



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina  
Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Segundo Víctor León Ramírez

**ASESOR:**

Dr. Gustavo Ramírez García

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**TARAPOTO – PERÚ  
2017**



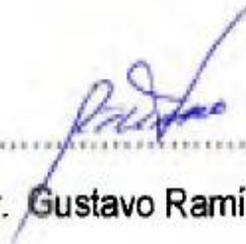
---

**Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas**  
**Presidente**



---

**Dra. Yoni Meni Rodríguez Espejo**  
**Secretaria**



---

**Dr. Gustavo Ramírez García**  
**Vocal**

### **Dedicatoria.**

A mis padres, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracteriza, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

## **Agradecimiento**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Br. León Ramírez, Segundo Víctor, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 41602590, con la tesis titulada "Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017".

### Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, agosto del 2017.



León Ramírez, Segundo Víctor

DNI N°41602590

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017”, con el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

La tesis fue trabajada en capítulos, iniciando la introducción como capítulo I, en la cual se aborda la realidad problemática, los trabajos, previos, las teorías relacionadas a la investigación, así como la formulación del problema, sus objetivos e hipótesis.

En el capítulo II se trabajó, el diseño, donde se aborda, las variables, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como el análisis de los datos. El tercer capítulo aborda los resultados obtenidos a partir del procesamiento de la estadística descriptiva como inferencial, el capítulo IV discusión de resultados, el capítulo VI que resume las conclusiones y finalmente las recomendaciones.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Segundo Víctor León Ramírez

## Índice

	Página
<b>RESUMEN.</b> .....	xi
<b>ABSTRACT.</b> .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN.</b> .....	13
6.1. Realidad Problemática .....	13
6.2. Trabajos previos .....	15
6.3. Teorías relacionadas al tema .....	19
6.4. Formulación del problema .....	27
6.5. Justificación del estudio.....	28
6.6. Hipótesis.....	30
6.7. Objetivos.....	30
<b>II. MÉTODO.</b> .....	31
2.1. Diseño de investigación.....	31
2.2. Variables, operacionalización .....	32
2.3. Población y muestra .....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	35
2.5. Métodos de análisis de datos .....	36
2.6. Aspectos éticos .....	37
<b>III. RESULTADOS.</b> .....	38
<b>IV. DISCUSIONES.</b> .....	51
<b>V. CONCLUSIONES.</b> .....	53
<b>VI. RECOMENDACIONES.</b> .....	54
<b>VII. REFERENCIAS.</b> .....	55
<b>ANEXOS.</b> .....	59

## Índice de tablas.

	<b>Página</b>
Tabla N° 1: Operacionalización de variables.....	33
Tabla N° 2: Escala de interpretación del coeficiente de correlación de Pearson.....	37
Tabla N° 3: Relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la oficina desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.....	38
Tabla N° 4: Prueba de Kolmogorov Smirnov para la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.....	39
Tabla N° 5: Correlación de Pearson para la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.....	39
Tabla N° 6: Nivel de planificación de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.....	41
Tabla N° 7: Nivel de organización de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.....	41
Tabla N° 8: Nivel de dirección de la oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.....	42
Tabla N° 9: Nivel de control de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.....	42
Tabla N° 10: Nivel de la gestión administrativa de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.....	43
Tabla N° 11: Nivel de los tangibles de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.....	44
Tabla N° 12: Nivel de confiabilidad de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.....	44
Tabla N° 13: Nivel de capacidad de respuesta de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.....	45
Tabla N° 14: Nivel de garantía de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.....	45
Tabla N° 15: Nivel de empatía de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto	46

del OSCE, 2017.....	
Tabla N° 16: Nivel de calidad de servicio de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.....	46
Tabla N° 17: Prueba de Kolmogorov Smirnov para las dimensiones de la gestión administrativas de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.....	47
Tabla N° 18: Correlación de Pearson para la relación de las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.....	48
Tabla N° 19: Contrastación de hipótesis general.....	49

## Índices de gráficos.

	<b>Página</b>
Gráfico N° 1: Regresión lineal de las variables gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.....	40
Gráfico N° 2: Campana de gauss, de aceptación y rechazo de la hipótesis.....	50

## RESUMEN.

La presente investigación lleva por título “Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017”, tuvo por objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017, en ese sentido se plantea como hipótesis la existencia de una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017. Se tienen una investigación de tipo descriptivo y correlacional, donde se aplicó un cuestionario de preguntas a una muestra de 139 usuarios. Se ha empleado tabla y gráficos, que permitieron llegar a las siguientes conclusiones: Se determinó la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, por cuanto se obtuvo la significancia bilateral (Sig. (Bilateral))  $E_s < 0,05$  es decir “0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,806, que implica que la calidad de servicios ven influenciados en un 65% por la gestión administrativa desarrollada por la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna de la investigación, es decir  $H_i$ : “Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017”

Palabras clave: Gestión administrativa y calidad de servicio.

## **ABSTRACT.**

The present investigation entitled "Management and quality of service in the Tarapoto Decentralized Office of the Supervisory Body of the State Contracting, 2017", the general objective was to determine the relationship between the administrative management and quality of service in the Tarapoto Decentralized Office of the Supervisory Body of the State Contracting, 2017, in that sense it is hypothesized the existence of a significant relationship between the management and the quality of service in the Tarapoto Decentralized Office of the Supervisory Body of the State Contracting, 2017. You have a descriptive research, and correlational study, where it was applied a questionnaire to a sample of 139 users. It has been used table and charts, which led to the following conclusions: It was determined the relationship between the administrative management and quality of service in the Tarapoto Decentralized Office of the Supervisory Body of the State Contracting, as bilateral significance was obtained (Sig. (Bilateral)  $Is < 0.05$  to  $0.000$ ; that is to say "it is noted that the Pearson  $r$  shows a positive value and of  $0.806$ , which implies that the quality of services are influenced in a  $65\%$  in the administrative management developed by the Office devolved from Tarapoto, of the Supervisory Body of the State Contracting. As a result, accepts the alternative hypothesis of the investigation, that is to say  $H_1$ : "There is no significant relationship between the administrative management and quality of service in the Tarapoto Decentralized Office of the Supervisory Body of the State Contracting, 2017"

Keywords: Administrative Management and quality of service.

## **I. INTRODUCCIÓN.**

### **6.1. Realidad Problemática**

La necesidad de mantener una gestión administrativa cada vez más proporcionada, se ha convertido un factor primordial en las instituciones públicas, es por ello que se invierte en capacitaciones y recursos eficientes que permitan el cumplimiento oportuno de las metas y objetivos establecidos por las instituciones, asimismo que el personal se encuentre capacitado y competente ante cualquier servicio que desee recibir el usuario. Para tal acción teniendo casos como el de Colombia, donde se desarrollan capacitaciones de manera mensual para que los servidores públicos alcancen mejores desempeños, es el caso de México, en la que se crean comisiones para su gestión óptimo, con la finalidad de que los resultados puedan alcanzar altos estándares a nivel de ejecución, así también se tiene la realidad de Venezuela y Puerto rico, quienes buscan fortificar la gestión administrativa de las instituciones que mantienen una continua relación con la población, a fin que se cumplan con las metas, funciones y demás actividades beneficio de la población en general. (Pérez, V. 2010, p.12).

La constante actualización de los procedimientos y métodos ha provocado inevitables cambios en la gestión administrativas, generando repercusiones en las estructuras políticas y administrativas de las entidades y organismos públicos, las cuales exigen innovaciones y significativas mejoras administrativas para responder a las demandas de la sociedad y brindar un adecuado servicio, a fin de presentar un alto nivel de satisfacción de los servicios otorgados. (Pérez, V. 2010, p.12).

El Perú no es ajeno a los cambios e innovaciones, presentados en la actualidad, sino que también busca programar un estándar referente a las actividades que se programan con la intención de obtener resultados favorables en la gestión y sobre todo buscar a colaboradores que se

encuentren capacitados y preparados ante las actividades atribuidas por la institución. Cuando se examina a las entidades supervisoras se entiende que el producto final, de cada Institución; se basa, en el alto desempeño de cada uno de los colaboradores a través de sus habilidades, actitudes, capacidades, aptitudes. Todo ello repercute en brindar una alta calidad del servicio logrando satisfacer las necesidades de los usuarios que acceden al servicio. Las instituciones públicas deben lograr un adecuado ambiente laboral, así como también motivar a los colaboradores, a fin que estos presenten un buen desempeño laboral y se sientan con los mejores ánimos y puedan brindar una alta calidad del servicio que espera el usuario. (Quichca, G; 2012, p. 77).

En función a la realidad nacional, el OSCE, es el organismo encargado de promover el cumplimiento de la normativa de contrataciones del estado peruano, asimismo practicar competencia en el ámbito nacional e incentivar mejores prácticas en los procesos de contratación de bienes, servicios y obras. Sin embargo, el incumplimiento de las actividades especificadas, es decir la inadecuada gestión administrativa ha repercutido considerablemente en la calidad de servicio ofrecidos por los colaboradores del organismo supervisor. Pues se conoció que la ineficiente coordinación y comunicación entre los órganos de línea y la oficina desconcentrada ha generado la falta de armonía, unión, celeridad y eficacia en la obtención de objetivos de la institución. Además, las frecuentes renunciaciones de los colaboradores de la oficina desconcentrada imposibilitan que exista continuidad en las labores, afectando a los usuarios sufran retrasos en el plazo de evaluación y aprobación de trámites ante el Registro Nacional de Proveedores. Se observó la falta de colaboradores para la atención al usuario frente al incremento de la demanda del servicio, generando malestar en la celeridad de la atención, asimismo las frecuentes fallas debido a la sobre carga laboral.

En ese sentido con la finalidad de conocer la gestión administrativa y como este repercute en la calidad de servicio, se plantea

como problemática: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017?

