

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores
de la Dirección Regional de Producción, Chimbote - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cueva Ramirez, Jackelin Tatiana (orcid.org/0000-0002-3368-4934)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (orcid.org/0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico de manera muy especial a mis padres Santiago y Roxana, por su apoyo permanente incondicional, en todos los momentos de mi vida, mucho de los mis logros es gracias a ustedes por hacer de mí una mujer fuerte de valores.

A mis hermanos Christian y Stephano, por siempre creer en mí y ayudarme a cumplir mis sueños.

Gracias Dios por concederme los mejores hermanos.

A mis amigos por sus palabras de aliento y consejos para culminar con éxito siempre agradecida con ustedes.

Jackelin Tatiana

Agradecimiento

Mi agradecimiento al Mg. Fiestas Flores, Roberto, mi asesor metodológico, por todo el aporte y la paciencia tenida.

Al personal de Dirección Regional de Producción de Chimbote por su colaboración en la presente investigación.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Prueba de hipótesis de la correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio	19
Tabla 2 Prueba de hipótesis de la correlación entre planeación y calidad de servicio	21
Tabla 3 Prueba de hipótesis de la correlación entre organización y calidad de servicio	23
Tabla 4 Prueba de hipótesis de la correlación entre dirección y calidad de servicio	25
Tabla 5 Prueba de hipótesis de la correlación entre control y calidad de servicio	27
Tabla 6 Nivel de gestión administrativa según trabajadores	28
Tabla 7 Dimensiones de gestión administrativa según trabajadores	29
Tabla 8 Nivel de calidad de servicio en trabajadores	30
Tabla 9 Dimensiones de calidad de servicio según trabajadores	31

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama de dispersión entre gestión administrativa y calidad de servicio	18
Figura 2 Diagrama de dispersión entre planeación y calidad de servicio	20
Figura 3 Diagrama de dispersión entre organización y calidad de servicio	22
Figura 4 Diagrama de dispersión entre dirección y calidad de servicio	24
Figura 5 Diagrama de dispersión entre control y calidad de servicio	26

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote – 2021. El enfoque metodológico empleado fue tipo básico, diseño no experimental de corte transversal, descriptivo-correlacional. La población estuvo constituida por 31 trabajadores de la Dirección Regional de Producción, seleccionadas mediante la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, quienes voluntariamente aceptaron participar. Las técnicas empleadas para recolectar información fue la encuesta, utilizando para ello el Cuestionario Gestión Administrativa y el Cuestionario de Calidad De Servicio, ambos instrumentos de medida fueron adaptados por Cueva (2021). La recolección de datos se desarrolló de manera virtual mediante la herramienta google form. Entre los resultados se determina una correlación positiva alta y estadísticamente significativa ($r=0.957$; $p\leq 0,05$) entre gestión administrativa y calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Regional de Producción de Chimbote. Concluyendo que, a mayor gestión administrativa, mayor será la calidad de servicio brindada por los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote – 2021.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, trabajadores.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between administrative management and quality of service according to the workers of the Regional Production Directorate, Chimbote - 2021. The methodological approach used was basic type, non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational design. The population consisted of 31 workers from the Regional Production Directorate, selected using the non-probability sampling technique for convenience, who voluntarily agreed to participate. The techniques used to collect information was the survey, using the Administrative Management Questionnaire and the Service Quality Questionnaire, both measurement instruments were adapted by Cueva (2021). Data collection was carried out virtually using the google form tool. Among the results, a high positive correlation ($r = 0.957$; $p \leq 0.01$) is determined between administrative management and quality of service in the workers of the Regional Production Directorate of Chimbote. Concluding that, the more administrative management, the higher the quality of service provided by the workers of the Regional Production Directorate, Chimbote - 2021.

Keywords: Administrative management, quality of service, workers.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos 50 años, tanto la acuicultura como la pesca llegaron a ser, en cierta medida, la actividad comercial más importante que genera bienestar y desarrollo en el mundo, pues se menciona que la provisión mundial del producto pesquero destinado a la utilización humana ha llegado a superar el desarrollo humano y a proporcionar en la vida de las personas un buen nivel de ingreso y calidad de vida (Meléndez, 2014).

En tal consideración, el proceso de la globalización en la que vivimos hoy en día han creado nuevas necesidades en la que implican actualizar conocimientos debido al inminente mundo moderno; a raíz de esto, las organizaciones se han sentido compelidas a impulsar modificaciones de forma continua en sus prácticas de gestión, dado que en la actualidad es esencial desarrollar nuevas alternativas en la administración (Zerda, 2018). Es por todo ello que, la Calidad de Servicios (CS) públicos es un elemento cada vez más relevante para una gestión pública de calidad (Cepal, 2014).

En el Perú, la Dirección Regional de la Producción (Direpro), órgano desconcentrado de la Gerencia Regional de Desarrollo Económico, tiene la función específica sobre el rubro de la pesca con el objetivo de organizar y conducir las gestiones públicas en la región, encargarse de la producción industrial y de las Mypes, en base a la competencia constitucional exclusiva, compartida y delegada dentro de las políticas nacionales y sectoriales con miras al avance sostenible del país (Plataforma Digital del Estado Peruano, 2020a).

En este sentido, el 95% de las empresas en el Perú está constituido por las mypes (Comexperu, 2019). Mientras que la actividad pesquera artesanal, en particular, otorga a los ciudadanos primordialmente los alimentos (Galarza & Kámiche, 2020), pues llegó a representar para el año 2012 el 8% del total de los desembarques pesqueros (Ministerio de Producción, 2012) y más del 49% del empleo total del sector pesquero (Sistema Nacional de Pensiones, 2014).

Por ende, más de 76000 pescadores artesanales de nuestra nación tendrán la posibilidad de obtener certificaciones oficiales como extensionistas pesqueros, permitiéndoles desempeñar sus labores conforme a las especificaciones técnicas y regulaciones vigentes., según el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (citado en Plataforma Digital del Estado Peruano, 2020b). Y específicamente en Ancash, 183 pescadores artesanales, pertenecientes al distrito de Coishco en la región Áncash y en la provincia del Callao, han iniciado el proceso de formalización de sus actividades. (Andina, 2021).

En consecuencia, la Direpro cumple una gran función sobre la Gestión Administrativa (GA) y la CS en el sector pesquero y las mypes ya que en la actualidad viene en aumento, es por ello que se realizó pregunta de estudio ¿Qué relación existe entre GA y CS según los trabajadores de la Direpro, Chimbote - 2021?

Por otro lado, el estudio se justifica desde la perspectiva teórica, porque analiza los fundamentos teóricos propuestos permitiendo explicar el vínculo entre las variables, sirviendo como un antecedente para futuras investigaciones y llenando un vacío de conocimiento científico. También se justifica desde la importancia práctica debido a que el principal beneficiario es la Direpro de Chimbote, especialmente el sector de la GA ya que, a través de los resultados, se podrá observar el vínculo y el nivel que predomina entre las variables a fin de mejorar el servicio y fortalecer las buenas prácticas con respecto a las gestiones gestión basado en la calidad. Desde la justificación social, su importancia radica a partir de las conclusiones y recomendaciones que aportará el estudio porque permitirá que los funcionarios de la Direpro propongan en un futuro programas de capacitación o actividades promocionales sobre la temática que aborda las variables, para que los trabajadores puedan ofrecer un adecuado servicio a los usuarios. Finalmente, se justifica metodológicamente, porque se hace uso de métodos, procedimientos y técnicas y cada instrumento es sometido a un proceso de validez y confiabilidad.

Por ese motivo, se establece el Objetivo General (OG), siendo: Determinar la relación entre GA y CS según los trabajadores de la Direpro, Chimbote - 2021. Mientras que los Objetivos Específicos (OE) son: a) Identificar la relación entre la dimensión planificación de GA y CS. b) Identificar la relación entre la dimensión organización de GA y CS. c) Identificar la relación entre la dimensión dirección de GA y CS. d) Identificar la relación entre la dimensión control de GA y CS. e) Identificar los niveles de GA y sus dimensiones. f) Identificar los niveles de CS y sus dimensiones. Todos los objetivos enfocados a los trabajadores de la Direpro, Chimbote – 2021.

En concordancia con el anterior, se desprende la siguiente Hipótesis General (HG): Existe relación estadísticamente significativa entre GA y CS según los trabajadores de la Direpro, Chimbote - 2021. Mientras que las Hipótesis Específicas (HE) son: a) Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión planificación de GA y CS. b) Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión organización de GA y CS. c) Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión dirección de GA y CS. d) Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión control de GA y CS. Todas las hipótesis enfocadas a los trabajadores de la Direpro, Chimbote – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Inmediatamente se describe diversos antecedentes internacionales y nacionales con cierta similitud con el actual estudio desarrollado. Cabe mencionar que no se encontraron estudios a nivel internacional que relacionen ambas variables y enfocados en trabajadores de entidades públicas dedicados en materia de pesquería y del sector productivo industrial.

Sin embargo, se menciona a Guatzoón et al. (2020) quienes tuvieron el propósito de investigar la CS en una población de 10 micronegocios de artesanías de madera en México. Trata de un diseño cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo. Aplicaron la adaptación del instrumento Servqual de Zeithaml et al. En los resultados, la dimensión empatía logró mayor puntuación reflejando un descontento por parte de los usuarios debido a que los negocios no siguen el horario determinado, los trabajadores no ponen empeño para desarrollar una buena atención y no llegan a suplir las necesidades.

Por otro lado, Demir et al. (2020) investigaron la CS mediante las evaluaciones a una población de 81 expertos en salud y seguridad ocupacional de diversos sectores y lugares de trabajo en Turquía. En el estudio, se examinan la CS mediante cinco dimensiones utilizando la escala SERVQUAL. En conclusión, el análisis SERVQUAL se presenta como una herramienta útil para que los empleadores comprendan mejor lo que necesitan saber sobre los servicios de salud y seguridad ocupacional.

Asimismo, Waqanimaravu y Arasanmi (2020) examinaron la correlación entre la formación de los empleados y la CS en la industria hotelera en Nueva Zelanda. Se aplicó como técnica la encuesta. Los participantes de la investigación eran empleados de primera línea y sus clientes. En este estudio se incluyeron ciento veinte encuestas utilizables. Este estudio revela una relación significativa entre la percepción de los empleados sobre los beneficios de la formación, el apoyo a la formación y la CS.

También, Lapo et al. (2018) analizaron la incidencia de la GA en la sostenibilidad en una muestra de 241 Pymes en Machala, bajo en enfoque cualitativo y cuantitativo. Usaron como técnica la encuesta. En los resultados, la mayor cantidad de dificultades por los que deben enfrentarse las pymes son: ausencia de liderazgo y asesorías, esto llevó a ocasionar alto nivel de desconfianza lo que evitó que se fortalezcan los lazos y que pierdan estabilidad y progreso en el mercado.

Mientras que Mendoza-Briones (2017) tuvo el objetivo de analizar la GA para innovar las empresas dedicadas al comercio en 48 empresarios y 48 colaboradores en Ecuador. Siguió la metodología de tipo exploratorio no experimental, descriptivo. En los hallazgos, la conexión entre las variables es positiva fuerte entre GA e innovación ($\rho= 0,843$; $p=,000$).

A nivel nacional, se menciona el estudio de Ortiz (2018) ya que tuvo el propósito de relacionar la GA y CS en una población de 64 trabajadores de la Dirección Subregional de Transportes y Comunicaciones en Apurímac. Se trabajó bajo el diseño no experimental, correlacional. Utilizó la encuesta como técnica y los cuestionarios para medir ambas variables. En los hallazgos, el 81,25% de trabajadores manifiestan una GA regular; del mismo modo, un 79,69% una regular CS. En resumen, la conexión entre las variables es positiva ($\rho=,414$; $p=,000$).

Asimismo, Gómez (2018) relacionó la GA y CS en una muestra de 132 colaboradores de la subgerencia de administración tributaria de una municipalidad de Lima. Se trabajó mediante el enfoque cuantitativo, diseño observacional, correlacional, transversal. Se usó un cuestionario y una escala SERVPERF para medir las variables. En los resultados, el 61,12% y 79,55% se ubican en el nivel alto de GA y CS, respectivamente; por otro lado, la conexión entre las variables es positiva y significativa ($p\text{-valor}=0,005$). En sus conclusiones, ante una calidad servicio alta, refleja una GA alta.

