



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario de la Gerencia  
Territorial Huallaga Central, 2017”**

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Samuel Cervantes Encinas

**ASESORA:**

Dra. Dahpne Viena Oliveira

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**TARAPOTO – PERÚ**

2018

## Página del jurado



### ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

El bachiller: **Cervantes Encinas Samuel**, Asunción, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

"Gestión Administrativa y Calidad del Servicio al Usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017"

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

APROBAR POR UNANIMIDAD

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

[Empty box for recommendations]

Dr. Manuel Fernando Coronado Jorge -Presidente

MBA. Enrique López Rengifo - Secretario/a

Dra. Daphne Viena Oliveira -Vocal

Tarapoto 8 de marzo 2018

## **Dedicatoria**

A Rosa mi compañera, mi amiga, que siempre me impulsa a cumplir mis objetivos, ayudándome a escalar y a vencer todas las dificultades hasta lograr mis metas.

A mis padres, porque tenerlos en mi vida, son fuente de inspiración y bendición, gracias por ser mi motivo para continuar.

Samuel

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, y a los docentes de la Maestría en Gestión Pública que me inculcaron sus sabias enseñanzas y me formaron científicamente.

A mi Asesora Dra. Dahpne Viena Oliveira por su sabio acompañamiento en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Asimismo un sincero agradecimiento a los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central, por haberme permitido la aplicación de los instrumentos de esta investigación en sus ambientes cuyos resultados se plasman en la presente investigación.

EL AUTOR

## Declaratoria de autenticidad

### Declaratoria de Autenticidad

Yo **SAMUEL CERVANTES ENCINAS**, identificada con DNI N° 42031566, estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Tarapoto; con la tesis titulada: **“Gestión Administrativa y Calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017”**; En 76 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública.

#### **Declaro bajo juramento que:**

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Tarapoto, febrero de 2018.



**Samuel Cervantes Encinas**  
**DNI: 42031506**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “**Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017**”, con la finalidad de optar el grado de Maestro en Gestión Pública

La investigación está dividida en siete capítulos:

**I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

**II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación, variables, Operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

**III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

**IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.

**V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

**VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

**VII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

## Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1 Realidad problemática.....	12
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4 Formulación del problema.....	34
1.5 Justificación del estudio.....	34
1.6 Hipótesis.....	36
1.7 Objetivos.....	36
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>37</b>
2.1 Diseño de investigación.....	37
2.2 Variables, Operacionalización.....	38
2.3 Población y muestra.....	41
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	41
2.5 Métodos de análisis de datos.....	45
2.6 Aspectos éticos.....	46
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>47</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>51</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>VII.REFERENCIAS .....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>60</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla N° 1</b> Gestión Administrativa desde la percepción del Usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central 2017. Territorial Huallaga Central 2017.....	47
<b>Tabla N° 2</b> Calidad de Servicio desde la percepción del Usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central 2017. ....	48
<b>Tabla N° 3</b> Contingencia de datos observados de la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario.....	49
<b>Tabla N° 4</b> Elección de hipótesis en función a resultados. ....	50

## Índice de figuras

<i>Figura N° 1</i> Gestión Administrativa desde la percepción del Usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central 2017. ....	47
<i>Figura N° 2</i> Calidad de Servicio desde la percepción del Usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central 2017.....	48

## RESUMEN

En la presente investigación titulada: “Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017”; se determinó la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga.

El método utilizado es el cuantitativo de tipo no experimental, descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 usuarios externos de la gerencia territorial. Se utilizaron 02 cuestionarios, aplicándose a cada unidad de análisis, que permitió valorar la gestión administrativa desde la percepción del usuario, así como la calidad de atención del servicio. Ambos instrumentos fueron diseñados por el autor y validados mediante juicio de expertos.

Los resultados muestran que el 56% de los usuarios percibe como regular el nivel de gestión administrativa en la Gerencia Territorial Huallaga Central; seguido del 24% de usuarios que perciben como buena el nivel de gestión administrativa. Asimismo, el nivel de calidad de atención según la percepción del usuario indica que, el 40% lo ubica en un nivel de calidad media; el 36% de los usuarios lo percibe en nivel alto. El 24% considera que el nivel de calidad de atención es bajo.

Finalmente, se concluye que la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, no son independientes. Es decir, están asociados. Según resultados de la aplicación estadística del Chi cuadrado:  $X_2 = 17,799$ ;  $p = 0.001$  ( $p < 0,05$ ).

**Palabras claves:** Gestión administrativa, usuario, calidad del servicio.

## ABSTRACT

In the present investigation titled: "Administrative management and quality of service to the user of the Territorial Management Huallaga Central, 2017", The relationship between administrative management and the quality of service to the user of the Territorial Management was determined Huallaga Territorial, 2017.

The method used is the quantitative non-experimental type, descriptive correlational. The sample consisted of 50 external users of territorial management. Two questionnaires were used, applying to each unit of analysis, which allowed to assess the administrative management from the perception of the user, as well as the quality of service attention. Both instruments were designed by the author and validated by expert judgment.

The results show that 56% of the users perceive how to regulate the level of Administrative Management in the Huallaga Central Territorial Management; followed by 24% of users who perceive the level of administrative management as good. Likewise, the level of quality of care according to the user's perception indicates that 40% place it at an acceptable level of quality; 36% of users perceive it at a satisfactory level. 24% consider that the level of quality of care is unsatisfactory.

Finally, it is concluded that administrative management and the quality of service to the user of the Huallaga Central Territorial Management, are not independent. That is, they are associated. According to results of the statistical application of the Chi square:  $X_2 = 17,799$ ;  $p = 0.001$  ( $p < 0.05$ ).

**Keywords:** Administrative management, user, service quality.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

Los bloques económicos internacionales ha generado diversos cambios en el sector institucional afectando directamente a las instituciones gubernamentales que rigen a un país ,en todos los niveles administrativos y estructuras políticas de las instituciones públicas, de esto nace la exigencia en el ámbito de la modernización se presenta de manera significativa, buscando la finalidad de incrementar la eficiencia del proceso de la administración y las prestaciones que se entregan a los consumidores, personas o clientes, respondiendo a la exigencia incrementada por parte de la comunidad y estado.

En el Perú el proceso público está representado por una series d problemas que surgen desde los diferentes status sin experiencia técnica y va desde el desinterés completo para dar solución obstáculos administrativas. Dificultando la clase del servicio brindado al cliente. (Sandoval, 2015, párr. 1)

De esta forma, al analizar el desempeño de la gestión administrativa menciona los dificultosos enigmas que cada vez más afrontan los colaboradores que trabajan en las entidades públicas. Los enigmas sucedidos en los colaboradores públicos se ligan directamente a la poca experiencia conocedora y competente, muy aparte el desinterés para dar solución a las trabas administrativas convenientes para la comunidad ya que en años no se ha solucionado debido a los cambios de cuerpos políticos, las prohibiciones de aumento de los empleados y los pagos dependían de quien reparta los bienes y sea notorio el límite, dirigidos a los directores ya que aprovechan su situación laboral, notando el abandono para disputar en cintra de la putrefacción de las entidades públicas y privadas. El mismo que conlleva a postergar el bienestar de la población, urbanización de estructura estable por ende también la calidad de atención con lo que respecta los servicios, considerando la demanda de la comunidad del país, muy aparte de que participen los bienes gubernamentales y privados (Sandoval, 2015, párr. 2, 3).

Según Ku, L. (2010). Menciona que hay principales fases que obstaculizan para lograr el servicio de calidad esperado en las instituciones públicas, asimismo el acuerdo no adecuado en ellos; mencionando en el Centro de Atención al Cliente de SEDAPAL de Lima Sur, Centros ubicados en los distritos de Villa El Salvador y Surquillo, es aquí que se comprobó la existencia de los obstáculos de la gestión y la no adecuada atención a los consumidores y ellos mismos expresen que no están conformes con el recibimiento que les brindan. De lo mismo hace referencia que el “Libro de Observaciones de Usuarios” – se apuntan o registran las observaciones sobre el servicio recibido- no se encontraba libre de manera que se debe solicitar en el departamento donde se debe hacer la queja, suceso que no es ventajoso para el consumidor por que no permite manifestar su llamado, a pesar de que está fijado dentro del artículo 78° del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento – Res. 011-2007-SUNASS-CD. (párr. 2, 3).

La información de la institución de la Defensoría del Pueblo, durante el año 2015 acogieron 33.748 reclamos a entidades públicas. Nos dice que las instituciones con alto nivel de reclamos acumulados fueron las municipalidades provinciales, que acumularon el 22,4%. Seguido de ellos dirección regional de educación con 14,7% y la Oficina de Normalización Previsional (ONP) con 14,2%. (Ysla, 2015, párr.4).

En el Perú los gobiernos regionales se administran bajo lineamientos que orientan las acciones de desarrollo de las dependencias descentralizadas, la poca vivencia de profesionalismo de los poderes regionales, ya que son ellos que tienen el conocimiento del problema real de la localidad pero excepto no tienen la sabiduría técnica del proceso de la administración pues no conocen que es planificar, organizar, dirigir y controlar las fases, esto repercute en la gran mayoría de la toma de decisión y no están seriamente dirigidas al procedimientos del servicio de la calidad en la salud.

A pesar de aquello, la Gerencia Territorial o Sub Región Huallaga Central, que tiene como ámbito jurisdiccional las Provincias de Mariscal Cáceres, Bellavista, Huallaga, dado a su elevada relación con el proceso administrativo

y su presupuesto de la sede central (GORESAM) y la retribución que describe Ley del Presupuesto de cada año fiscal, la fase del proceso administrativo presenta limitaciones en el desarrollo de sus funciones y esto a su vez influye en lo inadecuado del consumo la clase de servicio que recibe el consumidor de la entidad. Este se evidencia en el libro de cargos de documentos recibidos; estas solicitudes son atendidas con tiempo prolongado por contar con limitado número de recurso humano al servicio de la Gerencia Territorial Huallaga Central, creando malestar en los usuarios. A su vez la falta de personal conlleva al retraso en el cumplimiento de directivas regionales como la implementación del sistema Integral de gestión administrativa, que requiere la implementación con recurso humano con capacidad técnica, equipos tecnológicos para su funcionamiento.

