp-content/uploads/2017/07/09\\_i\\_monica\\_vinaras.pdf](https://comunicacionyhombre.com/wp-content/uploads/2017/07/09_i_monica_vinaras.pdf)

## **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables – Dimensiones – Indicadores					
¿Cuál es la relación de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022?	Determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022.	La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022	<b>Variable 1: Gestión administrativa</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>	
<p>¿Cuál es la relación de la planeación con la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación de la organización con la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dirección con la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022?</p> <p>¿Cuál es relación del control con la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la planeación y la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022</p> <p>Determinar la relación de la organización con la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022</p> <p>Determinar la relación de la dirección con la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022.</p> <p>Determinar la relación del control con la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022.</p>	<p>La planeación se relaciona con la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022</p> <p>La organización se relaciona con la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022</p> <p>La dirección se relaciona con la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022</p> <p>El control se relaciona con la calidad de servicio de la DIRCETUR Ica, 2022.</p>	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Planes de acción</li> <li>- Estrategia administrativa</li> </ul>	1,2,3,4,5,6	Ordinal (1) Nunca  (2) Casi nunca  (3) Algunas veces  (4) Casi siempre  (5) Siempre	Bajo  Regular  Alto	
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura</li> <li>- Organigrama</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Tecnología</li> <li>- Recursos Humanos</li> </ul>	7,8,9,10,11,12,13,14,15,16			
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento</li> <li>- Equipos de trabajo</li> <li>- Motivación</li> <li>- Liderazgo</li> </ul>	17,18,19,20,21,22,23,24			
			Control de actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control del desempeño</li> <li>- Indicadores de control</li> <li>- Medidas de control administrativas</li> </ul>	25,26,27,28,29,30			
<b>Variable 2: Calidad del servicio</b>								
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de metas</li> <li>- Resolución de problemas</li> <li>- Desempeño</li> <li>- Control de registros</li> </ul>	1,2,3,4,5	Ordinal (1) Nunca	Bajo  Regular	



			<p>Sensibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información</li> <li>- Cierre del servicio</li> <li>- Atención al cliente</li> <li>- Disposición del trabajador</li> </ul>	6,7,8,9	(2) Casi nunca	Alto
			<p>Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza en el personal</li> <li>- Seguridad en la información</li> <li>- Cortesía en el personal</li> <li>- Conocimiento del personal</li> </ul>	10,11,12,13	(3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre	
			<p>Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Comprensión al usuario</li> <li>- Interés</li> <li>- Horario de atención</li> </ul>	14,15,16,17,18		
			<p>Tangibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura</li> <li>- Uniforme pulcro</li> <li>- Equipamiento</li> </ul>	19,20,21,22		
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Instrumentos		Recursos en la organización
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental y de corte transversal</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional - causal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético inductivo</p>		<p><b>Población:</b> 195</p> <p><b>Muestra:</b> 130</p> <p><b>Muestreo:</b> Probabilístico, aleatorio simple</p>		<p><b>Variable 1: Gestión administrativa</b></p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Palomares (2017)</p> <p><b>Variable 2: Calidad de servicio</b></p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento cuestionario</p> <p>Autor: Ortiz (2019)</p>		<p>Estadística Descriptiva</p> <p>Estadística Inferencial</p>

### Anexo 02: Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Administrativa	La Gestión Administrativa, es definida como la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la administración, siendo estos: la planificación, la organización, la dirección, y el control de actividades de la organización; en otras palabras, da mediante la creación de acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos y basados en cada uno de los procesos, según Ramírez et al. (2017).	Es catalogado como el conjunto de procedimientos adoptados por una entidad determinada con el objetivo de brindar un soporte a las diferentes áreas que la conforman y así conseguir la eficiencia necesaria en la realización de los diversos procesos.	Planificación	Toma de decisiones	Escala Ordinal Likert
				Planes de acción	
				Estrategia administrativa	
			Organización	Estructura	
				Organigrama	
				Comunicación	
				Tecnología	
			Dirección	Recursos Humanos	
				Comportamiento	
				Equipos de trabajo	
				Motivación	
			Control de actividades	Liderazgo	
				Control del desempeño	
				Indicadores de control	
				Medidas de control administrativas	