Del mismo modo, Izquierdo (2018) tuvo el propósito de vincular la GA y CS en 40 usuarios de la Sutran en San Martín. Se trabajó bajo el método de

investigación correlacional no experimental. Para recoger la información, se aplicó como técnica la ficha de un cuestionario. En los resultados, el 48.5% aceptan adecuadamente la GA y el 42.5% para CS. Entre sus conclusiones, la relación entre las variables es positiva ($r=0,649$; $p=0,00$).

Por su parte, Sedano (2018) tuvo el propósito de relacionar la GA y desempeño laboral en 400 trabajadores de la Sunafil. La metodología empleada fue descriptiva – correlacional, se aplicó la encuesta como técnica mediante dos cuestionarios. En los hallazgos, el 36.2% se ubican en el nivel medio en GA. Entre sus conclusiones, la conexión entre las variables es positiva ($\rho=0,920$; $p=0,000$).

Y especialmente, Peña (2017) tuvo el propósito de investigar la CSs en 50 trabajadores dedicados a la pesca artesanal de la Direpro en Tumbes, bajo el tipo de estudio exploratorio, no experimental, descriptivo, transversal. Como instrumento, usó el cuestionario Servqual de Zeithaml et al. (1985). En los resultados, los trabajadores indican que existe poca organización y que no tienen seguridad laboral.

En las líneas que siguen, se detalla el enfoque conceptual que sustenta el presente estudio, describiendo minuciosamente cada variable y haciendo alusión a las teorías que sirven como marco referencial en la presente indagación.

Con respecto a la GA, es definido por Chiavenato (2006) como la acción para en el que se toman una serie de acuerdos para que puedan ser aplicados en las entidades organizacionales, permite realizar gestiones de coordinación con el recurso humano, financiero y tecnológico para que se logre las metas mediante el liderazgo de diversas actividades. También es definido como una acción práctica y objetiva enfocada en el avance de la función administrativa regida por el planteamiento teórico y el juicio técnico fundamentado racionalmente desde la estructura y de la actividad que ejecuta las organizaciones (Manrique, 2016).

Por su parte, para Mendoza-Briones (2017) es un proceso sistémico donde se toman diversas acciones coherentes encaminadas a la realización del objetivo de la empresa mediante la planeación, organización, control y el liderazgo. Mientras tanto, González et al. (2020), lo define como el medio por el cual se dirige una empresa a través de la dirección de la tarea, del recurso y del esfuerzo, y se logre realizar coordinaciones de diferentes actividades desarrolladas en una empresa para que se prevengan las dificultades y se logre alcanzar las metas planteadas.

Cabe señalar que, la mencionada variable es definida principalmente por Ramírez et al. (2017), para los autores es como la toma de decisión y se pone en acción en el proceso administrativo en donde se planea, se organiza, se dirige, se coordina y se maneja las actividades de toda empresa con el fin de hacer cumplir los objetivos empresariales fundamentado en el proceso.

Por ende, Ramírez et al. (2017) construye su modelo teórico en el cual incluye las siguientes dimensiones o funciones fundamentales: planificación, se enfoca en objetivar las meta, plantear objetivos, entablar el respectivo recurso y la actividad que se desarrollará; la dimensión organización, arma un esquema con el fin de compartir el recurso material, financiero, humano, tecnológico y de información, para el desarrollo del trabajo; la dimensión dirección, aquí se ejecuta la estrategia trazada, orientada en el esfuerzo hacia el objetivo, incluye el liderazgo, motivación y comunicación; y en la dimensión control, se verifica las actividades establecidas para que guarden relación con la estrategia planificada, y así se pueda hacer modificaciones ante los problemas que se presenten y se someta en evaluación en resultado alcanzado y se pueda tomar mejores decisiones (González et al., 2020).

Por otro lado, la teoría clásica de la administración de Taylor y Fayol explica que las gestiones administrativas son elementos usados en las organizaciones para que se cumpla la meta y se logre el máximo provecho de cada recurso con el que cuenta la organización de manera adecuada, eficaz y efectiva (Bravo, 2020).

En este sentido, la teoría clásica del taylorismo de Taylor (1911 citado en Los Recursos Humanos, 2016a), está enfocado en las gestiones que se realiza dentro del trabajo, el cual se basa en cuatro principios: la planeación, que hace referencia al reemplazo del método informal del trabajo basado en un procedimiento científico; la preparación, en el que se elige, adiestra, y desarrolla a los trabajadores en base a los métodos planificados, para tal fin se debe acomodar diversos recursos como algún equipo, la distribución de alguna herramienta y algún material para que se ejecute el trabajo; el control, bajo la política y norma establecida de acuerdo a los planes previstos; y la ejecución, con apoyo tanto de los mandos superiores como de los colaboradores y así apliquen el principio denominado management científico que conlleve a la planificación y el desempeño de las actividades de los colaboradores. En otras palabras, la teoría permite analizar cada puesto laboral y la operación fabril y se trabaje eficiente y productivamente (Agüero, 2007).

Mientras que la teoría del Fayolismo, propuesto por Fayol (1916 Los Recursos Humanos, 2016b) conocido también como teoría del desarrollo organizacional, explica que la gestión en el ámbito administrativo está relacionada con el hecho de planificar con miras de observar el futuro de la organización para plantear programas que permitan tomar acciones, así como organizar, dirigir a los colaboradores, realizar coordinaciones, controlar y verificar; todo esto con en base a las normas. Por ende, la teoría esta direccionada en todas las jerarquías de las entidades puesto que considera el principio en la dirección e identificación de los puestos básicos de la empresa (Agüero, 2007).

Por último, el modelo teórico de la GA de Chiavenato (1999), indica que la variable estudiada incluye cuatro períodos: planeación, organización, dirección y control, ya que permiten que se constituya el proceso administrativo y cuando este proceso se repite, se puede corregir y se retroalimente aspectos positivos, también cada proceso permite que se identifiquen aspectos que faltan para que puedan ser introducidos en procesos siguientes.

En otro orden de ideas, respecto a la segunda variable, se inicia definiendo calidad y servicio. Deming (1989) considera que el término calidad tiene el rol de interpretar alguna necesidad que tiene el usuario caracterizándolo con el fin de medir, esto permitirá que el servicio brindado satisfaga a las personas. Entonces, se menciona que la calidad se mueve bajo dos perspectivas: calidad objetiva, enfocada desde la mirada de los productores, mientras que la calidad subjetiva, desde la mirada del individuo que consume (Duque, 2005). Por otro lado, el servicio tiene el fin de brindar algo por parte de una persona a otra, también lo consideran como una diligencia económica que origina valor y permite que se genere algún beneficio al cliente en un determinado tiempo – espacio específico (Izquierdo, 2018).

Entonces, a partir de lo mencionado, Parasuraman et al. (1985) define la CS bajo el paradigma de la desconfirmación, que conjuntamente con Grönroos (1984) lo caracterizan como el total de la calidad percibida, este llega a ser el resultado de la diferencia entre la calidad esperada y experimentada.

Posteriormente, el término fue definido como un espacio entre los servicios que los usuarios prevén y la percepción que presentan, entonces cuanto más es la brecha, menor es el nivel de calidad brindada (Parasuraman et al., 1993). Es decir, los juicios de CS comprenden cinco atributos subyacentes que los consumidores evalúan sobre la base de la expectativa-desconfirmación paradigma (Oliver, 1980).

Desde la perspectiva del servicio de salud, Ortiz (2016) lo define como la consecuencia fruto de las interacciones que se realizan entre las entidades prestadores de servicios y los clientes. Y principalmente, Cronin y Taylor (1994) lo define como una actitud formada en las percepciones como resultado del servicio brindado. Asimismo, dependiendo del resultado, puede originar satisfacciones en los usuarios (Cronin & Taylor, 1992).

Respecto a la teoría, el modelo que sustenta el presente estudio es el SERVPERF, fundamentada en la percepción de los individuos, dejando de lado la expectativa (Ibarra & Casas 2015). Proporciona información sobre las

percepciones de la CS y los elementos de una empresa de servicios; es decir, proporciona a los gerentes información de la CS, sirviendo como un instrumento ventajoso sobre las actitudes generales, importante para la toma de decisiones estratégicas; por ende, el modelo se sustenta exclusivamente de los resultados producto de una evaluación dirigida en la percepción (Cronin & Taylor, 1994). Entonces, el modelo gira en base en dimensiones: elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad, y empatía.

Consecuentemente, la primera dimensión denominada empatía, hace referencia a las atenciones individualizadas por parte de la organización hacia los usuarios; fiabilidad, refiere a la habilidad para brindar los servicios prometidos de tal manera que esta sean fiables y precisos; la dimensión seguridad, engloba comportamientos como el trato cortés, también incluye los conocimientos, y la habilidad por parte de los colaboradores para generar un clima de confianza; la dimensión denominada respuesta, es la predisposición para apoyar al cliente rápidamente; elementos tangibles, incluye a aquella instalación física, la presencia de algún equipo, el aspecto de los trabajadores (Vargas et al., 2017) y con todos los materiales empleados para la comunicación (Vizcaíno et al., 2016).

Por otro lado, el modelo teórico de los tres componentes de Rust y Oliver (1994), sostienen que el tema más importante para considerar dentro de la CS es la identificación de alguna característica relevante o la especificación del producto que se ofrece. Por ende, desde esta perspectiva, la calidad de servicio incluye el elemento servicio y las características que éste posee, así como el diseño del producto antes de ser entregado, también incluye los procesos para que se envíen o se entreguen el servicio solicitado conocido como la forma para que se presente el servicio, y también incluye los ambientes donde se brinda los servicios (Duque, 2005; Solomon et al., 1985). Este último componente incluye el ambiente interno enfocado en la cultura de la organización y, por otro lado, los ambientes externos están orientados al aspecto físico donde se presta los servicios (Rust & Oliver, 1994).

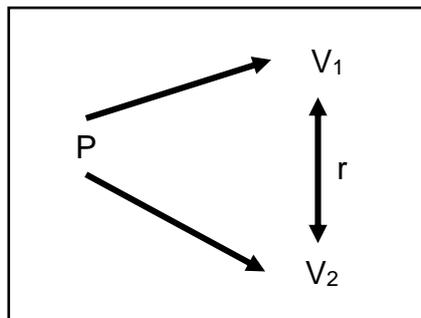
Por otro lado, el modelo de la imagen de Grönroos (1984) asocia la gestión para brindar la CS con el marketing, por lo tanto, señala que las experiencias de la calidad son influidas por la imagen de la empresa. También señala que la calidad funcional tiene un impacto sobre la calidad técnica, por consiguiente, las experiencias vinculados con la prestación del servicio repercutirá en los resultados, esto se manifiesta a través de evaluaciones dirigido a los usuarios sobre el servicio por lo cual creará en el usuario una imagen que llega a ser consecuencia de la experiencia vivida con el servicio presentado (Mora, 2011).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: Responde al tipo básica, ya que se orienta en expandir el conocimiento sobre el vínculo de las variables de manera integral permitiendo así el entendimiento del estudio (Concytec, 2019).

Diseño: No experimental, de corte transversal y de nivel correlacional, puesto que no fueron manipuladas las variables, los datos se recolectaron en un solo momento y se identificó la relación de las variables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Sucesivamente, se muestra en un esquema del diseño de la investigación:



Dónde:

P = Población, trabajadores.

r = Relación entre las variables de estudio.

V₁ = Gestión administrativa.

V₂ = Calidad de servicio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa (GA)

Definición conceptual: Es definida por Ramírez et al. (2017) como la toma de decisión y se pone en acción en el proceso administrativo en donde se planea, se organiza, se dirige, se coordina y se maneja las actividades de toda empresa con el fin de hacer cumplir los objetivos empresariales fundamentado en el proceso.

Definición operacional: Se define por la puntuación obtenida por el Cuestionario de GA elaborado por Del Junco (2020); el instrumento engloba cuatro dimensiones: control, organización, planificación, y dirección.

Indicadores: Estrategia, proceso, programa, unificación, coordinación, uso de recursos, desarrollo de algún plan, cumplir metas, liderar, motivar, comunicar, trabajar en equipo, lograr de objetivos, regular, medir, corregir.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Calidad de servicio (CS)

Definición conceptual: Es definida por Cronin y Taylor (1994) como una actitud formada en las percepciones como resultado del servicio brindado.

Definición operacional: Se define por la puntuación obtenida en el Cuestionario CS realizado por Soncco (2021); el instrumento de está conformado por las siguientes dimensiones: empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles.