## 6.2. Trabajos previos

### A nivel internacional.

**Lascurain, G. (2012)** en su tesis *“Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida”* (Tesis de pregrado). Cuyo objetivo es diagnosticar los principales factores que tienen influencias sobre la calidad del servicio de empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes. El tipo de investigación es descriptiva y correlacional. La muestra estuvo conformada por 45 clientes de la empresa. Llegaron a la conclusión que: Es de vital importancia tener un canal de comunicación al interior de la compañía que permita transferir los problemas y las necesidades de la empresa en México y conseguir el apoyo necesario para que las mejoras puedan llevarse a cabo. (p.20)

**Droguett, F. (2012)** en su tesis *“Calidad de servicio y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes”* (Tesis de pregrado). Cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz. Fue de tipo descriptivo y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 1286 clientes. Concluyó que: La satisfacción de los clientes es de gran importancia pues impulsa a los clientes a regresar para sus próximas mantenciones, e incluso permite “olvidar” malas experiencias en el proceso de ventas llevando a los clientes a generar intención de volver a comprar otro vehículo de la misma marca. (p.42)

**Chiliquinga, E. (2013)** en su tesis *“La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán”*. (Tesis de maestría. Tuvo como objetivo determinar que la deficiente gestión administrativa del sector textil en la ciudad de Tulcán, tiene incidencia en la optimización de sus recursos empresariales. Cuyo tipo de investigación es descriptiva y explicativa. Teniendo como muestra a 13 microempresas activas en este sector. Llegó a la conclusión: Las PYMES no se han afiliado a gremios o conformado asociaciones para alcanzar beneficios corporativos en común, privándolas de contar con propuestas para la implementación de un modelo de gestión administrativa, que promueva eficiencia y eficacia en los procesos de gestión empresarial. (p.17)

**Campos S. & Loza, P. (2011)** en su tesis *“Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa”* (Tesis de pregrado). Tuvo como objetivo mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra. Cuyo tipo de investigación es Descriptivo y correlacional, teniendo como muestra 302 usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra. Concluyó que: Los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo, además no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales. (p.13)

## **A nivel nacional.**

**Vela, R. Y Zavaleta, L. (2014)** en sus tesis *“Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014”* (Tesis de pregrado). Se tuvo como objetivo establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo. Cuyo tipo de investigación es descriptivo y correlacional. Asimismo, la muestra constituida por 340 clientes. Llegó a la conclusión: La calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas CLARO- TOTTUS, influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas. (p. 41)

**Tisnado, J. (2013)** en su tesis *“Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción En El Año 2013”*. (Tesis de maestría). Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el mejoramiento de los procesos administrativos y el desarrollo educativo de la UGEL N° 01 El Porvenir, siendo de tipo descriptivo y correlacional, se tuvo como muestra el número de quejas recibidas en el periodo por los docentes y administrativos de la jurisdicción. Concluyó que: El mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuye positivamente en elevar el grado de satisfacción del docente de su jurisdicción en el presente año. (p.34)

**Quichca, G. (2012)** en su tesis *“Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho”* (Tesis de maestría). Tuvo como objetivo analizar la relación entre gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia”. Tipo de

investigación fue descriptivo y correlacional. La muestra estaba conformada por alumnos matriculados del I al VI Ciclo - 2010 –I del Instituto Superior Particular “La Pontificia”. Concluyó que: Existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular. (p. 21)

**Girado, K. (2014)** en su tesis *“Gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la libertad-Trujillo”* (Tesis de maestría). La investigación tiene como objetivo fundamentar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la Libertad- Trujillo. Se tuvo como tipo de investigación Explicativo y correlacional. Teniendo como muestra a 90 agremiados en el colegio químico farmacéutico de la libertad- Trujillo. Se llegó a la siguiente conclusión: La gestión administrativa influye de manera directa en la calidad de servicio del colegio farmacéutico, tomando como referente la contratación de la hipótesis que ha permitido determinar que ambas variables tienen relación entre ellas. (p. 32)

#### **A nivel local.**

**Banda, J. Y Silva V. (2016)** en su tesis *“La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa Omega Constructor’S Building Co. S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014”*. (Tesis de pregrado). La investigación tuvo objetivo evaluar la Gestión Administrativa de la empresa Omega Constructor’s Building Co. S.A.C., de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014. Presenta una investigación de tipo no experimental, la muestra estuvo conformado por los 42 trabajadores de la empresa Omega Constructor’s Building Co. S.A.C. Concluyó que: La eficacia de la organización se preocupa casi siempre por presentar un ambiente de trabajo adecuado y una distribución de las instalaciones de manera óptima para que permita el buen desarrollo de las actividades, mejorar la forma de utilizar los recursos de la empresa y la búsqueda de la relación costos – resultados.(p. 32)

**Castro, J; Zamora, E y Gutiérrez, J. (2015)** en su tesis *“Factores determinantes de la calidad del servicio en la agencia central del banco de crédito del Perú (BCP), del distrito de Tarapoto. Año 2014”* (Tesis de pregrado). Cuyo objetivo es identificar los factores determinantes de la calidad del servicio, con la escala SERVQUAL, en el nivel de satisfacción de los clientes en la agencia central del banco de Crédito del Perú (BCP) del distrito de Tarapoto, año 2014. Presentando un tipo de investigación descriptivo, cuya muestra es 110 clientes de la agencia del Banco de Crédito, del distrito de Tarapoto. Se llegó a la siguiente conclusión: El aspecto operativo es el factor que más influye en la calidad del servicio de la agencia central del Banco de Crédito-Tarapoto. Puesto que los clientes suelen concebir como calidad del servicio aquello relacionado con el desempeño en las transacciones bancarias, como los horarios del banco, las explicaciones, el tiempo de espera en la cola, la rentabilidad, etc. (p. 21)

### **6.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión Administrativa.**

El **Instituto de Investigación el Pacífico (2005)**, infiere que la gestión administrativa tiene preliminares primordiales proporcionados a la organización, lo que involucra que éste aplicado a una determinada entidad pública o privada, favoreciendo examinar el cumplimiento de cada uno de los objetivos establecido dentro de la institución. El concepto de gestión administrativa evalúa el cumplimiento de las funciones atribuidas a cada colaborador, asimismo la administración ejecutada por la entidad, por lo general, los recursos disponibles escasean, y en base a esto, la persona delegada de la gestión debe emplear diferentes fórmulas para que permita persuadir y motivar asiduamente a todas las fuentes de la entidad. (p.23)

**Chiavenato, I. (2013)** sustenta que la gestión administrativa, es un proceso muy importante y primordial en toda institución, este consiste en la administración de cada uno de las actividades o funciones ejecutada por los colaboradores, asimismo en la administración de los recursos materiales, estas consisten en la planificación, organización, ejecución y control desempeñados, las cuales favorecen el cumplimiento de las funciones y metas determinadas por la organización. (p.44)

**Armostrong, M. (2011)** señala que la definición de la gestión administrativa, es explícita en cuatro actividades, es decir planificar, direccionar, controlar y organizar cada uno de los recursos materiales y humanos pertenecientes a la organización, a fin que estos cumplan con las funciones atribuidas en una primera instancia, asimismo que contribuyan con el cumplimiento de los objetivos establecidos. (p.78)

**Campos, E. & Loza, Ch. (2011)** sustenta que la gestiona administrativa es la capacidad que presenta la institución para planificar, direccionar, organizar y evaluar los recursos disponibles en la entidad para conseguir determinados objetivos. Es importante señalar que la eficiencia de las funciones es resultado de una administración y coordinación de las actividades específicas. (p.67)

**Robbins, S. & Coulter, M. (2005)** considera que la gestión administrativa consiste en coordinar, planificar, organizar y direccionar las actividades laborales de los colaboradores, a fin que estos se realicen adecuadamente y de modo que se realicen de manera eficiente. Asimismo, la gestión administrativa es un procedimiento de delinear y conservar un entorno adecuado, de modo que los colaboradores cumplan de manera oportuna y eficaz cada uno de los objetivos específicos de la entidad. En el

mismo orden de ideas y haciendo referencia a las funciones administrativas que desarrollan los colaboradores. (p.21)

### **Evaluación de la gestión administrativa.**

Para evaluar la gestión administrativa se ha considerado la teoría expuesta por Robbins, S. & Coulter, M. (2005), quienes señalan que existen cuatro actividades importantes a ejecutar para contribuir con cumplimiento de los objetivos establecidos, estos son: Organización, planificación, dirección y control. Cabe mencionar que la evaluación se realizará en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE. Se procede a definir cada uno de las actividades que integran la gestión administrativa.

### **Planificación.**

**Robbins, S. & Coulter, M. (2005)**, infiere que este proceso da inicio con la toma de decisiones, el cual comprende procesos que favorecen en la determinación de los problemas y las alternativas a optar, asimismo en la evaluación de la eficacia de una decisión. Este proceso inicia con la identificación de un problema, para luego establecer los criterios de decisión, fijar prioridades a estos según su importancia, desarrollar alternativas, analizarlas, escoger para ser implementada y evaluar la eficacia de la decisión tomada. Este proceso de la gestión administrativa, es un proceso primordial, la cual el empleado debe ejecutar para cumplir las funciones y objetivos establecidos de la manera más eficiente, a través de la búsqueda de determinados planes de acción. Los objetivos establecidos por la entidad, concuerda para definir las etapas a cumplir a fin de lograr las metas establecidas. El proceso de la planeación es la primera etapa de la gestión administrativa, asimismo dentro de ella debe existir una buena optimización de tiempos y retribución a los colaboradores. Dentro

de las actividades a evaluar se considera lo siguiente: *Aclarar y establecer objetivos; Determinar condiciones de trabajo; Establecer políticas, procedimientos; Anticipar problemas futuros.* (p.72)

### **Organización.**

**Robbins, S. & Coulter, M. (2005)**, considera que en este proceso se asocian los recursos disponibles en la empresa o institución, generando que éstos trabajen en conjunto y de la manera adecuada, a fin de obtener un mayor beneficio de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados. La organización, es uno de los procesos de la administración que organiza las funciones atribuidas a los colaboradores, las cuales deberán desempeñar eficientemente y el tiempo oportuno. Este proceso cree que la creación de un ambiente laboral adecuado para el rendimiento humano y la asignación que debe hacerse a los colaboradores más eficientes y con mayores conocimientos para realizar las tareas correspondientes. (p.53)

Robbins, S. & Coulter, M. (2005), señala que en la organización se desarrolla y distribuir las responsabilidades entre los colaboradores que integran la institución a fin de establecer y reconocer las relaciones necesarias. Asimismo, comprende un conjunto de reglas, cargos y comportamientos, que deben acatar todos los colaboradores de la entidad. Para ello es importante brindarles a los colaboradores un buen ambiente físico y la existencia de una buena calidad de información y comunicación. Como indicadores tenemos las siguientes actividades: *Dividir las funciones; Establecer los requisitos de puesto; Utilizar la autoridad en forma adecuada; Suministrar facilidades de recursos.* (p.52)

