



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y la efectividad de los servicios en los
empleados administrativos de una institución pública de Lima**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Velasquez Santa Cruz, Marcela Marilu (ORCID 0000-0001-9711-1580)

ASESOR:

Dr. Guerra Torres, Dwithg Ronnie (ORCID 0000-0002-4263-8251)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta investigación se la dedico a mis amados padres quienes con su inmenso amor son mi motor para esforzarme y mejorar cada día, a mis hermanos, cuñadas y especialmente a mis amados sobrinos que llenan mi vida de felicidad.

Agradecimiento

A Dios por ser mi luz y mi guía en cada paso que doy.
A todas las personas que contribuyeron con el desarrollo de esta investigación, especialmente a mi asesor Dr. Dwigth Guerra por sus amplios conocimientos me supo guiar en la elaboración de la presente investigación.

Índice de contenidos

	pág.
Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
Anexos	50

Índice de tablas

	pág.
Tabla 1 Ficha técnica del instrumento 1	18
Tabla 2 Ficha técnica del instrumento 2	18
Tabla 3 Validación de jueces validadores del instrumento 1	20
Tabla 4 Validación de jueces expertos del instrumento 2	20
Tabla 5 Nivel de confiabilidad - instrumento 1	21
Tabla 6 Nivel de confiabilidad - instrumento 2	21
Tabla 7 Nivel de frecuencias y porcentajes de gestión administrativa	23
Tabla 8 Nivel de frecuencias y porcentajes de calidad del servicio	24
Tabla 9 Nivel de frecuencias y porcentajes, dimensión 1 Planificación	25
Tabla 10 Nivel de frecuencias y porcentajes, dimensión 2 Organización	26
Tabla 11 Nivel de frecuencias y porcentajes, dimensión Dirección	27
Tabla 12 Nivel de frecuencias y porcentajes, dimensión Control	28
Tabla 13 Nivel de frecuencias y porcentajes, dimensión Tangible	29
Tabla 14 Nivel de frecuencias y porcentajes, dimensión Fiabilidad	30
Tabla 15 Nivel de Frecuencias y porcentajes, dimensión Seguridad	31
Tabla 16 Tabla cruzada o tabla de contingencia entre la V1 vs. V2	32
Tabla 17 Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de la V1 vs. V2	33
Tabla 18 Prueba de hipótesis general	34
Tabla 19 Prueba de hipótesis específica 1	35
Tabla 20 Prueba de hipótesis específica 2	36
Tabla 21 Prueba de hipótesis específica 3	37
Tabla 22 Prueba de hipótesis específica 4	38

Índice de gráficos

	pág.
Figura 1 Barras de resultado de la encuesta de la variable 1	23
Figura 2 Barras de resultado de la encuesta de la variable 2	24
Figura 3 Barras de resultado de la encuesta, dimensión 1 V1: Planificación	25
Figura 4 Barras de resultado de la encuesta, dimensión 2 V1: Organización	26
Figura 5 Barras de resultados de la encuesta, dimensión 3 V1: Dirección	27
Figura 6 Barras de resultado de la encuesta, dimensión 4 V 1: Control.....	28
Figura 7 Barras de resultado de la encuesta, dimensión 1 V 2: Tangible.	29
Figura 8 Barras de resultados de la encuesta, dimensión 2 V 2: Fiabilidad	30
Figura 9 Barras de resultados de la encuesta, dimensión 3 V 2: Seguridad	31
Figura 10 Barras nivel de la V1 vs. V2.	32

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar en qué medida se relacionan la gestión administrativa y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima. La Investigación es de tipo básica y de diseño no experimental, de alcance correlacional. Se trabajó con una muestra de estudio de 36 empleados administrativos (asistentes administrativos y técnicos administrativos) quienes utilizan el sistema de trámite documentario, a los cuales se le aplicó dos cuestionarios tipo escala de Likert, una el cuestionario de gestión administrativa (el nivel de confiabilidad alcanzado de 0,970) y el otro el cuestionario SERVQUAL (la fiabilidad de 0,919). Los resultados fueron representados en tablas y gráficos empleando el SPSS vs 26, entre los principales resultados tenemos, en la gestión administrativa el 75% de los encuestados manifiestan que está en un nivel alto y el 25% en un nivel medio y para la prueba de hipótesis se aplicó el Rango de Pearson con un resultado de 0,745 y un Sig de 0,001 con lo que se concluye que existe relación positiva moderada entre la las variables de análisis.

Palabras clave: Gestión administrativa, efectividad, calidad del servicio.

Abstract

The main objective of this study was to determine to what extent administrative management and the effectiveness of services are related to administrative employees of a public institution in Lima. The research is of a basic type and non-experimental design, of correlational scope. We worked with a study sample of 36 administrative employees (administrative assistants and administrative technicians) who use the documentary procedure system, to which two Likert scale questionnaires were applied, one the administrative management questionnaire (the level of reliability reached 0,970) and the other the SERVQUAL questionnaire (reliability 0,919). The results were represented in tables and graphs using the SPSS vs 26, among the main results we have, in administrative management, 75% of the respondents state that it is at a high level and 25% at a medium level and for the test of In the hypothesis, the Pearson Range was applied with a result of 0,745 and a Sig of 0,001, with which it is concluded that there is a moderate positive relationship between the analysis variables.

Keywords: Administrative management, effectiveness, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa se define como el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en equipo, las personas cumplen de manera efectiva metas particulares. El significado de gestión administrativa para Chiavenato (2014) representa más que planear, organizar, dirigir o controlar; con lleva a decidir la forma adecuada de llevar a cabo una secuencia de disposiciones en diferentes organizaciones; del mismo modo, significa disponer del capital humano, recursos materiales, tecnológicos y financieros; para las metas trazadas, siendo líder en la dirección de las tareas realizadas por los diferentes estatus de la organización. En relación a la calidad de servicio, Ishikawa (1988) lo postula como el acto de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad; el más rentable; útil y que brinde satisfacción al consumidor.

En el contexto mundial, Suzuki (2020) determinó que la imparcialidad en la administración pública puede mejorar la calidad percibida del servicio público en Singapur, aunque pueda variar según el estado vulnerable de algunos ciudadanos. De ello, ser imparcial para con la gestión administrativa en una entidad pública, que vela por los intereses y/o bienestar de los ciudadanos, es una fórmula desafiante para elevar los estándares de calidad de servicio institucional en el Perú; puesto que los ciudadanos tienen diversos estados de vulnerabilidad, y la calidad de servicio debería ajustarse en beneficio de cada caso; sin duda una situación que podría generar más conflicto de lo que, actualmente, el país atraviesa, pero no es algo imposible si se analiza dicha fórmula como un plan a largo plazo.

En el contexto nacional, Sarmiento-Prieto, Paredes-Tarazona (2019) afirmaron que las instituciones públicas han descuidado la calidad de servicio, a fin de que los usuarios externos la califiquen de lenta, corrupta e incompetente; además de que los usuarios internos son “ignorados” o no hay una gestión ideal sobre ellos que afecte positivamente los procesos institucionales. Grosso modo, los usuarios internos deberían servir como aliados estratégicos, para que la calidad de servicio otorgada sea fructífera; es decir, siempre ofrecer un buen ambiente laboral para generar un buen clima de servicio a los clientes ¿Cómo se lograría ello? A partir de un modelo más actualizado en gestión administrativa, con medios más óptimos en función de la labor del empleado, sinónimos de eficiencia y flexibilidad.

En el contexto local, el Instituto del Mar del Perú - IMARPE desde mayo del 2017, instaló el sistema de trámite documentario – SITRADO, creado para optimizar el trabajo y lograr las metas institucionales de manera efectiva; sin embargo, desde el 2020 se implementaron nuevas herramientas digitales por trabajo a distancia y muy a pesar del módulo documentario novedoso, la situación no se adaptó a la utilidad requerida. A partir de ello, la presente investigación dará seguimiento a los empleados administrativos (asistentes administrativos y técnicos administrativos que utilizan el SITRADO) del Instituto del Mar del Perú, cuyo fin es sintetizar información medible y objetiva, de aporte a la investigación y a la necesidad de mejorar la gestión administrativa en celeridad a la calidad de servicio institucional.

Luego de haber contextualizado el problema nos planteamos las siguientes preguntas: ¿En qué medida se relaciona la gestión administrativa y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima?. Como problemas específicos, ¿En qué medida se relaciona la planificación y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima?, ¿En qué medida se relaciona la organización y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima?, ¿En qué medida se relaciona la dirección y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima?, ¿En qué medida se relaciona el control y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima?

Se justifica desde el aspecto teórico donde se ha encontrado poca información que se aborde en entidades públicas y población administrativa; ya que la mayoría de estudios están enfocados en el ámbito privado. Por otra parte, el aspecto práctico permitió la obtención de información actualizada sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los empleados administrativos donde se analizó la información obtenida de esta forma determinar la manera adecuada para corregir las deficiencias y riesgo, para fortalecer las actividades administrativas. Desde el aspecto metodológico, la investigación es relevante, ya que se desarrolló dentro del enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo básica, alcance correlacional y se diseñó un instrumento para cada variable.

En el presente estudio de investigación se definió como objetivo general; Determinar en qué medida se relacionan la gestión administrativa y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima. Como objetivos específicos tenemos: Determinar en qué medida se relaciona la planificación y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima. Determinar en qué medida se relaciona la organización y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima. Determinar en qué medida se relaciona la dirección y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima. Determinar en qué medida se relaciona el control y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima.

Como hipótesis general se plantearon las siguientes hipótesis: Existe una relación significativa, entre la gestión administrativa y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima. Las específicas son: Existe una relación significativa, entre la planificación y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima. Existe una relación significativa, entre la organización y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima. Existe una relación significativa, entre la dirección y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima. Existe una relación significativa, entre el control y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se colocaron las diversas investigaciones de nivel nacional e internacional. En Perú tenemos la propuesta de, Noblecilla-Alburquerque (2020). En su tesis sobre gestión administrativa para brindar un servicio excelente en una municipalidad de Lima. Cuyo objetivo es relativamente similar al título de la presente investigación. Esta investigación emplea la teoría de Fayol (1916). En la metodología se utiliza enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, tipo básica, descriptivo-correlacional. Población compuesta por catorce mil usuarios. Muestra conformada por 375; se utilizó la encuesta y dos cuestionarios tipo Likert. Entre los resultados que destaca fue 75,7% de las personas que fueron atendidas en la Municipalidad indicaron que la gestión administrativa es mala, en atención a la variable calidad del servicio el 77,9% las personas atendidas indicaron que la calidad de servicios era mala. La conclusión fundamental es que existe relación positiva y altamente significativa entre las variables de estudio cuyo coeficiente Rho Spearman es 0,941 que significa una correlación positiva y una probabilidad menor a 0.05 ($p.\text{valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$). Como aporte tenemos que las instituciones públicas deben modernizar su atención al usuario que ayuden a mejorar la eficiencia del aparato estatal.

Díaz-Paredes (2020). Establece la afinidad entre las dos variables: La gestión administrativa y la calidad del servicio de dicha institución Pública. Cuyo objetivo es relativamente similar al título de la presente investigación. Esta investigación se basa en las teorías de la Administración por Robbins & Coulter (2005). En la metodología se utiliza, enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal. Su muestra está conformada por 30 especialistas del CEM – Lima, aplicaron como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, elaborado con 36 preguntas de escala tipo Likert. El resultado principal se obtuvo que solo el 10% considera que siempre existe una buena organización. Se concluyó que ambas variables tienen una significancia bilateral de 0.013 obtenido por Rho Spearman; lo cual determina ante una óptima gestión administrativa se brindó una óptima calidad de servicio en la atención. Se tiene como aporte que las instituciones públicas presentan carencias en su

estructura, ordenamiento y disposición lo cual impide que exista una buena organización.

Paripancca-Herrera (2019). Establece la afinidad de relación de calidad de servicio y satisfacción en la atención a los usuarios referidos del nosocomio de asociación público privada. Cuyo objetivo es relativamente similar al título de su investigación. Esta investigación basada en teorías de La Calidad según Valdebenito (2011), La R.M. 519-2006-MINSA - Sistema de Gestión de la Calidad en Salud – MINSA (2006). En su metodología utiliza el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, nivel descriptivo-correlacional, es de tipo básica. La muestra de estudio 261 pacientes, como técnica aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario SERVQUAL. La data obtenida, analizada y procesada indicó que existe una relación positiva, se empleó la prueba de Tau de Kendall (p -valor = $0,000 < 0,05$). Entre los aportes incrementar la calidad con el fin de mantener e incluso aumentar la satisfacción en los pacientes y promover la pronta atención a los usuarios.

Saavedra-López (2018). Establece la relación de la gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina de administración de una universidad pública. Emplea las teorías de la Administración por Robbins & Coulter, Chiavenato y la Teoría de la calidad según Phill Crosby. En la metodología es tipo básica, diseño no experimental, nivel descriptivo-correlacional, enfoque cuantitativo y corte transversal. La población objetivo conformada por 33 trabajadores. Aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de tipo likert en la primera variable y una ficha de observación para la segunda. El resultado obtenido fue que la Gestión administrativa fue percibida como regular y la calidad del servicio como deficiente. Concluyó que ambas variables tienen una significancia bilateral de 0,001 de acuerdo al resultado obtenido en el Rho de Spearman de 0,721 mostrando una asociación significativa. Entre los aportes nos menciona que los directivos deben plantear soluciones tales como entrenamiento al personal en diferentes actividades que permitan fortalecer la comunicación efectiva.