Indicadores: Información adecuada y servicio esmerado, cumplimiento del buen servicio, personal idóneo con actitud positiva, atención que brinde confianza, adecuada infraestructura e innovación de equipos logísticos, rapidez y atención oportuna, actitud oportuna para la atención, trato cortés y amable y satisfacer los requerimientos del usuario.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Conformado por 31 trabajadores, 8 mujeres y 23 hombres, entre los 40 a los 69 años de edad, todos pertenecientes de la Direpro en la ciudad de Chimbote. En este sentido, la población hace referencia a todos los componentes que tienen características iguales (Sánchez et al., 2018). Por consiguiente, se trata de un estudio censal, dado que la información fue

recopilada de manera exhaustiva en todos los individuos que constituyen la población sujeta a estudio. (Hayes, 1999).

Criterios de inclusión: Todos los trabajadores de la Direpro, Chimbote, y que voluntariamente desean participar del estudio.

Criterios de exclusión: Trabajadores que poseen alguna limitación para completar la evaluación, y trabajadores que por decisión no quieren ser evaluados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta, se recopiló la información de los fenómenos estudiados a través de preguntas estructuradas y respuestas objetivas (Cabezas et al., 2018).

Instrumentos:

Variable 1: Gestión administrativa

El cuestionario sobre GA pertenece a Del Junco (2020) quien creó el instrumento en el Perú con servidores y funcionarios públicos el cual tiene el objetivo medir la GA de los trabajadores de una entidad. Está conformado por cuatro dimensiones: planificación (ítems: 1-5); organización (ítems: 6-9); dirección (ítems: 10-15); y control (ítems: 16-21). El tiempo estimado para la aplicación es de alrededor de 15 minutos, y la administración puede realizarse de manera individual o colectiva. El cuestionario incorpora escalas de respuestas tipo Likert desde totalmente de acuerdo (5) a totalmente en desacuerdo (1). Y las puntuaciones se agrupan en los siguientes niveles: mala (21-49 puntos), regular (60-77 puntos) y buena (78-105 puntos); y en cuanto sus dimensiones también presenta los mismos niveles (Anexo 7).

Validez: Del Junco (2020) analizó la validez externa mediante la ficha del juicio de experto, para tal fin participaron tres especialistas con experiencia en gestión pública, en consenso unánime, se llegó a la conclusión de que el instrumento es factible de aplicación. En este estudio, dos profesionales participaron y, de forma unánime, evaluaron el instrumento como de calidad,

utilizando la ficha del juicio de expertos (Anexo 8). Por lo tanto, el cuestionario aborda de manera precisa la variable que se propone medir (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Confiabilidad: Del Junco (2020) indicó que el instrumento posee una excelente confiabilidad debido a que se encontró un alfa de ,910. En el marco de esta investigación, la coherencia interna se reflejó con un coeficiente alfa de $\alpha=,990$ (Anexo 9). Cicchetti (1994 citado en Ventura-León & Peña-Calero, 2021) indica que el valor de alfa $\geq,70$ es considerado como aceptable. Por ende, la encuesta se revela como apropiada, al ofrecer un resultado coherente y consistente al ser aplicada entre los trabajadores de la Direpro (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Variable 2: Calidad de servicio

El cuestionario fue creado por Soncco (2021) en trabajadores de una comisaría en Perú el cual tiene por objetivo medir la CS en trabajadores de una entidad. Está conformado por cinco dimensiones: fiabilidad (ítems: 1-5), seguridad (ítems: 6-9), elementos tangibles (ítems: 10-13), capacidad de respuesta (ítems: 14-17) y empatía (ítems: 18-22). El tiempo requerido para llevar a cabo la encuesta es de alrededor de 15 minutos, permitiendo su administración tanto de manera individual como colectiva. El cuestionario incorpora escalas de respuestas tipo Likert de totalmente de acuerdo (5) a totalmente en desacuerdo (1). Cuenta con los siguientes niveles: alta (82-110 puntos), regular (52-81 puntos) y baja (22-51 puntos); y en cuanto sus dimensiones también presenta los mismos niveles (Anexo 7).

Validez: Analizado por Soncco (2021) a través de la ficha del juicio de expertos, participaron tres profesionales quienes garantizaron que el cuestionario mide realmente lo que se busca evaluar. En este estudio, dos profesionales participaron y, de forma unánime, evaluaron el instrumento como de calidad, utilizando la ficha del juicio de expertos (Anexo 8). Por lo tanto, el cuestionario aborda de manera precisa la variable que se propone medir (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Confiabilidad: También, Soncco (2021) determinó que el instrumento posee un valor alfa de $\alpha=,938$. En el marco de esta investigación, la coherencia interna se reflejó con un coeficiente alfa de ,987 (Anexo 9). Cicchetti (1994 citado en Ventura-León & Peña-Calero, 2021) indica que el valor de alfa $\geq ,70$ es considera como aceptable. Por ende, la encuesta se revela como apropiada, al ofrecer un resultado coherente y consistente al ser aplicada entre los trabajadores de la Direpro (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.5. Procedimientos

El primer paso fue solicitar al gerente de la Direpro de Chimbote el permiso de acceso para que se aplique las encuestas; posteriormente tanto el consentimiento como la encuesta fueron transcritos en Google fomrs. Durante la evaluación, se explicó la confidencialidad y el proceso ético éticos por el que sigue la actual investigación. También se señaló que puede realizar preguntas al presentarse ciertas duras. El proceso de evaluación se realizó en 20 minutos. Después de completar la evaluación, se extendió el agradecimiento a los participantes y posteriormente se llevó a cabo la revisión y análisis de la información recopilada para generar los resultados del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

La información obtenida fue analizada en el programa estadístico SPSS V27. Para el desarrollo y análisis de los objetivos descriptivos se ingresó la información en tablas de frecuencia y porcentaje. En la estadística inferencial, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para examinar la distribución. Posteriormente, se optó por analizar la correlación y las hipótesis de estudio utilizando el coeficiente de correlación de Pearson (r).

3.7. Aspectos éticos

Según lo dispuesto por la Asociación Médica Mundial (2017), se entregó los trabajadores el consentimiento informado. También, como normas éticas de investigación de la Universidad César Vallejo (2017) se consideró: el principio de justicia, porque se proporcionó un trato equitativo a todos los participantes que forman parte de la investigación, sin realizar ninguna exclusión; el principio del respeto al considerar que los individuos son autónomos en sus decisiones y

éstas decisiones prevalecen sobre el interés de la ciencia. También se tuvo en cuenta el principio de beneficencia, ya que se realizó los mejores esfuerzos para garantizar el bienestar de los participantes durante investigación; es decir, haciendo el bien (Gómez, 2015). Y finalmente, se empleó el principio de no maleficencia al brindar asistencia activa a los individuos en situaciones de necesidad, asegurando que no se causara daño alguno, se evitó todo tipo de daño respetando la integridad tanto física como psicológica (López & Zuleta, 2020).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis inferencial

4.1.1. Prueba de normalidad

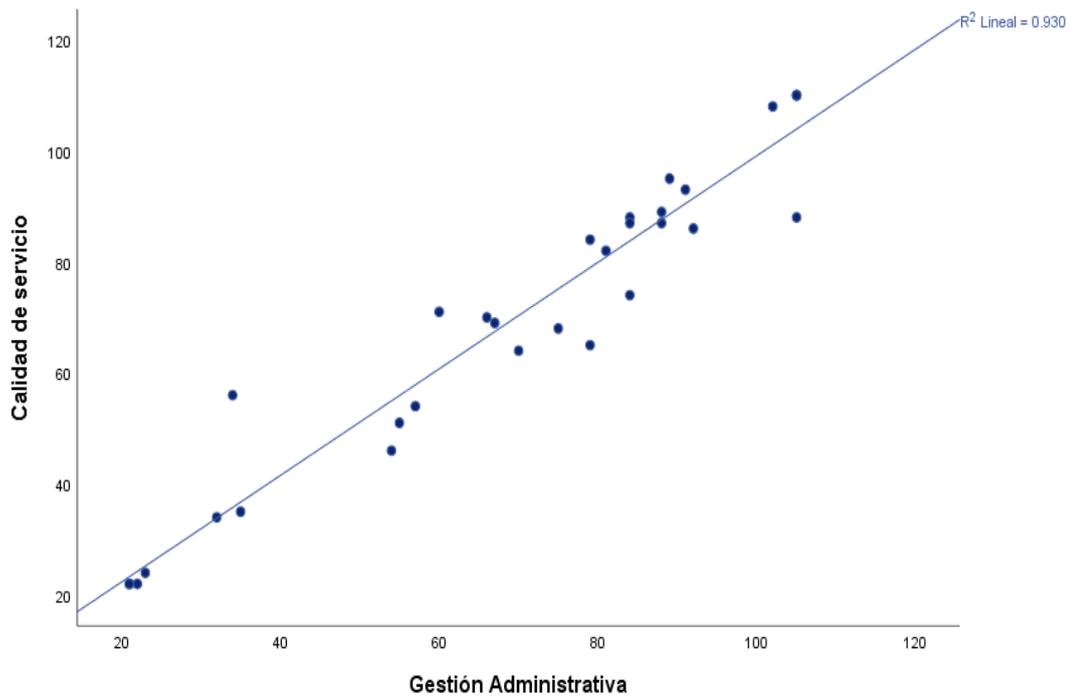


Figura 1

Diagrama de dispersión entre GA y CS

En la representación gráfica de la figura 1, se nota una clara tendencia al alza en la dispersión de puntos, lo que sugiere que la correlación es positiva entre GA y CS en la Direpro, Chimbote – 2021.

Tabla 1

Prueba de hipótesis de la correlación entre GA y CS

	r de Pearson	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	.957**
Gestión administrativa	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	p-valor	.000

Nota: ρ =Coeficiente de correlación, **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 1 se evidencia una correlación positiva alta (0.957) entre GA y CS en la Direpro de Chimbote. Adicionalmente, el valor de p obtenido (0.000) es inferior a 0.01, descartándose la hipótesis nula, evidenciando que la correlación encontrada posee una alta significancia estadística.

4.1.2. Prueba de hipótesis

4.1.2.1. Hipótesis general

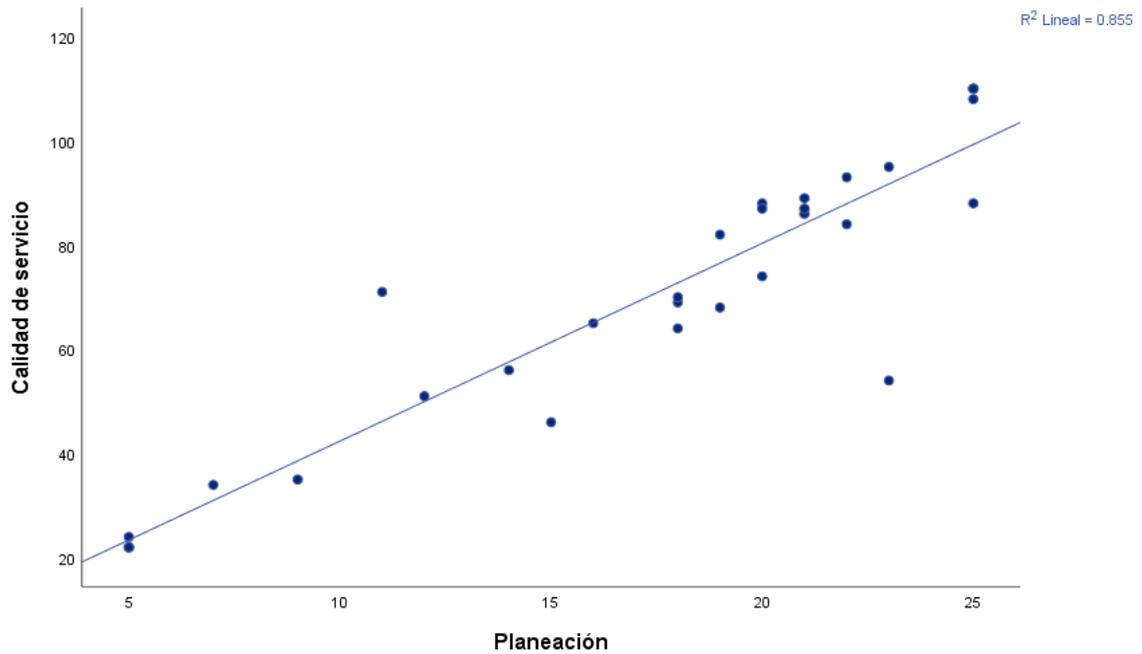


Figura 2

Diagrama de dispersión entre planeación y CS

En la representación gráfica de la figura 1, se nota una clara tendencia al alza en la dispersión de puntos, lo que sugiere que la correlación es positiva entre planeación y CS en la Direpro, Chimbote – 2021.