## **Dirección.**

**Robbins, S. & Coulter, M. (2005)**, infiere que este proceso implica un nivel de comunicación muy elevado por parte de los jefes para con los empleados dependientes, esto inicia con un buen ambiente o clima laboral, la cual favorece el cumplimiento de las funciones y un eficiente resultado de las mismas, asimismo acrecentar la rentabilidad de la empresa. Este proceso comprende el comportamiento organizacional, las actitudes, la personalidad, la percepción, el aprendizaje, los grupos y equipos de trabajo, la motivación a los colaboradores y el liderazgo. Se considerará como indicadores los siguientes: *Motivación al personal Reconocimiento, Satisfacción del colaborador.* (p.37)

## **Control.**

**Robbins, S. & Coulter, M. (2005)**, este es el último proceso de la gestión administrativa, ya que en este proceso se procede a cuantificar el progreso que han demostrado los colaboradores en cuanto a las funciones y objetivos atribuidos en un principio. Este proceso consiste en evaluar y corregir el rendimiento o desempeño laboral de los colaboradores y de la institución en su conjunto, a fin de minimizar los riesgos latentes en toda organización. En este proceso se tiene como objetivo principal el controlar, medir y corregir las actividades deficientes ejecutados por los colaboradores, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las metas, para obtener resultados que puedan ser estandarizados y examinados a fin de tener mayor certeza y ejecutar las correcciones necesarias en el tiempo oportuno. La importancia de este proceso reside en facilitar en forma eficiente el cumplimiento de objetivos y motivar a los colaboradores por medio de un liderazgo eficaz. Los indicadores a evaluar son los

siguientes: *Cotejar resultados, Comunicar los medios de medición, Sugerir acciones correctivas.* (p.57)

### **1.3.2. Calidad de servicio.**

**Christopher, L. (2009)** sustenta que la calidad de servicio es sinónimo de excelencia y alto desempeño, y es totalmente objetivo, no considera las diferencias en las preferencias, gustos y necesidades de los usuarios que acceden al servicio. Es importante considerar que la satisfacción va de la mano con la calidad de servicio, pues al ofrecer una buena calidad de servicio, el usuario que sentirá satisfechos de los servicios recibidos. (p.125)

**Hoffman, D y Bateson, J. (2011)** infiere que la calidad de servicio es una actitud o comportamiento formada por medio de la estimación a largo plazo del desempeño de los colaboradores o de los recursos que mantiene la entidad. La calidad de servicio comprende brindar al usuario un adecuado servicio, considerando los recursos tangibles, el comportamiento del colaborador en el momento que ofrece el servicio. (p.43)

**Pérez, V. (2010),** sustenta que la calidad de servicio, mantiene una congruencia con la satisfacción de los usuarios con los resultados relativos a sus expectativas previas, si las expectativas de los colaboradores mantienen un nivel bajo y la entrega del servicio demuestra ser marginalmente mejor que el bajo nivel que se había esperado, difícilmente podemos confirmar que los usuarios están recibiendo un servicio de buena calidad. (p.182)

**Olvera, LL. & Scherer, A. (2009)** infiere que la calidad de servicio hace referencia como la totalidad de las actividades,

características o comportamiento de un bien o servicio que ofrece el colaborador, considerando cada uno de los recursos materiales e humanos que mantiene disponible la empresa. (p.61)

### **Tangibles**

**Hoffman, D y Bateson, J. (2011)** hace referencia a la amplia variedad de los recursos materiales, como escritorios, iluminación, estructura y la presentación de los colaboradores de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE. Esta dimensión comprende los equipos e instalaciones y los materiales de comunicación. Es necesario mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con colaboradores eficientes y capacitados que permitan la satisfacción del usuario. Como indicador se evaluará: La apariencia *de los elementos físicos*. (p.52)

### **Confiabilidad**

**Hoffman, D y Bateson, J. (2011)**, consiste en la congruencia y confiabilidad del desempeño de la organización, es decir si la entidad cumple con lo mencionado en una primera instancia, cumple sus funciones adecuadamente con los usuarios y suministra el servicio correctamente al ejecutar sus funciones. Como indicador a evaluar se tendrá al *Cumplimiento de los beneficios ofertados*. (p.33)

### **Capacidad de respuesta**

**Hoffman, D y Bateson, J. (2011)** infiere que es un compromiso que presenta la organización al ofrecer sus servicios de manera oportuna y eficiente a un determinado segmento, asimismo hace referencia a la voluntad y disposiciones de los

colaboradores al brindar sus servicios. Como indicador a evaluar es la *Solución rápida a los problemas que pueda tener el usuario*. (p.53)

### **Garantía**

**Hoffman, D y Bateson, J. (2011)**, hace referencia a la competencia que presenta la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, asimismo la empatía, amabilidad y seguridad que imparten a los usuarios que acceden al servicio. Cuando se utiliza el termino de competencia, se considera los conocimientos y habilidad de los colaboradores en el desempeño de sus labores, es decir si los colaboradores poseen las habilidades necesarias para completar con sus servicios de manera profesional. Los indicadores a evaluar son la *Pericia, cortesía, credibilidad y seguridad*. (p.11)

### **Empatía**

**Hoffman, D y Bateson, J. (2011)**, considera que es la capacidad de experimentar los sentimientos de los usuarios como los propios. Los colaboradores no deben olvidar que deben ser empáticos con sus clientes y deben considerarlos como parte de la empresa, a fin que la empresa entienda las necesidades de los usuarios y pongan sus servicios al alcance del usuario. Los indicadores a evaluar son los siguientes *Fácil acceso, buena, comunicación y comprensión del usuario*. (p.15)

**El Ministerio de Económica y Finanzas (2010)** menciona que el OSCE es la entidad encargada de velar por el cumplimiento de las normas en las adquisiciones públicas que brinda el estado peruano, esta entidad está autorizada por el Ministerio de Economía y Finanzas, teniendo una personalidad

jurídica. Teniendo como competencia en el ámbito de los procesos de contratación de bienes servicios y obras que realizan las entidades estatales. (p.2)

### **Objetivos del OSCE (OSCE)**

**El Ministerio de Económica y Finanzas (2010)**, señala que los objetivos propuestos en el OSCE, son los siguientes: Perfeccionar el sistema de contratación pública para amonestar e integrar los procesos técnicos de abastecimiento del Estado; Perfeccionar los servicios que se ofrece a fin de lograr comunicación con los funcionarios del sistema de contratación pública. Lograr una gestión de alta calidad que asegure el cumplimiento de los fines institucionales y desarrollar oficinas del OSCE a nivel nacional. Fortalecer el liderazgo en la entidad para beneficiar a la excelencia operativa, teniendo como ámbito de contratación pública en los procedimientos de integración internacional. (p.3)

## **6.4. Formulación del problema**

### **Problema general.**

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017?

### **Problemas específicos.**

¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017?

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017?

¿Cuál es la relación entre las dimensiones de Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017?

## **6.5. Justificación del estudio**

### **Practica**

La presente investigación se realizó, con la finalidad de brindar información concreta y objetiva en relación a la calidad de servicio brindado a los usuarios, asimismo porque existe la necesidad de mejorar la gestión administrativa en la oficina desconcentrada de Tarapoto del OSCE, mediante la mejora de nivel en la gestión administrativa.

### **Teórica**

Con la finalidad de proporcionar teorías y conocimientos científicos a la investigación se ha considerado estudios expuestos por autores que mantienen conocimientos referentes a las variables en estudio (Gestión administrativa y calidad de servicio). Para evaluar la gestión Administrativa en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, se ha empleado la teoría expuesta por Robbins & Coulter (2005) y para medir la calidad de servicio se consideró la teoría de Hoffman y Bateson (2011). Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre el desarrollo de una buena gestión administrativa en una institución del Estado, cuyos resultados de esta investigación podrá sistematizarse en una propuesta para ser incorporado como conocimiento a las ciencias administrativas, ya que se estaría demostrando que una adecuada gestión administrativa conllevaría a una buena calidad de servicio.

## **Metodológica**

En la investigación se procederá a elaborar los instrumentos de las variables en estudio. Asimismo, se aplicará las mismas metodologías ya conocidas como los procedimientos y técnicas del análisis para evaluar la gestión administrativa y calidad de servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, cuyos resultados constituyen la base para una mejor toma de decisiones respecto a la calidad de servicio que se brinda. Cabe mencionar que los instrumentos a elaborar servirán de base para futuras investigaciones que presentan realidades semejantes.

## **Social**

Los resultados obtenidos serán proporcionados a las diferentes entidades públicas, a fin que estas conozcan aquellas actividades que intervienen en una adecuada gestión administrativa, las cuales repercuten directamente en la calidad de servicio. Asimismo, es importante que la población en general conozca los factores que intervienen en la calidad de servicio.

## **Conveniencia**

Es conveniente para el investigador realizar la presente investigación, ya que se pretende impartir los resultados obtenidos al personal de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, a fin que se identifiquen las deficiencias y riesgos, favoreciendo a ejecutar adecuadas actividades administrativas, como brindar un alto nivel de calidad de servicio que llegue a satisfacer al usuario.

## **6.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general.**

**H<sub>1</sub>**= Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.

**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.

### **Hipótesis específicas.**

**H<sub>1</sub>**= El nivel de gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017, es medio

**H<sub>2</sub>**= El nivel de calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017, es medio.

**H<sub>3</sub>**= Existe relación significativa entre las dimensiones de Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.

## **6.7. Objetivos.**

### **Objetivo general.**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.

## Objetivos Específicos.

Evaluar el nivel de gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.

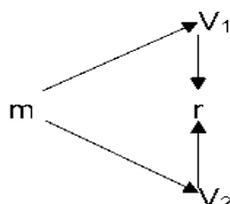
Diagnosticar el nivel de calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.