Condori-Huamani (2018). Establece como influye la Gestión administrativa en la calidad del servicio en un centro de servicios de Lima. Empleó la teoría neoclásica Peter Druker, Harold. Koontz y William H. Newman y Chiavenato (2014). En la

metodología utiliza el método hipotético deductivo, el enfoque cuantitativo, tipo básica, corte transversal, diseño no experimental y nivel correlacional. Se trabajó con una muestra de 63 usuarios. La técnica aplicada fue la encuesta y el cuestionario tipo Likert. El resultado obtenido fue que la gestión administrativa en su mayoría es deficiente. Así mismo como en la organización, planificación y control; seguido de un nivel regular, los trabajadores brindan una baja calidad de los servicios. Concluyó que existe una correlación positiva y con significancia alta entre ambas variables, representado por $Rho=0,888$, con un $p=0,000$ ($p<0,05$). Entre los aportes deben promover canales de comunicación externa e interna con los empleados, brindar capacitaciones, conocer si las máquinas, impresoras están en buen estado de esta manera generar un buen servicio.

Mori-Rivera (2017). Estableció el nivel de calidad del servicio en el sistema de documentación al ciudadano en una entidad pública. Teorías empleadas La calidad de Servicio de Parasuraman, Zeithaml-Berry, teoría de Calidad total de Ishikawa y de cero errores de Philip Crosby. En la metodología utiliza el tipo básico, el diseño no experimental, descriptiva-comparativa, de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 384 usuarios. Se aplicó como instrumento el cuestionario y la encuesta como técnica, en la validación de los instrumentos se fundamentó en modelo, con un $p=0,000$ ($p<0,05$). El resultado que se obtuvo fue que la fiabilidad tuvo una percepción baja en la calidad del servicio en el Sistema documentario brindado al usuario; lo cual permite concluir mejorar esta variable; la cual deber ser evaluada desde el procedimiento y monitoreo hasta su ejecución.

Antecedentes internacionales, según Biswas-Sajib Kumar (2020). Establecieron la relación de calidad de servicio, la satisfacción y la intención de utilizar Union Digital Center. En teoría, este estudio ha utilizado el modelo de éxito de DeLone & McLean. En la metodología utiliza el enfoque cuantitativo. La población fue de 550, recopilando solo 499 encuestados en 8 divisiones en Bangladesh. Emplearon un método de cuestionario estructurado. El resultado obtenido fue que la calidad ($p <0,05$) de la información, el sistema y el servicio de la UDC afecta de manera efectiva la satisfacción ciudadana donde el moderador de la participación ciudadana también es significativo. El estudio concluyó que la calidad del sistema juega un papel efectivo en la satisfacción de los usuarios. Entre

los aportes se deben modificar todas las dimensiones relacionadas con la calidad del servicio, desarrollar el sistema administrativo.

Kohei Suzuki-Mehmet Akif Demircioglu (2020). Establecieron la relación de imparcialidad del gobierno y la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio público. Este estudio propone el modelo clásico de burocracia weberiana que revelan que la imparcialidad y la neutralidad son valores estándares para los servidores públicos. La población estuvo constituida por 85 mil encuestados de 212 regiones de 24 países; teniendo como muestra a 400 personas. Entre los resultados destaca que la imparcialidad por sí sola no conduce a un aumento en la calidad percibida del servicio público sino conduce a una disminución para ciudadanos vulnerables, con un $p=0,000$ ($p<0,05$). Tuvo como conclusión que los formuladores de políticas deben considerar la imparcialidad como uno de los principios clave del proceso administrativo. Como aporte los procesos administrativos deben ser adecuadamente flexibles y personalizados para responder a las necesidades de los usuarios, en lugar de hacer cumplir estrictamente las leyes y regulaciones de manera neutral.

Pincay-Morales y Parra-Ferrié (2020). Establecieron el análisis de la gestión de calidad en el servicio al cliente de las empresas. Teoría se utilizó el Modelo SERVQUAL. Su metodología desarrollada bajo el paradigma cualitativo, empleó el método inductivo en la revisión de documentos; asimismo se utilizó el análisis de contenido. Se recopilaron 38 artículos científicos, obteniéndose como muestra 13; se seleccionaron bases científicas como Scielo y Redalyc. En los resultados se obtuvo que las PYMES no utilizan herramientas en la medición de la calidad, y su evaluación de los servicios es poco fiable, con un $p=0,000$ ($p<0,05$). En conclusión, el trato de los empleados está relacionado con la calidad del servicio, donde se encuentra poca capacidad de comunicación y la falta de apatía hacen que la percepción de los usuarios por los productos ofrecidos sea negativa. Entre los aportes es tener en cuenta la evaluación de productividad de los empleados y hacer énfasis en capacitar al personal y de esta manera brindar un servicio satisfactorio al comprador.

Arriaga-López et al (2019). Establecieron describir desde una perspectiva cualitativa, la situación actual de las empresas en la localidad de Arandas. La teoría

de Vargas. La metodología es cualitativa, cuantitativa y descriptiva. Así mismo se aplicaron observaciones, entrevistas y otras interacciones con los sujetos. La muestra fue por conveniencia se tomó en cuenta a 31 microempresas. se elaboraron preguntas abiertas y cerradas. Entre los resultados resalta que las empresas utilizan métodos poco organizados o inadecuados, se niegan a tomar iniciativa de transformación y la falta de capacidad de adaptarse al entorno competitivo, con un $p=0,000$ ($p<0,05$). En la conclusión se plantea tener una buena planeación para que los futuros resultados obtenidos en el control administrativo sean favorables y mantengan un buen manejo de recursos. Entre los aportes esta que se debe cumplir las tres etapas básicas planeación, control y toma de decisiones para una buena gestión administrativa.

Ganga-F., Alarcón N. y Pedraja L. (2019). Establecieron determinar la medida de la calidad del servicio dentro del Juzgado de Garantía, ciudad de Puerto Montt. Las teorías Parasuraman, Zeithaml y Berry. Dicha investigación fue de tipo exploratoria, corte transversal. Dentro de los resultados del estudio se resalta que la dimensión: capacidad de respuesta, seguida de Seguridad y Confiabilidad son deficientes, con un $p=0,000$ ($p<0,05$). Los académicos llegaron a la conclusión de que las expectativas que tienen los usuarios son mayores que las percepciones, por este motivo, se infiere que en dicha institución no alcanza los niveles de calidad que se requieren. La presente investigación aporta que la mejor alternativa para identificar los atributos de un servicio en torno a los cuales se configuran las expectativas de los usuarios se debe realizar mediante una medición de la calidad del servicio.

La gestión administrativa se considera como un proceso dinámico, sistematizado, flexible y continuo, compuesto por las siguientes dimensiones que permite la planificación, organización, ejecución y control de distintas labores, encaminándose al logro de resultados con menor esfuerzo en corto plazo (Lara, 2017). Por lo expuesto, los diversos procesos en toda entidad pública o privada deberían ir con celeridad y calidad para ser plausible; no obstante, la realidad expresa una faceta muy distinta a la definición, no de manera general, sino que en algunos casos la calidad de servicio institucional es muy cuestionable, abundante de reclamos y quejas en todo sentido por parte de los clientes.

Chiavenato (2013), postula La Gestión Administrativa es un procedimiento primordial en la organización, basado en una administración idónea de los recursos, actividades y tareas que asignan a los empleados; sus pilares son planificar, organizar, ejecutar y controlar, destinados alcanzar las metas de una institución (p.44). La gestión administrativa se utiliza como una secuencia de tareas dirigidas por la empresa cuya finalidad es guiar y tener el control en una organización (Orlin y Tsankova, 2017). Entonces, como un pilar de toda organización, la gestión administrativa tiene que ser concebida como un plan a largo plazo que, ante alguna falencia durante el proceso, tenga la facilidad de ser redimida con creces a fin de no afectar los resultados y por tal razón, la calidad de servicio institucional que es la función estratégica que permitirá la fidelización de más clientes en beneficio de la empresa.

De esta forma, se utilizarán distintas teorías o perspectivas, relacionadas a la gestión administrativa; por lo que, hablar de ello sustentará a la investigación como eje primordial, para explicación de la variable de estudio. En principio, se tiene la teoría clásica de Fayol, que aún prevalece vigente e importante en la gerencia administrativa, refiriéndose a los enfoques de la administración general e industrial, haciendo hincapié a las funciones básicas que toda organización debe cumplir y los 14 principios de la gestión (Parker y Ritson, 2011). No obstante, Fayol tuvo la visión en su teoría de que, la administración no podría limitarse sólo a la índole de los negocios, sino que tiene la libertad de ser aplicable en toda forma de esfuerzo humano; ello es entendible desde sus principios fundamentales de gestión, los cuales están ligados al factor humano. En consideración, la gestión administrativa presenta tres factores simultáneos, tales como el clásico, el estratégico y el humanista, sin embargo, con distinta intensidad, siendo el taylorismo de enfoque clásico, usual en muchas organizaciones de campo y que se caracteriza por autoritarismo directivo y evidencia de la calidad en el producto. (Pacheco, Granados y Robles, 2018). Entendemos que, el taylorismo hace énfasis en la organización formal cuyo objetivo es la eficacia institucional; sus principios básicos siempre serán la planeación, organización, dirección y control; que siempre apuntan a un resultado positivo y a la buena relación entre el trabajador y sus técnicas laborales, que posteriormente se evalúan a fin de acrecentar la eficiencia de recursos humanos y materiales.

A continuación, se revisará y describirá las dimensiones asociadas a la gestión administrativa, tomando como referencia a Díaz. (2020) de las cuales se establece la planificación, organización, dirección y control.

Primera dimensión, en su propuesta de Robbins & Coulter (2005), la planificación es el primer procedimiento en el que se debe perfeccionar los tiempos y recursos, asimismo se establece los procedimientos, objetivos, políticas, para prevenir problemas futuros (p. 52). Ante ello, esta dimensión se tomó en primera instancia debido que significa tomar una decisión dentro de la gestión administrativa; es decir, dar el primer paso a partir de un plan definido por prioridades, alternativas y acciones crucialmente analizadas, para darles seguimiento hasta obtener resultados óptimos y afrontar diversos problemas en la marcha; teniendo en cuenta que un desbalance en la planificación significa retraso en el proceso administrativo, estancamiento o disponer de recursos humanos y/o materiales de ser necesario. Mochón *et al.* (2014), señalaron que la planeación es utilizada por los directivos para elegir las metas de su organización, después toman un conjunto de acciones, decisiones y asignación de recursos con lo cual se ayudara a la organización en lograr las metas propuestas. Por consiguiente, tener los objetivos definidos son un impulso significativo para que las decisiones tomadas y planteadas tengan coherencia al ser ejecutadas; además de ser un hito referencial y anímico para los empleados al ejercer su labor para con la empresa, puesto que se busca un bien común.

Segunda dimensión, de acuerdo a Robbins & Coulter (2005) la organización, segundo proceso en la gestión administrativa, relacionado con la distribución de recursos en la entidad, en consecuencia, trabajen en equipo para lograr mayores beneficios mejores resultados, en ella se asignan las funciones a los colaboradores, para realizarlo en los plazos programados (p.53). Por ende, en esta etapa es importante distribuir de manera equitativa las tareas a los que posean más conocimientos, para desencadenar un ambiente óptimo por un mejor rendimiento; considerando que es la etapa donde se definen las reglas, los cargos y comportamiento que todo el personal debe realizar, sin dejar de lado un grato ambiente laboral, buena comunicación, capacitación e información constante.

Como tercera dimensión está la dirección. Según, Robbins & Coulter (2005) se basa en los niveles de comunicación que debe existir dentro de las organizaciones sobre todo jefe y personal a cargo, esto debe iniciar con un buen clima laboral; de esta manera, se favorece el cumplimiento de las funciones y un eficiente resultado, así mismo acrecentar la rentabilidad de la empresa. Esta etapa incluye el comportamiento, la actitud, la percepción, el trabajo en equipo, la motivación y liderazgo (p. 37). En ese sentido, para ejercer la dirección de una empresa o entidad, ya sea pública o privada, el encargado o jefe debe asumir un liderazgo neto como principal competencia a impartir sobre su equipo de trabajo; pero ello no implica superponer sus decisiones a fuerza, sino que han de ser planificadas para que la dirección sea más amena para con el clima laboral y la calidad de servicio institucional. Se considera como indicadores al liderazgo, delegación de autoridad y la toma de decisiones.

La última dimensión es el control, se da mediante la asignación de actividades de control, de las cuales destacan la evaluación y medición del desempeño organizacional; las cuales permitirán enfrentar airoosamente los riesgos, a su vez el objetivo del control es administrar la organización con la finalidad de alcanzar metas a través del desarrollo de estrategias (Lara, 2017). Es preciso afirmar que el control en la gestión administrativa de la empresa ayudará a determinar si algunas estrategias ejecutadas, medios o recursos empleados deben ser reemplazados o mejorados para asegurar que los objetivos planteados se sigan cumpliendo de acuerdo a la planificación; de ahí que, asegurar la calidad de servicio institucional tendrá que experimentar cambios de haber quejas o reclamos, con tal que se fomente el buen clima, tanto laboral como de servicio. Asimismo, para Chiavenato (2013) es un proceso en el que se inspeccionan las actividades, de esta manera se podrá realizar nuevos cambios, mejoras, reformulaciones; ya sea de manera completa o fragmentada. Por tanto, el control administrativo como función institucional es sumamente importante para evaluar estrategias y reconsiderar cambios, debido que lo más crucial es alcanzar y mantener el buen rendimiento institucional, aunque ello implica cambiar la fórmula de trabajo a la cual uno se acostumbre; de todas maneras, como profesionales hay que estar preparados en asumir y adaptarse a los cambios que puedan demandar trabajo bajo presión en cualquier instante.