Calidad de servicio	Se caracteriza como la calidad de traducir las necesidades futuras de los usuarios trasladados a supuestos medibles, para lograr la satisfacción de sus clientes; estableciendo que, los agentes utilizan cinco supuestos para medir la calidad de servicio, siendo estos; la fiabilidad, la seguridad, la capacidad de respuesta, empatía, tangibilidad, interacción humana (Duque, 2005).	Es la manera mediante la cual se busca complacer los intereses y necesidades de los usuarios, de tal forma que sus expectativas sean altamente superadas de acuerdo al servicio que sea adquirido.	Fiabilidad	Cumplimiento de metas	Escala Ordinal Likert
				Resolución de problemas	
				Desempeño	
				Control de registros	
			Sensibilidad	Información	
				Cierre del servicio	
				Atención al cliente	
				Disposición del trabajador	
			Seguridad	Confianza en el personal	
				Seguridad en la información	
				Cortesía en el personal	
				Conocimiento del personal	
			Empatía	Atención personalizada	
				Comprensión al usuario	
				Interés	
				Horario de atención	
Tangibilidad	Infraestructura				
	Uniforme pulcro				
	Equipamiento				

### Anexo 03: Cuestionario de la Gestión Administrativa

**Instrucciones:** Estimado colaborador, a continuación, se muestra un cuestionario sobre la Gestión Administrativa, el cual, tiene como propósito recabar información esencial para buscar futuras alternativas de mejora en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica. Las respuestas son de carácter anónimo, por lo que se le solicita responder con sinceridad y veracidad marcando con un aspa “X” en el recuadro en blanco que considere pertinente, teniendo en cuenta la siguiente leyenda:

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

Ítems	1	2	3	4	5
<b>Planificación</b>					
1. Lo consideran en la toma de decisiones en el área y/o departamento al que pertenece.					
2. Las decisiones se toman de acuerdo con los criterios establecidos.					
3. Los planes de trabajo se definen por áreas y/o departamentos en el que trabaja.					
4. Trabaja con objetivos establecidos.					
5. La gestión estratégica es aplicable a su área y/o departamento.					
6. Participa del análisis interno realizado por el área y/o departamento donde trabaja.					
<b>Organización</b>					
7. El área y/o departamento donde labora cuenta con organigrama.					
8. El organigrama del área y/o departamento donde labora está actualizado.					
9. Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definidos.					

10. Existen políticas generales bien definidas en el área y/o departamentos donde labora.					
11. Existe una buena comunicación en el área y/o departamento donde labora.					
12. Considera que existe una comunicación adecuada entre su área y/o departamento con las demás.					
13. Existen sistemas informáticos actualizados en su área y/o departamento donde trabaja.					
14. Se brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos que existen en su área y/o departamento donde labora.					
15. Cuenta con personal calificado el área y/o departamento en el que trabaja.					
16. Diría que se realiza en buena selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades del área y/o departamento.					
<b>Dirección</b>					
17. El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado.					
18. Existen problemas de comportamiento y aptitudes de empleados en el ambiente de trabajo.					
19. Existen equipos de trabajo en su área y/o departamento donde labora.					
20. Se establecen metas por equipo o grupos de trabajo en su área y/o departamento.					
21. Se siente motivado para realizar su trabajo.					
22. Se encuentra satisfecho con su trabajo.					
23. Su jefe muestra liderazgo.					
24. Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados.					
<b>Control de actividades</b>					
25. Se emplean estrategias de control anticipando los problemas.					
26. Existen sistemas de control en su área o departamento.					
27. Existen patrones para el desarrollo de ciertas actividades.					

28. Es evaluado su desempeño en base a algún estándar.					
29. Existe mecanismo de control en el momento que se presentan problemas.					
30. Existe mecanismo de control para corregir los problemas después que ocurre.					