Tabla 2

Prueba de hipótesis de la correlación entre planeación y CS

	r de Pearson	Calidad de servicio
Planeación	Coefficiente de correlación	.896**
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho \neq 0$
	Sig. (bilateral)	.000

Nota: ρ =Coeficiente de correlación, **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 2 se evidencia una correlación positiva alta (0.896) entre planeación y CS en la Direpro de Chimbote. Adicionalmente, el valor de p obtenido (0.000) es inferior a 0.01, descartándose la hipótesis nula, evidenciando que la correlación encontrada posee una alta significancia estadística.

4.1.2.2. Hipótesis específicas

HE 01

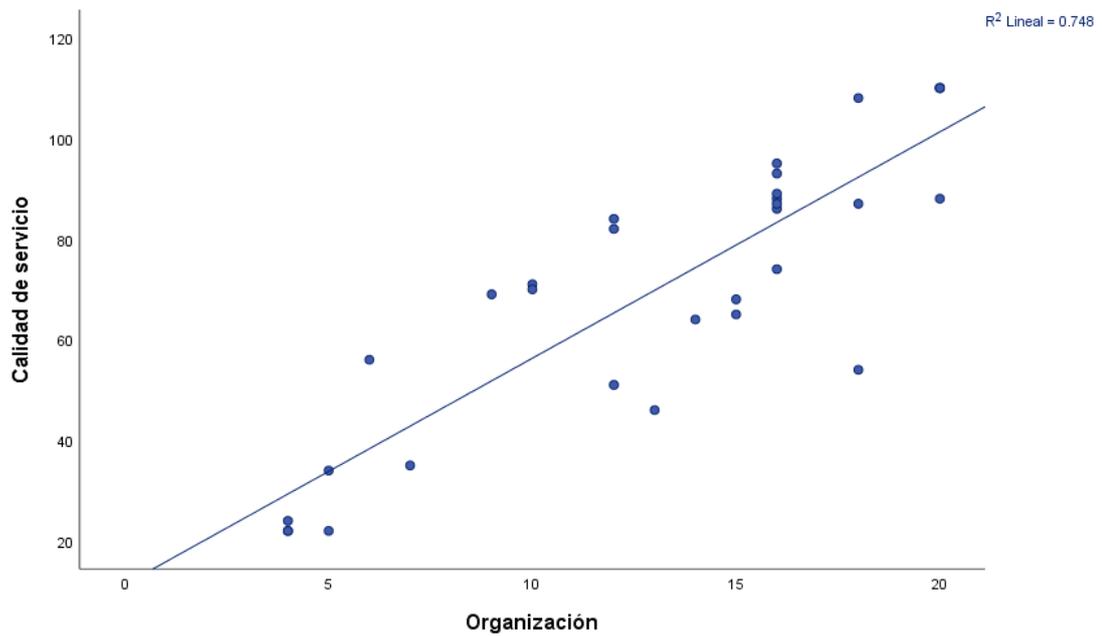


Figura 3

Diagrama de dispersión entre organización y CS

En la representación gráfica de la figura 1, se nota una clara tendencia al alza en la dispersión de puntos, lo que sugiere que la correlación es positiva entre organización y CS en la Direpro, Chimbote – 2021.

Tabla 3

Prueba de hipótesis de la correlación entre organización y CS

	r de Pearson	Calidad de servicio
Organización	Coefficiente de correlación	.840**
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$
		Ha: $\rho\neq 0$
	Sig. (bilateral)	.000

Nota: ρ =Coeficiente de correlación, **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3 se evidencia una correlación positiva alta (0.840) entre organización y CS en la Direpro de Chimbote. Adicionalmente, el valor de p obtenido (0.000) es inferior a 0.01, descartándose la hipótesis nula, evidenciando que la correlación encontrada posee una alta significancia estadística.

HE 02

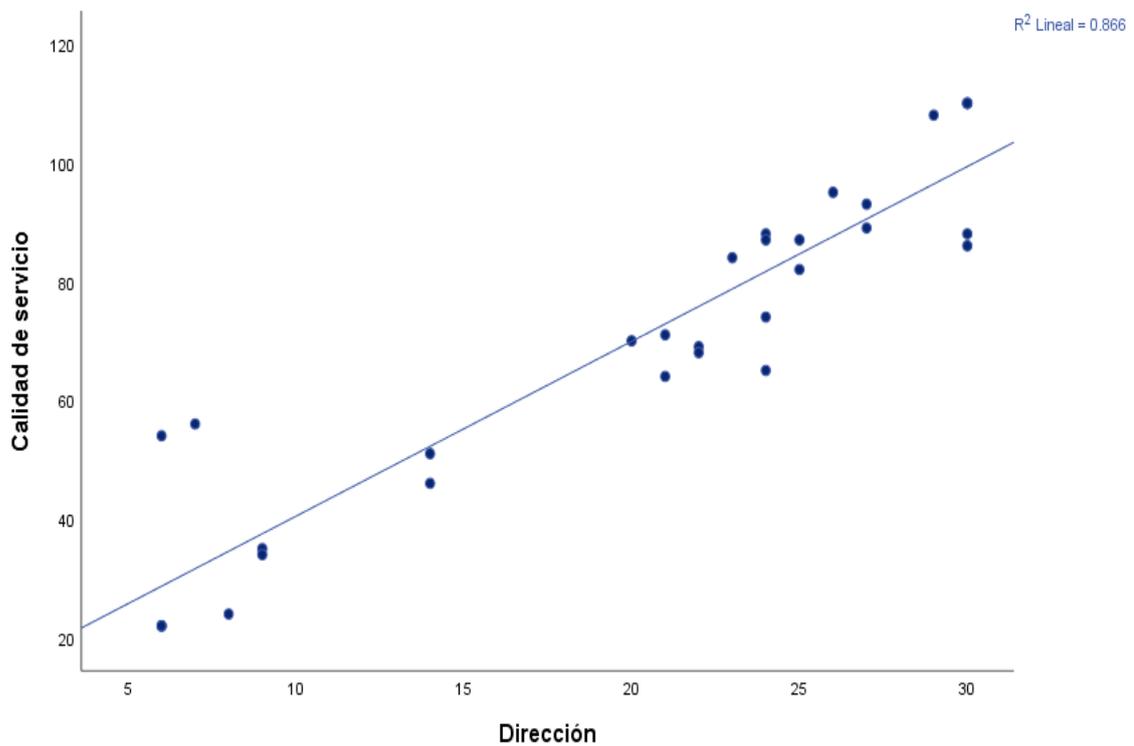


Figura 4

Diagrama de dispersión entre dirección y CS

En la representación gráfica de la figura 1, se nota una clara tendencia al alza en la dispersión de puntos, lo que sugiere que la correlación es positiva entre dirección y CS en la Direpro, Chimbote – 2021.

Tabla 4

Prueba de hipótesis de la correlación entre dirección y CS

	r de Pearson	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	.927**
Dirección	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho \neq 0$
	Sig. (bilateral)	.000

Nota: ρ =Coeficiente de correlación, **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 4 se evidencia una correlación positiva alta (0.927) entre dirección y CS en la Direpro de Chimbote. Adicionalmente, el valor de p obtenido (0.000) es inferior a 0.01, descartándose la hipótesis nula, evidenciando que la correlación encontrada posee una alta significancia estadística.

HE 03

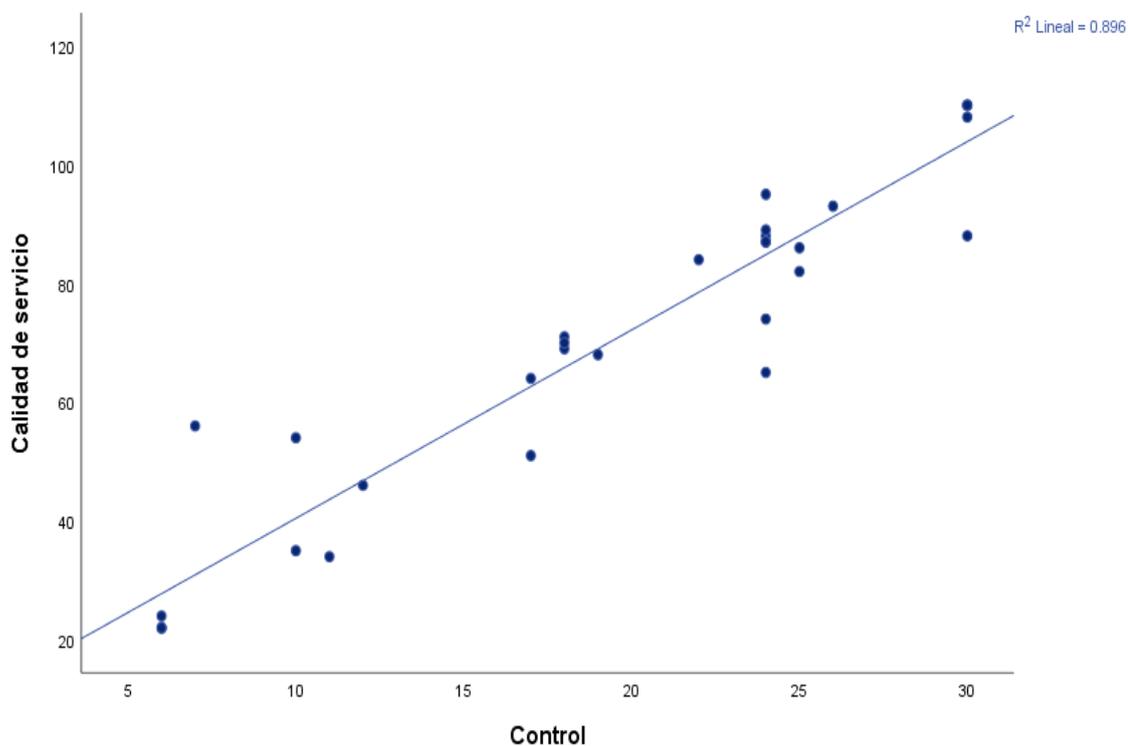


Figura 5

Diagrama de dispersión entre control y CS

En la representación gráfica de la figura 1, se nota una clara tendencia al alza en la dispersión de puntos, lo que sugiere que la correlación es positiva entre control y CS en la Direpro, Chimbote – 2021.

Tabla 5

Prueba de hipótesis de la correlación entre control y CS

	r de Pearson	Calidad de servicio
Control	Coeficiente de correlación	.930**
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho \neq 0$
	Sig. (bilateral)	.000

Nota: ρ =Coeficiente de correlación, **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5 se evidencia una correlación positiva alta (0.930) entre dirección y CS en la Direpro de Chimbote, además el resultado del p-valor (0.000) es menor que 0.01 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir la correlación encontrada es altamente significativa.

4.2. Análisis descriptivos

4.2.1. Descripción de los niveles de la variable de estudio: GA

Tabla 6

Nivel de GA según trabajadores

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	7	22.6
Regular	8	25.8
Buena	16	51.6
Total	31	100

En la tabla 6 se muestra que el 51.6% (16) de los trabajadores encuestados indicaron que el nivel de GA de la Direpro es bueno, luego el 25.8% (8) establecieron que el nivel es regular y el 22.6% (7) mencionaron que el nivel es malo.

Tabla 7

Dimensiones de GA según trabajadores

Dimensiones	Planeación		Organización		Dirección		Control	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala	7	22.6	8	25.8	10	32.3	9	29
Regular	7	22.6	9	29	5	16.1	7	22.6
Buena	17	44.8	14	45.2	16	51.6	15	48.4
Total	31	100	31	100	31	100	31	100

En la tabla se destaca que la dirección registra el porcentaje más elevado al 51.6% (16) en el nivel bueno, de otro lado la misma dimensión planeación y control es la que tiene mayor porcentaje 22.6% (7) de trabajadores que tienen el nivel regular, y la dimensión dirección tiene mayor porcentaje 32.3% (10) de trabajadores que tienen el nivel malo.