Determinar la relación entre las dimensiones de Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017

## II. MÉTODO.

### 2.1. Diseño de investigación

Valderrama. S. (2016), infiere que la presente investigación presenta una investigación de tipo Descriptivo y correlacional, a fin de responder con cada uno de los objetivos propuesto en la investigación. Se procedió a describir cada uno de las características y definiciones que presentan las variables en estudio, seguidamente se determinará la relación existente entre la gestión administrativa y calidad del servicio. El esquema a emplear será el siguiente:



**Dónde:**

**m** = 138 usuarios

**V1** = Gestión administrativa

**V2** = Calidad de servicio

**r** = relación

## **2.2. Variables, operacionalización**

**Variable independiente** : Gestión administrativa

**Variable dependiente** : Calidad de servicio

**TABLA N° 1**  
**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.**

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
Gestión administrativa	Consiste en coordinar, planificar, organizar y direccionar las actividades laborales de los colaboradores, a fin que estos se realicen adecuadamente y de manera eficiente de modo que se realicen de manera eficiente. Asimismo, la gestión administrativa es un procedimiento de delinear y conservar un entorno adecuado, de modo que los colaboradores cumplan de manera oportuna y eficaz cada uno de los objetivos específicos de la entidad. (Robbins, S & Coulter, M. 2005)	Son aquellas actividades de planificación, organización, dirección y control. Para evaluar la gestión administrativa se empleó un cuestionario a los usuarios que acceden al servicio del (OSCE).	Planificación	Aclarar y establecer objetivos	Ordinal Bajo, Medio, Alto.
				Determinar condiciones de trabajo	
				Establecer políticas, procedimientos	
				Anticipar problemas futuros	
			Organización	Dividir las funciones.	
				Establecer los requisitos de puesto	
				Utilizar la autoridad en forma adecuada	
				Suministrar facilidades de recursos	
			Dirección	Motivación al personal	
				Reconocimiento	
				Satisfacción del colaborador	
			Control	Cotejar resultados	
				Comunicar los medios de medición	
Sugerir acciones correctivas					
Calidad de servicio	Hoffman, D. y Bateson, J. 2012), es una actitud o comportamiento formada por medio de la estimación a largo plazo del desempeño de los colaboradores o de los recursos que mantiene la entidad.	Es la actitud formada por los usuarios ante el servicio brindada. Se evaluó aplicando una encuesta a los usuarios de la entidad.	Tangibles	La apariencia de los elementos físicos	
			Confiabilidad	Cumplimiento de los beneficios ofertados.	
			Capacidad de respuesta	Solución rápida a los problemas que pueda tener el usuario	
			Garantía	Pericia	
				cortesía	
				credibilidad	
				seguridad	
			Empatía	Fácil acceso	
				Comunicación	
				comprensión del usuario	

**Fuente:** Elaboración propia, año 2017.

## 2.3. Población y muestra

### Población.

La población estuvo constituida por 219 usuarios que acceden a los servicios de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.

### Muestra.

Para el cálculo de la muestra en el presente estudio se hizo uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

### Dónde:

$N$	=	Tamaño de la población.	=	219
$n$	=	Tamaño de la muestra.	=	Tamaño de la muestra.
$Z$	=	Desviación normal, límite de confianza.	=	1.96
$p$	=	Probabilidad de éxito en obtener la información.	=	0.5
$q$	=	1-p; Probabilidad de fracaso en obtener la información.	=	0.5
$E$	=	Margen de error que se está dispuesto a aceptar = 5% = 0.05	=	0.05

Reemplazando en la fórmula se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 219}{(0.05)^2 (219 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{210.33}{1.5054}$$

$$n = 139$$

La prueba estadística realizada indica que se tiene como muestra poblacional a ciento treinta y nueve (139) usuarios que acceden a los servicios de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas**

La técnica que se utilizó en la presente investigación es una encuesta con su respectivo instrumento, el cual consiste en un cuestionario para las variables objeto de estudio, que estarán dirigido a los usuarios que acceden a los servicios de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE.

Las escalas que se utilizó para evaluar los instrumentos de las variables (Gestión administrativa y Calidad de servicio) son los siguientes: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre. Cabe mencionar que las escalas a emplear para medir la variable Gestión administrativa es (alta, media y baja) y la escala de la variable Calidad de servicio (alta, media y baja).

### **Instrumentos**

El instrumento de la variable Gestión Administrativa, contó con 20 interrogantes que serán respondidos por los usuarios que acceden a los servicios del OSCE, por otro lado, el instrumento de calidad de servicio contiene con 25 interrogantes, que al igual serán contestados por los usuarios. De los cuales las escalas para los instrumentos serán Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre y las escalas para las variables serán Bajo, Medio y Alto.

## **Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante del programa SPSS Estadistic 21, ya que se utilizó la técnica de fiabilidad de alfa de crombach (con respecto a la variable gestión administrativa se logró un coeficiente de 0.869, y la variable calidad de atención un coeficiente de 0.813), puesto que este método brindó la seguridad para utilizar el instrumento y que a su vez determinó que preguntas se eliminaran para mejorar la confiabilidad.

## **Validez**

Además de ello la validez será mediante dos expertos en gestión pública, y un asesor metodológico.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

Los datos recolectados mediante los instrumentos las mismas que serán analizados mediante el uso de métodos estadísticos y de software estadístico como el SPSS (Correlación de Pearson), luego serán presentados en tablas y figuras para su mejor entendimiento.

#### **Hipótesis estadística:**

$H_1: r \neq 0$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.

#### **Dónde:**

$r$ : Es el grado de correlación que existe entre las variables de estudio.

Para la interpretación respectiva se considera las escalas siguientes:

**TABLA N° 2**  
**ESCALA DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE**  
**CORRELACIÓN DE SPEARMAN.**

<b>Valor de r</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a - 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Valderrama, S. (2016)

## **2.6. Aspectos éticos**

Para la presente investigación se respetó la privacidad de cada uno de los involucrados en la investigación, así como los datos para el análisis documental fueron recopilados con la confiabilidad de los participantes en la investigación.

### III. RESULTADOS.

#### OBJETIVO N° 01

Relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE.

**TABLA N° 3**  
**RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DESCONCENTRADA DE TARAPOTO DEL OSCE, 2017.**

			Calidad de servicio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
<b>Gestión administrativa</b>	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0%	0%	0.00%
	Medio	Recuento	0	53	26	79
		% del total	0,0%	38%	19%	57.00%
	Alto	Recuento	0	60	0	60
		% del total	0,0%	43%	0%	43.00%
Total		Recuento	0	113	26	139
		% del total	0.00%	81.00%	19%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla anterior, se muestra los datos generados a partir de las variables, considerando a 139 usuarios, de las cuales, 113 usuarios con (un 81,0%) califican a la calidad de servicio como "Medio". De ellas, 79 usuarios, (57,0%) señalaron como "medio" a la gestión administrativa. Tras haber obtenido los resultados de manera descriptiva se procede a desarrollar los resultados de manera inferencial.

**TABLA N° 4**  
**PRUEBA DE KOLMOGOROV SMIRNOV PARA LA RELACIÓN ENTRE LA**  
**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA**  
**DESCONCENTRADA DE TARAPOTO DEL OSCE, 2017.**

		<b>Gestión administrativa</b>	<b>Calidad de servicio</b>
N		139	139
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	72.8633	85.0144
	Desviación estándar	7.07435	6.23337
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.086	.078
	Positivo	.086	.078
	Negativo	-.080	-.063
Estadístico de prueba		.086	.078
Sig. asintótica (bilateral)		,094 <sup>c</sup>	,056 <sup>c</sup>

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los datos reportados por la SPSS, en la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov), se mostró que ambas variables están normalmente distribuidas, debido a que el nivel de significancia obtenido para ambas variables sobrepasa el valor de 0.05 (0,94 gestión administrativo y 0,56 para calidad de servicios), es por ello que se procedió a la aplicación de la prueba de Pearson.

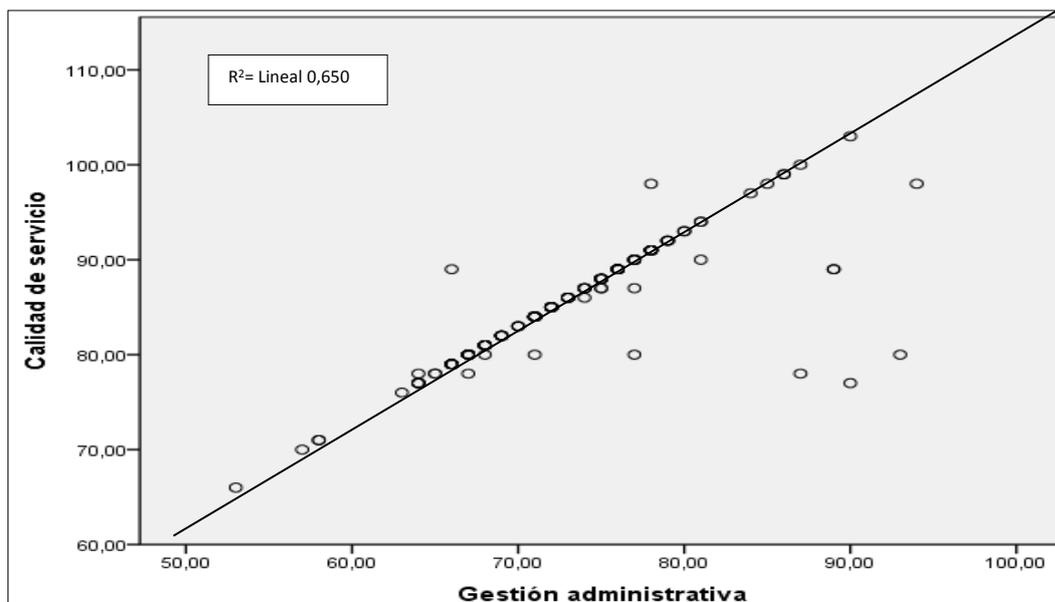
**TABLA N° 5**  
**CORRELACIÓN DE PEARSON PARA LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN**  
**ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA**  
**DESCONCENTRADA DE TARAPOTO DEL OSCE, 2017.**

		<b>Gestión administrativa</b>	<b>Calidad de servicio</b>
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,806**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	139	139
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,806**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	139	139

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 colas).

Interpretación: La Tabla 5, muestra la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral))  $E_{s} < 0,05$  es decir "0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,806, evidenciando una correlación positiva y considerable, lo que conlleva aceptar la hipótesis alterna  $H_1 =$  Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.

**GRÁFICO N° 1**  
**REGRESIÓN LINEAL DE LAS VARIABLES GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DESCONCENTRADA DE TARAPOTO DEL OSCE, 2017.**



Interpretación: Como se muestra en el gráfico de regresión lineal, la existencia de una relación significativa entre las variables (Gestión Administrativa y la Calidad de servicio), por cuanto el valor "R cuadrado", es decir el coeficiente determinante es de 0,650 lo cual significa que la variable gestión administrativa influye en la calidad de servicio hasta un 65%, asimismo ambas variables presentan una relación lineal positiva; es decir, a medida que aumenta el valor de la variable gestión administrativa esta aumenta también el valor de la variable calidad de servicio.