**Muchas gracias.**

## Anexo 04: Cuestionario de la Calidad del Servicio

**Instrucciones:** Estimado colaborador, a continuación, se muestra un cuestionario sobre la Calidad del Servicio, el cual, tiene como propósito recabar información esencial para buscar futuras alternativas de mejora en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica. Las respuestas son de carácter anónimo, por lo que se le solicita responder con sinceridad y veracidad marcando con un aspa “X” en el recuadro en blanco que considere pertinente, teniendo en cuenta la siguiente leyenda:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Ítems	1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>					
1. El personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
2. Cuando usted tiene un problema, el personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica muestra un sincero interés en resolverlo.					
3. El personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica desempeña bien el servicio que brinda por primera vez.					
4. El personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo.					
5. El personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica se preocupa por no cometer errores.					
<b>Sensibilidad</b>					
6. El personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica mantiene informados a los usuarios con respecto a lo que concierne a sus servicios.					
7. El personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica da un servicio rápido.					

8. El personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica está dispuesto a ayudarles.					
9. El personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica nunca está demasiado ocupado para ayudarle.					
<b>Seguridad</b>					
10. El comportamiento del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica infunde confianza en usted.					
11. Usted se siente seguro en los trámites que realiza en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica.					
12. El personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica se muestra cortés de manera constante con usted.					
13. El personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica tiene conocimiento para responder a las preguntas que usted les hace.					
<b>Empatía</b>					
14. El personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica brinda atención individualizada a los usuarios.					
15. Hay personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica empleados que dan atención personal, a cada uno de los usuarios.					
16. El personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica se preocupa por los intereses de los usuarios.					
17. El personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica entiende las necesidades específicas de los usuarios.					
18. El personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica tiene horarios de atención convenientes para los usuarios					
<b>Elementos tangibles</b>					
19. La Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica tiene equipos de aspecto moderno.					



20. Las instalaciones físicas de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica son atractivas.					
21. El personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica viste con pulcritud.					
22. Los materiales asociados con el servicio de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Ica, son visualmente atractivos.					

**Muchas gracias.**

## Anexo 05: Validación de instrumentos

Observaciones:

---

---

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

Apellidos y nombres del juez validador Bertha Silva Narvaste  
Especialidad del validador: Dra. En educación

DNI: 45104543  
ORCID: 0000-0002-2926-6027

11 de mayo del 2022



SILVA NARVASTE BERTHA  
DOCTORA EN EDUCACIÓN  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>

Observaciones:

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** KARIM LORENA ROCA VÁSQUEZ    **DNI:** 21578048  
**Especialidad del validador:** DOCTORA EN TURISMO    **ORCID:** 0000-0001-8129-6066

11 de mayo del 2022



Firma  
DNI N° 21578048

**KARIM LORENA ROCA VÁSQUEZ**  
**DRA. EN TURISMO**  
**ORCID: 0000-0001-8129-6066**

Observaciones:

---

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Giuliana Edith Soto Loza    DNI: 42287982

Especialidad del validador: LICENCIADA EN TURISMO

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

ORCID: 0000-0002-3316-6299

11 de mayo del 2022



---

GIULIANA EDITH SOTO LOZA  
MAGISTER EN GESTION EMPRESARIAL  
ORCID: 0000-0002-3316-6299

## Anexo 06: Confiabilidad Estadística

### Escala: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	130	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	130	100.0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.973	30

### Escala: CALIDAD DE SERVICIO

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	130	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	130	100.0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.977	22