4.2.2. Descripción de los niveles de la variable de estudio: CS

Tabla 8

Nivel de CS en trabajadores

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	8	25.8
Regular	9	29.0
Alta	14	45.2
Total	31	100.0

En la tabla 8 se muestra que el 45.2% (14) de los trabajadores encuestados indicaron que el nivel de CS en la Direpro es alto, luego el 29% (9) establecieron que el nivel es regular y el 25.8% (8) mencionaron que el nivel es bajo.

Tabla 9

Dimensiones de CS según trabajadores

Dimensiones	Fiabilidad		Seguridad		Elementos tangibles		Capacidad de respuesta		Empatía	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Baja	10	32.3	7	22.6	9	29	10	32.3	8	25.8
Regular	7	22.6	10	32.3	12	38.7	8	25.8	8	25.8
Alta	14	45.2	14	45.2	10	32.3	13	41.9	15	48.4
Total	31	100	31	100	31	100	31	100	31	100

En la tabla se destaca que la empatía registra el porcentaje más elevado al 48.4% (15) en el nivel alto, de otro lado la dimensión elementos tangibles ostenta el porcentaje más elevado al 38.7% (12) en el nivel regular, y tanto la fiabilidad como capacidad de respuesta presentan el mayor porcentaje 32.3% (10) de trabajadores encuestados en el nivel bajo.

V. DISCUSIÓN

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo con la finalidad de relacionar la GA y CS según los trabajadores de la Direpro, Chimbote – 2021; esto debido a que la entidad tiene la función específica, sobre el rubro de la pesca, organizar y conducir las gestiones públicas en la región, encargarse de la producción industrial y de las Mypes, en base a la competencia constitucional exclusiva, compartida y delegada bajo las políticas nacionales y sectoriales con miras al avance sostenible del país (Plataforma Digital del Estado Peruano, 2020a). Y conociendo también que la pesquera artesanal llegó a representar para el año 2012 el 8% del total de los desembarques pesqueros (Ministerio de Producción, 2012) y más del 49% del empleo total del sector pesquero (Sistema Nacional de Pensiones, 2014).

Por ende, en el objetivo general se determina que, existe una correlación positiva alta ($r=0.957$) y altamente significativa ($p=0.000$) entre GA y CS en la Direpro de Chimbote. Esta conclusión presenta cierta similitud con el análisis de Ortiz (2018) quien encontró que existe una relación significativa entre las variables ($\rho=,414$; $p\leq,000$) en trabajadores de una entidad en Apurímac. Del mismo modo, Gómez (2018) halló una correlación positiva y significativa ($p\text{-valor}0,005$) entre las variables en colaboradores de una entidad municipal de Lima. Además, Izquierdo (2018) indicó que existe correlación directa entre las variables ($r=,649$ $p=,00$) en usuarios de la Sutran en San Martín.

El resultado citado encuentra su base en el modelo teórico de Ramírez et al. (2017) quienes consideran que las gestiones administrativas conciernen a la toma de decisión que pone en acción en el proceso administrativo en donde se planea, se organiza, se dirige, se coordina y se maneja las actividades de toda empresa con el fin de hacer cumplir los objetivos empresariales fundamentado en el proceso. Esto es reforzado por la teoría clásica Taylor y Fayol quien afirman que las gestiones administrativas son elementos usados en diversas organizaciones para que se cumpla la meta y se logre el máximo provecho de cada recurso con el que cuenta la organización de manera adecuada, eficaz y

efectiva (Bravo, 2020). Entonces, a una mejor y adecuada GA, mejor es la CS en la Direpro de Chimbote - 2021.

Respecto al primer OE, se determinó que existe correlación positiva alta ($r=0.896$) y altamente significativa ($p=0.000$) entre planeación y CS en la Direpro de Chimbote. Es relevante mencionar que no se han descubierto investigaciones que proporcionen similares resultados, sin embargo lo hallado se puede sustentar mediante la teoría del Fayolismo, propuesto por Fayol (1916 Los Recursos Humanos, 2016b) donde se explica que la gestión en el ámbito administrativo está relacionada con el hecho de planificar con miras de observar el futuro de la organización para plantear programas que permitan tomar acciones, así como organizar, dirigir a los colaboradores, realizar coordinaciones, controlar y verificar; todo esto con en base a las normas.

Por ende, la teoría esta direccionada en todas las jerarquías de las entidades organizacionales porque considera el principio en la dirección e identificación de todos los puestos básicos de la empresa (Agüero, 2007). Entonces, desde la mirada de la planificación, se puede objetivar las metas, plantear objetivos, entablar el respectivo recurso y la actividad que se desarrollará (González et al., 2020). Por ende, ante un mejor manejo de las gestiones enfocadas en la planeación, mejor es la CS en la Direpro de Chimbote - 2021.

Por otro lado, en el segundo OE se determina que existe una correlación positiva alta ($r=0.840$) y altamente significativa ($p=0.000$) entre organización y CS en la Direpro de Chimbote. Es relevante mencionar que no se han descubierto investigaciones que proporcionen similares resultados, sin embargo, lo hallado se puede sustentar a través de la teoría del SERVPERF, fundamentada en la percepción de los individuos, dejando de lado la expectativa (Ibarra & Casas 2015). Esta teoría explica que la información que brinda las evaluaciones sobre la CS, sirven como un instrumento ventajoso sobre las actitudes generales, importantes para que se toman importantes acuerdos estratégicos. Por ende, la organización, permite usar adecuadamente los recursos como el material, financiero, humano, tecnológico y de información,

para el desarrollo del trabajo (González et al., 2020) impactando sobre la percepción del quien recibe el servicio. Por ende, ante un mejor manejo de las gestiones enfocadas en la organización, mejor es la CS en la Direpro de Chimbote - 2021.

En el tercer OE se identificó que existe una correlación positiva alta ($r=0.927$) y altamente significativa ($p=0.000$) entre dirección y CS en la Direpro de Chimbote. Es relevante mencionar que no se han descubierto investigaciones que proporcionen similares resultados, sin embargo lo hallado se puede sustentar mediante la teoría de la GA de Chiavenato (1999) donde se afirma que la GA incluye cuatro períodos: planeación, organización, dirección y control, ya que permiten que se constituya el proceso administrativo y cuando este proceso se repite, se puede corregir y se retroalimente aspectos positivos, también cada proceso permite que se identifiquen aspectos que faltan para que puedan ser introducidos en procesos siguientes. Entonces, la dirección permite que se ejecute la estrategia trazada, orientada en el esfuerzo hacia el objetivo por el cual es necesario el liderazgo, motivación y comunicación (González et al., 2020). Por ende, ante un mejor manejo de las gestiones enfocadas en la dirección, mejor es la CS en la Direpro de Chimbote - 2021.

En el cuarto OE, se determinó que existe una correlación positiva alta ($r=0.930$) y altamente significativa ($p=0.000$) entre control y CS en la Direpro de Chimbote. Es relevante mencionar que no se han descubierto investigaciones que proporcionen similares resultados, sin embargo, lo hallado se puede sustentar mediante el modelo teórico de los tres componentes de Rust y Oliver (1994) quienes sostienen que el tema más importante para considerar dentro de la CS es la identificación de alguna característica relevante o la especificación del producto que se ofrece. Por ende, desde esta perspectiva, la calidad de servicio incluye el elemento servicio y las características que éste posee, así como el diseño del producto antes de ser entregado, también incluye los procesos para que se envíen o se entreguen el servicio solicitado conocido como la forma para que se presente el servicio, y también incluye los ambientes donde se brinda los servicios (Duque, 2005; Solomon et al., 1985).

Por ende, la presencia del control, permite que se verifique las actividades establecidas para que guarden relación con la estrategia planificada, y así se pueda hacer modificaciones ante los problemas que se presenten y se someta en evaluación en resultado alcanzado, y así se logre tomar mejores decisiones (González et al., 2020). Entonces, ante un mejor manejo de las gestiones enfocadas en el control, mejor es la CS en la Direpro de Chimbote - 2021.

Según el quinto OE se determinó que en el nivel de GA predomina el nivel bueno (51.6%). En la dimensión dirección existe mayor porcentaje (51.6%) en el nivel bueno, en planeación y control tiene mayor porcentaje (22.6%) en el nivel regular, y la dimensión dirección tiene mayor porcentaje (32.3%) en el nivel malo. Por ende, esta conclusión presenta cierta similitud con el análisis de Gómez (2018) quien al relacionar analizar la GA en los colaboradores de la subgerencia de administración tributaria de una municipalidad de Lima reportó que el 61,12% señalan que la GA es alta. Del mismo modo, Izquierdo (2018) reportó en estudio sobre GA en usuarios de la Sutran en San Martín que el 48.5% aceptan adecuadamente la GA.

El mencionado resultado relejaría que los acuerdos tomados en la Direpro de Chimbote ponen en acción en el proceso administrativo en donde se planea, se organiza, se dirige, se coordina y se maneja las actividades de toda empresa con el fin de hacer cumplir los objetivos empresariales fundamentado en el proceso (Ramírez et al., 2017). Sin embargo, se puede observar ciertas dificultades en la dimensión dirección con falencias en cuanto a la habilidad para que se ejecute estrategias y se puedan orientar hacia el objetivo con liderazgo, motivación y comunicación. Del mismo modo se puede observar ciertas dificultades en la gestión para planear y controlar esto estaría reflejando problemas para establecer las metas y objetivos, determinar el adecuado recurso para que lo trabajadores pueda desarrollar su trabajo adecuadamente y establecer las actividades que deben desarrollarse

Del mismo modo, el anterior resultado reflejaría dificultades en el control para que se verifique las actividades establecidas en relación con la estrategia planificada, y así se pueda hacer modificaciones ante los problemas que se

presenten y se someta en evaluación en resultado alcanzado, y así se logre tomar mejores decisiones (González et al., 2020). Estos resultados pueden guardar relación con el estudio de Lapo et al. (2018) quienes tuvieron el objetivo es estudiar la incidencia de la GA en la sostenibilidad en Machala en muchas Pymes; en los resultados, la mayor cantidad de dificultades por los que deben enfrentarse las pymes son: ausencia de liderazgo y asesorías, esto llevó a ocasionar alto nivel de desconfianza lo que evitó que se fortalezcan los lazos y que contribuyan la estabilidad y progreso en el mercado.

Finalmente, en el sexto OE, del nivel de CS predomina el nivel alto (45.2%). En la dimensión empatía existe mayor porcentaje (48.4%) en el nivel alto, en elementos tangibles presenta el mayor porcentaje (38.7%) en el nivel regular, y en tanto la fiabilidad como capacidad de respuesta presentan el mayor porcentaje (32.3%) en el nivel bajo. Esta conclusión presenta cierta similitud con el análisis de Gómez (2018) quien al evaluar la CS determinó que el 79,55% de los encuestados se encuentra en el nivel alto. Del mismo modo, Izquierdo (2018) indicó que el 42.5% de los encuestados aceptan adecuadamente para CS. Entonces, este resultado, bajo el modelo teórico planteado por Cronin y Taylor (1994) estaría reflejando en los trabajadores una adecuada actitud y por ende una adecuada percepción sobre el servicio que ellos mismos brindan en la Direpro de Chimbote - 2021.

Sin embargo, pese al resultado general identificado, se puede mostrar ciertas dificultades exclusivamente en la dimensión elementos tangibles donde se estaría mostrando problemas con respecto a la inadecuada estación física de algún elemento en la empresa, quizás problemas con la presencia de algún equipo (Vargas et al., 2017) y con los materiales empleados para que se dé adecuados lazos de comunicación (Vizcaíno et al., 2016). Del mismo modo, se estaría presentando dificultades en la dimensión denominada respuesta que muestra la predisposición para apoyar al cliente rápidamente, y dificultades en la fiabilidad que se enfoca en brindar los servicios prometidos de tal manera que esta sean precisa con lo ofrecido.

Entonces, esta conclusión presenta cierta similitud con el análisis de Guatzozón et al. (2020) quienes investigaron la CS en micronegocios en México en donde los resultados los usuarios mostraron cierto nivel de descontento debido a que los trabajadores no ponen empeño para desarrollar una buena atención y suplían las necesidades. Del mismo modo, Peña (2017) indicó que los trabajadores dedicados a la pesca artesanal de la Direpro en Tumbes. Sienten que están poca organización y no sienten seguridad en el ámbito laboral. Entonces, los resultados mencionados se sustentan bajo el modelo SERVQUAL ya que es una herramienta útil para que los empleadores comprendan mejor lo que necesitan saber sobre los servicios que brindan (Demir et al., 2020).