La Gerencia Territorial Huallaga Central, según lo indicado indica el déficit del proceso referente a la atención al usuario, además la conducción de la gestión administrativa de la entidad (planificar, dirigir, organizar y controlar) dichos factores no permiten ofrecer un buen servicio a los consumidores, los cuales dependen en la mayoría de casos, de la administración, según se evidencia en el diagnóstico institucional de la institución. A corde de las certezas halladas, nace una escasez escondida en cuanto al análisis de sus factores y su problemática, definir la indagación con respecto a la calidad de servicios y procesos de la Gerencia Territorial Huallaga Central en el año 2017.

## **1.2 Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

Rojas, J.E. (2015). En la investigación: *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de Lo Prado*. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile. Cuyo objetivo general fue analizar y desarrollar una estructura que muestre los diferentes aspectos de la empresa y esta se involucre en la satisfacción y calidad recibida por parte de los consumidores respecto al servicio que brinda la Municipalidad, y esto nutra el proceso de la

municipalidad como en el servicio del Edificio Consistorial como en el Departamento de Desarrollo Social, con una muestra de 340 consumidores de servicios del municipio, que están dentro del edificio Consistorial y al Departamento de Protección Social, en el que empleó el instrumento de la encuesta sobre la satisfacción de los usuarios, concluyó que La gestión es considerada como administración o dirección donde se generan procesos de tareas y funciones específicas; incluyendo una especialidad que dirige y concrete el desarrollo que se ejecuta en la organización, para la dirección y administración de las mismas, organizando, dinamizando, organizando talentos y administrando recursos, llevando a cabo el objetivo establecido a lograr..

Tonato, B.V. (2017). En la investigación. *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014 – 2016*. (Tesis de maestría). Instituto de Altos Estudios Nacionales, Ecuador. Cuyo propósito universal es examinar la interacción común y precisa entre los pobladores y el sistema administrativo callejero, buscando presentar como se involucran en los aspectos externos que tiene en cuenta el consumidor respecto al servicio y su calidad, él diseño de investigación es de tipo mixta: cuantitativa cualitativa, en el que empleó una muestra de 384 usuarios de los servicios dados por el CAU del IESS en el DMQ. Instrumentos a través de ficha de observación con respecto a las expectativas de las personas externo referido a la calidad y servicio, llegaron a concluir que el desarrollo que persiguen los pobladores para obtener el servicio brindado por el CAU del IESS, se determina por diferentes cuestiones tanto por el lado de talento humano, comunicación y estructura, mientras otorgan turnos a personas conocidas sin que estas hagan fila; se rehúsan a dar el servicio a aquellas personas que dejaron pasar su turno, y manipulan los calificadores de servicios para autoevaluarse.

El promedio universal de expectativas de las tres dimensiones (talento humano, estructural y comunicacional), muestra que el consumidor externo percibe una calidad de servicio del 54,4% que simboliza poca satisfacción en relación al

servicio recibido. Esta puntuación, se encuentra influenciada fuertemente por la dimensión del talento humano, pues esta fue la única dimensión que obtuvo un resultado de insatisfacción, con un promedio de diferencia porcentual respecto a los dos dimensiones, de menos 10,44 la que denota que en el servicio, la dimensión de talento humano es la que se encuentra mermando la calidad percibida del cliente externo.

Los servidores públicos que están relacionados directamente con la prestación del servicio, no perciben que esto genere poca satisfacción al usuario, más bien califican a la calidad del servicio con una puntuación de 4 sobre 5 que representa un porcentaje de satisfacción del 80%, el mismo que indicaría que en el servicio dado existe satisfacción, lo cual difiere significativamente con la percepción del cliente externo. La discrepancia que existe por lo general. Entre autoevaluaciones y evaluaciones, se deben a los componentes afectivos y emocionales que se involucran con las expectativas de calidad del servicio, dichos componentes en el caso de los servidores públicos son más fuertes, considerando que la percepción que estos tienen del servicio los lleva a una posición de ser juez y parte, esto hace que la calidad percibida por los servidores públicos respecto al servicio dado se torne poco objetiva, lo cual evidenciaría la importancia que tiene para una institución la participación activa de los servidores públicos respecto al servicio dado se torne poco objetiva, lo cual evidencia la importancia que tiene para una institución la colaboración de todos los beneficiarios en las evaluaciones de la prestación de servicio.

### **A nivel nacional**

Acosta, L. R. y Ramírez, F.M. (2015). En la investigación: *Gestión administrativa y calidad de servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital De Puente Piedra 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Cuyo objetivo general fue diagnosticar el vínculo entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra. El diseño de investigación realizada fue de enfoque cualitativo, no experimental de corte transversal, de tipo básica,

con una muestra no probabilística resultando 384 usuarios, en el que emplearon como instrumento el cuestionario de la de las expectativas del servicio y su calidad y del proceso administrativo, llegaron a la conclusión que se encontraron vínculos significativo y directo con la calidad de servicios y proceso administrativo en la Municipalidad está compuesto de acciones que realizan los empleados públicos, por medio de esto las instituciones logran cumplir sus metas y objetivos plasmados, utilizando las técnicas, métodos y procedimientos en las distintas fases que llevan a cabo por la administración pública, uniendo las habilidades y recursos de funcionales y sistemas administrativos, junto a los planes y programadas establecidos, los mismos que están en la dirección de las políticas públicas plasmadas

Rivas, P.J. y Quiroz, I.H.T. (2015). En su investigación: *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Cuyo finalidad general fue diagnosticar la relación entre la calidad de servicios y el proceso administrativo en el beneficiario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registro Públicos de Lima, 2014. En una Investigación de tipo básica, con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, con una muestra que representaba por 108 beneficiarios, llegaron a la conclusión que existe la segmentación del trabajo: es la acción del orden natural que tiene por objetivo más producción con el mismo esfuerzo, al mismo tiempo, permite reducir el número de los objetivos donde recae la atención y esfuerzo. Autoridad: es el poder y mando de hacer obedecer. No se comprende responsabilidad sin autoridad. Disciplina: que es esencialmente la obediencia, la asiduidad, la actividad, y el comportamiento, de los caracteres de respeto mencionado de acuerdo acuerdos plasmados entre las organizaciones y sus empleadores. Unidad de Mando: Los empleadores recibirán órdenes de un jefe, principio único de la autoridad.

## **A nivel local**

Sajamí Z.M. (2015). En la investigación: *La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Cuyo objetivo general fue fijar el vínculo entre la motivación del colaborador y la calidad de atención al beneficiario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015. El diseño de investigación que se utilizó en estudio fue de tipo descriptiva correlacional. La población estuvo conformada por 61 personas. La herramienta que se empleó fueron 2 encuestas elaborados para cada variable de estudio, después del procesamiento de los datos llegaron a concluir que la motivación individual así como la calidad de atención están en nivel medio de los grados de insatisfacción y satisfacción, esto quedo expuesto que si hay vinculo en la relación significativa y directa en las variables del estudio.

El tipo de calidad de los servicios con respecto a los beneficiarios que ofrece el Municipio los resultados satisfactorios trae la empatía dicha replica de los mismo colaboradores del municipio.

Cruzado, M y Díaz D. (2015). *En la tesis para título profesional: La gestión Administrativa y su efecto en el clima organizacional de la empresa COCOS Y NUTS SAC en el año 2014*. (Tesis de pre grado). Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. Que tuvo como objetivo principal establecer la relación entre la gestión administrativa y clima organizacional de la empresa COCOS Y NUTS SAC en el año 2014. Planteo una metodología no experimental, explicativa-descriptiva, teniendo como muestra a 20 participantes. Después de procesar las cifras, los investigadores llegaron a concluir que la empresa COCOS Y NUTS SAC tiene una deficiente gestión administrativa ya que se evidencian problemas relacionados con la planeación efectiva de los objetivos, metas y estrategias, del mismo modo no se evidencia mayor coordinación entre jefes y subordinados. Otro problema es la falta de capacitación del personal para hacer frente al desarrollo efectivo de sus actividades, el poco nivel de liderazgo mostrado por las personas a cargo, conlleva a que no exista un

adecuado control sobre las actividades. Todos estos problemas ocasionan que la gestión administrativa sea deficiente.

En la Empresa hay un clima inadecuado debido a que continuamente se evidencia que el personal no toma iniciativa para cumplir con sus trabajos, debido a que se sienten insatisfechos con el lugar y con lo que hacen, ya que afirman no recibir recompensas por el esfuerzo que realizan.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Gestión Administrativa**

- **Gestión**

Pérez, J. (2010), menciona que gestión está “compuesta por diferentes tareas que realizan de manera coordina para la dirección y control de una organización, con la finalidad de obtener los mejores resultados”. (p.57).

Álvarez, J. (2012) considera que:

La gestión es considerada como administración o dirección donde se generan procesos de tareas y funciones específicas; incluyendo una especialidad que dirige y concrete el desarrollo que se ejecuta en la organización, para la dirección y administración de las mismas, organizando, dinamizando, organizando talentos y administrando recursos, llevando a cabo el objetivo establecido a lograr. (p.11)

- **Gestión Pública**

Con respecto a la Gestión Pública Álvarez manifiesta:

[...] es un compuesto de acciones que realizan los empleados públicos, por medio de esto las instituciones logran cumplir sus metas y objetivos plasmados, utilizando las técnicas, métodos y procedimientos en las distintas

fases que llevan a cabo por la administración pública, uniendo las habilidades y recursos de funcionales y sistemas administrativos, junto a los planes y programadas establecidos, los mismos que están en la dirección de las políticas públicas plasmadas. (2012, p.25).

- **Administración**

Según Fayol H. (Calix, 2011, párr. 2), “La administración es la que consiste en controlar, coordinar, mandar, organizar y prever, por ende era considerado la técnica de guiar a los hombres”.

Hitt, B. y Porter L. (2006), nos dice que “la administración es la fase de estructurar y emplear todos los recursos compuestos para lograr concluir los objetivos, llevando a cabo las actividades de la organización.” (p.08).

Bateman y Snell (Gallardo, s.f., p, 6) plantea que “La administración es la etapa donde se realizan las actividades con los recursos y sujetos para concluir con el objetivo de la organización. Solo los buenos gerentes realizan sus actividades de manera eficiente y eficaz”.

Robins y De Censo (2009). “La palabra administración hace referencia a las fases de las actividades para lograr las cosas de manea, efícaz y eficiente, por intermedio de sujetos y junto a ellas” (p. 25).

Jones y George (Gallardo, s.f., p, 7) señala que administrar es controlar, dirigir, organizar y planear los recursos humanos, para llegar con eficacia y eficiencia a los objetivos de la organización”.

Robin y Coulter (2010), detalla la administración que “es el procedimiento que abarca de supervisar y coordinar las funciones de otros de modo que se realice de manera efícaz y eficiente, implicando garantizar que las personas sean responsables al realizar sus funciones laborales, y los realice de manera efícaz y eficiente, y es lo que desean los gerentes” (p.06).