## **OBJETIVO N° 02**

**Nivel de gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.**

**TABLA N° 6**  
**NIVEL DE PLANIFICACIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE TARAPOTO DEL OSCE, 2017.**

<b>Escala del instrumento</b>	<b>Escala</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Nunca	Bajo	5	11	1	1%
Casi nunca					
A veces	Medio	12	18	16	12%
Casi siempre	Alto	19	25	122	88%
Siempre					
Total				139	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

Interpretación: Conforme a la tabla 6, se observa que, de 139 encuestados, 1 que representan el 1% consideran a la Planificación en un nivel bajo, y 16 que representan el 12% la consideran en un nivel medio y 112 que representan el 88% la consideran en un nivel alto.

**TABLA N° 7**  
**NIVEL DE ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE TARAPOTO DEL OSCE, 2017.**

<b>Escala del instrumento</b>	<b>Escala</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Nunca	Bajo	5	11	0	0%
Casi nunca					
A veces	Medio	12	18	56	40%
Casi siempre	Alto	19	25	83	60%
Siempre					
Total				139	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a la tabla 7, se observa que, de 139 encuestados, 56 que representan el 40% consideran a la Organización en un nivel medio y 83 que representan el 60% la consideran en un nivel alto.

**TABLA N° 8**  
**NIVEL DE DIRECCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE**  
**TARAPOTO DEL OSCE, 2017.**

Escala del instrumento	Escala	Desde	Hasta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	Bajo	5	11	2	1%
Casi nunca					
A veces	Medio	12	18	114	82%
Casi siempre	Alto	19	25	23	17%
Siempre					
Total				139	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

Interpretación: Conforme a la tabla 8, se observa que, de 139 encuestados, 2 que representan el 1% consideran a la Dirección en un nivel bajo, y 114 que representan el 82% la consideran en un nivel medio y 23 que representan el 17% la consideran en un nivel alto.

**TABLA N° 9**  
**NIVEL DE CONTROL DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE**  
**TARAPOTO DEL OSCE, 2017.**

Escala del instrumento	Escala	Desde	Hasta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	Bajo	5	11	1	1%
Casi nunca					
A veces	Medio	12	18	113	81%
Casi siempre	Alto	19	25	25	18%
Siempre					
Total				139	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a la tabla N° 9, se observa que, de 139 encuestados, 1 que representan el 1% consideran al Control en un nivel bajo, y 113 que representan el 81% la consideran en un nivel medio y 25 que representan el 18% la consideran en un nivel alto.

Se procede a conocer en general la gestión administrativa ejecutada en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.

**TABLA N° 10**  
**NIVEL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA OFICINA**  
**DESCONCENTRADA DE TARAPOTO DEL OSCE, 2017.**

Escala del instrumento	Escala	Desde	Hasta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	Bajo	20	46	0	0%
Casi nunca					
A veces	Medio	47	73	79	57%
Casi siempre	Alto	74	100	60	43%
Siempre					
Total				139	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla N° 10, que, de 139 encuestados, 79 usuarios que representan el 57% la consideran en un nivel medio, y 60 usuarios que representan el 43% la consideran en un nivel alto. Esto se debe a que se conoció, que las actividades de planificación, organización, dirección y control no son desarrolladas en su totalidad. Sin embargo, la entidad suele optar por decisiones que favorecen en la identificación de sus problemas, suelen establecen criterios de solución asertivas ante sus problemas, mantienen un ambiente laboral adecuado, a fin que las funciones se realicen eficientemente y se corrigen las actividades mal ejecutadas.

### **OBJETIVO N° 03**

**Nivel de calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017**

**TABLA N° 11**  
**NIVEL DE LOS TANGIBLES DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE TARAPOTO DEL OSCE, 2017.**

<b>Escala del instrumento</b>	<b>Escala</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Nunca	Bajo	5	11	0	0%
Casi nunca					
A veces	Medio	12	18	10	7%
Casi siempre	Alto	19	25	129	93%
Siempre					
Total				139	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a la tabla 11, se observa que de 139 encuestados, 10 que representan el 7% consideran a los Tangibles de la entidad pública en un nivel medio y 129 que representan el 93% la consideran en un nivel alto.

**TABLA N° 12**  
**NIVEL DE CONFIABILIDAD DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE TARAPOTO DEL OSCE, 2017.**

<b>Escala del instrumento</b>	<b>Escala</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Nunca	Bajo	5	11	0	0%
Casi nunca					
A veces	Medio	12	18	116	83%
Casi siempre	Alto	19	25	23	17%
Siempre					
Total				139	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a la tabla 12, se observa que, de 139 encuestados, 116 que representan el 83% consideran a la Confiabilidad de la

entidad pública en un nivel medio y 23 que representan el 17% la consideran en un nivel alto.

**TABLA N° 13**  
**NIVEL DE CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA OFICINA**  
**DESCONCENTRADA DE TARAPOTO DEL OSCE, 2017.**

Escala del instrumento	Escala	Desde	Hasta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	Bajo	5	11	19	14%
Casi nunca					
A veces	Medio	12	18	114	82%
Casi siempre	Alto	19	25	6	4%
Siempre					
Total				139	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a la tabla 13, se observa que de 139 encuestados, 19 que representan el 14% consideran a la Capacidad de respuesta de los colaboradores en un nivel bajo, 114 usuarios que representan el 82% la consideran en un nivel medio y 6 que representan el 4% la consideran en un nivel alto.

**TABLA N° 14**  
**NIVEL DE GARANTÍA DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE**  
**TARAPOTO DEL OSCE, 2017.**

Escala del instrumento	Escala	Desde	Hasta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	Bajo	5	11	20	14%
Casi nunca					
A veces	Medio	12	18	112	81%
Casi siempre	Alto	19	25	7	5%
Siempre					
Total				139	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

Interpretación: Conforme a la tabla 14, se observa que, de 139 encuestados, 20 que representan el 14% consideran a la Garantía de la entidad pública en un nivel bajo, 112 usuarios que representan el 81% la

consideran en un nivel medio y 7 que representan el 5% la consideran en un nivel alto.

**TABLA N° 15**  
**NIVEL DE EMPATÍA DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE TARAPOTO**  
**DEL OSCE, 2017.**

<b>Escala del instrumento</b>	<b>Escala</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Nunca	Bajo	5	11	0	0%
Casi nunca					
A veces	Medio	12	18	6	4%
Casi siempre	Alto	19	25	133	96%
Siempre					
Total				139	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a la tabla 15, se observa que, de 139 encuestados, 6 que representan el 4% consideran a la Empatía de los colaboradores en un nivel medio y 133 que representan el 93% la consideran en un nivel alto.

**TABLA N° 16**  
**NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA DESCONCENTRADA**  
**DE TARAPOTO DEL OSCE, 2017.**

<b>Escala del instrumento</b>	<b>Escala</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Nunca	Bajo	26	57	0	0%
Casi nunca					
A veces	Medio	58	90	113	81%
Casi siempre	Alto	91	125	26	19%
Siempre					
Total				139	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a la tabla 16, se observa que de 139 encuestados, 113 usuarios que representan el 81% la consideran a la calidad de servicio en un nivel medio y 26 que representan el 19% la consideran en un nivel alto. Esto se debe a la falta de implementación de mejoras en cuanto

a la estructura de la entidad, sin embargo, se mantiene una buena comunicación y los servicios son realizados en el tiempo oportuno.

#### **OBJETIVO N° 04**

#### **Relación entre las dimensiones de Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.**

Con la finalidad de determinar la relación entre las dimensiones de Gestión administrativa y la calidad de servicio; para lo cual se utilizará el coeficiente de correlación lineal de Pearson, siempre y cuando la distribución de los datos es normal, en caso contrario de emplea el coeficiente de Spearman.

**TABLA N° 17**  
**PRUEBA DE KOLMOGOROV SMIRNOV PARA LAS DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVAS DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE TARAPOTO DEL OSCE, 2017.**

<b>Dimensiones de Gestión administrativa</b>		<b>Planificación</b>	<b>Organización</b>	<b>Dirección</b>	<b>Control</b>
N		139	139	139	139
Parámetros normales <small>a,b</small>	Media	21,3597	19,0647	15,7770	16,6619
	Desviación típica	2,67302	2,26251	3,28599	2,30486
Diferencias más extremas	Absoluta	,152	,142	,134	,225
	Positiva	,097	,136	,134	,225
	Negativa	-,152	-,142	-,111	-,214
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,786	1,674	1,577	2,653
Sig. asintót. (bilateral)		,053	,047	,064	,050

Interpretación: Para el procesamiento de los datos en el nivel descriptivo, se han utilizado frecuencias y porcentajes para determinar los niveles predominantes de la Gestión administrativo (dimensiones: Planificación, organización, dirección y control) y la Calidad de servicios. En el nivel inferencial, se ha hecho uso de la estadística correlación de Pearson por cuanto la prueba de Kolmogorov -Smirnov se mostró que ambas variables

están normalmente distribuidas, debido a que el nivel de significancia obtenido para ambas variables sobrepasa el valor de 0.05, como podemos apreciar en la tabla 17.

**TABLA N° 18**  
**CORRELACIÓN DE PEARSON PARA LA RELACIÓN DE LAS**  
**DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE**  
**SERVICIO DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE TARAPOTO DEL**  
**OSCE, 2017.**

Dimensiones de Gestión administrativa		Planificación	Organización	Dirección	Control
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,301**	,675**	,634**	,560**
	Sig. (unilateral)	.000	.000	.000	.000
	N	139	139	139	139

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme la tabla 18, se evidencio los siguientes resultados:

Para el caso de la dimensión planificación y la calidad de servicio, la prueba estadística arrojó un valor r es igual a 0,301 y un nivel de significación p de 0.000, el cual es menor que el nivel p de 0.05, lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, se determinó el coeficiente determinante, de tal manera se puede señalar que la planificación influye un 9% en la calidad de servicio.

Entre la dimensión Organización y la calidad de servicio la correlación arrojó un valor r es igual a 0.675 y un nivel de significación p de 0.000, el cual es mayor que el nivel p de .05, por lo que se rechaza la hipótesis alterna de una correlación entre las dimensiones de Gestión administrativa y la calidad de servicio. Asimismo, se determinó el coeficiente determinante, de tal manera se puede señalar que la organización influye un 46% en la calidad de servicio.