### Anexo 07: Base de datos

E	Planificación	Organización	Dirección	Control de actividades	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fiabilidad	Sensibilidad	Seguridad	Empatía	Tangibilidad	CALIDAD DE SERVICIO
7	22	29	22	17	90	11	9	8	12	11	51
2	18	30	24	18	90	14	12	12	15	11	64
3	23	50	29	25	127	25	20	20	25	19	109
4	28	45	34	26	133	22	18	20	24	19	103
5	29	43	35	26	133	20	16	16	20	16	88
6	23	29	28	23	103	18	16	14	22	16	86
7	28	45	35	27	135	18	16	14	16	15	79
8	17	29	24	18	88	15	14	15	14	12	70
9	28	45	38	28	139	19	18	19	21	17	94
10	30	50	38	29	147	25	20	20	25	20	110
11	27	45	35	30	137	15	12	12	15	12	66
12	28	49	40	30	147	24	17	18	20	17	96
13	25	46	32	25	128	13	13	10	12	16	64
14	26	43	37	25	131	5	9	16	11	8	49
15	21	26	28	21	96	15	11	13	16	16	71
16	22	49	38	27	136	17	12	13	19	14	75
17	21	35	28	19	103	15	12	12	15	12	66
18	6	10	8	6	30	5	4	4	5	4	22
19	25	50	37	29	141	19	17	18	23	17	94
20	9	24	22	15	70	11	8	10	13	11	53
21	30	50	40	30	150	25	20	20	25	20	110
22	23	39	30	24	116	16	15	12	15	13	71
23	26	46	37	26	135	20	20	17	21	17	95
24	13	23	21	9	66	10	7	8	10	9	44
25	27	41	29	21	118	15	12	12	15	12	66
26	6	15	24	16	61	15	12	12	15	12	66
27	20	30	27	19	96	14	11	13	12	13	63
28	24	39	32	25	120	20	16	16	19	13	84

29	27	46	35	26	134	17	15	13	16	12	73
30	24	30	24	18	96	15	12	12	15	12	66
31	18	32	25	21	96	16	18	11	15	10	70
32	19	35	28	20	102	15	12	12	15	12	66
33	22	33	28	15	98	17	13	15	18	15	78
34	19	33	24	18	94	15	12	14	14	14	69
35	16	38	24	21	99	15	14	11	13	12	65
36	20	35	29	22	106	17	15	14	17	11	74
37	23	40	32	21	116	19	16	19	18	13	85
38	16	35	33	28	112	22	16	13	17	19	87
39	22	38	30	25	115	20	18	18	22	16	94
40	24	43	36	27	130	25	20	20	24	19	108
41	18	43	35	20	116	22	16	20	25	11	94
42	27	46	33	22	128	20	16	16	20	15	87
43	14	42	32	22	110	16	16	14	14	15	75
44	24	48	37	27	136	21	19	18	25	18	101
45	26	36	31	20	113	20	15	15	19	13	82
46	24	40	32	24	120	15	12	12	15	12	66
47	22	45	30	23	120	20	14	16	19	15	84
48	24	50	37	30	141	23	17	20	23	19	102
49	17	26	21	18	82	15	12	8	13	14	62
50	22	38	31	22	113	20	14	16	20	17	87
51	25	38	30	24	117	15	12	12	15	10	64
52	27	44	34	24	129	16	16	15	20	16	83
53	24	41	35	21	121	21	17	17	23	14	92
54	29	50	36	30	145	15	12	12	15	12	66
55	30	50	40	30	150	25	20	20	25	20	110
56	25	42	31	24	122	20	15	16	20	16	87
57	29	45	37	24	135	25	20	20	25	18	108
58	20	34	32	21	107	17	14	15	21	11	78
59	25	48	40	30	143	25	20	20	25	20	110
60	23	32	27	18	100	17	12	15	17	12	73
61	6	18	29	15	68	9	11	11	11	8	50