- **Principios básicos de la administración**

Fayol H. (2000) contribuyo con catorce principios básicos muy importantes a la administración, y estos son:

Segmentación del trabajo: es la acción del orden natural que tiene por objetivo más producción con el mismo esfuerzo, al mismo tiempo, permite reducir el número de los objetivos donde recae la atención y esfuerzo.

Autoridad: es el poder y mando de hacer obedecer. No se comprende responsabilidad sin autoridad.

Disciplina: que es esencialmente la obediencia, la asiduidad, la actividad, y el comportamiento, de los caracteres de respeto mencionado de acuerdo acuerdos plasmados entre las organizaciones y sus empleadores.

Unidad de Mando: Los empleadores recibirán órdenes de un jefe, principio único de la autoridad.

Unidad de Dirección: El superior y un solo programa compuesto de actividades que tienen al mismo objeto.

Subordinación del Interés Particular al Interés General: los intereses de un empleador o empleadores no deben imponerse ante los intereses de la organización; de modo que da a entender que los intereses de la familia debe estar presente sobre el interés de los miembros.

Salario del Personal: Una remuneración garantizada y justo para la satisfacción de los empleadores y para la empresa en términos la retribución.

Centralización: fase donde se concentra la autoridad con un nivel alto jerárquico de la organización.

Cadena de Mando: Es descentralizar la autoridad que va del nivel más alto hacia el más bajo. Proceso que involucra la necesidad de una transmisión de mando.

Orden: sitio especificado para cada cosa y cierta cosa debe estar en su lugar; de la misma manera se utiliza en el orden social: el sitio para el sujeto y cada sujeto en su sitio.

Equidad: Escalón de la autoridad que va del nivel más alto a lo bajo.

Estabilidad de los colaboradores: el impacto negativo que genera la rotación de los colaboradores en la empresa.

Iniciativa: la cualidad de libertad para proponer y ejecutar la capacidad para generar el éxito.

La unión de colaboradores: nos dice que la unión hace la fuerza “es un refrán viejo que solo nos da a entender que el equipo trabajos logre llegar al éxito”

Los servidores públicos que están relacionados directamente con la prestación del servicio, no perciben que esto genere poca satisfacción al usuario, más bien califican a la calidad del servicio con una puntuación de 4 sobre 5 que representa un porcentaje de satisfacción del 80%, el mismo que indicaría que en el servicio dado existe satisfacción, lo cual difiere significativamente con la percepción del cliente externo. La discrepancia que existe por lo general. Entre autoevaluaciones y evaluaciones, se deben a los componentes afectivos y emocionales que se involucran con las expectativas de calidad del servicio, dichos componentes en el caso de los servidores públicos son más fuertes, considerando que la percepción que estos tienen del servicio los lleva a una posición de ser juez y parte, esto hace que la calidad percibida por los servidores públicos respecto al servicio dado

se torne poco objetiva, lo cual evidenciaría la importancia que tiene para una institución la participación activa de los servidores públicos respecto al servicio dado se torne poco objetiva, lo cual evidencia la importancia que tiene para una institución la colaboración de todos los beneficiarios en las evaluaciones de la prestación de servicio.

- **Gestión Administrativa**

Koontz et al. (1990) plantea que “La gestión administrativa está compuesto por actividades a través de ellos el directivo hace que se cumpla correctamente la fases del proceso administrativo: dirigir, controlar, planear y organizar para poder evaluar y lograrlos objetivos de la organización con el uso adecuado y coordinado de los recursos disponibles” (p. 81).

Alvarado O. (2001) menciona:

La gestión Administrativa es la fase donde se genera la realización de procesos, herramientas y técnicas conducidas por los recursos hacia las tareas empresariales (p. 54). Se tiene en cuenta que la gestión debe estar en práctica en relación a las técnicas (instrumentos), considerando que la gestión es una constante práctica, junto con las actividades programadas y no programadas y los procedimientos de recursos.

Stoner, J. Freeman, E. y Glibert D. (1996), enfatizan:

La gestión de la administración se liga con administrar: Dicho esto la gestión comprende la estructura y la disponibilidad de los recursos de uno a muchos individuos a cabo de lograr los objetivos. De lo contrario, se considera como la técnica de anticipar cambios, con el objetivo de crear nuevas estrategias garantizando el futuro de la organización, modo que permite alinear los recursos y esfuerzos para lograr el objetivo deseado (p-84).

Según los autores, la gestión Administrativa determina reglas estratégicas, mediante ellos se plantan componentes perseverantes, que son adaptables a la organización en los distintos escenarios sin perder el sendero, además de ser un método (se crean conciencia crítica en todos los directivos de la empresa) y esto se responsabiliza de aprovechar y coordinar los recursos como lo confirman los autores. Stoner, J. Freeman, E. y Glibert D. (1996)

Alvarez, F. (2011), afirma

La gestión de la administración, proceso primordial y principal en todas las entidades, esto considera la administración de cada una de las funciones y actividades realizadas por los empleados. La gestión Administrativa tiene como propósito administrar los bienes materiales, considerando en ello organizar, planificar, controlar y ejecutar el desempeño; ya a favor de cumplir las metas y actividades determinadas por la empresa (p.13).

Asensio, P. (2012) menciona que “la gestión administrativa desarrolla cuatro actividades prioritarias, donde destaca la planificación, dirección, control y organización de los bienes materiales y humanos que pertenecen a la empresa, con el fin de que se cumplan las actividades en la primera petición” (p. 21).

- **Dimensiones de la gestión administrativa**

Robbins y Coulter señalan que:

**Planear:** Paso número uno para el proceso de la administración. Se plantean los resultados hacia donde se quiere llegar considerando las diferentes actividades de las áreas y el desempeño que tiene la organización de acuerdo a sus habilidades y gustos de cada miembro.

**Organizar:** Consiste en tener la disposición de los bienes materiales y humanos que se encuentran aptos para realizar

el emprendimiento, al mismo tiempo las funciones que serán realizadas con ellos. Tener mucho cuidado en la fase de dividir el trabajo.

**Dirigir:** Se debe liderar al equipo de recursos humanos enfocados a realizar las actividades programadas para lograr los resultados deseados. Se incluye la supervisión del proceso del trabajo.

**Controlar:** Se hace la verificación del proceso durante o después de los mismos, desempeño de los colaboradores, junto con las reglas y normas (2010, p.11).

### 1.3.2 Calidad de Servicio

- Calidad

La calidad representa la satisfacción plena de los clientes sobre su necesidad, esto significa, brindar servicios y producir bienes de calidad.

Juran, J. M. (1945), planteaba:

La calidad se logra obtener de las personas más que las técnicas. Ellos son considerados padres de la calidad, que impulsaron la filosofía de la calidad en los productos y son sus admiradores (Kaori Ishikawa, Genichi Taguchi, Masaaki Imai y Shiguro Mizuno y otros de occidente) estos han desarrollado sus ideas y la aplicación de las prácticas en la empresa del momento, incluyendo en los servicios. (p. 45)

Loli A.L. et al., (2013) “Los tipos de gestión actual son los efectos para mejorar las técnicas, métodos y estrategias manteniendo el objetivo central, lo cual es ofrecer los productos y servicios de calidad a los clientes que cada vez son más estrictos” (p.173).

Se define que la calidad es un grupo de características y propiedades de un proceso, producto o servicio, que busca satisfacer las aspiraciones establecidas por el consumidor, el cliente o el ciudadano de los mismos”. (Casemeiro, Scheuber, Varas y Contreras (s.f.) p. 8).

García (Poxta A. 2015, párr. 1), menciona que “La calidad que es más aceptada en lo actual es la que se asemeja a las exigencias de los consumidores con respecto a la percepción del servicio. El avance de la industria respecto a los servicios ha generado una hipótesis para un desarrollo nuevo eficaz sobre el concepto de la calidad enfocada a una visión del consumidor o cliente”.

Juran & Gryna (1993) explican, “la calidad del servicio se puede relacionar cuando se da la aceptación adecuada del cliente sobre sus expectativas. Considerando la ventaja primordial de esta perspectiva en la definición dependen de los consumidores, ya que ellos generan y dan valor al consumir el servicio.” (p.30).

- **Calidad de servicio**

Zeithaml & Bitner (2002) define que “la calidad de servicio es someterse a las expectativas del consumidor, teniendo en cuenta la percepción y la realidad, de qué manera el cliente lo considera en las expectativas del servicio” (p.92).

Según, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) da a conocer que:

La gestión de calidad se basa en el feedback del consumidor lo que respecta a satisfacer o frustrar en los momentos de la fase del servicio. La satisfacción nace en lo interior, e influye en las percepciones de la calidad de servicio del producto y precio, lo mismo sucede en el factor personal y situacional. Y esta se implica básicamente en la percepción de la calidad de servicio componente de satisfacción del cliente. De cierta manera el cliente mide la calidad del servicio desde dos niveles, el nivel

del servicio regular y un segundo nivel es cuando ocurre un problema o una excepción con el servicio regular (p.110).

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1985), define que “la calidad del servicio se enfoca en la medición que tiene el consumidor sobre la calidad del servicio a si mismo las diferencias que se dan entre la percepción y expectativas del consumidor sobre un específico servicio” (p. 344).

Casemeiro, Scheuber, Varas y Contreras (s.f.) plantea “La calidad en los servicios públicos es un pedido de la constitución y a la vez una obligación de Administración Pública. A la vez el bien que tiene el estado para organizar la desigualdad de la comunidad, ya que los ciudadanos reciben los mismos servicios” (p. 12).

Según; Loli A.L. et al. (2013) La Calidad del servicio depende de los siguientes factores:

- a. La capacidad de pronta respuesta por parte de la empresa, dirigida a los temas de demanda del mercado.
- b. La actitud personal, con respecto a la atención del cliente de manera adecuada o no adecuada.
- c. La capacidad ética profesional de los colaboradores, referente a un desenvolvimiento a favor del cliente. Consideramos necesario la presencia dinámica de los recursos, ya que con la ausencia o mal funcionamiento implica ofrecer servicio de calidad (p. 174).