En el caso de la correlación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio, la prueba estadística arrojó un valor r es igual a 0.634 y un nivel de significación p de .000, el cual es menor que el nivel p de .05. Se determinó el coeficiente determinante, de tal manera se puede señalar que la dirección influye un 58% en la calidad de servicio.

Entre la dimensión control y la calidad de servicio, la prueba estadística arrojó un valor r es igual a 0.560 y un nivel de significación p de .000, el cual es mayor que el nivel p de .05. Asimismo, se determinó el coeficiente determinante, de tal manera se puede señalar que el control influye un 42% en la calidad de servicio.

### CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para el cálculo del mismo se ha considerado el coeficiente de correlación de Pearson del objetivo general, asimismo es importante tomar en consideración lo siguiente:

$$t = r \frac{\sqrt{m - 2}}{1 - r^2}$$

<b>R</b>	0.806
<b>M</b>	139
<b>T</b>	<b>26.92</b>

**TABLA N° 19**  
**CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL**

<b>Variabes</b>	<b>Grados de libertad</b>	<b>Nivel de Confianza</b>	<b>T calcular</b>	<b>T tabular</b>	<b>Decisión</b>
Gestión administrativa y calidad de servicio	138	95%	26.92	1.645*	Se rechaza H <sub>0</sub> y se acepta H <sub>i</sub> .

Fuente: Elaboración propia

### GRÁFICO N° 2

## CAMPANA DE GAUSS, DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO DE LA HIPÓTESIS.

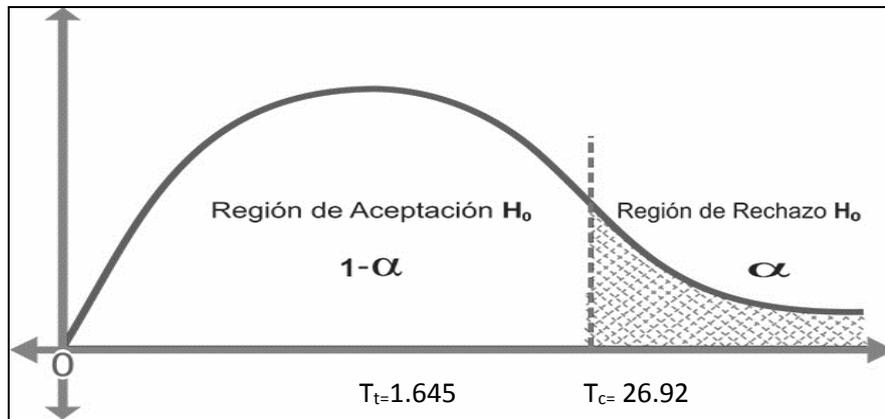


Figura N° 1. Campana de gauss. Fuente: elaboración propia

Interpretación: Conforme al gráfico N° 2, ratifica la existencia de una relación significativa y directa entre las variables, esto debido a que el  $T_c$ : 26.92 es mayor al  $T_t$ : 1.645 en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna de la investigación, es decir  $H_i$ : “Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017”

#### IV. DISCUSIONES.

Tras la aplicación de los cuestionarios, se determinó la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, por cuanto se obtuvo la significancia bilateral (Sig. (Bilateral))  $E_s < 0,05$  es decir "0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,806, evidenciando una correlación media y positiva, lo que conlleva aceptar la Hipótesis alterna de la investigación. Los resultados obtenidos guardan relación con la investigación realizada por de Campos, S. & Loza, P. (2011), quienes determinaron la Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra, ya que evidenciaron que las actividades de planificación, dirección y control son desarrolladas adecuadamente y en el tiempo oportuno, impartiendo a través de ello un alto nivel de calidad.

Tras la evaluación de la Gestión administrativa de la institución se evidenció que las actividades son desarrolladas adecuadamente, ya que el OSCE suele optar por decisiones que favorecen en la identificación de sus problemas, y suelen establecer criterios de solución asertivas ante sus problemas. Asimismo, la investigación realizada por Banda, J. Y Silva V. (2016), mantienen resultados similares, donde indican que la eficacia de la organización se preocupa casi siempre por presentar un ambiente de trabajo adecuado y una distribución de las instalaciones de manera óptima para que permita el buen desarrollo de las actividades.

Se conoció que la Calidad de servicio impartida por la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, mantiene un nivel medio, puesto que los usuarios señalaron que los colaboradores del OSCE no suelen ser comprensivos al brindar sus actividades. La investigación realiza por Vela, R. Y Zavaleta, L. (2014) mantienen relación con el estudio, por cuanto llegó a la conclusión que la calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas CLARO- TOTTUS, influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual

implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas.

Con la evaluación de cada una de las dimensiones de Gestión administrativa, y la calidad del servicio se llegó a aceptar la hipótesis alterna, la cual señala “Existe relación significativa entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017”, por cuanto se obtuvo (Sig. (Bilateral))  $p < 0,05$  es decir “0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo. Los resultados obtenidos señalaron que las actividades de planificación, organización, dirección y control son desarrolladas eficientemente, manteniendo un alto nivel.

Los resultados muestran relación con la investigación realizada por Quichca, G. (2012) puesto que llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, debido que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente ( $\chi^2 = 63.80$ ;  $p = 0.00 < 0.05$ ) así como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente ( $\chi^2 = 21.43$ ;  $p = 0.00 < 0.05$ ). (p. 21).

## V. CONCLUSIONES.

Tras el desarrollo de los objetivos propuestos en la investigación se expone las siguientes conclusiones:

- 5.1. Se determinó la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, ya que se obtuvo la significancia bilateral (Sig. (Bilateral))  $E_{s} < 0,05$  es decir "0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,806, lo cual implica que la calidad de servicios ven influenciados en un 65% por la gestión administrativa desarrollada por la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE.
- 5.2. Se evidenció que la gestión administrativa es percibida con un nivel medio de 57%, puesto que se conoció, que las actividades de planificación, organización, dirección y control no son desarrolladas de manera adecuado. Sin embargo, la entidad suele optar por decisiones que favorecen en la identificación de sus problemas, suelen establecer criterios de solución asertivas ante sus problemas, mantienen un ambiente laboral adecuado, a fin que las funciones se realicen eficientemente y se corrigen las actividades mal ejecutadas.
- 5.3. Con respecto a la calidad de servicios es calificada con un nivel medio de 81%, debido a la falta de implementación de mejoras en cuanto a la estructura de la entidad, sin embargo, se mantiene una buena comunicación y los servicios son realizados en el tiempo oportuno.
- 5.4. Se determinó la relación entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad de servicio, lo que conllevó aceptar la hipótesis alterna, la cual señala "Existe relación significativa entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017", por cuanto se obtuvo (Sig. (Bilateral))  $E_{s} < 0,05$  es decir "0,000.

## **VI. RECOMENDACIONES.**

A la luz de los datos obtenidos, de su procesamiento y de las conclusiones, estimo pertinente plantear las siguientes recomendaciones:

- 6.1.** A los representantes de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE y a todos quienes participan en la toma de decisiones, fortalecer las funciones administrativas, haciendo uso de capacitaciones y charlas en relación a los servicios a los usuarios de manera oportuna, eficiente y eficaz.
- 6.2.** Tras conocer las actividades efectuadas en la gestión administrativa, se solicita a los representantes de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, supervisar las funciones ejecutadas en las actividades de planificación, organización, dirección y control, a fin de verificar el cumplimiento y eficiencia de las mismas.
- 6.3.** En cuanto a la calidad en los servicios, se solicita al personal mejorar los canales de comunicación tanto a nivel interno, y externo con la comunidad en general, para mejorar la imagen institucional, demostrando efectividad en las labores realizadas, con la aplicación de procesos efectivos.
- 6.4.** Al personal de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, socializar y elaborar un Manual de Gestión Administrativa con el fin de mejorar la calidad de servicios y atención a los usuarios

## VII. REFERENCIAS.

“Armostrong, M. (2011) Gerencia de Recursos Humanos”. (2° Ed). Inglaterra: Editorial Legis.

Banda, J. Y Silva V. (2016) “La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa Omega Constructor’S Building Co. S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Perú. Recuperado de: [http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/1059/1/Banda%20Fern%C3%A1ndez%20Jans%20Jerry\\_Silva%20Rengifo%20Vanessa.pdf](http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/1059/1/Banda%20Fern%C3%A1ndez%20Jans%20Jerry_Silva%20Rengifo%20Vanessa.pdf)

Campos, S. & Loza, P. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa (Tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>

Castro, J; Zamora, E Y Gutiérrez, J. (2015) “Factores determinantes de la calidad del servicio en la agencia central del banco de crédito del Perú (BCP), del distrito de Tarapoto. Año 2014” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Perú. Recuperado de: [http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/646/1/Jhoslly%20Joao%20Castro%20Saavedra\\_Edson%20Aram%20Zamora%20Diaz.pdf](http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/646/1/Jhoslly%20Joao%20Castro%20Saavedra_Edson%20Aram%20Zamora%20Diaz.pdf)

Chiliquinga, E. (2013), La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán”. (Tesis de maestría). Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Ecuador. Recuperado de: <http://181.198.77.140:8080/bitstream/123456789/121/1/050%20la%20gesti%c3%93n%20administrativa%20y%20la%20optimizaci%c3%93n%20de%20los%20recursos%20empresariales%20del%20sector%20textil%20de%20la%20ciudad%20de%20Tulc%C3%A1n.pdf>

20de%20los%20recursos%20empresariales%20del%20sector%20textil  
%20de%20la%20ciudad%20de%20tulc%c3%81n%20-  
%20chiliquina,%20edwin%20patricio.pdf

Chiavenato, I (2013); Administración de Recursos Humanos”. (5° Ed). México:  
Editorial McGraw-Hill

Droguett, F. (2012). Calidad de servicio y Satisfacción en el Servicio a  
Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores  
que Afectan la Evaluación de los Clientes. (Tesis de pregrado).  
Universidad de Chile. Chile. Recuperado de:  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera,%20F..pdf?sequence=3>

Girado, K. (2014). Gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en el  
colegio químico farmacéutico de la libertad- Trujillo. (Tesis de  
maestría). Universidad nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de:  
[http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega\\_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hoffman, D. y Bateson, J. (2012), “Marketing de Servicios y Estrategias”,  
(4°Ed). Mexico: Edit. Artgraph

Instituto de Investigación el Pacífico (2005) Gestión administrativa en las  
instituciones. (1°Ed). México: Pearson

Lascurain, G. (2012) Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el  
servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica  
ininterrumpida. (Tesis de pregrado). Universidad Iberoamericana.  
México. Recuperado de:  
<http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>