Por otro lado, se aborda la teoría como modelo de la imagen propuesto por Grönroos (1988, 1994), menciona que la calidad es la integración de la calidad técnica es decir el servicio que se otorga y calidad funcional se traduce como es el trato al brindar dicho servicio al cliente; se debe poner en práctica la empatía, el respeto entre otros; ambas forman la imagen corporativa. En otras palabras, el resultado del servicio influye en la satisfacción del cliente y de esa manera es lo que motivará al cliente en regresar a requerir algún nuevo servicio.

Otro modelo es la escuela americana propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry al cual lo denominaron SERVQUAL, es más utilizado; los teóricos parten del paradigma de la desconfirmación al igual que Grönroos, para elaborar el instrumento que permita la medición de la variable, en el cual realizaron diversas investigaciones y evaluaciones apoyándose directamente de las opiniones de las investigaciones. Al comienzo identificaron diez determinantes, pero luego lo redujeron a cinco ya que encontraron que algunas eran correlacionales mediante datos estadísticos.

Por otro parte, se aborda la variable calidad del servicio. Según Hoffman, D y Bateson, J. (2011). Es un comportamiento formado por la consideración a largo plazo de los recursos que mantiene la institución. Por lo tanto, comprende brindar al cliente un adecuado servicio, considerando los recursos tangibles, la conducta del asistente que brinda dicho servicio. (p.43)

Peiró y González (1993). Manifestaron como la satisfacción de las demandas y necesidades del usuario, justificando que también supone la conformidad con unas normas previamente establecidas.

Pérez (2010). Refiere que la calidad de servicio tiene una conexión directa con la satisfacción del propósito de la necesidad del cliente, es decir si la atención es mayor de lo que había esperado es probable que el usuario esté recibiendo un servicio de calidad (p.182)

Se establece como primera dimensión tangible donde Aclé et al. (2016). Refieren que representa las características físicas de las instalaciones, equipos, materiales, elementos del proveedor del servicio y el usuario pueda observar. La segunda dimensión fiabilidad. Duque (2005). Refiere que es la capacidad que debe

tener la empresa al brindar los servicios dentro del concepto se encuentra todos los componentes que permitan encontrar la capacidad y conocimientos de la organización. La confiabilidad debe aplicarse a toda la sucesión de procesos que son parte de la cadena de valor de la empresa (p. 69). Así mismo, la confiabilidad consiste en ofrecer un adecuado servicio confiable, cuidadoso y con precisión desde la primera atención al usuario.

Como tercera dimensión la seguridad. Según Landa (2015) define que es una aptitud, cualidad y habilidad de los colaboradores que permitirá ofrecer información sobre el servicio, generando confianza a los clientes y de esta manera lograr conocer sus necesidades (p. 15). Así mismo (Duque Oliva E. J., 2005) menciona que la seguridad implica honestidad, integridad y credibilidad, donde se debe primar los intereses del cliente, asimismo la empresa mostrará cuidado para brindar mayor satisfacción a su cliente.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Fue básica por lo que se buscó mejorar el conocimiento existente sobre el tema de estudio. Asimismo, los resultados obtenidos podrían ser útiles para próximas investigaciones. Hernández, Fernández y Batista (2014) mencionaron como objetivo principal el construir teorías y conocimientos.

Diseño de investigación:

El presente estudio tuvo un diseño no experimental, donde el investigador no manipuló directamente la variable y de corte transversal debido a que los datos fueron obtenidos en un determinado periodo de tiempo y espacio. Enfoque cuantitativo ya que se quiso medir la variable. De acuerdo a las investigaciones realizadas por Hernández y Mendoza (2020) postulan si se quiere medir el tamaño y los sucesos fenomenales probando hipótesis. Fue correlacional, la investigación analizó y evaluó la relación existente de las variables. Según (Hernández, Fernández, Baptiste 2014, p. 155) menciona el nivel de agrupación existente en medio de dos más variantes o clases.

3.2 Variables y operacionalización

El presente estudio revisó las variables ubicadas en el recuadro de operacionalización adjunta en los Anexos N° 1 y 2.

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Según Chiavenato (2013), postula que es un proceso primordial que se aplica a toda organización, por lo tanto, se fundamenta en manejar la actividad y función que desarrollan los trabajadores.

Definición operacional

La variable Gestión administrativa, de acuerdo a las 04 dimensiones, 12 indicadores con 24 ítems los cuales fueron analizados a través del instrumento denominado encuesta con empleados administrativos (técnicos administrativos y asistentes administrativos), se utilizó el programa estadístico de IBM SPSS estatistic para medir las dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control.

Indicadores

La variable Gestión administrativa, consta de 12 indicadores: Visión y misión, objetivos definidos, jerarquía de planes, estructura orgánica, procesos administrativos, diseño organizacional, liderazgo, delegación de autoridad, toma de decisiones, Medidas correctivas, monitoreo y evaluación.

Escala de medición, escala ordinal

Variable 2: Calidad de Servicio

Definición conceptual

Es la habilidad que tiene la organización o empresa en la cual toma en cuenta los intereses de los usuarios siendo un servicio asequible, flexible, confiable; así sucedieran imprevistos el servicio debe superar las expectativas del usuario como consecuencia de ello habrá mayores ingresos y menores egresos para la empresa. Pizzo (2013)

Definición operacional

La Calidad del Servicio, de acuerdo a las 04 dimensiones, 09 indicadores con 18 ítems los cuales fueron analizados a través del instrumento denominado encuesta con empleados administrativos (técnicos administrativos y asistentes administrativos), para tal fin se empleó el programa estadístico SPSS estatistic para medir las dimensiones: Tangibles, confiabilidad, seguridad del servicio.

Indicadores

La Calidad del Servicio, consta de 09 indicadores, los cuales son: Mobiliario y equipos, infraestructura, materiales de comunicación, ejecución del servicio, confiabilidad, servicio prometido, credibilidad, confianza, profesionalismo.

Escala de medición, escala ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), postula “Es la representación del conjunto de estudio y elementos conformadas por personas o casos, establecida por el investigador; el cual tienen características similares. (p.174). Asimismo, en la presente investigación la población estuvo compuesta por 134 administrativos que laboran en una institución pública Instituto del Mar del Perú -Imarpe, institución de investigación técnica científica adscrita al Ministerio de la Producción, se destaca por la producción de conocimientos científicos de los recursos del Mar del Perú y aguas continentales. Asimismo, brinda asesoría científica al estado peruano en el aprovechamiento sostenible de los recursos vivos del mar y aguas continentales.

Criterios de inclusión

Personal administrativo que lograron completar el formato.

Personal administrativo: Técnico y asistentes que trabajen con el sistema de trámite documentario.

Criterios de exclusión

Personal administrativo que no respondió los cuestionarios.

Personal administrativo: Técnico y asistentes que no trabajen con el sistema de trámite documentario.

Muestra

Según Palella y Martins (2008) es una parte del conjunto de la población sobre la cual se recolectaron los datos más convenientes (p.93). En esta investigación se trabajó con 36 asistentes administrativos y técnicos administrativos de una institución pública.

Muestreo

Empleamos el muestreo por conveniencia, no probabilístico. Según Arias (2016), postuló que radica en seleccionar un subgrupo de la población donde la elección de los elementos depende de las características de la investigación más no de la probabilidad de la investigación; donde el investigador seleccione directa e intencionalmente; es decir por conveniencia ya que se trabajará con las unidades de análisis de fácil acceso.

Unidad de análisis

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2020) es aquella unidad en la cual se sustraerá los datos o la información final. Los asistentes administrativos y técnicos administrativos de la institución pública, Lima 2021.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Se empleó la encuesta como instrumento en la investigación, según Hernández y Mendoza (2018), indican que la encuesta es un documento con un conjunto de preguntas diseñado para obtener información y aplicarlo en la investigación, de alcance descriptivas, correlacional; son los “cuestionarios” más empleados en la recolección de información para la investigación (p. 158); por tal motivo, se empleó dos cuestionarios en la presente investigación.

La presente investigación, en la etapa de recolección de datos fueron previamente elaborados en formularios de Google, las cuales se enviaron por

correo electrónico a los participantes en este caso a los asistentes administrativos y técnicos administrativo de la entidad pública en un periodo determinado.

Instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio se aplicó el cuestionario como instrumento en las variables, el cual constó de presentación, datos generales y datos específicos. Para la variable gestión administrativa conformada por 24 ítems, se empleó la escala tipo Likert y para la variable calidad de servicio conformada por 18 ítems se aplicó la escala Likert, según tablas adjuntas: 1 y 2.

Así mismo estos instrumentos se adaptaron basándonos en el autor Diaz (2020), el cuestionario utilizado para la variable calidad del servicio se basó en el modelo SERVQUAL; el cual se validó y se realizó la respectiva confiabilidad para otorgar un rigor científico a la investigación.

Tabla 1

Ficha técnica del instrumento 1

Nombre de la prueba	Cuestionario sobre gestión administrativa
Autor/año	Diaz-Paredes (2020).
Propósito	Reconocer el grado de conocimiento sobre la gestión administrativa en una institución pública del Perú.
Ámbito de aplicación	Personal administrativo de una institución pública del Perú.
Tiempo	4 minutos
Escala de medición	Ordinal
Nivel de respuesta	Escala Likert: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre
Procedimiento:	Se envió un cuestionario con las preguntas sobre el tema a través del Google <u>Form</u> y se recibió las respuestas en el Drive.

Nota: Adaptado por la autora (2021)

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento 2

Nombre de la prueba	Cuestionario sobre calidad del servicio
Autores/año	Díaz-Paredes (2020)
Propósito	Reconocer el grado de conocimiento sobre la calidad del servicio en una institución pública del Perú.
Ámbito de aplicación	Personal administrativo de una institución pública del Perú.
Tiempo	4 minutos
Escala de medición	Ordinal
Nivel de respuesta	Escala Likert: 1. Muy en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indiferente, 4. De acuerdo, 5. Muy de acuerdo
Procedimiento:	Se envió un cuestionario con las preguntas sobre el tema a través del Google Form y se recibió las respuestas en el Drive.

Nota: Adaptado por la autora (2021)

Validez

Para Galicia, Balderrama y Edel (2017) mencionaron que la autenticación de los jueces validadores consistió en analizar los ítems que está compuesto el instrumento, el cual dependió de los objetivos del estudio. Luego de la revisión los jueces propusieron algunas sugerencias para mejorar la redacción de los ítems; por lo tanto, permitió mejorar el contenido del instrumento.

Por ello los instrumentos del presente estudio, se validaron a través de los tres jueces temáticos.

Tabla 3

Validación de jueces expertos del instrumento 1

Experto	Especialidad	Dictamen
Dr. <u>Dwithg Ronnie Guerra Torres</u>	Metodólogo	Aplicable
Dra. Juanita <u>CCorimanya Malca</u>	Temático	Aplicable
Dra. Ana María <u>Enriquez Chauca</u>	Temático	Aplicable

Según la tabla n 03 se observa que los tres jueces validadores han determinado que el instrumento 1 es aplicable por lo tanto se procede a la investigación.

Tabla 4

Validación de jueces expertos del instrumento 2

Experto	Especialidad	Dictamen
Dr. <u>Dwithg Ronnie Guerra Torres</u>	Metodólogo	Aplicable
Dra. Juanita <u>CCorimanya Malca</u>	Temático	Aplicable
Dra. Ana María <u>Enriquez Chauca</u>	Temático	Aplicable

Según la tabla n 04 se observa que los tres jueces validadores han determinado que el instrumento 2 es aplicable por lo tanto se procede a la investigación.

Confiabilidad de los instrumentos.

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2020) se refiere a la misma categoría en que su aplicación repetida en las mismas unidades de estudio o ejemplares el cual produce resultados iguales”; se realizó una prueba piloto con 10 unidades de estudio (asistentes administrativos y/o técnicos administrativos), el cual se midió con el coeficiente de confiabilidad de α de Cronbach.

Tabla 5

Nivel de confiabilidad - instrumento 1

Variable	Número de elementos	Coefficiente de confiabilidad
Gestión administrativa	24	0.970

Nota Reporte del SPSS v 26

Según la tabla N 5 se observa que el instrumento 1 ha obtenido un nivel de confiabilidad de 0,970, con lo cual se describe que instrumento 1 es aplicable.

Tabla 6

Nivel de confiabilidad - instrumento 2

Variable	Número de elementos	Coefficiente de confiabilidad
Calidad del servicio	18	0.919

Nota Reporte del SPSS v 26

Según la tabla N 6 observamos, que el instrumento 2 obtuvo nivel de confiabilidad de 0,919, con lo cual se describe que el instrumento es aplicable.