62	24	39	33	21	117	16	14	14	18	10	72
63	18	30	24	18	90	14	11	13	15	11	64
64	29	37	27	21	114	18	17	16	22	18	91
65	28	44	37	25	134	24	18	20	23	18	103
66	15	26	25	14	80	13	12	12	15	12	64
67	30	50	39	30	149	20	18	12	14	11	75
68	22	47	32	23	124	21	17	17	18	17	90
69	17	26	24	19	86	15	12	12	15	12	66
70	19	37	26	22	104	14	11	13	16	12	66
71	21	26	25	16	88	15	14	13	18	14	74
72	24	43	31	24	122	13	12	13	12	10	60
73	30	50	35	27	142	25	17	20	25	17	104
74	27	42	34	22	125	24	15	20	22	17	98
75	29	36	35	25	125	14	12	13	14	12	65
76	22	40	33	24	119	18	14	14	17	14	77
77	19	32	23	19	93	13	11	12	12	8	56
78	22	40	30	20	112	19	14	15	19	15	82
79	22	40	24	24	110	20	15	16	20	16	87
80	9	15	26	18	68	9	9	9	14	9	50
81	16	29	20	18	83	15	12	12	14	12	65
82	29	39	32	22	122	13	12	11	15	12	63
83	18	33	24	18	93	15	12	12	15	12	66
84	27	42	32	25	126	21	16	18	25	16	96
85	21	36	30	26	113	17	13	16	18	16	80
86	13	20	15	13	61	10	11	12	11	9	53
87	27	43	33	23	126	21	14	16	18	14	83
88	29	41	36	30	136	20	16	20	20	19	95
89	23	44	32	24	123	19	14	12	15	12	72
90	21	47	29	19	116	21	17	16	20	19	93
91	25	47	35	28	135	22	16	20	25	16	99
92	17	30	24	18	89	15	12	12	15	12	66
93	20	32	33	24	109	12	10	12	14	11	59
94	24	47	38	26	135	22	19	19	25	18	103



95	23	39	25	22	109	15	13	13	15	13	69
96	28	47	38	29	142	25	20	20	25	20	110
97	24	39	28	22	113	20	15	16	19	15	85
98	28	48	38	28	142	15	12	12	15	13	67
99	28	48	38	28	142	25	20	20	25	19	109
100	18	30	24	18	90	15	12	12	15	12	66
101	27	43	31	25	126	19	15	16	18	16	84
102	10	22	24	14	70	13	10	10	13	11	57
103	21	36	29	24	110	13	10	9	15	13	60
104	26	47	34	27	134	20	16	18	23	17	94
105	24	43	33	25	125	15	12	12	15	12	66
106	25	38	36	23	122	20	16	16	20	12	84
107	22	25	30	10	87	12	11	12	15	12	62
108	15	21	14	13	63	6	7	7	8	4	32
109	24	28	28	17	97	15	11	10	12	10	58
110	26	46	31	24	127	15	12	12	15	14	68
111	18	27	18	17	80	15	11	13	15	11	65
112	24	40	32	23	119	21	16	16	20	16	89
113	12	23	21	12	68	15	12	12	15	12	66
114	16	25	31	24	96	5	4	4	9	8	30
115	21	34	29	19	103	19	15	17	17	15	83
116	23	38	31	24	116	16	16	16	20	16	84
117	27	38	29	22	116	16	12	15	17	15	75
118	16	32	30	19	97	16	12	14	19	15	76
119	16	26	19	18	79	17	10	11	15	12	65
120	27	45	36	29	137	22	19	14	18	14	87
121	25	42	34	25	126	20	16	16	20	16	88
122	15	21	25	13	74	9	10	12	14	12	57
123	21	32	29	22	104	21	16	19	20	19	95
124	26	45	31	20	122	17	12	13	16	14	72
125	24	41	38	25	128	16	13	14	15	16	74
126	26	44	40	29	139	24	18	19	24	20	105
127	27	46	35	24	132	20	15	16	20	16	87

128	22	36	30	21	109	18	15	15	19	12	79
129	27	38	35	25	125	20	15	17	20	18	90
130	29	49	34	28	140	20	14	11	13	11	69



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en Ica, 2022", cuyo autor es CASTILLA VALENZUELA ERIKA MILAGROS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SILVA NARVASTE BERTHA <b>DNI:</b> 45104543 <b>ORCID</b> 0000-0002-2926-6027	Firmado digitalmente por: BSILVAN el 12-08-2022 19:09:44

Código documento Trilce: TRI - 0374209