- Lovelock, C. (2009), "Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia – Integración de Calidad de Servicio y Productividad", (6°Ed). México: Pearson Educación;
- Quichca, G. (2012). Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Perú. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1694/1/Quichca\\_tg.p](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1694/1/Quichca_tg.p)
- Ministerio de Economía y Finanzas (2010) OSCE. Recuperado de: <http://portal.osce.gob.pe/osce/content/objetivos-estrategicos-y-funciones>
- Olvera, LL. & Scherer, A. (2009) El cliente y la calidad en el servicio. (1° Ed). Mexico: Editorial Trillas Sa De Cv,
- Pérez, V. (2010). Calidad Total en la Atención Al Cliente. (1°Ed). España: Ideas propias Editorial S.L.
- Robbins, S & Coulter, M (2005). "Administración. (1° Ed). Colombia: McGraw-hill, Colombia.
- Tisnado, J. (2013) "Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción En El Año 2013". (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/208/1/tisnado\\_jorge\\_mejoramiento\\_procesos\\_administrativos.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/208/1/tisnado_jorge_mejoramiento_procesos_administrativos.pdf)

Vela, R. & Zavaleta, L. (2014). Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/vela\\_rafael\\_calidad\\_servicio\\_cliente\\_ventas.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/vela_rafael_calidad_servicio_cliente_ventas.pdf)

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

## **ANEXOS.**

- **Anexo N° 01:** Matriz de consistencia.
- **Anexo N° 02:** Instrumentos de recolección de datos.
- **Anexo N° 03:** Validación de los instrumentos.
- **Anexo N° 04:** Autorización para realizar la investigación.
- **Anexo N° 05:** Confiabilidad de los instrumentos.

## Anexo N° 01: Matriz de consistencia

**Título:** “Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017”

**Autor:** Br. León Ramírez, Segundo Víctor

Formulación del problema general	Hipótesis	Objetivo general	Aspectos teóricos	
<p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017?</p>	<p>General H1= Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017. Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.</p> <p>Específica H1= El nivel de gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, es medio H2= El nivel de calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017, es medio. H3= Existe relación significativa entre las dimensiones de Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE.</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Evaluar el nivel de gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.</p> <p>Diagnosticar el nivel de calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017</p>	<p><b>Gestión administrativa</b> Consiste en coordinar, planificar, organizar y direccionar las actividades laborales de los colaboradores, a fin que estos se realicen adecuadamente y de manera eficiente de modo que se realicen de manera eficiente. Asimismo, la gestión administrativa es un procedimiento de delinear y conservar un entorno adecuado, de modo que los colaboradores cumplan de manera oportuna y eficaz cada uno de los objetivos específicos de la entidad. (Robbins, S &amp; Coulter, M. 2005)</p> <p><b>Calidad de servicio</b> Hoffman, D. y Bateson, J.2012), es una actitud o comportamiento formada por medio de la estimación a largo plazo del desempeño de los colaboradores o de los recursos que mantiene la entidad.</p>	
<p><b>Diseño de investigación</b></p>	<p><b>Variables de estudio</b></p>		<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Instrumentos de recolección de datos</b></p>
<p>Descriptiva correlacional</p>	<p>Variable</p>	<p>Dimensiones</p>	<p><b>Población.</b> La población estuvo constituida por 219 usuarios que</p>	<p><b>Técnicas</b> Encuesta</p>

	Gestión administrativa	Planificación		acceden a los servicios de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.	<b>Instrumentos</b> Cuestionario
		Organización			
	Dirección				
	Organización				
	Tangibles				
	Confiabledad				
	Calidad de servicio	Capacidad de respuesta			
	Garantía				
	Empatía				

## Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO N° 01: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Buenos días/tardes sr. (a):.....

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar la gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.

El cuestionario es de finalidad académica y es realizado de forma anónima. A continuación, usted encontrará una serie de interrogantes. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas:

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

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>		<b>Escala del instrumento</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Planificación</b>	1. Ha percibido usted que los colaboradores de la OSCE suelen optar por decisiones que favorecen en la identificación de sus problemas.					
	2. A percibido usted que los colaboradores del OSCE suelen establecen criterios de solución asertivas ante sus problemas.					
	3. Ha percibido usted que los colaboradores del OSCE suelen optar por las actividades prioritarias para realizar las actividades diarias.					
	4. Ha percibido usted que los colaboradores del OSCE Se suelen evaluar la eficacia de las decisiones adoptadas.					
	5. A percibido usted que los colaboradores del OSCE ejecutan sus actividades en el tiempo oportuno.					
<b>Organización</b>	6. Ha percibido usted que los colaboradores del OSCE, trabajan de manera adecuada y conjunta durante sus labores diarias.					
	7. Ha percibido usted que los colaboradores del OSCE, organizan sus actividades, a fin que se obtengan resultados eficientes.					
	8. A percibido usted que los colaboradores del OSCE mantienen un ambiente laboral adecuado, a fin que las funciones se realicen eficientemente					
	9. Ha percibido usted que los colaboradores del OSCE, organizan planes de contingencias, a fin de solucionar sus problemas.					
	10. Cree usted que los colaboradores del OSCE, distribuyen equitativamente sus actividades a fin que se cumplan en el tiempo oportuno.					

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>		<b>Escala del instrumento</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dirección</b>	11. Ha percibido que los colaboradores del OSCE, mantienen una comunicación adecuada con sus jefes.					
	12. Ha percibido que los colaboradores del OSCE, dirigen adecuadamente sus actividades, a fin que se cumplan con los objetivos.					
	13. Ha percibido que los colaboradores del OSCE, mantienen un buen comportamiento y actitud ante los usuarios.					
	14. Ha percibido usted que los colaboradores del OSCE, se motivan entre ellos, a fin que se cumplan con las actividades.					
	15. Ha percibido usted que los colaboradores del OSCE, trabajan en equipo para cumplir sus actividades en el tiempo oportuno.					
<b>Control</b>	16. Percibe usted que los colaboradores del OSCE, evalúan sus actividades y comportamiento al ofrecer sus servicios.					
	17. Percibe usted que los colaboradores del OSCE, corrigen las actividades mal ejecutadas, a fin de satisfacerle con el servicio brindado.					
	18. Percibe usted que los colaboradores del OSCE, corrigen el nivel de su desempeño laboral, a fin que cumplan con sus servicios.					
	19. Percibe usted que los colaboradores del OSCE, controlan sus actividades, a fin que cumplan con sus actividades atribuidas.					
	20. Percibe usted que los colaboradores del OSCE, cotejan los resultados obtenidos al día, a fin que cumplan con sus actividades en el tiempo oportuno.					

## CUESTIONARIO N° 02: CALIDAD DE SERVICIO

Buenos días/tardes sr. (a):.....

El presente cuestionario tiene como objetivo diagnosticar la calidad del servicio ofrecido por los colaboradores en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.

El cuestionario es de finalidad académica y es realizado de forma anónima. A continuación, usted encontrará una serie de interrogantes. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas:

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

<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>		<b>Escala del instrumento</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Tangibles</b>	1. Percibe usted que las instalaciones del OSCE se encuentran en un buen estado de funcionamiento.					
	2. Ha visto usted que los muebles y enseres del OSCE se encuentran en un buen estado de funcionamiento.					
	3. La iluminación es la apropiada para que los colaboradores del OSCE cumplan con sus actividades, asimismo para su comodidad.					
	4. A escuchado usted que los recursos materiales disponibles en el OSCE son participes de mantenimientos y reparaciones.					
	5. El sistema de ventilación disponible en el OSCE es la apropiada para su comodidad					
<b>Confiabilidad</b>	6. Es confiables las actividades que realizan los colaboradores del OSCE, en función a sus intereses.					
	7. Los colaboradores cumplen con sus funciones a fin de satisfacer sus necesidades.					
	8. Los colaboradores realizan correctamente sus actividades a fin de brindarle un buen servicio					
	9. La información proporcionada por los colaboradores del OSCE es confiable para el desarrollo de sus necesidades					
	10. Los colaboradores del OSCE cumplen con los compromisos establecidos con los usuarios que acceden al servicio.					

CALIDAD DE SERVICIO		Escala del instrumento				
		1	2	3	4	5
<b>Capacidad de respuesta</b>	11. Percibe usted compromiso por parte de los colaboradores del OSCE hacia su persona.					
	12. Los servicios que brindan los colaboradores del OSCE cumplen oportunamente sus actividades a fin de satisfacer sus necesidades.					
	13. Percibe usted voluntad por parte de los colaboradores para cumplir con los servicios ofrecidos al usuario					
	14. Los colaboradores del OSCE brindan una solución rápida antes de los problemas de los usuarios.					
	15. Los colaboradores del OSCE, responden a todos los interrogantes proporcionados por los usuarios.					
<b>Garantía</b>	16. Los colaboradores actúan de manera profesional al brindar sus servicios, a fin que usted reciba todas las atenciones necesarias.					
	17. Los colaboradores del OSCE, suelen ser amables al ofrecer sus servicios a los usuarios.					
	18. Los colaboradores del OSCE suelen ser competentes al brindar sus servicios al usuario.					
	19. Los colaboradores del OSCE cuentan con los conocimientos que se necesita para ofrecerle un buen servicio					
	20. Existe seguridad en las actividades ejecutadas por los colaboradores del OSCE.					
<b>Empatía</b>	21. Los colaboradores del OSCE, suelen ser empáticos ante las necesidades de los usuarios.					
	22. Los colaboradores del OSCE mantienen una buena comunicación con los usuarios de la entidad.					
	23. Los colaboradores del OSCE comprenden al usuario al brindar sus actividades.					
	24. Los colaboradores del OSCE brindan un fácil acceso a fin que el usuario solucione sus problemas.					
	25. Los colaboradores del OSCE, suelen formar parte de la entidad, a los usuarios que acceden a los servicios.					

## Anexo N° 03: Validación de los instrumentos

### INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

**II. DATOS GENERALES:**

**Apellidos y Nombre del experto:** RAMÍREZ GARCÍA GUSTAVO

**Grado Académico:** DOCTOR EN EDUCACIÓN

**Institución donde labora:** I.E. MIGUEL CHUQUISENGO, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO

**Cargo que desempeña:** DIRECTOR, DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

**Título de la Investigación:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DESCONCENTRADA DE TARAPOTO DEL OSCE, 2017.