3.5 Procedimientos

A fin de llevar a cabo esta investigación seleccione el título de la investigación teniendo en cuenta las dos variables; para la cual se analizó la problemática. Así mismo, se realizó la justificación del estudio, se estableció la formulación del problema, los objetivos. Seguido se revisaron los antecedentes nacionales e internacionales. Posteriormente se revisó el marco teórico, los enfoques conceptuales para cada variable. Luego se realizó la metodología compuesta por el tipo de estudio para la recolección de datos se pidieron los permisos correspondientes al director ejecutivo científico de la entidad pública a investigar, posteriormente se pidió el permiso para el acceso de los correos institucionales del personal; considerando el contexto de pandemia se envió mediante un link el cuál contenía el cuestionario elaborado mediante formulario de Google.

3.6 Método de análisis de datos

La data fue analizada con gráficos y tablas en el SPSS Statistics, el cual es un grupo de procedimientos numéricos y gráficos que describen y analizan información, también se utilizó estadística inferencial con lo cual se probó la hipótesis y valorar parámetros, Hernández y Mendoza (2020).

De esta manera, se realizó la elaboración de la matriz de base de datos en Ms Excel, donde se obtuvieron resultados los cuales se presentó a través de gráficos y tablas estadísticas, con lo cual se interpretó la información obtenida, utilizando el programa estadístico de IBM SPSS Statistics vs. 26. Asimismo, en la comparación hipotética se empleó el rango de Pearson.

3.7 Aspectos éticos

Para desarrollar el presente estudio se consideró la normativa APA para citas, referencias, asimismo se respetó la autoría de diversas fuentes utilizadas, los instrumentos fueron validados por tres jueces validadores que determinaron que los instrumentos 1 y 2 son aplicables, empleándose para tal fin el software Turnitin para asegurar la autoría.

Así mismo, se aplicó el consentimiento informado y la confidencialidad de los participantes. Además, se ejecutó el estudio teniendo en cuenta los principios éticos: Autonomía, no maleficencia de las personas encuestadas sin vulnerar sus valores e intereses.

IV. RESULTADOS

Luego de haber procesados los datos del SPSS se describe los siguientes resultados:

Tabla 7

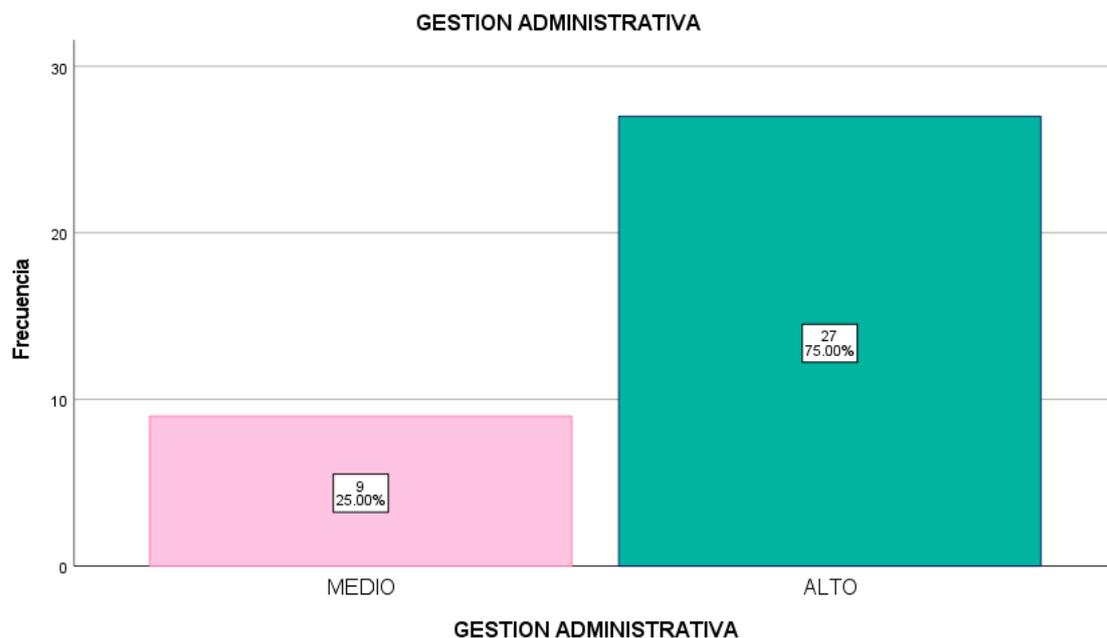
Nivel de frecuencias y porcentajes de gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	9	25.0	25.0	25.0
	ALTO	27	75.0	75.0	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Nota: Base de datos SPSS.

Figura 1

Barras de resultado de la encuesta de la variable 1



La figura N 01 y la tabla N 07 muestran que en la gestión administrativa el 25,00% de los encuestados se encuentra en nivel medio y el 75,00% se encuentra en nivel alto.

Tabla 8

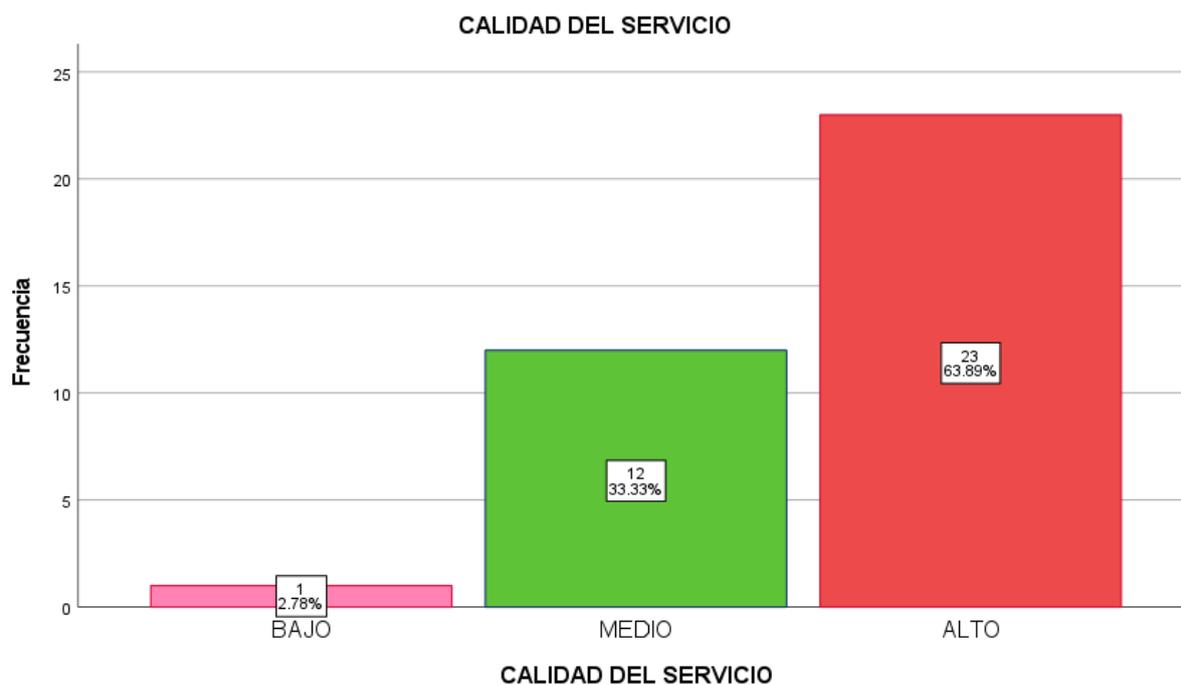
Nivel de frecuencias y porcentajes de calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2.8	2.8	2.8
	MEDIO	12	33.3	33.3	36.1
	ALTO	23	63.9	63.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Nota: Base de datos SPSS.

Figura 2

Barras de resultado de la encuesta de la variable 2



La figura N 02 y la tabla N 08 muestran que en la calidad del servicio el 2,78% de los encuestados se encuentra en nivel bajo, el 33,33% nivel medio y el 63,89% en nivel alto.

Tabla 9

Nivel de frecuencias y porcentajes, dimensión 1: Planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	4	11.1	11.1	11.1
	ALTO	32	88.9	88.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Nota: Base de datos SPSS.

Figura 3

Barras de resultado de la encuesta, dimensión 1: Planificación

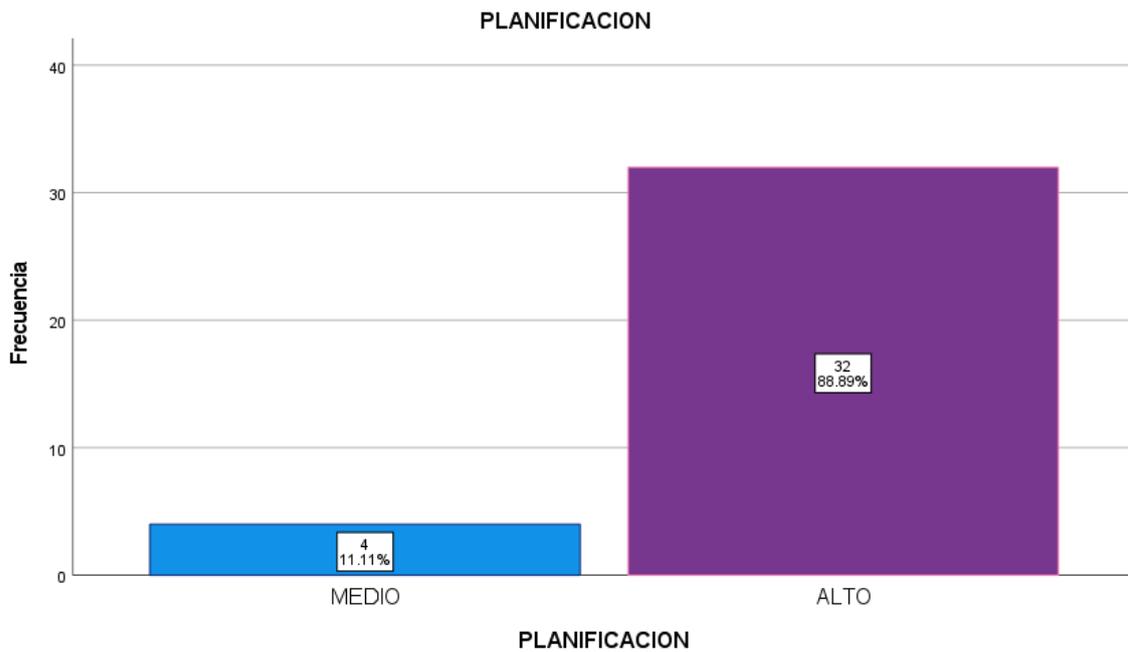


Figura N 03 y tabla N 09 muestran que en la planificación el 11,11% de los encuestados se encuentra en nivel medio y el 88,89% en nivel alto.

Tabla 10

Nivel de frecuencias y porcentajes, dimensión 2: Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2.8	2.8	2.8
	MEDIO	17	47.2	47.2	50.0
	ALTO	18	50.0	50.0	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Nota: Base de datos SPSS.

Figura 4

Barras de resultado de la encuesta, dimensión 2: Organización

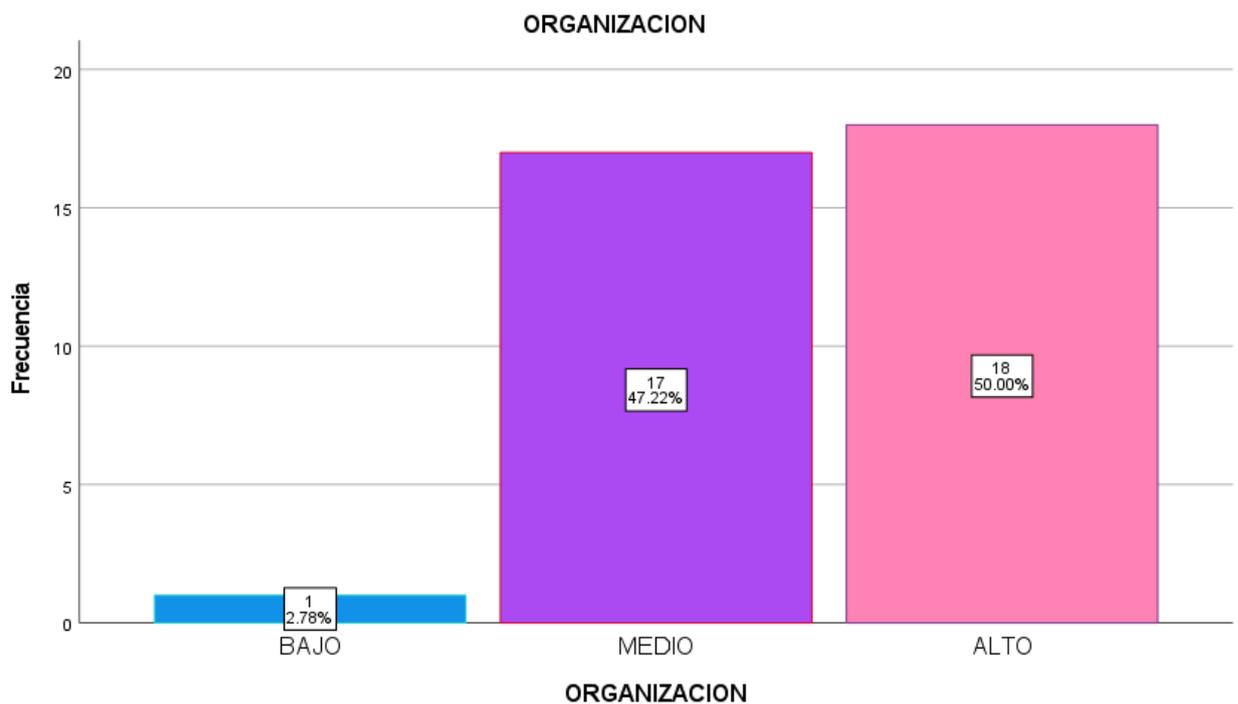


Figura N 04 y la tabla N 10 muestran que en la organización el 2,78% de los encuestados se encuentra en nivel bajo, el 47,22% en nivel medio y el 50,00% en nivel alto.