- **La satisfacción de los clientes**

La sensación de satisfacer al usuario está completamente relacionada a la calidad de los servicios que reciben de las empresas con las que tiene contacto. La satisfacción de los clientes, es base fundamental para el sistema de gestión de la

calidad; mediante ello se determina la buena calidad o no del producto o servicio, el sentimiento del consumidor será producido si percibe que recibió más de lo que esperaba. (La gestión de la calidad)

La generación de las expectativas a base de la exigencia y necesidad individual del consumidor, es de suma importancia ya que concede experiencias pasadas, y han comentado las experiencias a otros individuos. Si el consumidor percibe lo mismo que esperaba no se encuentra satisfecho, ni insatisfecho. Para que el producto o servicio sea de calidad debe superar las aspiraciones de clientes. Se logra conocer la satisfacción de los clientes a través de las encuestas, reclamaciones y quejas; o aparte de los comentarios informales (La gestión de la calidad, 2011, pp. 3, 4).

- **Dimensiones de calidad de servicio**

Según Parasuraman et al. (1985), se identificaron cinco factores principales de la calidad de servicio:

**Elementos tangibles:** temas referentes a la estructura de la organización.

**Equipamiento de aspectos modernos:** Medios, materiales e instrumentos con los que cuenta la empresa.

**Instalaciones agradables:** El espacio general de la infraestructura.

**Apariencia individual:** Cuentan con apariencia pulcra los colaboradores de la empresa.

**Elementos tangibles, atractivos:** Materiales visibles utilizados (estados de cuentas y folletos).

**Fiabilidad:** La capacidad de la empresa que tiene para llevar acabo el servicio ofrecido y con la calidad percibida por parte de los clientes de manera eficaz y confiable, distinguiéndose de las demás con un servicio cuidadoso y único.

**Cumplimiento de las promesas:** La responsabilidad de cumplir de la empresa con lo ofrecido al cliente en tiempo real.

**Interés en la resolución de los problemas:** La empresa debe dar respuesta inmediata a la solución de los problemas afectados al cliente.

**Realización del servicio a la primera:** Se debe realizar bien los servicios en la primera vez.

**Conclusión en el plazo prometido:** Debe concluir la empresa el servicio al pazo fijado con el cliente.

**Ausencia de errores:** Mantener los registros de los exentos errores.

**Capacidad de respuesta:** Brindar información completa al consumidor de manera, específica, personalizado y puntual.

**Personal comunicativo:** Comunicar a los clientes cuando se haya concluido el servicio.

**Personal rápido:** Realizar las actividades de servicio de manera rápida y eficiente.

**Personal colaborador:** Disposición de cualquier tipo de ayuda a los clientes por parte de los colaboradores.

**Personal informado:** El colaborador debe responder con claridad cualquier duda del cliente.

**Seguridad:** Excelente atención de profesionalismo y cortesía para la atención del cliente por parte de los colaboradores.

**Personal que transmite confianza:** Capacidad de inspirar confianza del colaborador al cliente; esto crea credibilidad a la empresa.

**Clientes seguros con su proveedor:** La satisfacción de seguridad por parte del cliente a la empresa sobre las transacciones de los servicios.

**Personal amable:** El colaborador debe tener una imagen de amabilidad rescatable hacia el cliente.

**Personal bien formado:** Conocimiento suficiente por parte de los colaboradores para responder cualquier duda de los clientes.

**Empatía:** Los colaboradores tienen la capacidad y habilidad para ponerse en el lugar del cliente.

**Atención individualizada al cliente:** Los colaboradores pueden brindar servicios individualizada.

**Horario conveniente:** La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.

**Preocupación por el interés del cliente:** Se mantendrán siempre presente el interés de los clientes.

**Comprensión de las del cliente:** Conoce específicamente la necesidad del consumidor.

- **Teorías que sustentan la calidad de servicio**

Para las teorías con la calidad de servicio se ha seleccionado y priorizado lo siguiente:

- **Teoría de Brechas en el Servicio Parasuraman, Zeithaml y Berry.**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), señala que “la calidad de servicio es someterse a las aspiraciones del consumidor, en su realidad y sus expectativas, la calidad del servicio es una evaluación que se hace directamente con cliente donde refleja sus percepciones, centradas específicamente en las dimensiones totales del proceso del servicio, como: capacidad de respuesta, cosas intangibles, fiabilidad, seguridad y empatía” (p. 8).

- **El Modelo de las Deficiencias o de los GAPS.**

Busca identificar las causas de por qué el servicio es deficiente, así identificara la diferencia entre expectativas y percepciones del servicio recibido por los consumidores a partir de 4 diferencias. El modelo de los autores en mención, se distinguen de 2 partes diferentes pero tienen relaciones entre ellas:

El primero se refiere en como los clientes dan su opinión respecto servicio recibido.

La segunda refleja las deficiencias que pueden producirse dentro de las organizaciones, lo que provoca una falta de calidad en el suministro a los clientes.

Gap 1. La diferencia que existe entre las percepciones de la gestión y expectativas del cliente: Estas evalúan las diferencias que hay en el consumidor por el lado de sus percepciones y expectativas por el lado del colaborador (gerente). La forma en como miden la satisfacción o no del cliente los gerentes es por el indicador de que quejas que

reciben, pero existen estudios de que la insatisfacción y las quejas son mínimas en los clientes. Cabe recalcar que es muy importante que el colaborador que está en contacto directo con el cliente mantenga la comunicación, y de este modo puede identificar el comportamiento y las actitudes.

Gap 2: La diferencias que existe entre las especificaciones de la calidad de servicio y la percepción de la gestión: Esto sucede en la percepción del director que tiene hacia las expectativas de los consumidores, procesos de la organización y las reglas. Es importante el límite por que varias de las normas no son claras para el colaborador, ya que esta genera o crea cierta lejanía del objetivo del servicio.

Gap 3: Las diferencias que hay entre lo específico de la calidad de servicio y el servicio que se brinda hoy en día: se representa entre lo específico junto con las normas del servicio y el servicio que se presta. Lo primordial es la causa a falta del límite orientado hacia las reglas de la necesidad del cliente, y se ha reflejado en un servicio de mala calidad y pobre.

Gap 4: Las diferencias del servicio entregado y lo que se comunica del servicio al cliente: esto se crea cuando se promete al consumidor una cosa y se le da otra. En conclusión esto es el resultado de la mala publicidad y promoción, donde el mensaje transmitido no es correcto hacia el consumidor.

Gap 5: Las diferencias de los servicios entregados y la percepción de los servicios: El límite que se genera entre las expectativas del consumidor antes de recibir un servicio, y la percepción que tienen ellos al recibirlo. (Qué es servicio o calidad (s.f.) p. 14).

Todas estas brechas que están presentes deben ser analizadas y tomadas en cuenta en todo los casos se refiere a la brecha 5, esto te permite diferenciar el nivel de satisfacción del cliente. Por lo tanto; para tener un buen nivel de reputación de excelente calidad del servicio es fundamental mantener la satisfacción del cliente; exceder los deseos o expectativas precisas respecto a los servicios del mercado meta; debido a que estos esperan que las organizaciones que brindan servicio sean de apariencia buena, responsables, fiables, empáticas y tranquilizadoras (Qué es servicio o calidad, (s.f.) p. 15).

- **Modelo SERVQUAL**

Parasuraman et al. (1985) nos menciona que:

La calidad del servicio suele ser medido por los enfoques metodológicos del SERVQUAL, el cual plantea que para la evaluación de la calidad de servicio se desde el punto de vista del usuario; implicando en dos partes la primera las expectativas y la otra las percepciones. El instrumento que diversos países emplean para medir la satisfacción de los clientes es el SERVQUAL donde está distribuido por 22 ítems, además, cumple una escala de Likert de 7 opciones de respuestas. Este formulario, compuesto por interrogantes relacionados a la medición de calidad de servicios. Este instrumento fue desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del marketing science Institute y validado a América Latina por Michelen Consulting con el respaldo del Instituto Latino Americano de calidad en los servicios.

La validación del estudio se concluyó en junio del año 1992. Su principal objetivo es medir o evaluar la calidad de servicio que ofrecen las empresas a través de cinco factores “capacidad de

respuesta, habilidad, elementos tangibles, seguridad y empatía”.  
(p. 114).

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Existe relación entre gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Territorial, 2017?

##### **Problemas específicos**

1. ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017?
2. ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017?

#### **1.5 Justificación del estudio**

##### **Conveniencia.**

El desarrollo de esta investigación fue conveniente porque tuvo como principal objetivo alcanzar mejoras en la gestión administrativa, tanto en los procesos burocráticos brindados por los servidores públicos, con la única finalidad de mejorar la calidad y bienestar de los moradores del Departamento de San Martín. Además de poder identificarse, no solo el interés en su máxima calidad y cantidad en los servicios, que la administración pública sea capaz de entregar a sus clientes particulares, en cada rama. Como es natural, en la administración pública no está presente el motivo de lucro, ni la utilidad va más allá de la recuperación de los costos de producción de los servicios.

##### **Relevancia social**

Este estudio contribuirá con su parte social, a mejorar los accesos a los servicios públicos con eficiencia y eficacia y por ende el desarrollo

socioeconómico de la población beneficiaria a nivel de la jurisdicción del Departamento de San Martín.

### **Valor teórico**

La investigación tendrá un aporte de nuevas definiciones con lo que respecta, de cada una de las variables estudiada, dicha definiciones fueron sustentadas y respaldadas por nueva administración estratégica los metodólogos Robbins y Coulter para la variable gestión administrativa, para obtener una mayor precisión en la calidad de servicio del usuario de la gerencia Territorial Huallaga Central, se representó bajo el metodo SERVQUAL de calidad de servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry; con la finalidad de establecer una adecuada Operacionalización de las mismas y la elaboración de los instrumentos.

**Implicancias prácticas.** Los resultados de la presente investigación pueden contribuir a mejorar o fortalecer las estrategias utilizadas por la Gerencia Territorial Huallaga Central para mejorar la calidad de servicio que brinda. Estableciendo planes de mejora o de calidad que permitan cambios profundos en la forma de gestionar la institución, ya que cada jefatura de la institución pasará a utilizar la información que le brinda su evaluación como el motor de su gestión. Así mismo; puede contribuir a mejorar el funcionamiento y a la creación de nuevas ideas y soluciones y fomentar la competencia por los recursos materiales y humanos. También; servirá como antecedente a otros investigadores en estudios similares.

**Utilidad metodológica.** En la presente investigación se buscó determinar la influencia de la gestión administrativa con respecto a la calidad del servicio de la Gerencia Territorial Huallaga central, aplicándose el método estadístico de Chi cuadrado. Los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados en la investigación, pueden ser utilizados en otros trabajos de investigación.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

#### **Hipótesis Alterna (Hi)**

Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central Mariscal Cáceres, 2017".