**Instrumento motivo de evaluación:** CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

**Autor del Instrumento:** SEGUNDO VICTOR LEON RAMIREZ

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la Calidad del Servicio.					X
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la Calidad del Servicio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
<b>Subtotal</b>					16	30
<b>TOTAL</b>					46	

**IV. OPINION DE APLICABILIDAD:** *los categorías investigativas tienen sistematicidad, por lo que procede en aplicación.*

**V. PROMEDIO DE VALORACION:** *4.6 (Buena)*

Lugar y fecha: Tarapoto, Marzo de 2017

  
 Dr. Gustavo Ramirez Garcia  
 DNI. 01100403

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I. DATOS GENERALES:

**Apellidos y Nombre del experto:** RAMIREZ GARCÍA GUSTAVO

**Grado Académico:** DOCTOR EN EDUCACIÓN

**Institución donde labora:** I.E. MIGUEL CHUQUISENCO, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO

**Cargo que desempeña:** DIRECTOR, DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

**Título de la Investigación:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DESCONCENTRADA DE TARAPOTO DEL OSCE, 2017.

**Instrumento motivo de evaluación:** CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**Autor del Instrumento:** SEGUNDO VICTOR LEON RAMIREZ

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la Gestión Administrativa.					X
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la Gestión Administrativa.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
	<b>Subtotal</b>				20	20
	<b>TOTAL</b>			40		

- II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** *las categorías investigativas tienen, sistematicidad, por lo tanto procede su aplicación.*
- III. **PROMEDIO DE VALORACION:** *4.0 (Buena)*

Lugar y fecha: Tarapoto, Marzo de 2017

*[Firma]*  
 Dr. Gustavo Ramirez Garcia  
 DNI. 01109483

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: BERNAL LOZANO HUGO ELIAS

Grado Académico: MAGISTER EN OPERACIONES

Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN

Cargo que desempeña: DOCENTE E INVESTIGADOR DE POSGRADO

Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DESCONCENTRADA DE TARAPOTO DEL OSCE, 2017.

Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Autor del Instrumento: SEGUNDO VICTOR LEON RAMIREZ

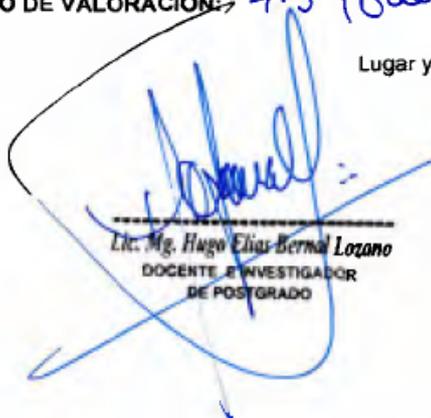
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la Gestión Administrativa.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la Gestión Administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal					20	25
TOTAL				45		

II. OPINION DE APLICABILIDAD: *los dimensiones e indicadores son coherentes por lo que el instrumento es aplicable.*

III. PROMEDIO DE VALORACION: *4.5 (Buena)*

Lugar y fecha: Tarapoto, Marzo de 2017

  
 Lic. Mg. Hugo Elías Bernal Lozano  
 DOCENTE E INVESTIGADOR  
 DE POSGRADO

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

II. **DATOS GENERALES:**

**Apellidos y Nombre del experto:** BERNAL LOZANO HUGO ELIAS

**Grado Académico:** MAGISTER EN OPERACIONES

**Institución donde labora:** UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN

**Cargo que desempeña:** DOCENTE INVESTIGADOR DE POSGRADO

**Título de la Investigación:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DESCONCENTRADA DE TARAPOTO DEL OSCE, 2017.

**Instrumento motivo de evaluación:** CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

**Autor del Instrumento:** SEGUNDO VICTOR LEON RAMIREZ

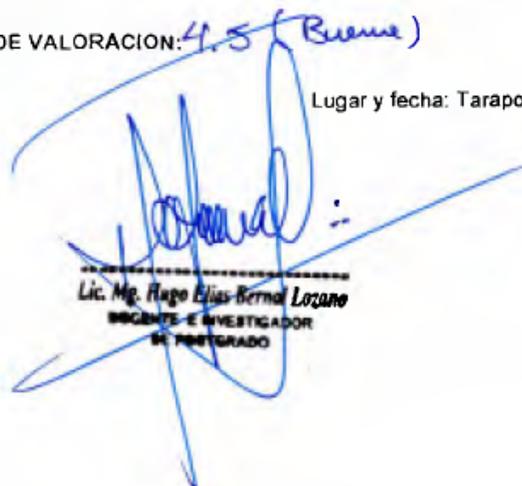
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la Calidad del Servicio.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la Calidad del Servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
<b>Subtotal</b>					20	25
<b>TOTAL</b>					45	

IV. **OPINION DE APLICABILIDAD:** *Las dimensiones e indicadores son coherentes por lo que el instrumento es aplicable.*

V. **PROMEDIO DE VALORACION:** *4.5 (Buena)*

Lugar y fecha: Tarapoto, Marzo de 2017

  
 Lic. Mg. Hugo Elias Bernal Lozano  
 DOCENTE E INVESTIGADOR  
 DE POSGRADO

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### II. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: PAREDES DEL AGUILA JARDIEL

Grado Académico: MBA

Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Cargo que desempeña: DOCENTE INVESTIGADOR DE POSGRADO

Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DESCENTRALIZADA DE TARAPOTO DEL OSCE, 2017.

Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

Autor del Instrumento: SEGUNDO VICTOR LEON RAMIREZ

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la Calidad del Servicio.					X
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la calidad del Servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
<b>Subtotal</b>					8	40
<b>TOTAL</b>				48		

### IV.

OPINION DE APLICABILIDAD: *las categorías investigativas tienen sistematicidad, por lo que procede su aplicación.*

### V.

PROMEDIO DE VALORACION: *4.8 (Buena)*

Lugar y fecha: Tarapoto, Marzo de 2017

MBA JARDIEL PAREDES DEL AGUILA

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES:**

**Apellidos y Nombre del experto:** PAREDES DEL AGUILA JARDIEL

**Grado Académico:** MBA

**Institución donde labora:** UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Cargo que desempeña:** DOCENTE E INVESTIGADOR DE POSGRADO

**Título de la Investigación:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DESCENTRALIZADA DE TARAPOTO DEL OSCE, 2017.

**Instrumento motivo de evaluación:** CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**Autor del Instrumento:** SEGUNDO VICTOR LEON RAMIREZ

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la Gestión Administrativa.					X
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la Gestión Administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
<b>Subtotal</b>					12	35
<b>TOTAL</b>					47	

II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** *los categorías investigativas tienen sistematicidad, por lo que procede su aplicación.*

III. **PROMEDIO DE VALORACION:** 4.7 (Buena)

Lugar y fecha: Tarapoto, Marzo de 2017

MBA JARDIEL PAREDES DEL AGUILA

## Anexo N° 04: Autorización para realizar la investigación



PERÚ

Ministerio de  
Economía y Finanzas

Organismo Supervisor de  
las Contrataciones del  
Estado

Oficina Desconcentrada San  
Martín - Tarapoto

*"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"*  
*"Año del buen servicio al ciudadano"*

Oficio N° 004-2017/OD TARAPOTO

San Martín, 25 de enero de 2017

Señor:

**ING. MAGALY PANDURO BERNAZA**  
Secretaría Académica – Escuela Post - Grado  
Tarapoto

**Asunto: RECABAR INFORMACION**

**Referencia:** *Desarrollo del proyecto de investigación, tesis para obtener el grado académico de magister en gestión pública "Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2017"*

*Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo visto la referencia, autorizar al señor **SEGUNDO VICTOR LEON RAMIREZ**, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo para que recabe información referente al trabajo de investigación "Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2017".*

*Sin otro en particular aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras mi especial consideración y estima.*

Atentamente,



**BESLINDER GUERRERO SANTA CRUZ**  
Responsable de la Oficina  
Desconcentrada Tarapoto

Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado  
Central Telefónica: 513-5555

Av. Gregorio Escobedo Cdra. 7 s/n  
Jesús María / Lima 11 / Perú

www.osce.gob.pe

## Anexo N° 05: Confiabilidad de los instrumentos (Alfa de crombach)

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	20

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	61,15	179,924	,808	,850
VAR00002	60,85	181,503	,686	,854
VAR00003	61,15	179,924	,808	,850
VAR00004	60,85	181,503	,686	,854
VAR00005	61,15	179,924	,808	,850
VAR00006	60,85	181,503	,686	,854
VAR00007	61,15	179,924	,808	,850
VAR00008	61,15	179,924	,808	,850
VAR00009	60,85	181,503	,686	,854
VAR00010	61,05	215,313	-,178	,885
VAR00011	61,45	192,892	,394	,865
VAR00012	61,15	179,924	,808	,850
VAR00013	60,85	181,503	,686	,854
VAR00014	61,15	179,924	,808	,850
VAR00015	60,85	181,503	,686	,854
VAR00016	61,50	200,579	,181	,873
VAR00017	60,70	214,011	-,147	,884
VAR00018	61,50	208,789	-,006	,877
VAR00019	61,50	209,842	-,033	,877
VAR00020	60,85	226,976	-,441	,894

## CALIDAD DE SERVICIO

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	25

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	76,20	186,168	,794	,787
VAR00002	75,90	188,200	,662	,792
VAR00003	76,20	186,168	,794	,787
VAR00004	75,90	188,200	,662	,792
VAR00005	76,20	186,168	,794	,787
VAR00006	75,90	188,200	,662	,792
VAR00007	76,20	186,168	,794	,787
VAR00008	76,20	186,168	,794	,787
VAR00009	75,90	188,200	,662	,792
VAR00010	76,10	223,884	-,232	,831
VAR00011	76,50	200,684	,347	,807
VAR00012	76,20	186,168	,794	,787
VAR00013	75,90	188,200	,662	,792
VAR00014	76,20	186,168	,794	,787
VAR00015	75,90	188,200	,662	,792
VAR00016	76,55	205,524	,210	,813
VAR00017	75,75	219,776	-,134	,827
VAR00018	76,55	216,261	-,041	,821
VAR00019	76,55	217,945	-,090	,822
VAR00020	75,90	230,832	-,383	,838
VAR00021	76,75	192,408	,550	,797
VAR00022	76,40	224,463	-,222	,835
VAR00023	76,70	221,905	-,173	,832
VAR00024	75,75	212,197	,048	,820
VAR00025	76,10	222,726	-,220	,828