Tabla 11

Nivel de frecuencias y porcentajes, dimensión 3: Dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	9	25.0	25.0	25.0
	ALTO	27	75.0	75.0	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Nota: Base de datos SPSS.

Figura 5

Barras de resultados de la encuesta, dimensión 3: Dirección

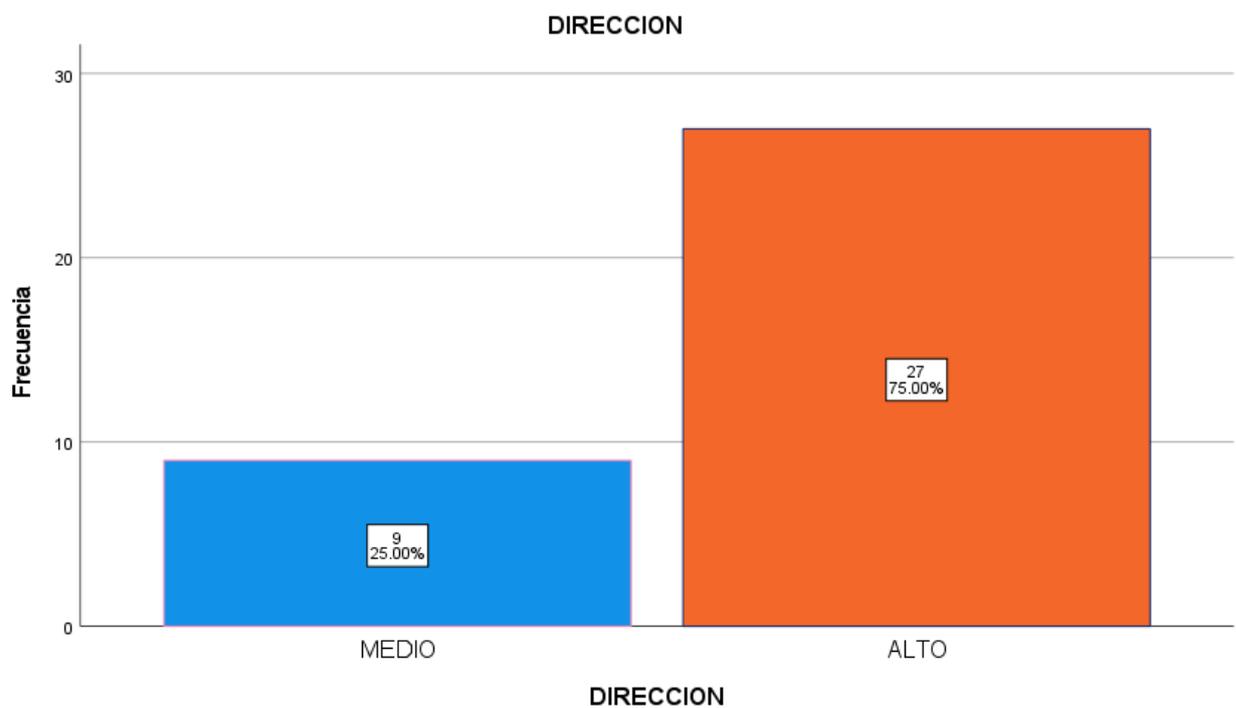


Figura N 05 y tabla N 11 observamos que la dim. dirección el 25,00% de los encuestados se encuentra en nivel medio y el 75,00% en nivel alto.

Tabla 12

Nivel de frecuencias y porcentajes, dimensión 4: Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	14	38.9	38.9	38.9
	ALTO	22	61.1	61.1	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Nota: Base de datos SPSS.

Figura 6

Barras de resultado de la encuesta, dimensión 4: Control

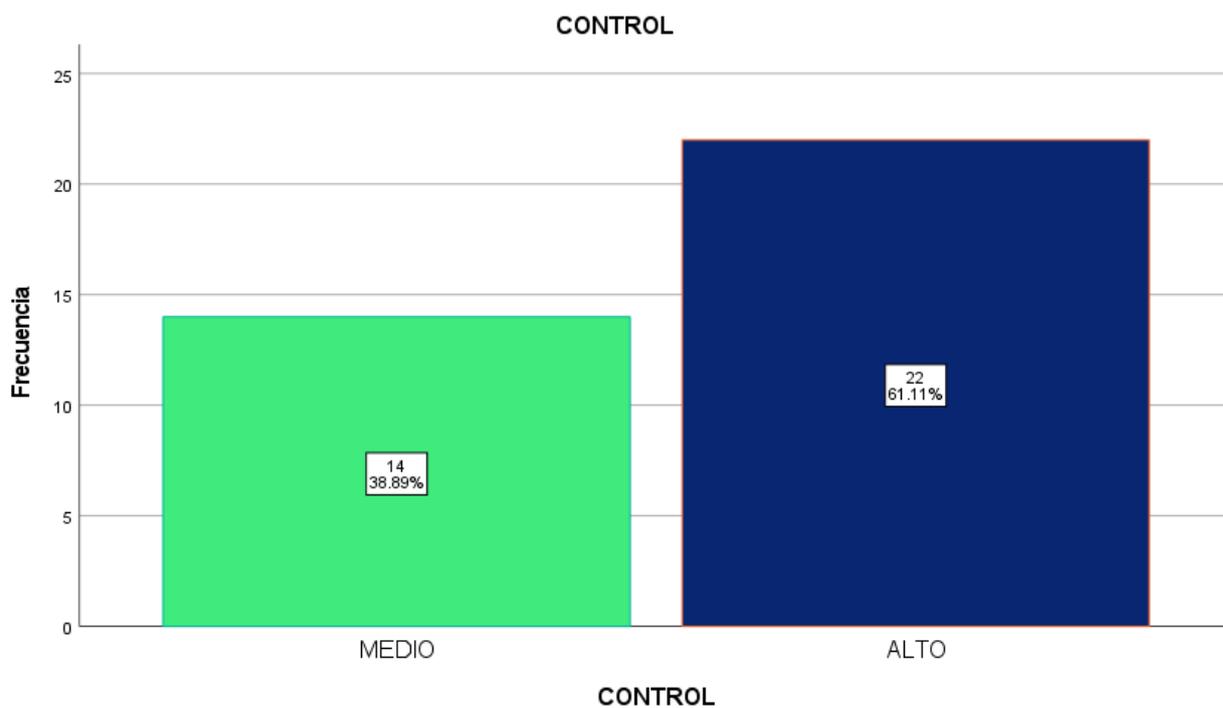


Figura N 06 y tabla N 12 se observa que la dim. control el 38,89% de los encuestados se encuentra en nivel medio y el 61,11% en nivel alto.

Tabla 13

Nivel de frecuencias y porcentajes, dimensión Tangible

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	25	69.4	69.4	69.4
	ALTO	11	30.6	30.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Nota: Base de datos SPSS.

Figura 7

Barras de resultado de la encuesta, dimensión Tangible.

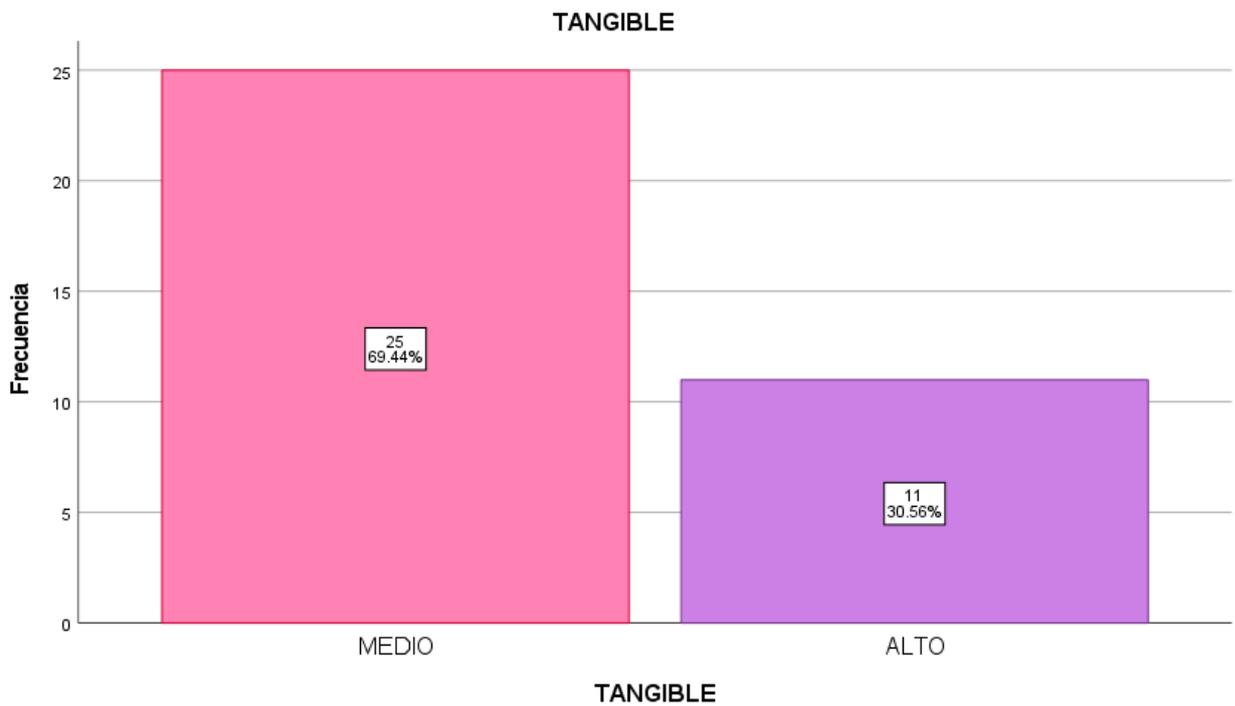


Figura N 07 y tabla N 13 muestran que la dim. tangible el 69,44% de los participantes se encuentra en nivel medio y el 30,56% en nivel alto.

Tabla 14

Nivel de frecuencias y porcentajes, dimensión Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2.8	2.8	2.8
	MEDIO	10	27.8	27.8	30.6
	ALTO	25	69.4	69.4	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Nota: Base de datos SPSS.

Figura 8

Barras de resultados de la encuesta, dimensión Fiabilidad

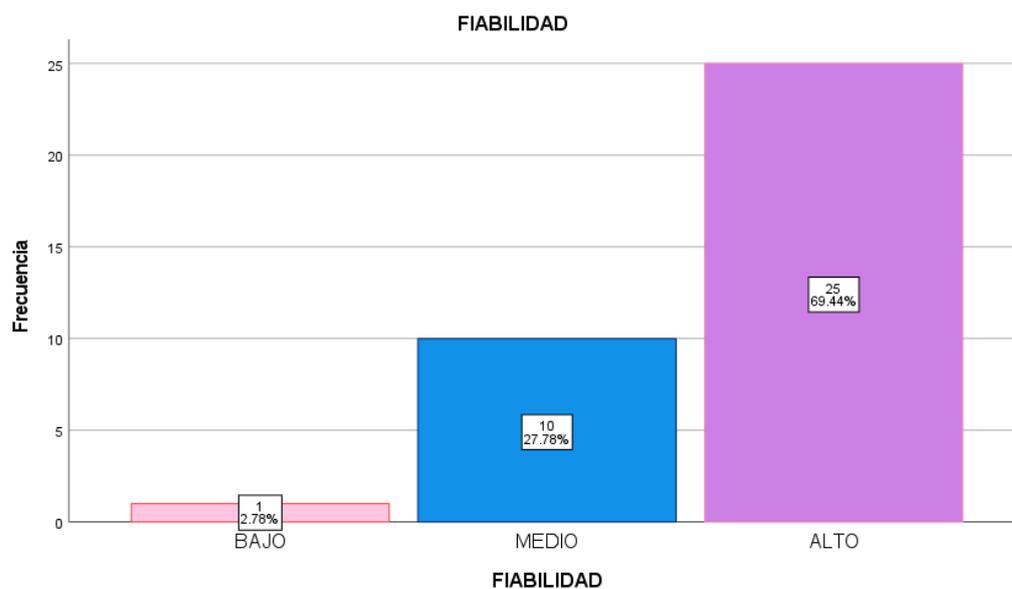


Figura N 08 y tabla N 14 se aprecia que la dim. fiabilidad el 2,78% de los encuestados encuentra en nivel bajo, el 27,78% en nivel medio y el 69,44% en nivel alto.

Tabla 15

Nivel de Frecuencias y porcentajes, dimensión Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	5.6	5.6	5.6
	MEDIO	7	19.4	19.4	25.0
	ALTO	27	75.0	75.0	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Nota: Base de datos SPSS.