#### **Hipótesis Nula (Ho)**

No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central Mariscal Cáceres, 2017".

#### **Hipótesis específicas:**

H1: La gestión administrativa de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017, es regular.

H2: La calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017, es media.

## **1.7. Objetivos.**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Territorial, 2017.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar la gestión administrativa de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017.
2. Identificar la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y Diseño de investigación.

#### Tipo de Investigación

Por el tipo de estudio, para la presente investigación corresponde a una investigación de tipo básica.

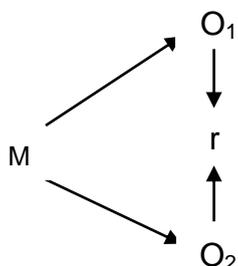
Enfoque cuantitativo, por que analiza los resultados obtenidos de las muestras seleccionadas y nos da una aproximación de la realidad.

#### Diseño de Investigación.

El diseño de la investigación fue no experimental porque no se manipularan el comportamiento de las variables según Kerlinger, F. (1987)

Estará sujeto al nivel correlacional de corte transaccional porque se realizara en un solo momento determinado, en la cual se tratara de determinar la relación entre las dos variables.

Para el presente estudio se tuvo en cuenta el siguiente esquema:



- M : 50 usuarios de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui  
Provincia Mariscal Cáceres
- O1 : Gestión Administrativa
- O2 : Calidad del Servicio
- r : Relación

## **2.2. Variables, Operacionalización**

### **Variable**

Depende del diseño de la Investigación y para la presente investigación se consideraron las siguientes:

Variable O<sub>1</sub>: Gestión administrativa

Variable O<sub>2</sub>: Calidad de Servicio al usuario

## Operacionalización de variables

VARIABLES 1 y 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable Independiente Gestión Administrativa	La gestión administrativa es un conjunto de acciones a través de las cuales el directivo hace que se cumpla correctamente el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar para poder alcanzar y evaluar los propósitos de la empresa con el adecuado uso y coordinación de los recursos disponibles. (Koontz et al. 1990. p. 81).	La gestión administrativa es el proceso que encamina las acciones para el desarrollo de políticas públicas a través de sus dimensiones planificación, organización, dirección y control de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017.	Planificación	Cuenta con un plan operativo Institucional	Ordinal
				Cuenta con un Plan estratégico Institucional	
				Plantea estrategias para el cumplimiento de los objetivos y metas	
			Organización	Cuenta con una estructura jerárquica	
				Administra adecuadamente los recursos humanos	
				Administra adecuadamente los recursos materiales.	
				Cuenta con un ROF MOF	
				Cuenta con un MOF	
				Administra adecuadamente los recursos tecnológicos	
			Dirección	La gerencia está motivada en el trabajo constantemente	
				Existe Liderazgo	
				Existe comunicación horizontal.	
			Control	Utiliza el ROF y el MOF	
Se somete al monitoreo de sus acciones.					
Variable dependiente Calidad del Servicio al Usuario	La calidad del servicio es la diferencia entre las expectativas y las percepciones que tienen los clientes sobre un	Es la actividad o beneficio que reciben los usuarios de parte de la gerencia territorial Huallaga central,	Elementos tangibles	La gerencia cuenta con equipos tecnológicos	Ordinal
				La gerencia cuenta con Instalaciones Agradables	
				El personal siempre está adecuadamente vestido	
			Fiabilidad	Cumple con lo prometido dentro de sus funciones	
				Muestra interés en la resolución de los problemas que se quiere	

	determinado servicio. Zeithml, Parasuraman & Berry, (1985)	teniendo en cuenta las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.		resolver
				Realiza el servicio ante el primer requerimiento
				Culmina el trabajo en los plazos establecidos
				El trabajo realizado muestra presencia de errores
			Capacidad de respuesta	El Personal de la gerencia territorial es Comunicativo
				El Personal de la Gerencia desarrolla rápidamente sus tareas asignadas
				Personal colaborador
				El Personal de la Gerencia está bien Informado
			Seguridad	El personal de la Gerencia transmite confianza
				Los usuarios de la Gerencia se sienten seguros con la atención brindada
				El Personal de la gerencia atiende amablemente a los usuarios.
			Empatía	Atención individualizada
				La gerencia atiende en un horario que se adecua al usuario
				Los trabajadores de la gerencia brindan atención personalizada a sus usuarios
				Existe Preocupación por solucionar los problemas de los usuarios
Existe Comprensión por parte del personal de la gerencia a los usuarios				

Fuente: Elaboración Propia

## 2.3 Población y Muestra

**Población:** La población estuvo conformada por el total de 200 directores de las Instituciones Educativas, usuarios de la Gerencia Territorial Huallaga Central 2017 en toda su jurisdicción.

### **Muestra:**

La muestra en esta investigación estuvo conformada por 50 directores de Instituciones educativas de la provincia de Mariscal Cáceres usuarios que articulan sus acciones permanentemente con la Gerencia Territorial Huallaga Central

El muestreo en la presente investigación fue por conveniencia y se sustenta teóricamente porque , para esta investigación se utilizó el criterio de inclusión por lo que la muestra presenta características similares tales como encontrarse en una zona cercana a las oficinas de la Gerencia Territorial Huallaga Central y que contantemente solicitan asesoría Técnica relacionada a infraestructura, equipamiento y mobiliario educativo

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

### **Técnica**

**La Encuesta:** La encuesta “es una de las técnicas de recolección de información para la investigación, debido a que registra con veracidad la problemática existente, pues son los propios actores los que emiten la información que se realiza posteriormente y que permite incluso la validación de la hipótesis.” (Creswell 2008, p. 35)

Técnica	Instrumento	Alcance	Fuentes/ informantes
Encuesta	Cuestionario	Desarrollo de Variable I	Usuarios de la Gerencia Territorial Huallaga Central en la provincia de Mariscal Cáceres.
Encuesta	Cuestionario	Desarrollo de Variable II	

## **Instrumentos**

**Cuestionario:** Según, Arias y Barreto, (2014). “ Es un conjunto de preguntas previamente diseñadas que se aplican en forma oral o escrita con el fin de recoger datos relativos a suceso ya ocurridos, es decir se recoge información de situaciones pasadas” (p. 40)

Este instrumento fue utilizado para recabar información sobre Gestión Administrativa en la Gerencia Territorial Mariscal Cáceres 2017. Se consideró cuatro (4) dimensiones con 29 ítems en total: planificación (9 ítems), organización (8 ítems), dirección (7 ítems) y control (4 ítems). Cada ítem tiene 04 alternativas de respuesta según corresponda: Totalmente de acuerdo (4 puntos), De Acuerdo (3 puntos), Desacuerdo (2 puntos), Totalmente Desacuerdo (1 punto) y No conoce (0 puntos). Así mismo; la valoración de buena corresponde al rango de 47 a 60 puntos obtenidos; la valoración regular se encuentra en el rango de 33 a 46 puntos obtenidos y la valoración de mala de 20 a 32 puntos obtenidos.

El segundo instrumento es un cuestionario elaborado por el autor, que permitió valorar la calidad del servicio que brinda la Gerencia territorial Huallaga Central, 2017, desde la percepción del usuario. Consta de 05 dimensiones con 29 ítems en total: elementos tangibles (7 ítems), fiabilidad (7 ítems), capacidad de respuesta (5 ítems), seguridad (5 ítems) y empatía (5 ítems). Cada ítem tiene 05 alternativas de respuesta cuya valoración es: totalmente de acuerdo (4 puntos), de acuerdo (3 puntos), desacuerdo (2 puntos), totalmente desacuerdo (1 punto) y No conoce (0 puntos). Con valoración alta cuando la puntuación total va en el rango de 67 a 88; valoración media, cuando el puntaje total entre 45 a 66 y valoración baja con puntaje de 22 a 44.

## **Validez**

Los Instrumentos de Investigación deben poseer ciertos requisitos que garanticen su eficacia y efectividad como medios técnicos que permitirán recoger datos e información necesaria, para resolver el problema planteado al ser aplicado a la muestra de estudio, por lo que serán validados mediante juicio

de expertos. En tal sentido, para la presente investigación la validación del instrumento se llevó cabo por la modalidad de juicio de expertos.

Experto	Gestión Administrativa		Calidad del servicio	
	Valor Numérico	Valor Porcentual	Valor Numérico	Valor Porcentual
Experto 1	4.8	0.96	4.7	0.94
Experto 2	4.8	0.96	4.7	0.94
Experto 3	4.6	0.92	4.5	0.9
Promedio	4.73	0.946	4.63	0.926

*Fuente:* Elaboración propia.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos de evaluación se hizo mediante la aplicación de prueba de Alfa de Crombach donde se determinó el índice de confiabilidad de los instrumentos utilizando el programa informático SPSS23.0.

Malhotra, (2008), “las fuentes sistemáticas de error no tienen efecto adverso en la confiabilidad porque afectan la medición de una manera constante y no producen inconsistencia” (p.284).

**Prueba de confiabilidad cuestionario N° 01:** “Gestión Administrativa”. En el cuestionario N° 01, se aplicó la prueba estadística alfa de Crombach para poder determinar la confiabilidad del instrumento, es decir, al grado en que la escala produce resultados consistentes si se hacen mediciones repetidas.

Los datos recopilados de los cuestionarios validados por los expertos, fueron analizados a través del programa estadístico SPSS versión 23.0, a una muestra de 50 usuarios atendidos en la Gerencia Territorial Huallaga Central. El resultado se muestra en la Tabla siguiente.

Prueba de Confiabilidad de la investigación con alfa de Crombach.

Instrumento 01. Variable gestión administrativa y sus dimensiones

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alfa de Crombach</b>
Planificación	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	0,872
Organización	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	0,725
Dirección	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	0,741
Control	25, 26, 27, 28, 29	0,820
<b>Total</b>	<b>De los 29 ítems</b>	<b>0,923</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

Los Coeficientes de Crombach de las dimensiones: planificación (0,872), organización (0,725), dirección (0,741) y control (0,820), muestran una consistencia promedio alta; asimismo, el Coeficiente de Crombach de los ítems total nos registra una confiabilidad alta de este instrumento (0,923).

**Prueba de confiabilidad cuestionario N° 02:** “Calidad del Servicio”. En el cuestionario N° 02, se aplicó la prueba estadística alfa de Crombach para poder determinar la confiabilidad del instrumento, es decir, al grado en que la escala produce resultados consistentes si se hacen mediciones repetidas.