VI. CONCLUSIONES

Primera. Del OG. Existe una correlación positiva alta ($r=0.957$) y altamente significativa ($p=0.000$) entre GA y CS en la Direpro de Chimbote - 2021.

Segunda. Del primer OE. Existe una correlación positiva alta ($r=0.896$) y altamente significativa ($p=0.000$) entre planeación y CS en la Direpro de Chimbote - 2021.

Tercera. Del segundo OE. Existe una correlación positiva alta ($r=0.840$) y altamente significativa ($p=0.000$) entre organización y CS en la Direpro de Chimbote - 2021.

Cuarta. Del tercer OE. Existe una correlación positiva alta ($r=0.927$) y altamente significativa ($p=0.000$) entre dirección y CS en la Direpro de Chimbote - 2021.

Quinta. Del cuarto OE. Existe una correlación positiva alta ($r=0.930$) y altamente significativa ($p=0.000$) entre control y CS en la Direpro de Chimbote - 2021.

Sexta. Del quinto OE. Del nivel de GA predomina el nivel bueno (51.6%). En la dimensión dirección existe mayor porcentaje (51.6%) en el nivel bueno, en planeación y control tiene mayor porcentaje (22.6%) en el nivel regular, y la dimensión dirección tiene mayor porcentaje (32.3%) en el nivel malo en la Direpro de Chimbote - 2021.

Séptima. Del sexto OE. Del nivel de CS predomina el nivel alto (45.2%). En la dimensión empatía existe mayor porcentaje (48.4%) en el nivel alto, en elementos tangibles presenta el mayor porcentaje (38.7%) en el nivel regular, y en tanto la fiabilidad como capacidad de respuesta presentan el mayor porcentaje (32.3%) en el nivel bajo en la Direpro de Chimbote - 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Al gerente de la Direpro de Chimbote, realizar capacitaciones dirigido a los trabajadores en base a las gestiones de control, organización, planificación, y dirección; así como también se orienten en fortalecer la empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y los elementos tangibles para que de esta forma se de una atención más eficaz y eficiente a favor de la optimización del desempeño laboral en los trabajadores y por ende impacte en el servicio brindado en los usuarios.

Segunda. A Al gerente de la Direpro de Chimbote, mediante la gestión de planificación, desarrollar una investigación interna mediante la herramienta de análisis denominada FODA con el propósito de que se logre definir los objetivos y se establezca los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar en un determinado período de tiempo.

Tercera. Al gerente de la Direpro de Chimbote, mediante la gestión organización, armar una estructura para distribuir los recursos económicos de los que dispone para ordenar y desarrollar el trabajo y alcanzar los objetivos planificados.

Cuarta. Al gerente de la Direpro de Chimbote, mediante la gestión de la dirección, ejecutar estrategias orientadas a los esfuerzos hacia los objetivos mediante la incentivación, una comunicación fluida con todas las áreas de la organización y el establecimiento de evaluaciones constantes.

Quinta. Al gerente de la Direpro de Chimbote, mediante la gestión del control, verificar los trabajos que se desarrollan diariamente y que esto estén alineados con las estrategias de planificación con el propósito que se logre hacer modificaciones para que se corrija los problemas identificados.

Sexta. Al gerente de la Direpro de Chimbote, realizar estudios orientados en la percepción que poseen los usuarios sobre la GA y la CS de la entidad

con el fin de conocer sus opiniones y también considerar los resultados para que se mejore óptimamente los servicios brindados.

Séptima. Al gerente de la Direpro de Chimbote, diseñar e implementar procesos administrativos y se llegue a capacitar a los trabajadores con el objetivo que se satisfagan las necesidades que presentan los usuarios y así se optime la CS en la entidad.

REFERENCIAS

- Agüero, J. (2007). Teoría de la administración: un campo fragmentado y multifacético. *Revista Científica Visión de Futuro*, 7(1).
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935466001.pdf>
- Andina. (23 de setiembre de 2021). *Impulsan formalización de 183 pescadores artesanales en región Áncash*. <https://andina.pe/agencia/noticia-impulsan-formalizacion-183-pescadores-artesanales-region-ancash-862868.aspx>
- Asociación Médica Mundial. (21 de marzo de 2017). *Declaración de Helsinki de la Amm – principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Bravo, C. (2020). *Procesos administrativos y calidad de servicio de la junta provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50699>
- Cabezas, E., Naranjo, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE
- Cepal. (2014). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe*. Chile: Naciones Unidas.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37223/1/S1420739_es.pdf
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración (5ta ed.)*. México: Mac Graw Hill. <https://www.casadellibro.com/libro->

introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-5-
ed/9789586009980/693180

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ta ed.). México: Mc Graw Hill. casadellibro.com/libro-introduccion-a-la-teoria-ed/

Comexperu. (2019). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2019*. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>

Concytec. (2019). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT*. <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>

Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299205600304>

Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131. [10.1177/002224299405800110](https://doi.org/10.1177/002224299405800110)

Del Junco, A. (2020). *Control interno y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital Cáceres del Perú, Jimbe – 2020*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64844>

Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos. <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

- Demir, P., Gul, M., & Guneri, A. F. (2020). Evaluating occupational health and safety service quality by SERVQUAL: a field survey study. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(5/6), 524–541. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1433029>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Galarza, E. y Kámiche, J. (2020). *Pesca artesanal: oportunidades para el desarrollo regional*. Lima: Universidad del Pacífico. <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1013/DI3.pdf>
- Gómez, P. (2015). Principios básicos de bioética. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 55(4), 230-233. <https://doi.org/10.31403/rpgo.v55i297>
- Gómez, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25099>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Guatzoón, M., Canto, A., & Pereyra, A. (2020). Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de

- Mérida, México. *INGENIARE. Revista Chilena de Ingeniería*, 28(1), 120–132.
- Hayes, B. (1999). *Diseño de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. México: Edit Oxford
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ibarra, L. & Casas, E. (2015). Application of the Servperf model in Telcel attention centers in Hermosillo: a measurement of the quality of service. *Contaduría y Administración*, 60(1), 229-260. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72153-4](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72153-4)
- Izquierdo, C. (2018). *La gestión administrativa y la calidad de servicio de la superintendencia de transporte de personas, carga y mercancías – San Martín, 2017*. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31606>
- Lapo, M., Zambrano, L. y Gutiérrez, G. (2018). *La gestión administrativa de los recursos económicos y su incidencia en la sostenibilidad de las empresas PYMES comerciales en la ciudad de Machala*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsq.edu.ec/handle/3317/11657>
- López, L., y Zuleta, G. (2020). El principio de beneficencia como articulador entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas. *Franciscanum*, 174(62), 1-30. <http://www.scielo.org.co/pdf/frcn/v62n174/0120-1468-frcn-62-174-7.pdf>
- Los Recursos Humanos (2016a). *Teoría clásica de Taylor*. <https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-clasica-de-taylor/>

- Los Recursos Humanos. (2016b). *Teoría clásica de Henri Fayol*.
<https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-clasica-de-henri-fayol/>
- Manrique, L. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *Pensamiento y Gestión*, 129-158.
- Meléndez, V. (2014). *Diagnostico Estratégico del Sector Pesquero*.
<https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/pesca-peru.pdf>
- Mendoza-Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Ministerio de Producción. (2012). *Portal del Ministerio de la Producción*.
<http://www.produce.gob.pe/>
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Oliver, L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-9.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224378001700405>
- Ortiz, M. (2018). *Gestión Administrativa Y Su Relación Con La Calidad De Servicio En La Dirección Subregional De Transportes Y Comunicaciones Chanka, Talavera–2018*. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33018>
- Ortiz, P. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud en la Micro Red Villa – Chorrillos en el año 2014*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/457>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf
- Peña, J. (2017). *Calidad de los servicios de la pesca artesanal del gobierno regional Tumbes – 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15540>
- Plataforma Digital del Estado Peruano. (15 de diciembre 2020a). *Dirección Regional de la Producción de Cusco*. <https://www.gob.pe/regioncusco-direpro>
- Plataforma Digital del Estado Peruano. (15 de setiembre de 2020b). *Más de 76 000 pescadores artesanales podrán certificarse como extensionistas pesqueros*. <https://www.gob.pe/institucion/sineace/noticias/302575-mas-de-76-000-pescadores-artesanales-podran-certificarse-como-extensionistas-pesqueros>
- Ramírez, A., Ramírez, R. y Calderón, M. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista de Contribuciones a la Economía*, 1- 15.
<https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Rust, R.& Oliver, R. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. California: Sage Publications.
<http://dx.doi.org/10.4135/9781452229102>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sedano, M. (2018). *La gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, año 2017*. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17643>
- Sistema Nacional de Pensiones. (2014). *Aportes al Debate en la Pesquería*. Perú.
- Solomon, M., Surprenant, C., Czepiel, J. & Gutman, E. (1985). A role theory perspective on dyadic interactions: The service encounter. *Journal of Marketing*, 49, 99-111. <https://www.jstor.org/stable/1251180>
- Soncco, A. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría rural Reque*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68570>
- Universidad César Vallejo. (2017). *Código de Ética en Investigación de la universidad Cesar Vallejo. Resolución de consejo universitario N° 0126-2017/UCV*. <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>
- Vargas, J., Vizcaino, A., & Gaytan, J. (2017). SERVPERF: Medición de la satisfacción del servicio en un hospital público. *In book: Política macroeconómica para el fortalecimiento de la competitividad*, 264-281. <https://www.researchgate.net/publication/319880589>
- Ventura-León, J. & Peña-Calero, B. (2021). The world should not revolve around Cronbach's $\alpha \geq .70$. *Adicciones*, 33(4), 369-372. <https://doi.org/10.20882/adicciones.1576>
- Vizcaíno, A., Vizcaíno, V. y Vargas, J. (2016). Evaluación del servicio de urgencias en un hospital público a través del modelo Servperf. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1332/1001>

Waqanamaravu, M., & Arasanmi, C. (2020). Employee training and service quality in the hospitality industry. *Journal of Foodservice Business Research*, 23(3), 216–227. <https://doi.org/10.1080/15378020.2020.1724850>

Zeithaml, V., Leonard, B. y Parasuraman, A. (1993). The Nature and Determinant of Customer Expectation of Service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12. [10.1177/0092070393211001](https://doi.org/10.1177/0092070393211001)

Zerda, E. (2018). *La gestión administrativa en el mundo actual, y la necesidad de contar con los conocimientos en la administración moderna empresarial*. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12708>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote – 2021?	General	General	Tipo: Básica
	Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote – 2021.	Existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote – 2021.	Diseño: No experimental, transversal, descriptivo-correlacional.
	Específicos	Específicos	Población N= 31
	a) Identificar la relación entre la dimensión planificación de gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote – 2021.	a) Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión planificación de gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote – 2021.	Técnica: Encuesta
	b) Identificar la relación entre la dimensión organización de gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote – 2021.	b) Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión organización de gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote – 2021.	Instrumentos: -Cuestionario Gestión Administrativa de Del Junco (2020) adaptado por Cueva (2021).
	c) Identificar la relación entre la dimensión dirección de gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote – 2021.	c) Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión dirección de gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote – 2021.	-Cuestionario de Calidad De Servicio de Soncco (2021) adaptado por Cueva (2021).
	d) Identificar la relación entre la dimensión control de gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote – 2021.	d) Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión control de gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote – 2021.	
	e) Identificar los niveles de gestión administrativa y sus dimensiones según los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote – 2021.		
	f) Identificar los niveles de calidad de servicio y sus dimensiones según los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote – 2021.		