Figura 9

Barras de resultados de la encuesta, dimensión 3 V 2: Seguridad

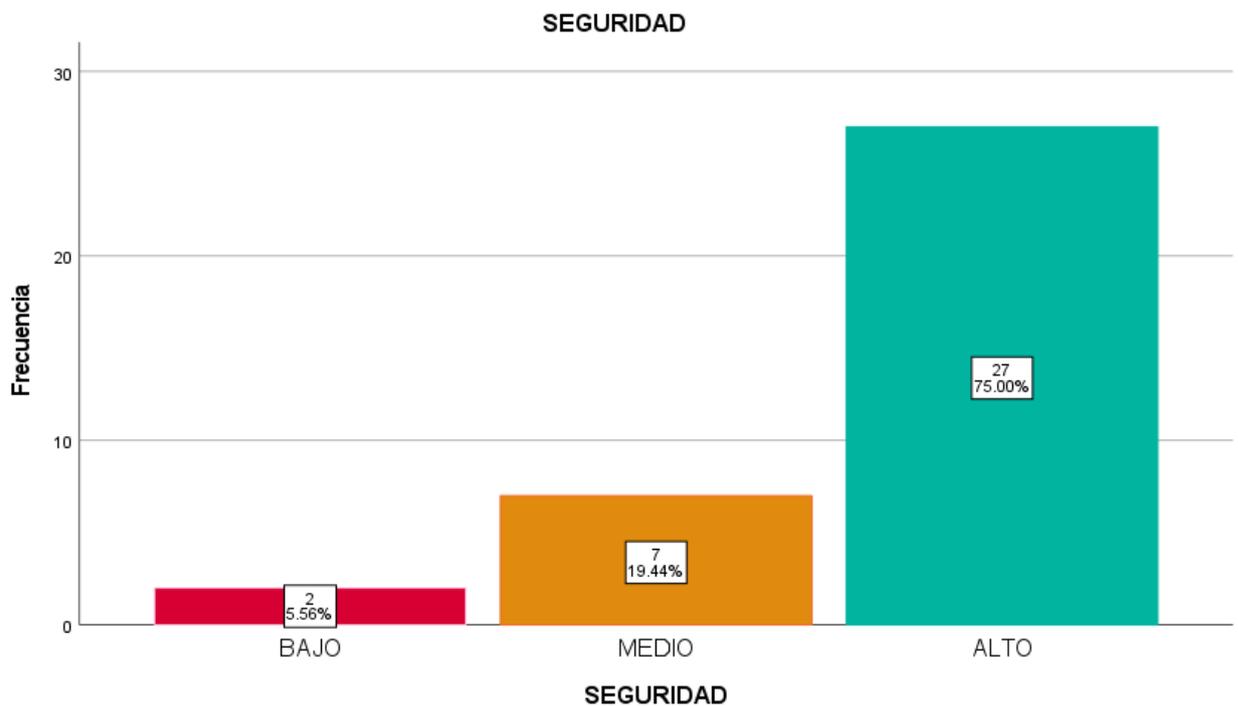


Figura N 09 y tabla N 15 se aprecia que la dim. seguridad el 5,56% de los sondeados opinan que está en nivel bajo, el 19,44% en nivel medio y el 75,00% en nivel alto.

De la misma manera para poder establecer las relaciones que hay entre las dimensiones y variables en estudio se realizan de tablas cruzadas que expresa lo siguiente:

Tabla 16

Tabla cruzada o tabla de contingencia entre la Variable 1 vs. Variable 2

Tabla cruzada GESTION ADMINISTRATIVA*CALIDAD DEL SERVICIO

		CALIDAD DEL SERVICIO			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
GESTION ADMINISTRATIVA	MEDIO	Recuento	1	9	4	14
		% del total	2.8%	25.0%	11.1%	38.9%
	ALTO	Recuento	0	3	19	22
		% del total	0.0%	8.3%	52.8%	61.1%
Total		Recuento	1	12	23	36
		% del total	2.8%	33.3%	63.9%	100.0%

Nota: Base de datos SPSS.

Figura 10

Barras nivel de la Variable 1 vs. Variable 2

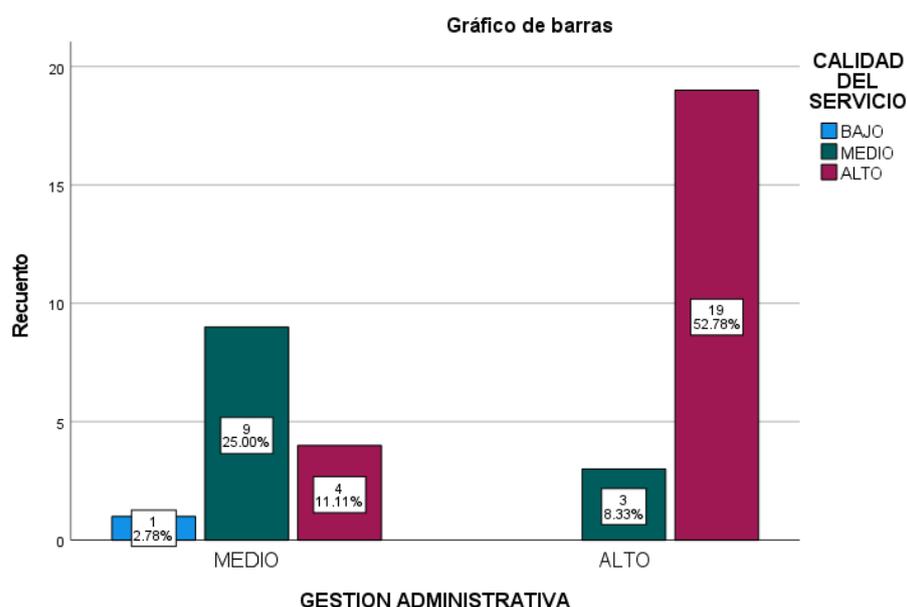


Figura N 10 y tabla N 16 muestran que en la gestión administrativa el 38,9% de los encuestados se encuentra en nivel medio y el 61.1% en nivel alto, en atención a la variable calidad del servicio el 2.8% de los sondeados se encuentran en nivel bajo, el 33.3% en nivel medio y el 63,99% en nivel alto.

En el presente estudio empleamos una prueba de normalidad de Shapiro-Wilk en la V1 vs V2 por tener una muestra menor a 50 unidades de estudio en la aplicación de los cuestionarios, asimismo se determinó con que coeficiente de correlación se debe trabajar y se verificó si los datos tienen una distribución normal o una distribución no normal, es por ello que en la tabla 17 se observa el siguiente resultado:

Tabla 17

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de la V1 vs. V2

	Shapiro-Wilk		Sig.
	Estadístico	gl.	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	.971	36	.454
CALIDAD DEL SERVICIO	.963	36	.266

Nota: Base de datos SPSS.

H_0 (Hipótesis nula) = Sin hay normalidad, Sig > 0.05; Rango de Pearson

H_1 (Hipótesis alterna) = No hay normalidad, Sig < 0.05; Rho Spearman

De acuerdo a la tabla 17, se observa que el valor Sig. de la $V_1 = 0.454 > 0.05$ y Sig. $V_2 = 0.338 > 0.05$; en tal sentido se acepta la H_0 = (Hipótesis nula); en este sentido si hay normalidad en los datos y se trabajará con el Rango de Pearson.

Prueba de hipótesis

Para la investigación se realizó la contrastación de hipótesis del trabajo de investigación, obteniendo como resultados:

Hipótesis general

- H₀ No existe una relación significativa, entre la gestión administrativa y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima.
- H₁ Existe relación significativa, entre la gestión administrativa y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima.

Tabla 18

Prueba de hipótesis general

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DEL SERVICIO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	1	.745**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	36	36
CALIDAD DEL SERVICIO	Correlación de Pearson	.745**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	36	36

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

Nota: Base de datos SPSS.

La correlación de las variables $r=0,745$ con un 95,00% de confianza al ,001 de significancia, entonces se determina que es moderada positiva con las dos variables; por tal motivo, aprobamos la h_a (Hipótesis alterna) del presente estudio, en este sentido, afirmamos si existe relación moderada positiva entre la V1 vs V2.

Hipótesis específica 1

H₀ No existe una relación significativa, entre la planificación y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima.

H₁ Existe una relación significativa, entre la planificación y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima.

Tabla 19

Prueba de hipótesis específica 1

		DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN	CALIDAD DEL SERVICIO
DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN	Correlación de Pearson	1	.623**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	36	36
CALIDAD DEL SERVICIO	Correlación de Pearson	.623**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	36	36

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

Nota: Base de datos SPSS.

Las variables presentan correlación 0,623 con un 95% de confianza al .001 de significancia, entonces se determina que es moderada positiva con las dos variables; por tal motivo, aceptamos la hipótesis alterna del presente estudio, en este sentido afirmamos si existe relación moderada positiva entre la V1 vs V2

Hipótesis específica 2

- H₀ No existe una relación significativa, entre la organización y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima.
- H₁ Existe una relación significativa, entre la organización y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima.

Tabla 20

Prueba de hipótesis específica 2

		DIMENSIÓN	CALIDAD DEL
		ORGANIZACIÓN	SERVICIO
DIMENSIÓN	Correlación de Pearson	1	.655**
ORGANIZACIÓN	Sig. (bilateral)		<.001
	N	36	36
CALIDAD DEL SERVICIO	Correlación de Pearson	.655**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	36	36

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

Nota: Base de datos SPSS.

Las variables presentan correlación 0.655 con un 95% de nivel de confianza al .001 de significancia, entonces se determina que es moderada positiva; por tal motivo, se acepta la Hipótesis alterna (H_a) del presente estudio. De esta manera afirmamos si existe relación moderada positiva entre la la D2 vs V2.

Hipótesis específica 3

H₀ No existe una relación significativa, entre la dirección y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima.

H₁ Existe una relación significativa, entre la dirección y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima.

Tabla 21

Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones			
		DIMENSIÓN DIRECCIÓN	CALIDAD DEL SERVICIO
DIMENSIÓN DIRECCIÓN	Correlación de Pearson	1	.715**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	36	36
CALIDAD DEL SERVICIO	Correlación de Pearson	.715**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	36	36

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

Nota: Base de datos SPSS.

Las variables presentan correlación 0.715 con un 95% de confianza al 0.001 de significancia, entonces se determina que es moderada positiva con las dos variables; por tal motivo, se acepta la H₁ (hipótesis alterna) del presente estudio. De esta manera, afirmamos si existe relación moderada positiva entre la D3 vs V2.

Hipótesis específica 4

- H₀ No existe una relación significativa, entre la dimensión control y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima.
- H₁ Existe una relación significativa, entre la dimensión control y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima.

Tabla 22

Prueba de hipótesis específica 4

		DIMENSIÓN CONTROL	CALIDAD DEL SERVICIO
DIMENSIÓN CONTROL	Correlación de Pearson	1	.710**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	36	36
CALIDAD DEL SERVICIO	Correlación de Pearson	.710**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	36	36

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

Nota: Base de datos SPSS.

Las variables presentan correlación 0,710 con un 95% de confianza al ,001 de significancia, entonces se determina que es moderada positiva; por tal motivo, se acepta la h1 (Hipótesis alterna) del presente estudio. De esta manera, afirmamos si existe relación moderada positiva entre la D4 vs V2.

V. DISCUSIÓN

En el estudio de investigación consideramos, el enfoque cuantitativo, de alcance correlacional porque la intención en el estudio ha sido buscar la asociación de las variables. Este diseño ha permitido seguir metodológicamente todo el proceso de investigación desde un planteamiento del problema hasta la generación de resultados que orientan a una discusión sobre ellos. Contamos con instrumentos que han sido validados por expertos y muestran un alto grado de fiabilidad. Asimismo en el presente estudio de investigación empleamos la muestra por conveniencia por las características propias de la investigación y por el contexto en el que estamos viviendo, en este sentido la Escuela de postgrado de la UCV envió una carta de presentación dirigida al Director Ejecutivo Científico del Imarpe con el cual se obtuvo la aceptación de la alta dirección y se procedió a enviar los formularios de Google con los instrumentos al correo electrónico de los técnicos administrativos y a los asistentes administrativos. Por lo que, procederemos a desarrollar la discusión de nuestros hallazgos.

En cuanto a los resultados obtenidos, en la tabla n 16 se aprecia que, en la gestión administrativa el 61,1% opina que está en un nivel alto y el 38,00% indica que está en un nivel medio. Asimismo, la variable calidad del servicio el 63,9% indica que está en un nivel alto, el 33,3% está en nivel medio y 2,8% en un nivel bajo. Información comparada con Noblecilla-Alburquerque (2020) en su tesis cuyo objetivo general es similar al mío, se aprecia un resultado totalmente distinto a mi investigación de acuerdo a la tabla de contingencia n 08, se obtuvo 75,7% de las personas que fueron atendidas en la Municipalidad indicaron que la gestión administrativa es mala, el 12,3% era buena, en atención a la variable calidad del servicio el 77,9% las personas atendidas indicaron que la calidad de servicios era mala, el 10,1% regular y el 12,0% que era buena. Tal como lo sostienen Sarmiento y Paredes (2019) en su artículo, que las instituciones públicas descuidan la atención al usuario interno y externo por eso se percibe la calidad de servicio como mala, lenta, burocrática, corrupta e incompetente, dicho esto genera gran malestar a los usuarios. En consecuencia, la dirección o gerencia que no propicie un buen procedimiento de gestión administrativa sobre la calidad del servicio, afectará los procesos institucionales.