Los datos recopilados de los cuestionarios validados por los expertos, fueron analizados a través del programa estadístico SPSS versión 22, a una muestra de 50 usuarios atendidos en la Gerencia Territorial Huallaga Central. El resultado se evidencia en la siguiente tabla.

Prueba de Confiabilidad de la investigación con alfa de Crombach.  
Instrumento 02. Variable: Calidad del Servicio y sus dimensiones

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alfa de Crombach</b>
Elementos tangibles	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	0,678
Fiabilidad	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	0,692
Capacidad de respuesta	15, 16, 17,18, 19	0,694
Seguridad	20, 21, 22, 23, 24	0,685
Empatía	25, 26, 27, 28, 29	0,553
<b>Total</b>	<b>De los 29 ítems</b>	<b>0,866</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

Los Coeficientes de Crombach de las dimensiones: elementos tangibles (0,678), fiabilidad (0,692), capacidad de respuesta (0,694), seguridad (0,685) y empatía (0,553), muestran una consistencia moderada; mientras que el Coeficiente de Crombach de los ítems total nos registra una confiabilidad moderadamente alta de este instrumento (0,866).

## 2.5 Métodos de análisis de datos.

Los datos cuantitativos se ordenaron y procesaron mediante el Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS V22. Los datos cuantitativos fueron ordenados y procesados mediante el Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS V22; para la presentación y análisis de los datos referidos a cada una de las variables. En el procesamiento de datos se empleó técnicas estadísticas descriptivas como; la frecuencia absoluta y porcentual, se aplicó la prueba no paramétrica Chi cuadrado de Pearson con un nivel de significancia  $p < 0.05$  para determinar la relación entre las variables; Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario, cuyo esquema es el siguiente:

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

$X^2 =$  Estadístico chi o ji cuadrado

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

$\Sigma =$  Sumatoria

Los resultados se organizan y presentan en tablas y gráficas.

## **2.6 Aspectos éticos**

Los aspectos éticos estarán enmarcados en cautelar la información en función de la confidencialidad de los datos obtenidos.

Se respetara la metodología y no se forzara los resultados.

El compromiso por parte del investigador es a respetar los derechos de autor manteniendo la originalidad de las citas y referencias bibliográficas a través de las normas APA

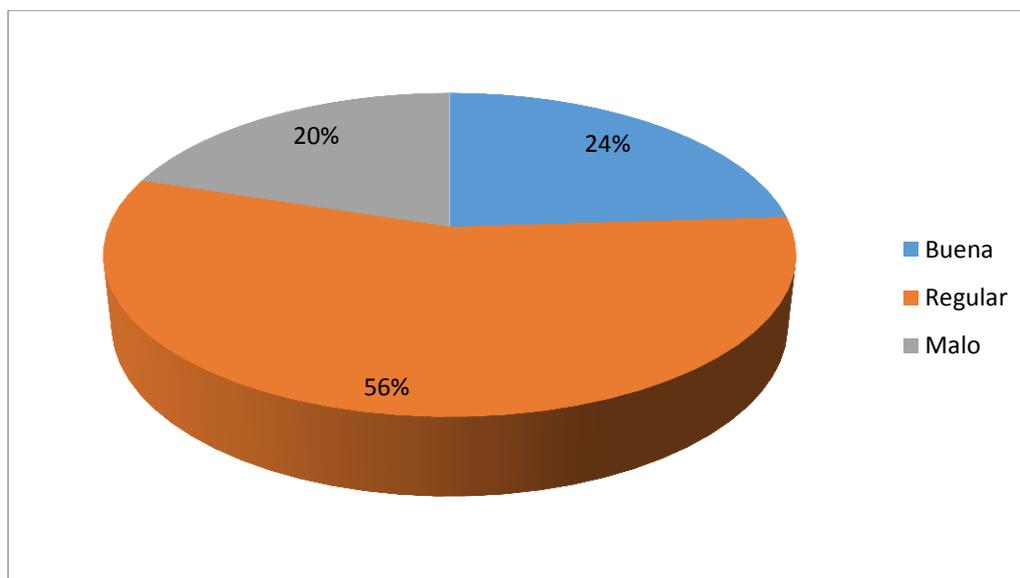
### III. RESULTADOS

**Tabla 01.**

*Gestión Administrativa desde la percepción del Usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central 2017.*

Gestión Administrativa		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Buena	12	24,0 %
	Regular	28	56,0 %
	Malo	10	20,0 %
	Total	50	100,0 %

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura N° 1.** *Gestión Administrativa desde la percepción del Usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central 2017.*

Fuente: Elaboración propia.

La tabla N° 01 y Gráfico N° 01; muestra que el 56% de los usuarios percibe como regular el nivel de Gestión Administrativa en la Gerencia Territorial Huallaga Central; seguido del 24% de usuarios que perciben como buena el nivel de gestión

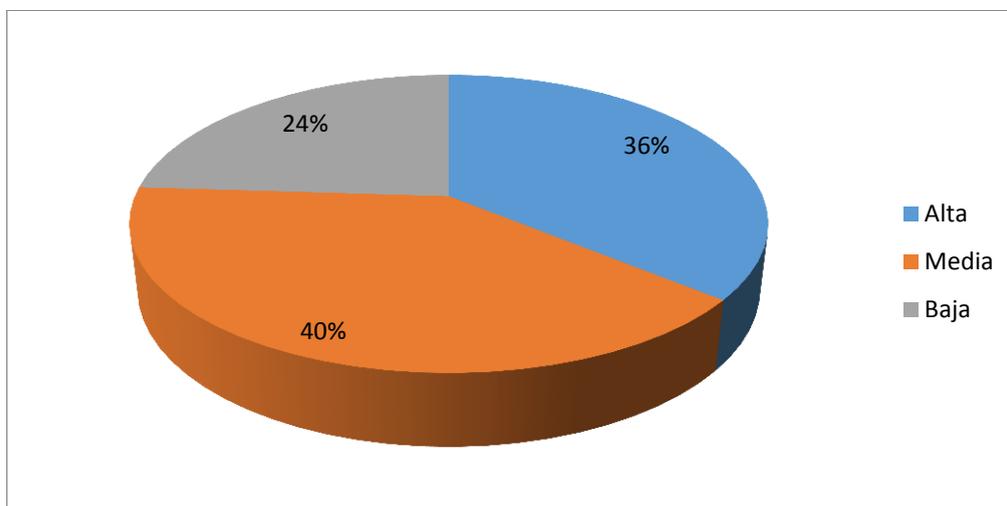
administrativa; referidos a un conjunto de acciones donde el Directivo debe hacer que se cumplan los proceso de planeación, organización, dirección y control.

**Tabla 02.**

*Calidad de Servicio desde la percepción del Usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central 2017.*

	<b>Calidad de Servicio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Alta	18	36,0 %
	Media	20	40,0 %
	Baja	12	24,0 %
	Total	50	100,0 %

**Fuente:** elaboración propia



**Figura N°2.** *Calidad de Servicio desde la percepción del Usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central 2017.*

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N° 02 y gráfico N° 02; se muestra que el nivel de calidad de atención según la percepción del usuario, el 40% lo ubica en un nivel de calidad media; el 36% de los usuarios lo percibe en nivel alta. El 24% considera que el nivel de calidad de atención

es bajo. Siendo determinante para la calidad del servicio los elementos tangibles, aquellos relacionados a la infraestructura; luego, la fiabilidad relacionada a cumplir el servicio prometido y calidad percibida por los clientes; así mismo la capacidad de respuesta; y finalmente la empatía.

**El análisis a nivel correlacional está en función al objetivo general:** Determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Territorial, 2017. Así mismo, se hace uso del coeficiente de correlación Chi cuadrado para datos nominales, para esto consideramos la tabla de contingencia.

**Tabla N° 03.**

*Contingencia de datos observados de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Usuario.*

		Nivel de Calidad de Servicio			
		Alta	Media	Baja	Total
Nivel de Gestión Administrativa	Recuento	7	5	0	12
	% del total	38,0%	25,0%	0,0%	24,0%
	Recuento	11	12	5	28
	% del total	62,0%	60,0%	42,0%	56,0%
	Recuento	0	3	7	10
	% del total	0,0%	15,0%	58,0%	20,0%
Total	Recuento	18	20	12	50
	% del total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Fuente:* Elaboración propia

En la presente tabla, se puede identificar la distribución de frecuencias observadas distribuidas en 3 columnas y 3 filas. En función a ello, para encontrar los grados de libertad para la tabla N° 05, es el producto de número de filas menos uno, por el número de columnas menos uno, es decir,  $(c - 1) (f - 1)$ , por lo tanto,  $(3-1)*(3-1) = 4$ .

Para este caso se hizo uso del 1% de nivel de significancia ( $\alpha=0,01$ ) y 04 grados de libertad, el valor de Chi cuadrado tabular ( $x_{\alpha}^2$ ) es 13,28.

Las hipótesis a contrastar con el uso contraste estadístico a través del Chi cuadrado para el presente estudio es:

H<sub>1</sub>: La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, se relacionan

H<sub>0</sub>: La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, no se relacionan.

**Tabla N° 04.**

*Elección de hipótesis en función a resultados.*

Gestión administrativa y Calidad de servicio al usuario	$X^2_c$	gl	Nivel de Significancia	$X^2_t$	Decisión
	17,79	04	0.005	13,28	Se rechaza la Ho

*Fuente:* Elaboración propia

Toma de decisión:

El valor de Chi cuadrado calculado ( $x_c^2$ ) se determinó con los datos obtenidos en los instrumentos de recojo de información, es así que se tiene como resultado  $X^2_c$  (17,79), siendo mayor que el valor tabular  $x^2_t$  (13,28), es decir, se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que dice: La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, se relacionan. Es decir, están asociados.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Se concluye que existe asociación entre La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, por lo que se concuerda con el hallazgo de Acosta, L. R. y Ramírez, F.M. (2015) quienes también encontraron que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.2014 al igual que, los resultados de Rivas P.J. y Quiroz I.H.T. (2015) quienes encontraron que hay una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Lima, 2014. Otro autor que confirma esta relación es Tipián, S. M. (2017) quien encontró que existe relación significativa y positiva entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016.