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Es la puesta en acción de los procesos administrativos, como la planeación, organización, dirección, coordinación o interrelación y manejo de las acciones de la organización a través de la toma de decisiones y acciones favorables para que se cumplan los objetivos previamente determinados de la empresa y que se fundamentan en los procesos (Ramírez et al., 2017).	La gestión administrativa se mide a través del Cuestionario Gestión Administrativa elaborado por Del Junco (2020); el instrumento está conformado por cinco dimensiones: planificación, organización, dirección y control.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Estrategias - Procesos - Programas - Integración 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación - Uso de recursos - Desarrollo de planes - Efectuar metas 	Mala (21-49 puntos)
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Motivación - Comunicación - Trabajo en equipo - Clima laboral - Logro de objetivos 	Regular (50-77 puntos)
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Regulación - Medición - Corrección - Resultados 	Buena (78-105 puntos)

Variable 2	Definición conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Es una actitud que se forma a partir de la percepción que se ha generado tras un servicio (Cronin & Taylor, 1994).	La calidad de servicio se mide a través del Cuestionario Calidad De Servicio elaborado por Cronin y Taylor (1994); está conformado por cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Información adecuada y servicio esmerado. - Cumplimiento del buen servicio. 	Ordinal
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Personal idóneo con actitud positiva. - Atención que brinde confianza. 	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuada infraestructura. - Innovación de equipos logísticos. 	Regular (52-81 puntos)
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez y atención oportuna. - Actitud oportuna para la atención. 	Alta (82-110 puntos)
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Trato cortes y amable. - Satisfacer los requerimientos del usuario. 	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1:

CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

(Del Junco, 2020; Cueva, 2021)

Instrucciones: Estimado (a) colaborador, lea detenidamente cada pregunta y marque (x) con sinceridad seleccionando del 1 al 5 la alternativa que crea conveniente. Cabe resaltar que no se verá afectado personal ni laboralmente ya que se mantendrá en absoluta confidencialidad.

Escala valorativa:

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

		1	2	3	4	5
Nº	Dimensión: Planeación					
1	Las decisiones en la Dirección Regional de Producción (DRP) se toman en base a los objetivos y metas de su plan de desarrollo.					
2	Las estrategias de la DRP están proyectadas a definir sus objetivos.					
3	Los procesos de planeación están bien establecidos según las estrategias de la entidad.					
4	Los programas y actividades que se realizan están orientados a integrar y coordinar los procesos de gestión.					
5	Los procesos administrativos están estructurados para integrar y coordinar lo planificado.					
	Dimensión: Organización					
6	Existe coordinación entre las áreas, respecto a los recursos asignados.					
7	En la DRP se coordina eficientemente el uso de sus recursos.					
8	Las áreas son capaces de desarrollar planes para alcanzar resultados previos.					
9	La DRP desarrolla acciones de acuerdo a sus planes organizacionales.					
	Dimensión: Dirección					

10	El liderazgo y la comunicación favorecen los procesos de gestión en las diferentes áreas administrativas.					
11	Se siente motivado y sabe manejar su estrés para mejorar su desempeño laboral.					
12	La gestión realiza procesos y/o actividades para la solución de conflictos.					
13	El trabajo en equipo ayuda al logro de los objetivos propuestos.					
14	El clima laboral en su área de trabajo le motiva a identificarse con la institución.					
15	Para el logro de los objetivos, se toma en cuenta el trabajo en equipo.					
Dimensión: Control						
16	Se realizan actividades de control para evaluar procedimientos administrativos.					
17	El control interno sirve de apoyo para mejorar, prever, reestructurar y corregir el procedimiento.					
18	Los procedimientos administrativos están establecidos para que se realicen gestión de control previo.					
19	La entidad toma en cuenta la prevención de resultados.					
20	En entidad se realizan mejoras y/o correcciones en los procesos de control.					
21	Los resultados de la gestión administrativa son óptimos.					

Instrumento 2

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

(Soncco, 2021; Cueva, 2021)

Instrucciones: Estimado (a) colaborador, lea detenidamente cada pregunta y marque (x) con sinceridad seleccionando del 1 al 5 la alternativa que crea conveniente. Cabe resaltar que no se verá afectado personal ni laboralmente ya que se mantendrá en absoluta confidencialidad.

Escala valorativa:

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

Nº		1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad						
1	Los trabajadores de la Dirección Regional de Producción (DRP), cumplen con el tiempo promedio en solucionar los problemas del ciudadano					
2	Los trabajadores de la DR, comunican a los ciudadanos el tiempo promedio que concluirá el servicio.					
3	Los trabajadores de la DRP, muestra interés para solucionar los problemas de la ciudadanía					
4	Los trabajadores de la DRP, brindan soluciones a los problemas de la población.					
5	Los trabajadores de la DRP, cumplen con el servicio oportuno.					
Dimensión: Seguridad						
6	Los trabajadores de la DRP, cuentan con conocimientos suficientes para el desarrollo de sus actividades					
7	Considera que el ciudadano se siente seguro al solicitar los servicios en la DRP					
8	Los trabajadores de la DRP, transmiten confianza a los ciudadanos					
9	Los trabajadores de la DRP, consideran la amabilidad como un pilar importante en el servicio brindado					
Dimensión: Elementos Tangibles						
10	La DRP cuenta con instalaciones suficientes para prestar un buen servicio					
11	Los ambientes de la DRP son los adecuados para atención al ciudadano					
12	La DRP cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio					

13	La DRP cuenta con computadoras para brindar un adecuado servicio.					
Dimensión: Capacidad de Respuesta						
14	Los trabajadores de la DRP, responden de inmediato ante la necesidad de la ciudadanía					
15	Los trabajadores de la DRP, informan sobre el tiempo que llevará cada servicio.					
16	Los trabajadores de la DRP, están siempre dispuestos a ayudar a la población					
17	Los trabajadores de la DRP, disponen de tiempo necesario para ayudar a los ciudadanos					
Dimensión: Empatía						
18	Los trabajadores de la DRP, comprenden las necesidades de los ciudadanos					
19	La atención brindada los trabajadores de la DRP es amable					
20	Los trabajadores de la DRP, brindan atención personalizada					
21	Los trabajadores de la DRP, se preocupan por mejorar la calidad de su servicio					
22	Considera usted que, los trabajadores de la DRP satisface los requerimientos de la población					

Anexo 4: Autorización de aplicación del instrumento



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Nuevo Chimbote, 21 de octubre de 2021

Señor(a):

Ing. Gaspar Arturo Cardenas Infante
DIRECTOR Dirección Regional de Producción
CHIMBOTE

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar al (la) Sr(a). Jackelin Tatiana Cueva Ramirez identificado con DNI No. 45476620 y código de matrícula No 7002540044, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote - 2021

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,




Dra. Rosa María Salas Sánchez
Jefe de Pasapasa





Gobierno Regional de
Ancash

Gerencia Regional de
Desarrollo Económico

Dirección Regional de
La Producción

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

MEMORANDUM N° 003 -2022-GRA/GRDE/DIREPRO/OA

Para : Srta. JACKELIN TATIANA CUEVA RAMIREZ
Asunto : El que se indica
Fecha : Chimbote, 05 de Enero del 2022

Por el presente me dirijo a Usted, para indicarle y facilitarle el acceso a esta Institución, a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación; denominado Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote.

Atentamente,



Mg. MIGUEL ANGEL CAMINO CASTILLO
Director de Administración
DIREPRO ANCASH

Anexo 5: Consentimiento Informado

Por medio del presente manifiesto que se me ha brindado información para la participación de la investigación científica que se aplicará a los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote. Se me ha explicado que:

- El procedimiento consiste en responder un Cuestionario sobre Gestión administrativa y un Cuestionario de Calidad de Servicio.
- El tiempo de duración de mi participación es de 25 minutos aproximadamente.
- Puedo recibir respuestas a cualquier pregunta o aclaración.
- Soy libre de rehusarme a participar en cualquier momento y dejar de participar en la investigación, sin que ello me perjudique.
- No se identificará mi identidad y se reservará la información que yo proporcione.
- Sólo será revelada la información que yo proporcione cuando haya riesgo o peligro para mi persona o para los demás.
- Mi participación se realizará a través de una plataforma virtual; es decir, de manera no presencial.
- Puedo contactarme con la autora de la investigación.

¿Deseo Participar del estudio de investigación?

Sí ()

No ()

Anexo 6. Formulario en Google

Gestión administrativa y calidad de servicio

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente manifiesto que se me ha brindado información para la participación de la investigación científica que se aplicará a los trabajadores de la Dirección Regional de Producción, Chimbote. Se me ha explicado que:

-El procedimiento consiste en responder un Cuestionario sobre Gestión administrativa y un Cuestionario de Calidad de Servicio.

-El tiempo de duración de mi participación es de 25 minutos aproximadamente.

-Puedo recibir respuestas a cualquier pregunta o aclaración.

-Soy libre de rehusarme a participar en cualquier momento y dejar de participar en la investigación, sin que ello me perjudique.

-No se identificará mi identidad y se reservará la información que yo proporcione.

-Sólo será revelada la información que yo proporcione cuando haya riesgo o peligro para mi persona o para los demás.

-Mi participación se realizará a través de una plataforma virtual; es decir, de manera no presencial.

-Puedo contactarme con la autora de la investigación.



lafloraazucena@gmail.com (no compartidos)

[Cambiar de cuenta](#)



Borrador restaurado

*Obligatorio

¿Deseo participar del estudio de investigación? *



No



Sí

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado trabajador (a), por favor se pide seleccionar la respuesta que más se acerca a su condición. Seleccionar la respuesta con la verdad que caracteriza a su persona. *

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

1. Las decisiones en la Dirección Regional de Producción (DRP) se toman en base a los objetivos y metas de su plan de desarrollo.

2. Las estrategias de la DRP están proyectadas a definir sus objetivos.

3. Los procesos de planeación están bien establecidos según las estrategias de la

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado trabajador (a), por favor se pide seleccionar la respuesta que más se acerca a su condición. Seleccionar la respuesta con la verdad que caracteriza a su persona.

*

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

1. Los trabajadores de la Dirección Regional de Producción (DRP), cumplen con el tiempo promedio en solucionar los problemas del ciudadano

2. Los trabajadores de la DR, comunican a los ciudadanos el tiempo promedio que concluirá el servicio.

URL: <https://forms.gle/1y4xfiZwh2Yahwsb8>

Anexo 7: Baremos para las variables y dimensiones

Baremos para Gestión Administrativa y sus dimensiones

Nivel	Gestión administrativa	Planeación	Organización	Dirección	Control
Mala	21-49	5-11	4-9	6-14	6-14
Regular	50-77	12-18	10-15	15-22	15-22
Buena	78-105	19-25	16-20	23-30	23-30

Baremos para Calidad de Servicio y sus dimensiones

Nivel	Calidad de servicio	Fiabilidad	Seguridad	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Empatía
Baja	22-51	5-11	4-9	4-9	4-9	5-11
Regular	52-81	12-18	10-15	10-15	10-15	12-18
Alta	82-110	19-25	16-20	16-20	16-20	19-25

Anexo 8: Ficha de juicio de expertos

Juez 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores en la Dirección Regional de Producción, Chimbote - 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta				Criterios de evaluación				Observaciones y/o recomendaciones					
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si		No	Si	No	Si	No
Gestión administrativa	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos Estrategias Procesos Programas Integración 	1. Las decisiones en la Dirección Regional de Producción (DRP) se toman en base a los objetivos y metas de su plan de desarrollo.						x	x	x	x					
			2. Las estrategias de la DRP están proyectadas a definir sus objetivos.						x	x	x	x					
			3. Los procesos de planeación están bien establecidos según las estrategias de la entidad.						x	x	x	x					
			4. Los programas y actividades que se realizan están orientados a integrar y coordinar los procesos de gestión.						x	x	x	x					
			5. Los procesos administrativos están estructurados para integrar y coordinar lo planificado.						x	x	x	x					
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar Utilizar recursos Desarrollar planes Efectuar metas 	6. Existe coordinación entre las áreas, respecto a los recursos asignados.						x	x	x	x					
			7. En la DRP se coordina eficientemente el uso de sus recursos.						x	x	x	x					
			8. Las áreas son capaces de desarrollar planes para alcanzar resultados previos.						x	x	x	x					
			9. La DRP desarrolla acciones de acuerdo a sus planes organizacionales.						x	x	x	x					
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Motivación Comunicación Trabajo en equipo Clima laboral Logro de objetivos 	10. El liderazgo y la comunicación favorecen los procesos de gestión en las diferentes áreas administrativas.						x	x	x	x					
			11. Se siente motivado y sabe manejar su estrés para mejorar su desempeño laboral.						x	x	x	x					
			12. La gestión realiza procesos y/o actividades para la solución de conflictos.						x	x	x	x					
			13. El trabajo en equipo ayuda al logro de los objetivos propuestos.						x	x	x	x					