En cuanto al resultado obtenidos en el objetivo general: Determinar en qué medida se relacionan la gestión administrativa y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima. Para obtenerlo, se aplicó la prueba de correlación rango de Pearson, para tal efecto realizamos el análisis de la hipótesis general relacionándolo con el objetivo general (ver tabla n 18), donde se obtuvo un $r = 0,745$ con un 74,5% de confianza, observamos como un dato muy evidente la aprobación y aceptación de nuestra hipótesis alterna pues el resultado p valor o Sig. $0,001 < 0,05$, esto ha determinado que existe una relación de correlación moderada positiva entre las variables, datos que al ser comparados con Diaz-Paredes (2020), en su tabla 14 se encontró el Rho Spearman ($r = 0,476$) donde su prueba de hipótesis también acepta la H_1 con p valor o Sig. $0,01 < 0,05$ que define que hay una relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Así como, lo sostienen Suzuki y Hur (2020) quienes plantearon que la imparcialidad de la gestión administrativa mejora la percepción de calidad del servicio. Cuyo objetivo primordial fue conectar las definiciones sobre administración y gestión pública con los estudios de la burocracia.

En cuanto a los resultados obtenidos en el objetivo específico n 1 donde se observa relación entre la planificación y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima. Para obtenerlo, se aplicó la prueba de correlación rango de Pearson, para tal efecto se realizó el análisis de la hipótesis específica n 1 relacionándolo con el objetivo específico 1 (ver tabla n 19), de lo cual se obtuvo un $0,623$ con un 62,3% de confianza, observamos como un dato muy evidente la aprobación y aceptación de nuestra H_a (Hipótesis alterna) pues el resultado p valor o Sig. $0,001 < 0,05$, con esto determina que existe una relación de correlación moderada positiva entre la dimensión planificación y calidad del servicio. Información comparada con Condori-Huamani (2018) en su Tabla n 28 se encontró el Rho Spearman ($r = 0,457$) donde su prueba de hipótesis también acepta la hipótesis alterna, con p valor o Sig. $0,00 < 0,05$ que define que hay una relación entre la planificación y la calidad del servicio. Esta relación entre la dimensión y variable nos dice Robbins & Coulter (2005) la planificación como el primer proceso con el cual se aprovechará al máximo los recursos en el tiempo, en el lugar donde se deben establecer: objetivos, políticas y procedimientos, de esta forma se prevendrán problemas futuros.

En cuanto a los resultados obtenidos en el objetivo específico n 2, donde se observa relación de la organización y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima. Para obtenerlo, se aplicó la prueba de correlación rango de Pearson, para tal efecto se realizó el análisis de la hipótesis específica n 2 relacionándolo con el objetivo específico 2 (ver tabla n 20), de lo cual se obtuvo un 0,655 con un 65.5% de confianza y observamos como un dato muy evidente la aprobación y aceptación de nuestra hipótesis alterna (H_a) pues el resultado p valor o Sig. $0,001 < 0,05$, esto ha determinado que existe una relación de correlación moderada positiva con la dimensión organización y la calidad del servicio. Información comparada con Saavedra-López (2018) en la tabla n 18, se encontró el Rho de Spearman ($r=0,666$) donde su prueba de hipótesis también acepta la hipótesis alterna, con p valor o Sig. $0,001 < 0,05$ que define que hay una relación entre la dimensión 2 y la variable 2. Tal como lo sostiene Robbins & Coulter (2005) la organización como segundo proceso en la gestión administrativa es relacionado con los recursos disponibles de una entidad por lo cual permitirá trabajar de manera conjunta con mayores beneficios y mejores resultados, en ella se asignan funciones a los trabajadores y distribución de manera equitativa de tareas las cuales deben ser realizadas en los plazos establecidos para el logro de los objetivos.

En cuanto a los resultados obtenidos en el objetivo específico n 3, donde se observa relación de la dirección y la efectividad de los servicios en empleados administrativos de una institución pública de Lima. Para obtenerlo, se aplicó la prueba de correlación rango de Pearson, para tal efecto se realizó el análisis de la hipótesis específica n 3 relacionándolo con el objetivo (ver tabla n 21), se observa como dato evidente la aceptación y aprobación de nuestra hipótesis alterna pues el resultado p valor o Sig. $0,001 < 0,05$, esto ha determinado que existe una relación de correlación moderada positiva entre la dimensión 3 y la variable 2, esta relación es positiva debido a que el rango de Pearson expresa valor positivo de 0,715 (esto expresa que existe 71,5% de vinculación entre las variables) expresando relación moderada positiva entre la dimensión 3 y la variable 2 en análisis. Información comparada con Condori-Huamani (2018) Como se observa en la tabla n 30, se encontró el Rho de Spearman $r=0,631$ donde su prueba de hipótesis también acepta la hipótesis alterna, con p valor o Sig. $0,001 < 0,05$ que define que hay una

relación entre la dimensión 3 y la variable 2. Según Saavedra (2019) una vez definida las bases y el proceso donde se trabajará, es necesario que los directores y gerentes se enfoquen en que se cumpla mostrando su capacidad de liderar una dirección, gerencia y/o jefatura dentro de una organización.

En cuanto a los resultados obtenidos en el objetivo específico n 4, donde se observa la relación que existe entre la dimensión control y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima. En la Tabla n 22 observamos como un dato muy evidente la aprobación y aceptación de nuestra hipótesis alterna específica 4 del estudio pues el resultado p valor o Sig. $0,001 < 0,05$, el cual dice que hay relación de correlación moderada positiva entre la dimensión control y calidad del servicio, esta relación es positiva debido a que el rango de Pearson expresa valor positivo de 0,710 (esto expresa que existe 71,0% de vinculación entre las variables) expresando una relación positiva moderada entre las variables en análisis. Investigación comparada con Díaz Paredes (2020) se aprecia que su Tabla 18 en donde se encontró un Rho Spearman ($r = 0,538$) en sus resultados se aprecia una relación moderada positiva entre la dimensión control y calidad del servicio. Tal como lo sostiene, Chiavenato (2013) define al control como un proceso del cual inspeccionan las tareas y/o actividades, de esta manera podrán realizar nuevos cambios, mejoras, reformulaciones; ya sea de manera completa o fragmentada. Por consiguiente, el control administrativo como función institucional es sumamente importante para evaluar estrategias y reconsiderar cambios, debido que lo más crucial es alcanzar y mantener el buen rendimiento institucional.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se determinó la relación significativa entre gestión administrativa y efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima, lográndose obtener un Rango de Pearson de 0,745 y una significancia Sig.< 0,001.

Segunda:

Se determinó la relación significativa entre la planificación y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una Institución pública de Lima, obteniendo un Rango de Pearson de 0,623 y el valor Sig.<0,001.

Tercera:

Se determinó la relación significativa entre la organización y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima, lográndose obtener un Rango de Pearson de 0,655 y una significancia Sig.< 0,001.

Cuarta:

Se determinó la relación significativa entre la dirección y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima, lográndose obtener un Rango de Pearson de 0,715 y el valor Sig.<0,001.

Quinta:

Se determinó la relación significativa entre el control y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima. Esta relación es positiva debido a que el Rango de Pearson expresa valor positivo de 0,710 y el valor Sig.<0,001.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Al director ejecutivo científico para que a través de su despacho indique a quien corresponda realicen constantes capacitaciones y charlas para su personal administrativo de acuerdo a los avances tecnológicos para el mejoramiento de la gestión administrativa enfocados al buen uso del sistema documentario - SITRADO.

Segunda:

Al director ejecutivo científico para que a través de su despacho indique a quien corresponda que las autoridades tengan mayor control sobre su personal y de esta manera se logre mejorar y tomar medidas que incentiven o motiven al personal la satisfacción y buen desempeño en sus labores.

Tercera:

Al gerente general indicar a quien corresponda realice una evaluación y coevaluación periódica de los resultados, metas y objetivos de los miembros y colaboradores administrativos, de esta manera generar un compromiso ético laboral.

REFERENCIAS

- Acle, R., Santiesteban, N. y Claudio, A. (2016). *Evaluación de la calidad en el servicio a través del modelo SERVQUAL en los museos de la ciudad de Puebla, México.*
- Arias-Gómez, J., & Villasís-Keever, M., & Miranda Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2),201-206. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Arriaga L., Martinez, Avalos y Gutierrez (2019). *La gestión administrativa en las microempresas de arandas, Jalisco, Mexico.* <https://www.redalyc.org/jatsRepo/461/46158064001/html/index.html>
- Buitrago, J. I. G. (2019). *Flexibilizar la gestión administrativa del estado colombiano en tiempos de globalización.* *Estudios De Derecho*, 76(168), 44-71. <http://doi.org/10.17533/udea.esde.v76n168a02>
- Biswas, B., & Roy, S. K. (2020). Service quality, satisfaction and intention to use Union Digital Center in Bangladesh: *The moderating effect of citizen participation.* *PLoS ONE*, 15(12), 1–14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0244609>
- Bila-Tiunova, L., Neugodnikov, A., & Danylenko, Y. (2019). *The problems of public administration in the sphere of healthcare in Ukraine.* *EurAsian.* [Los problemas de la administración pública en el ámbito de la asistencia sanitaria en Ucrania. Eurasiático]. *Journal of Biosciences*, 13(2).
- Chiavenato, I (2013). *Administración de Recursos Humanos.* (5° Ed). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción de la Teoría General de la Administración* (8a ed.). McGrawHill.
- Condori,H.(2018).*Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018.*(Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21508>

- Díaz, P. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Centro de Emergencia Mujer de Lima, 2020*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59001>
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*. Universidad Nacional de Colombia. <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Ishikawa, Kaoru (1988): *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa*. Grupo Editorial Norma. Colombia.
- Galicia, L., Balderrama, J., y Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: Propuesta de una herramienta virtual. *Revista Apertura* (Guadalajara, Jal.), *ISSN 2007-1094*, 9(2), 42-53.
- Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, *ISSN 0718-3305*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Galarza Villalva, M. F., Cruz Piza, I. A., Castro Pataron, E. K., Marcial Coello, C. R. (2020). La gestión administrativa y la competitividad de las microempresas durante y post emergencia por Covid-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(S1), 100-105.
- Grönroos Christian (1988). *Service quality: The six criteria of good perceived service*
- Hernández, R., Fernández, C. & Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). S.A.DE C.V
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza (2018). Metodología de la investigación. *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, México.
- Hernández, R., & Mendoza. (2020). *Metodología de la Investigación* (Best Seller.). México: S.A.DE C.V

Hoffman, D. y Bateson, J. (2012), *Marketing de Servicios y Estrategias*, (4°Ed). Edit. Artgraph

Kohei Suzuki, Hyunkang Hur, (2020). *Revisiting the old debate: citizens' perceptions of meritocracy in public and private organizations*. [Revisando el viejo debate: las percepciones de los ciudadanos sobre la meritocracia en las organizaciones públicas y privadas]. *Public Management Review*. <https://doi.org/10.1111/gove.12527>

Landa, O. L (2015). *La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud*. (Tesis de maestría). Lima; Perú: universidad nacional de educación.

Lara, J. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - Cantón Manta. *Revista ECA Sinergia. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas*, 8 (2), 144-157. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230337>

Mochón, F., Mochón, M. & Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos* (1° ed.). México D.F., Alfaomega Grupo Editor

Mori Rivera. (2017). *Calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22087>

Noblecilla, A. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2020*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49820>

Orlin, M. Tsankova, R. (2017). *Administrative Management Processes. Improvement Through Collaboration Technologies Implementation*. *Apas*, 3 (2), 8-15. <http://www.apas.admpubl.snsps.ro/handle/2010/373>

Parella, S. y Martins, F. (2008). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (2ª Edición). FEDUPEL.

- Paripanncca,H.(2019).*Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos,Lima).
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10164>
- Parker, L. Ritson, P. (2011). Accounting's Latent Classicism: *Revisiting Classical Management Origins*. *Abacus*, 47 (2), 234-265.
https://www.academia.edu/31889941/Accountings_Latent_Classicism_Revisiting_Classical_Management_Organisation
- Pacheco, R. Granados, C. Robles, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*, 29 (5), 259-266. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00259.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*. 52(2)
- Parasuraman, A. (1997) Reflections on gaining competitive advantage through customer value. *Journal of the academy of marketing science*. 25 (2)
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. (1°ed.). Ideas propias Editorial S.L.
- P González, JM Peiró, MJ Bravo. (1993). Tratado de psicología del trabajo. *Calidad de vida laboral*.
- Pincay, M. Parra, F. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>
- Pizzo, M. (2013). *Importance quality customer Service for the performance companies*
- Saavedra,L.(2019).*La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico*

Villarreal, 2018.(Tesis de Maestría, Universidad Peruana de las Américas, Lima). (<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/773>)

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

Robbins, S & Coulter, M (2005). *Administración general*. (1° ed.). Mc Graw-Hill.

Valderrama. S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (6° Ed). San Marcos.