Los servidores públicos que están relacionados directamente con la prestación del servicio, no perciben que esto genere poca satisfacción al usuario, más bien califican a la calidad del servicio con una puntuación de 4 sobre 5 que representa un porcentaje de satisfacción del 80%, el mismo que indicaría que en el servicio dado existe satisfacción, lo cual difiere significativamente con la percepción del cliente externo. La discrepancia que existe por lo general. Entre autoevaluaciones y evaluaciones, se deben a los componentes afectivos y emocionales que se involucran con las expectativas de calidad del servicio, dichos componentes en el caso de los servidores públicos son más fuertes, considerando que la percepción que estos tienen del servicio los lleva a una posición de ser juez y parte, esto hace que la calidad percibida por los servidores públicos respecto al servicio dado se torne poco objetiva, lo cual evidenciaría la importancia que tiene para una institución la participación activa de los servidores públicos respecto al servicio dado se torne poco objetiva, lo cual evidencia la importancia que tiene para una institución la colaboración de todos los beneficiarios en las evaluaciones de la prestación de servicio.

A pesar de aquello, la Gerencia Territorial o Sub Región Huallaga Central, que tiene como ámbito jurisdiccional las Provincias de Mariscal Cáceres, Bellavista, Huallaga, dado a su elevada relación con el proceso administrativo y su presupuesto de la sede

central (GORESAM) y la retribución que describe Ley del Presupuesto de cada año fiscal, la fase del proceso administrativo presenta limitaciones en el desarrollo de sus funciones y esto a su vez influye en lo inadecuado del consumo la clase de servicio que recibe el consumidor de la entidad. Este se evidencia en el libro de cargos de documentos recibidos; estas solicitudes son atendidas con tiempo prolongado por contar con limitado número de recurso humano al servicio de la Gerencia Territorial Huallaga Central, creando malestar en los usuarios. A su vez la falta de personal conlleva al retraso en el cumplimiento de directivas regionales como la implementación del sistema Integral de gestión administrativa, que requiere la implementación con recurso humano con capacidad técnica, equipos tecnológicos para su funcionamiento.

En relación a la gestión administrativa en la Gerencia Territorial Huallaga Central; es regular según la percepción del 56% de usuarios de la institución. Por el contrario, Cruzado y Díaz (2015) encontraron que la empresa COCOS Y NUTS SAC tiene una deficiente gestión administrativa ya que se evidencian problemas relacionados con la planeación efectiva de los objetivos, metas y estrategias, del mismo modo no se evidencia mayor coordinación entre jefes y subordinados. Otro problema es la falta de capacitación del personal para hacer frente al desarrollo efectivo de sus actividades, el poco nivel de liderazgo mostrado por las personas a cargo, conlleva a que no exista un adecuado control sobre las actividades. Por su parte, Banda y Silva (2016) encuentran que, existe una adecuada gestión administrativa en la empresa debido a que cuenta con un proceso de toma de decisiones centralizado por los directivos, que le permite identificar los problemas, determinar criterios y evaluar la decisión tomada, además de incluir las opiniones tomadas del personal según el área. En cuanto a la organización la mayoría de los empleados conoce la misión, visión, objetivos, valores y el organigrama de la empresa donde están claramente definidos los departamentos y cargos induciendo a la buena comunicación entre áreas de trabajo y ante terceros.

En relación a la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central; según la percepción del usuario, el 40% lo ubica en un nivel de calidad media; el 36% de los usuarios lo percibe en nivel alta El 24% considera que el nivel de calidad de atención es baja. Lo encontrado concuerda con Sajamí, Z. (2015).

Quien concluyo que la calidad de servicio a los usuarios de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas se ubica en el nivel medio de satisfacción representado por el 40% de la muestra encuestada, con una tendencia muy ligera hacia los niveles de mayor satisfacción representado por un 24% de usuarios satisfechos.

De esta forma, al analizar el desempeño de la gestión administrativa menciona los dificultosos enigmas que cada vez más afrontan los colaboradores que trabajan en las entidades públicas. Los enigmas sucedidos en los colaboradores públicos se ligan directamente a la poca experiencia conocedora y competente, muy aparte el desinterés para dar solución a las trabas administrativas convenientes para la comunidad ya que en años no se ha solucionado debido a los cambios de cuerpos políticos, las prohibiciones de aumento de los empleados y los pagos dependían de quien reparta los bienes y sea notorio el límite, dirigidos a los directores ya que aprovechan su situación laboral, notando el abandono para disputar en cintra de la putrefacción de las entidades públicas y privadas. El mismo que conlleva a postergar el bienestar de la población, urbanización de estructura estable por ende también la calidad de atención con lo que respecta los servicios, considerando la demanda de la comunidad del país, muy aparte de que participen los bienes gubernamentales y privados (Sandoval, 2015, párr. 2, 3).

## V. CONCLUSIONES

- 5.1 La gestión administrativa se relacionan con la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central. Es decir, están asociados. Por cuanto se obtuvo un valor para Chi cuadrado calculado de (17,79), es mayor que el valor tabular (13,28), rechazando la hipótesis nula; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.
- 5.2 La gestión administrativa en la Gerencia Territorial Huallaga Central; es regular según la percepción del 56% de usuarios de la institución; referidos a un conjunto de acciones donde el Directivo debe hacer que se cumplan los proceso de planeación, organización, dirección y control.
- 5.3 La calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central; según la percepción del usuario, el 40% lo ubica en un nivel de calidad media. Siendo determinante para la calidad del servicio los elementos tangibles, aquellos relacionados a la infraestructura; luego, la fiabilidad relacionada a cumplir el servicio prometido; así mismo la capacidad de respuesta; y finalmente la empatía.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Al Gerente de la Gerencia Territorial Huallaga Central, se recomienda elaborar una estrategia de gestión que involucre acciones relacionadas a mejorar la imagen corporativa, tales como la introducción de equipos tecnológicos, disposición al servicio, empatía y capacidad resolutive de los funcionarios y trabajadores.
- 6.2. Al Gerente de la Gerencia Territorial Huallaga Central se recomienda, implementar un manual de calidad institucional donde los procesos estén bien definidos; estandarizar los procedimientos de atención e Implementar políticas adecuadas que ayuden a la buena marcha administrativa; implementar planes coherentes con la realidad vecinal para lograr los objetivos regionales y locales en pro de la comunidad.
- 6.3. Al Gerente de la Gerencia Territorial Huallaga Central, se recomienda retroalimentar el nivel de satisfacción referido a la calidad de atención a los usuarios, para contribuir a mejorar el nivel de la calidad de servicio en dicha institución.

## VII. REFERENCIAS

- Acosta Romero, L. R. y Ramírez Arona, F.M. (2015) Gestión administrativa y calidad de servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital De Puente Piedra 2014. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Lima. file:///C:/Users/USUARIO/Favorites/Desktop/Downloads/Acosta\_RLR-Ram%C3%ADrez\_AFM.pdf*
- Alvarado, O. (2001). Gestión Educativa. Universidad de Lima. Fondo de Desarrollo ed. Lima*
- Álvarez, J (2012).gestión por resultados e indicadores de medición. Actualidad Gubernamental. Editorial: Instituto pacífico.*
- Arias D.C. y Barreto D.P. (2014). Estrategias didácticas para desarrollar la habilidad oral en el aprendizaje de FLE de las estudiantes de nivel A1 del Liceo femenino Mercedes Nariño. Universidad de La Salle. Bogotá D.C. Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17293/T26.14%20A41e.pdf?sequence=1>*
- Asensio, P. (2012). El libro de la gestión municipal: Claves del éxito para políticos y directivos locales. (1ªed). España: Ediciones Díaz de Santos*
- Alfaro, C. (2012). Metodología de investigación científica aplicado a la Ingeniería. Recuperado de: [http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Inv\\_estigacion/IF\\_ABRIL\\_2012/IF\\_ALFARO%20RODRIGUEZ\\_FIEE.pdf](http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Inv_estigacion/IF_ABRIL_2012/IF_ALFARO%20RODRIGUEZ_FIEE.pdf).*
- Banda y Silva (2016), “La gestión Administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa omega CONSTRUCTOR’S BUILDING CO. SAC de la ciudad de Tarapoto, en el año (2014)”. (Tesis de pre grado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto*

- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Recuperado de: <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS.pdf>
- Creswell, J. W., (2008). *Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage. 2008:21.
- Cruzado, M. y Díaz, D (2015), “La gestión Administrativa y su efecto en el clima organizacional de la empresa COCOS Y NUTS SAC en el año 2014”. (Tesis de pre grado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto
- Epiquién y Diestra (2013) *Metodología de la investigación cuasiesperimental*. Lima Dany
- Fayol, H (2000). *El pensante* (Julio 30, 2016). G.P Terry, concepto de Administración. Bogotá: E-Cultura Group. Recuperado de <https://educacion.elpensante.com/g-p-terry-concepto-de-administracion/>
- Gallardo, E. (s.f.) *Fundamentos de la administración*. [Diapositivas] Departamento de economía y organización de empresas – UB. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/17604/6/Fundamentos%20Administracion%20EGallardo.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta edición, Mc GrawHill, Buenos Aires.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill. HITT, M., BLACK, J. S., & PORTER, L. W. (2006). *Administración*. Editorial Pearson. Educación. Novena Edición. México.
- Juran, J.M. (1945). *Gestión de inspección y control de calidad*. I edición. New York. Harper Brothers

- Juran, J. M., & Gryna Frank, M. (1993). *Manual de control de la Calidad. Juran Instituto. Cuarta Edición. Vol. N° 2.*
- Kerlinger, F. (1987); *Investigación del comportamiento (2ª. ed.). México, D.F.: Nueva Editorial Interamericana, 525 p.*
- Koontz. H. (1990). *Administración, 4ª edición. Editorial Mc Graw-Hill. México.*
- Ku, L. (18, de marzo del 2010). *Derecho al buen trato en las entidades de la Administración Pública. La Defensoría del Pueblo. Recuperado de <http://www.defensoria.gob.pe/blog/derecho-al-buen-trato-en-las-entidades-de-la-administracion-publica/>*
- Loli A.L.; Del Carpio J.; Vergara A.; Cuba E.; Morales S. P.; Flores M.C. y Lamas L.P. (2013) *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. Revista IIPSI. VOL. 16 - N° 1 – 2013. (171 – 190). UNMSM, LIMA – PERÚ.*
- McMillan, J. H. & Schumacher, S. (2001). *Research in education: A conceptual introducción (5ª ed.). New York: Addison Wesley Longman.*
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; Berry, L. (1985). “A conceptual model of service quality and its implications for future research”. *Journal of Marketing* 49(4), 4150.
- Pedraza Melo N.A. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud. Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública. N° 23. pp. 25 – 49. México.*
- Stoner, J. Freeman, E. Gilbert, D. (1996). *Administración. Pearson Educación, D.F. México.*