			14. El clima laboral en su área de trabajo le motiva a identificarse con la institución.						x	x	x	x		
			15. Para el logro de los objetivos, se toma en cuenta el trabajo en equipo.						x	x	x	x		
Control	<ul style="list-style-type: none"> Regulación Medición Corrección Resultados 		16. Se realizan actividades de control para evaluar procedimientos administrativos.						x	x	x	x		
			17. El control interno sirve de apoyo para mejorar, prevenir, reestructurar y corregir el procedimiento.						x	x	x	x		
			18. Los procedimientos administrativos están establecidos para que se realicen gestión de control preciso.						x	x	x	x		
			19. La entidad toma en cuenta la prevención de resultados.						x	x	x	x		
			20. En entidad se realizan mejoras y/o correcciones en los procesos de control.						x	x	x	x		
			21. Los resultados de la gestión administrativa son óptimos.						x	x	x	x		



Roberto Carlos Fiestas Flores
DNI N° 16744141

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO : Identificar el nivel gestión administrativa

DIRIGIDO A : Trabajadores

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Roberto Carlos Fiestas Flores

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en docencia universitaria e investigación pedagógica



DNI N° 16744141

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores en la Dirección Regional de Producción, Chimbote - 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta				Criterios de evaluación				Observaciones y/o recomendaciones		
				Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión n y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems	
								Si	No	Si	No		Si	No
Calidad de servicio	Fiabilidad	-Información adecuada y servicio esmerado.	1.Los trabajadores de la Dirección Regional de Producción (DRP), cumplen con el tiempo promedio en solucionar los problemas del ciudadano					x	x	x	x			
			2. Los trabajadores de la DRP, comunican a los ciudadanos el tiempo promedio que concluirá el servicio					x	x	x	x			
			3. Los trabajadores de la DRP, muestra interés para solucionar los problemas de la ciudadanía					x	x	x	x			
		-Cumplimiento del buen servicio.	4. Los trabajadores de la DRP, brindan soluciones a los problemas de la población.					x	x	x	x			
			5. Los trabajadores de la DRP, cumplen con el servicio oportuno					x	x	x	x			
	Seguridad	-Personal idóneo con actitud positiva. -Atención que brinde confianza.	6. Los trabajadores de la DRP, cuentan con conocimientos suficientes para el desarrollo de sus actividades					x	x	x	x			
			7. Considera que el ciudadano se siente seguro al solicitar los servicios en la DRP					x	x	x	x			
			8. Los trabajadores de la DRP, transmiten confianza a los ciudadanos					x	x	x	x			
	Elementos Tangibles	-Adecuada infraestructura.	9. Los trabajadores de la DRP, consideran la amabilidad como un pilar importante en el servicio brindado					x	x	x	x			
			10. La DRP cuenta con instalaciones suficientes para prestar un buen servicio					x	x	x	x			

	-Innovación de equipos logísticos.	11. Los ambientes de la DRP son los adecuados para atención al ciudadano						x	x	x	x	
		12. La DRP cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio						x	x	x	x	
		13. La DRP cuenta con computadoras para brindar un adecuado servicio.						x	x	x	x	
Capacidad de Respuesta	-Rapidez y atención oportuna. -Actitud oportuna para la atención.	14. Los trabajadores de la DRP, responden de inmediato ante la necesidad de la ciudadanía						x	x	x	x	
		15. Los trabajadores de la DRP, informan sobre el tiempo que llevará cada servicio.						x	x	x	x	
		16. Los trabajadores de la DRP, están siempre dispuestos a ayudar a la población						x	x	x	x	
Empatía	-Trato cortés y amable -Satisfacer los requerimientos del usuario.	17. Los trabajadores de la DRP, disponen de tiempo necesario para ayudar a los ciudadanos						x	x	x	x	
		18. Los trabajadores de la DRP, comprenden las necesidades de los ciudadanos						x	x	x	x	
		19. La atención brindada a los trabajadores de la DRP es amable						x	x	x	x	
		20. Los trabajadores de la DRP, brindan atención personalizada						x	x	x	x	
		21. Los trabajadores de la DRP, se preocupan por mejorar la calidad de su servicio						x	x	x	x	
		22. Considera usted que, los trabajadores de la DRP satisfacen los requerimientos de la población						x	x	x	x	

Roberto Carlos Fiestas Flores
DNI N° 16744141

Activar Windows
Ve a Configuración para act

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO : Determinar el nivel de calidad de servicio

DIRIGIDO A : Trabajadores

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Roberto Carlos Fiestas Flores

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en docencia universitaria e investigación pedagógica

DNI N° 16744141

Acti
Ve a C

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

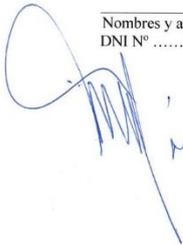
TITULO: Gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores en la Dirección Regional de Producción, Chimbote - 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				Observaciones y/o recomendaciones			
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No		Si	No	
Gestión administrativa	Planificación	Objetivos Estrategias Procesos Programas Integración	1. Las decisiones en la Dirección Regional de Producción (DRP) se toman en base a los objetivos y metas de su plan de desarrollo.						X		X					
			2. Las estrategias de la DRP están proyectadas a definir sus objetivos.						X		X			X		
			3. Los procesos de planeación están bien establecidos según las estrategias de la entidad.						X		X			X		
			4. Los programas y actividades que se realizan están orientados a integrar y coordinar los procesos de gestión.						X		X			X		
			5. Los procesos administrativos están estructurados para integrar y coordinar lo planificado.						X		X			X		
	Organización	Coordinar Utilizar recursos Desarrollar planes Efectuar metas	6. Existe coordinación entre las áreas, respecto a los recursos asignados.						X		X			X		
			7. En la DRP se coordina eficientemente el uso de sus recursos.						X		X			X		
			8. Las áreas son capaces de desarrollar planes para alcanzar resultados previstos.						X		X			X		
			9. La DRP desarrolla acciones de acuerdo a sus planes organizacionales.						X		X			X		
	Dirección	Liderazgo Motivación Comunicación Trabajo en equipo Clima laboral Logro de objetivos	10. El liderazgo y la comunicación favorecen los procesos de gestión en las diferentes áreas administrativas.						X		X			X		
			11. Se siente motivado y sabe manejar su estrés para mejorar su desempeño laboral.						X		X			X		
			12. La gestión realiza procesos y/o actividades para la solución de conflictos.						X		X			X		
			13. El trabajo en equipo ayuda al logro de los objetivos propuestos.						X		X			X		

Control	Regulación Medición Corrección Resultados	14. El clima laboral en su área de trabajo le motiva a identificarse con la institución.						X		X			X		
		15. Para el logro de los objetivos, se toma en cuenta el trabajo en equipo.						X		X			X		
		16. Se realizan actividades de control para evaluar procedimientos administrativos.						X		X			X		
		17. El control interno sirve de apoyo para mejorar, prevenir, reestructurar y corregir el procedimiento.						X		X			X		
		18. Los procedimientos administrativos están establecidos para que se realicen gestión de control previo.						X		X			X		
		19. La entidad toma en cuenta la prevención de resultados.						X		X			X		
		20. En entidad se realizan mejoras y/o correcciones en los procesos de control.						X		X			X		
21. Los resultados de la gestión administrativa son óptimos.						X		X			X				

Firma

Nombres y apellidos
DNI N°


Michael Anibal Camino Castillo
DNI 41041014

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

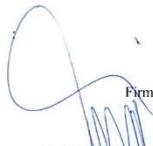
NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 OBJETIVO : Identificar el nivel gestión administrativa
 DIRIGIDO A : Trabajadores

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR :

GRADU ACADÉMICO DEL EVALUADOR :


Firma
DNI N°
Michael Anibal Camino Castillo
DNI 41041014

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores en la Dirección Regional de Producción, Chimbote - 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				Observaciones y/o recomendaciones		
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems	
									Si	No	Si	No		Si	No
Calidad de servicio	Fiabilidad	-Información adecuada y servicio esmerado. -Cumplimiento del buen servicio.	1. Los trabajadores de la Dirección Regional de Producción (DRP), cumplen con el tiempo promedio en solucionar los problemas del ciudadano						X	X	X	X			
			2. Los trabajadores de la DR, comunican a los ciudadanos el tiempo promedio que concluirá el servicio.						X	X	X	X			
			3. Los trabajadores de la DRP, muestra interés para solucionar los problemas de la ciudadanía						X	X	X	X			
			4. Los trabajadores de la DRP, brindan soluciones a los problemas de la población.						X	X	X	X			
			5. Los trabajadores de la DRP, cumplen con el servicio oportuno.						X	X	X	X			
	Seguridad	-Personal idóneo con actitud positiva. -Atención que brinde confianza.	6. Los trabajadores de la DRP, cuentan con conocimientos suficientes para el desarrollo de sus actividades						X	X	X	X			
			7. Considera que el ciudadano se siente seguro al solicitar los servicios en la DRP						X	X	X	X			
			8. Los trabajadores de la DRP, transmiten confianza a los ciudadanos						X	X	X	X			
			9. Los trabajadores de la DRP, consideran la amabilidad como un pilar importante en el servicio brindado						X	X	X	X			
	Elementos Tangibles	-Adecuada infraestructura. -Innovación de equipos logísticos.	10. La DRP cuenta con instalaciones suficientes para prestar un buen servicio						X	X	X	X			
			11. Los ambientes de la DRP son los adecuados para atención al ciudadano						X	X	X	X			
			12. La DRP cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio						X	X	X	X			
			13. La DRP cuenta con computadoras para brindar un adecuado servicio.						X	X	X	X			

Capacidad de Respuesta	-Rapidez y atención oportuna. -Actitud oportuna para la atención.	14. Los trabajadores de la DRP, responden de inmediato ante la necesidad de la ciudadanía						X	X	X	X		
		15. Los trabajadores de la DRP, informan sobre el tiempo que llevará cada servicio.						X	X	X	X		
		16. Los trabajadores de la DRP, están siempre dispuestos a ayudar a la población						X	X	X	X		
		17. Los trabajadores de la DRP, disponen de tiempo necesario para ayudar a los ciudadanos						X	X	X	X		
Empatía	-Trato cortés y amable -Satisfacer los requerimientos del usuario.	18. Los trabajadores de la DRP, comprenden las necesidades de los ciudadanos						X	X	X	X		
		19. La atención brindada los trabajadores de la DRP es amable						X	X	X	X		
		20. Los trabajadores de la DRP, brindan atención personalizada						X	X	X	X		
		21. Los trabajadores de la DRP, se preocupan por mejorar la calidad de su servicio						X	X	X	X		
		22. Considera usted que, los trabajadores de la DRP satisfacen los requerimientos de la población						X	X	X	X		

Firma
 Nombres y apellidos
 DNI N°

Miguel Angel Camino Castillo
 DNI: 41041014

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO
 OBJETIVO : Determinar el nivel de calidad de servicio
 DIRIGIDO A : Trabajadores
 VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR :
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Firma
 DNI N°

Miguel Angel Camino Castillo
 DNI: 41041014

Anexo 9. Análisis de fiabilidad

Instrumento de medida	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Cuestionario Gestión Administrativa	,990	21
Cuestionario de Calidad de Servicio	,987	22

Anexo 10. Base de datos

CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA																				
Dimensión: Planeación					Dimensión: Organización				Dimensión: Dirección						Dimensión: Control					
lt	lt	lt	lt	lt	lt	lt	lt	lt	lt	lt	lt	lt	lt	lt	lt	lt	lt	lt	lt	lt
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
2	2	2	4	4	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2
5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2
4	4	4	4	2	2	2	5	5	4	3	2	5	4	3	3	3	2	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	4	5
4	4	2	4	4	1	1	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO																					
Dimensión: Fiabilidad					Dimensión: Seguridad				Dimensión: Elementos Tangibles				Dimensión: Capacidad de Respuesta				Dimensión: Empatía				
ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2
4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	2	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
1	2	4	4	3	4	2	2	2	5	5	1	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2
2	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	4	2	4	4	2	2	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4
2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1
2	2	3	3	1	5	4	4	4	1	1	1	1	4	3	4	4	4	4	2	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4
4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE PRODUCCIÓN, CHIMBOTE - 2021", cuyo autor es CUEVA RAMIREZ JACKELIN TATIANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 19% establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 11 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS DNI: 16744141 ORCID 0000-0002-5582-0124	Firmado digitalmente por: RFIESTASFL el 11-01- 2022 19:27:51

Código documento Trilce: TRI - 0265031