Zhang, Y. (2016). Research on the Office Administration Management New Ideas and Countermeasures under Fine Management Perspective. *International Symposium on Engineering Technology, Education and Management*, 2 (3), 4-8.
<https://pdfs.semanticscholar.org/06ee/4bbdccff1debafe292c213beef9ca5776830.pdf>

Anexos

ANEXO A

MATRIX DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medida	Niveles o Rangos
Planificación	Misión y visión	1, 2, 3	Escala ordinal	1. Bajo 24 a 56
	Objetivos definidos	4, 5, 6		
	Jerarquía de planes			
	Recursos disponibles			
Organización	Estructura orgánica	7,8,9	1. Nunca,	2. Medio 57 a 88
	Procesos	10,11,12	2. Casi nunca,	
	Administrativos		3. A veces,	
	Diseño organizacional		4. Casi siempre 5. Siempre	
Dirección	Liderazgo	13,14,15		3. Alto 89 a 120
	Delegación de autoridad	16,17,18		
	Toma de decisiones			
Control	Medidas correctivas	19,20,21		
	Monitoreo y	22,23,24		
	Evaluación			

Fuente: Robbins, S. & Coulter, M (2005)

ANEXO B

MATRIX DE OPERACIONALIZACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medida	Niveles o Rangos
Tangibles	Infraestructura	1,2,3	Escala ordinal	1. Bajo 18 a 42
	Mobiliario y equipos	4,5,6		
	Materiales de comunicación			
Fiabilidad	Ejecución del servicio	7,8,9	1. Muy en desacuerdo	2. Medio 43 a 66
	Confiabilidad	10,11,12	2. En desacuerdo	
	Servicio prometido		3. Indiferente	
Seguridad	Credibilidad	13,14,15	4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo	3. Alto 67 a 90
	Confianza			
	Profesionalismo		16,17,18	

Fuente: Modelo SERVQUAL

ANEXO C

CUESTIONARIO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1. PRESENTACIÓN

Buen día, señor, señora, señorita, soy Velásquez Santa Cruz Marcela Marilú, Lic. en Turismo y Hotelería; respetuosamente me dirijo a usted, para alcanzarle el presente cuestionario, el cual es ANÓNIMO y la información obtenida es exclusiva para la presente investigación. Gracias por su colaboración.

2. DATOS GENERALES

- a. **Edad:** años
b. **Género:** masculino () femenino ()

4. DATOS ESPECÍFICOS

Contenido

La escala de valoración de las preguntas del 1 al 24, es de la siguiente manera:

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

Sírvase leer la información brindada y de acuerdo a su criterio marcar el recuadro que corresponda:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
PLANIFICACIÓN						
1	¿Usted sabe cuál es la misión de su institución?					
2	¿Usted se considera identificado con la visión de su institución?					
3	¿Considera que el IMARPE ha planteado objetivos que van acorde con su desarrollo profesional?					
4	¿Usted tiene claro los objetivos planteados por su institución?					
5	¿Considera usted que el Imarpe cuenta con manuales de procedimientos actualizados?					
6	El IMARPE programa actividades y/o capacitaciones de acuerdo a su especialidad.					
ORGANIZACIÓN						
7	¿Su institución cuenta con el manual de organización y funciones actualizado?					

8	La organización y distribución de cargos responde a una política de meritocracia.					
9	¿Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad?					
10	¿Usted tiene claro los procesos administrativos que desarrolla el IMARPE?					
11	¿Considera usted que el IMARPE divide las funciones de manera adecuada de acuerdo a la profesión?					
12	¿Considera usted que las unidades organizacionales del IMARPE cuentan con una estructura ordenada?					
DIRECCIÓN						
13	¿Cree usted que el IMARPE capacita a sus colaboradores con el fin de brindarles servicios de calidad?					
14	¿Considera que su líder crea un ambiente de trabajo propicio?					
15	El IMARPE aplica acciones internas y externas que ayuden a vigilar la ética del servidor público y del usuario.					
16	¿Usted considera que el IMARPE cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones?					
17	¿Considera que la Alta Dirección del IMARPE toma decisiones adecuadas?					
18	En el IMARPE la toma de decisiones se refleja con la satisfacción de sus empleados.					
CONTROL						
19	En el IMARPE se ejerce una forma de control en cada área de trabajo según sus procedimientos					
20	¿Cree usted que en el IMARPE se toman medidas correctivas ante una situación crítica?					
21	¿Considera usted que el IMARPE es transparente en el monitoreo de sus empleados?					
22	¿Considera que las actividades que se realizan en el IMARPE, son monitoreadas periódicamente?					
23	Existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo.					
24	¿Considera que se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas?					

ANEXO D

CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO

La escala de valoración de las preguntas del 1 al 18, es de la siguiente manera:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

Sírvase leer la información brindada y de acuerdo a su criterio marcar el recuadro que corresponda:

N°	PREGUNTAS	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
TANGIBLES						
1	IMARPE cuenta con sus ambientes modernos y adecuados, limpios, ordenados y atractivo a la vista.					
2	Las oficinas del IMARPE cumplen con el aforo establecido.					
3	El personal de IMARPE cuenta con mobiliarios ergonómicos.					
4	¿Considera usted que el Imarpe dispone de las nuevas tecnologías necesarias en el desarrollo de sus labores?					
5	El personal administrativo tiene asignado equipos informáticos y de comunicación modernos.					
6	¿El Imarpe otorga uniforme al personal administrativo?					
FIABILIDAD						

7	¿Considera que los servicios brindados a los empleados administrativos son modernos y efectivos?					
8	¿Es amigable el uso del SITRADO, encuentra con rapidez la información requerida?					
9	¿Es de utilidad el SITRADO en las actividades diarias que realiza?					
10	¿Ha utilizado todas las opciones que le brinda el SITRADO?					
11	¿Le resulta eficiente el SITRADO a la hora de registrar, derivar, digitalizar y buscar documentos?					
12	¿Usted considera que el SITRADO es de buena calidad, no hay fallas?					
SEGURIDAD						
13	¿Considera usted que el personal de informática brinda solución inmediata a sus inquietudes en relación al sistema de trámite documentario?					
14	¿Se siente seguro al trabajar con el SITRADO?					
15	¿Cree usted que su usuario y contraseña son seguros en el SITRADO?					
16	¿Considera usted que el SITRADO tiene capacidad para almacenar el volumen de documentos e información de su oficina?					
17	¿Cree usted que el SITRADO ha disminuido los problemas generados con el flujo de la documentación?					
18	¿Considera usted que con la digitalización y uso del SITRADO se ha minimizado el uso de papel y horas hombre?					

Muchas gracias por su participación

ANEXO E

CARTA DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE TESIS



Escuela de Posgrado

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima SJL, 02 de junio del 2021

Nº Carta P. 120 – 2021 EPG – UCV LE

SEÑOR

Blgo. RENATO CAROL GUEVARA CARRASCO
Director Ejecutivo Científico
Instituto del Mar del Perú - Imarpe

Asunto: Carta de Presentación de la estudiante VELASQUEZ SANTA CRUZ MARCELA MARILU

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a VELASQUEZ SANTA CRUZ MARCELA MARILU, identificado(a) con DNI N.º 09663829 y código de matrícula N.º 7001255327; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA EFECTIVIDAD DE LOS SERVICIOS EN LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LIMA.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Cc. Interesado,
Administrativo (DFHO)

NUMERO SITRADO	00002210-2021	INDICATIVO EXTERNO	CARTA P. 120 – 2021 EPG – UCV LE
PERSONA NATURAL	VELASQUEZ SANTA CRUZ MARCELA MARILU		
OFICINA REGISTRANTE	TRAMITE DOCUMENTARIO	USUARIO	MVELASQUEZ@imarpe.gob.pe
DOCUMENTO DIGITAL	Ver Documento		
Imprimir			



Flujo documentario

CLASE	DOCUMENTO	ASUNTO	REGISTRO	REFERENCIA	DESTINOS	DET	FECHA DIGITAL	DIGITAL
OTROS	CARTA P. 120 – 2021 EPG – UCV LE	CARTA DE PRESENTACION VELASQUEZ SANTA CRUZ MARCELA M.	07/06/2021 17:18:35		DEC	1	07/06/2021 17:18:38	-
PROVEIDO	02183-2021-IMARPE/DEC	CARTA DE PRESENTACION VELASQUEZ SANTA CRUZ MARCELA M.	09/06/2021 14:44:45		GG	2	Indeterminado	-
DESTINO	FEC.RECIBIDO	UBICACIÓN	OBSERVACIONES					
GERENCIA GENERAL	09/06/2021 06:14:28	OFICINA	TRAMITE					
PROVEIDO	01319-2021-IMARPE/GG	CARTA DE PRESENTACION VELASQUEZ SANTA CRUZ MARCELA M.	10/06/2021 20:28:40		OGA	1	Indeterminado	-

ANEXO F

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: planificación							
	Usted sabe cuál es la misión de su institución.	X		X		X		
	Usted se considera identificado con la visión de su institución.	X		X		X		
	Considera que el IMARPE ha planteado objetivos que van acorde con su desarrollo profesional.	X		X		X		
	Usted tiene claro los objetivos planteados por su institución.	X		X		X		
	Considera usted que el Imarpe cuenta con manuales de procedimientos actualizados.	X		X		X		
	El IMARPE programa actividades y/o capacitaciones de acuerdo a su especialidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
	Su institución cuenta con el manual de organización y funciones actualizado.	X		X		X		
	La organización y distribución de cargos responde a una política de meritocracia.	X		X		X		
	Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad.	X		X		X		
	Usted tiene claro los procesos administrativos que desarrolla el IMARPE.	X		X		X		
	Considera usted que el IMARPE divide las funciones de manera adecuada de acuerdo a la profesión.	X		X		X		
	Considera usted que las unidades organizacionales del IMARPE cuentan con una estructura ordenada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
	Cree usted que el IMARPE capacita a sus colaboradores con el fin de brindarles servicios de calidad.	X		X		X		
	Considera que su líder crea un ambiente de trabajo propicio.	X		X		X		
	El IMARPE aplica acciones internas y externas que ayuden a vigilar la ética del servidor público y del usuario.	X		X		X		
	Usted considera que el IMARPE cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones.	X		X		X		
	Considera que la Alta Dirección del IMARPE toma decisiones adecuadas.	X		X		X		
	En el IMARPE la toma de decisiones se refleja con la satisfacción de sus empleados.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No
En el IMARPE se ejerce una forma de control en cada área de trabajo según sus procedimientos.	X		X		X	
Cree usted que en el IMARPE se toman medidas correctivas ante una situación crítica.	X		X		X	
Considera usted que el IMARPE es transparente en el monitoreo de sus empleados.	X		X		X	
Considera que las actividades que se realizan en el IMARPE, son monitoreadas periódicamente.	X		X		X	
Existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo.	X		X		X	
Considera que se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas.	X		X		X	

Observaciones (Si hay suficiencia): El instrumento muestra suficiencia
 Opinión de aplicabilidad:
 Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
 Apellidos y nombres del Juez validador: Guerra Torres Dwithg Ronnie
 Especialidad del validador: Doctor en ciencias de la educación
 DNI N 09560793



FIRMA

FECHA: 02/07/2021

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

ANEXO G

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Tangibles							
	IMARPE cuenta con sus ambientes modernos y adecuados, limpios, ordenados y atractivo a la vista.	X		X		X		
	Las oficinas del IMARPE cumplen con el aforo establecido.	X		X		X		
	El personal de IMARPE cuenta con mobiliarios ergonómicos.	X		X		X		
	Considera usted que el Imarpe dispone de las nuevas tecnologías necesarias en el desarrollo de sus labores.	X		X		X		
	El personal administrativo tiene asignado equipos informáticos y de comunicación modernos.	X		X		X		
	El Imarpe otorga uniforme al personal administrativo.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
	Considera que los servicios brindados a los empleados administrativos son modernos y efectivos.	X		X		X		
	Es amigable el uso del SITRADOCC, encuentra con rapidez la información requerida.	X		X		X		
	Es de utilidad el SITRADOCC en las actividades diarias que realiza.	X		X		X		
	Ha utilizado todas las opciones que le brinda el SITRADOCC.	X		X		X		
	Le resulta eficiente el SITRADOCC a la hora de registrar, derivar, digitalizar y buscar documentos.	X		X		X		
	Usted considera que el SITRADOCC es de buena calidad, no hay fallas.	X		X		X		
	DIMENSION 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
	Considera usted que el personal de informática brinda solución inmediata a sus inquietudes en relación al sistema de trámite documentario.	X		X		X		
	Se siente seguro al trabajar con el SITRADOCC.	X		X		X		
	Cree usted que su usuario y contraseña son seguros en el SITRADOCC.	X		X		X		
	Considera usted que el SITRADOCC tiene capacidad para almacenar el volumen de documentos e información de su oficina.	X		X		X		
	Cree usted que el SITRADOCC ha disminuido los problemas generados con el flujo de la documentación.	X		X		X		
	Considera usted que con la digitalización y uso del SITRADOCC se ha minimizado el uso de papel y horas hombre.	X		X		X		

Observaciones (Si hay suficiencia): El instrumento muestra suficiencia
 Opinión de aplicabilidad:
 Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
 Apellidos y nombres del Juez validador: Guerra Torres Dwithg Ronnie
 Especialidad del validador: Doctor en ciencias de la educación
 DNI N 09560793

FECHA: 02/07/2021

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



FIRMA



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VELASQUEZ SANTA CRUZ MARCELA MARILU estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA EFECTIVAD DE LOS SERVICIOS EN LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LIMA", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARCELA MARILU VELASQUEZ SANTA CRUZ DNI: 09663829 ORCID 0000-0001-9711-1580	Firmado digitalmente por: MSANTACRU el 28-07- 2021 17:29:03

Código documento Trilce: TRI - 0157595