*Tamayo y Tamayo, M., (2007). El proceso de la investigación científica. Editorial Llmusa. S.A. de grupo Noriega editores, Balderas 95, México, DF. Tercera Reimpresión de la cuarta edición hecho en México*

*Tipián Escobar Sara María (2017) Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Lima*

*Tonato Chisaguano, B.V. (2017). La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014 – 2016. (Tesis de maestría) Instituto de Altos Estudios Nacionales. Ecuador.*

*Ysla Z. (31 de mayo de 2015). ¿Dónde quejarse si un servicio público es ineficiente? Diario el Comercio.*

*Sajamí Z.M. (2015) La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Perú.*

*Zeithaml, V & Bitner, J (2002). El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio. México. Ed. Mc Graw-Hill Hispanoamericana.*

*Zeithaml, Parassuraman & Berry, (1985). “Calidad total en la gestión de servicio. Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores”. Madrid, Díaz de Santos. Coopers & Lybrand Galgano.*

# **Anexos**

### Matriz de Consistencia

**TITULO.** “Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, Mariscal Cáceres, 2017”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	FUNDAMENTO TEORICO
<p><b>General</b></p> <p>¿Existe relación entre gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Territorial 2017?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de eficiencia de la gestión administrativa de la Gerencia Territorial Huallaga Central 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central 2017?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Territorial, 2017.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de eficiencia de la gestión administrativa de la Gerencia Territorial Huallaga Central 2017.</p> <p>Identificar el nivel de la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central 2017.</p>	<p><b>General</b></p> <p>Hi = Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central Mariscal Cáceres, 2017".</p> <p>H0 = No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central Mariscal Cáceres, 2017".</p> <p><b>Específicas:</b></p> <p>H1: El nivel de eficiencia de la gestión administrativa de la Gerencia Territorial Huallaga Central 2017, es regular.</p> <p>H2: El nivel de la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central 2017, es bueno.</p>	<p><b>Gestión Administrativa</b></p> <p>La gestión administrativa es un conjunto de acciones a través de los cuales el directivo hace que se cumpla correctamente el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar para poder alcanzar y evaluar los propósitos de la empresa con el adecuado uso y coordinación de los recursos disponibles. (koontz et al. 1990. P81).</p> <p><b>Calidad del servicio al usuario.</b></p> <p>La calidad del servicio es la diferencia entre las expectativas y las percepciones que tienen los clientes sobre un determinado servicio. Zeithaml, Parassuraman &amp; Berry, (1985)</p>
DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
<p>Descriptivo – Correlacional.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> </div>	<p><b>Muestra Universal o Población Muestral</b></p> <p><b>Población:</b> 50 usuarios de la Gerencia Territorial Huallaga Central 2017,</p> <p><b>Muestra:</b> 100% de la población, característica que lo convierte en una población muestral</p>	<p>Variable O<sub>1</sub>: Gestión administrativa</p> <p>Variable O<sub>2</sub>: Calidad del servicio al usuario</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

## Instrumento de la variable GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**Instrucciones:** El presente cuestionario tiene por finalidad conocer el nivel de gestión administrativa desarrollada en la Gerencia Territorial Huallaga Central. La información será utilizada exclusivamente para fines académicos y no corresponde a un proceso de auditoría o control interno. Se recomienda leer cada ítem y seleccionar una de las 5 alternativas más apropiada para usted. Se mantendrá la confidencialidad de las respuestas. Debe marcar con un aspa la alternativa elegida. No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se requiere que responda con sinceridad. Las siglas consignadas en la encuesta responden a:

TA = Totalmente de Acuerdo	D = En Desacuerdo
A = De Acuerdo	TD = Totalmente en Desacuerdo
NC = No Conoce	

N°	Ítems	Valoración				
		TA	A	D	TD	NC
	<b>Planificación</b>					
1	¿La Gerencia Territorial Huallaga Central cuenta con un plan estratégico institucional que es de conocimiento público?					
2	¿Ha sido invitado a participar en la elaboración del plan estratégico de la institución?					
3	¿El plan operativo de la Gerencia Territorial Huallaga Central ha sido elaborado participativamente?					
4	¿La visión ha sido claramente definida y es de su conocimiento?					
5	¿La institución tiene definido sus objetivos estratégicos y son de su conocimiento?					
6	¿Están definidas las acciones estratégicas y son utilizados en la elaboración del plan operativo?					
7	¿El plan operativo o plan de actividades cuenta con recurso financiero que le permite cumplir las actividades programadas?					
8	¿Se ha elaborado y conoce las metas que debe alcanzar para el logro de los objetivos y visión institucional?					
9	¿Considera que lo planificado por la institución garantiza una buena calidad de atención al usuario?					
	<b>Organización</b>					
10	¿Considera que la estructura organizacional de la Gerencia Territorial Huallaga Central, es adecuada?					
11	¿Existe un Manual de Funciones donde se consigna las funciones que debe desempeñar el personal y es de conocimiento público?					
12	¿Considera que los Jefes de Áreas conocen el manual de organización y funciones, que les permite organizar, dirigir, supervisar y controlar las actividades que son de su responsabilidad?					
13	¿La Gerencia administra adecuadamente los recursos materiales/ tecnológicos?					
14	¿Las responsabilidades entre los trabajadores se encuentran distribuidas según las competencias que presenta el equipo en su conjunto?					

15	¿La institución cuenta con un sistema de información y comunicación que facilita la atención al usuario?					
16	¿Considera que los servicios están organizado de tal manera que se logre cumplir los objetivos y metas institucionales?					
17	¿El personal de la Gerencia tiene conocimiento sobre el conjunto de actividades que debe realizar para lograr los objetivos organizacionales?					
	<b>Dirección</b>					
18	¿Considera que la Gerencia orienta el trabajo permanentemente de acuerdo a lo establecido en el manual de organización y funciones?					
19	¿Considera que la Gerencia se encarga de conducir el proceso técnico administrativo y legal de ejecución de proyectos de inversión pública?					
20	¿El Gerente de la institución se encarga de dirigir la implementación del sistema de Gestión de la Calidad en la gestión que dirige?					
21	¿La Gerencia implementa eventos de capacitación del personal para el desarrollo institucional?					
22	¿En la Gerencia se efectúa o incentiva acciones de concertación para lograr el cofinanciamiento en la ejecución de actividades por parte de los beneficiados?					
23	¿Los directivos reconocen los logros y compromiso de sus trabajadores?					
24	¿Considera que la Gerencia promueve la participación del sector privado en la ejecución de proyectos a nivel de pre inversión e inversión?					
	<b>Control</b>					
25	¿Conoce si la Gerencia cuenta con un plan de monitoreo del cumplimiento de los planes operativos para conocer el logro de los objetivos y metas planificadas?					
26	¿Se evalúa el desempeño laboral de los trabajadores en base a estándares de calidad?					
27	¿Durante el ciclo de inversión la Gerencia se encarga de supervisar los proyectos de inversión pública, antes de que se efectúe la liquidación de las obras conforme a la legislación vigente?					
28	¿La Gerencia se encarga de coordinar y supervisar la ejecución del presupuesto Institucional y administra su patrimonio de acuerdo a ley?					
29	¿La Gerencia, se encarga de evaluar los resultados de la calidad percibida en el servicio a los usuarios y aplica medidas correctivas?					

## VALORACIÓN

Buena : 47 a 60

Regular : 33 a 46

Mala sc : 20 a 32

## Instrumento de la variable CALIDAD DEL SERVICIO.

**Instrucciones:** La presente encuesta está dirigida al usuario atendido en la Gerencia Territorial Huallaga Central. Tiene como finalidad conocer la percepción de la calidad de servicio recibido en dicho establecimiento de salud. La información será utilizada exclusivamente con fines académicos y no corresponde a un proceso de auditoría o control interno. Se recomienda leer cada ítem y seleccionar una de las 5 alternativas más apropiada para usted. Se mantendrá la confidencialidad de las respuestas. Debe marcar con un aspa la alternativa elegida. No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se requiere que responda con sinceridad. Las siglas consignadas en la encuesta responden a:

TA = Totalmente de Acuerdo	D = En Desacuerdo
A = De Acuerdo	TD = Totalmente en Desacuerdo
NC = No Conoce	

N°	Ítems	Valoración				
		TA	A	D	TD	NC
	<b>Elementos tangibles</b>					
1	¿Los equipos tecnológicos con los que cuenta la Gerencia para la atención al usuario son modernos y están operativos?					
2	¿El mobiliario de las oficinas de la Gerencia es cómodo y visualmente atractivo?					
3	¿El uso de los sistemas operativos por parte del personal de la gerencia para atención al usuario es excelente?					
4	¿Las instalaciones físicas y organización de los ambientes tienen apariencia limpia?					
5	¿Los servicios higiénicos están limpios y ventilados?					
6	¿La señalización para la ubicación de las oficinas de atención, es adecuada y visible?					
7	¿Considera que la vestimenta que utiliza el personal es limpia y adecuada?					
	<b>Fiabilidad</b>					
8	¿El personal que brinda atención le transmite confianza?					
9	¿Hay un buen nivel de resolución de los problemas asumidos por la Gerencia?					
10	¿La atención a los requerimientos solicitados por los usuarios de la Gerencia es oportuna?					
11	¿Los plazos establecidos para la culminación de los trabajos o trámites efectuados por la Gerencia son los adecuados?					
12	¿Existe un buen resultado de los trabajos realizados por la Gerencia?					
13	¿Considera que existe coordinación entre los trabajadores que brindan atención al usuario?					
14	¿Los trabajadores le comunican cuando se atenderá su requerimiento?					
	<b>Capacidad de Respuesta</b>					
15	¿Considera que los trámites realizados son adecuados?					
16	¿Considera que los plazos establecidos para los trámites documentarios se han realizado con rapidez?					
17	¿Considera que las funciones asignadas al personal de la Gerencia son acorde a sus capacidades?					
18	¿El personal de la Gerencia brinda información inmediata según sus necesidades?					

19	¿Considera que la Gerencia Territorial tiene programado horario de atención conveniente para los usuarios?					
	<b>Seguridad</b>					
20	¿El Personal de la Gerencia tiene trato amable?					
21	¿Siente que se atendió su requerimiento de manera apropiada?					
22	¿Considera que los trabajadores de la Gerencia tienen conocimiento suficiente para atender sus requerimientos?					
23	¿Usted percibe que el personal de la Gerencia cumple con las medidas de seguridad documentaria (confidencialidad)?					
24	¿La respuesta del personal de la Gerencia de dudas e inquietudes fue apropiada?					
	<b>Empatía</b>					
25	¿Siente que el personal de la Gerencia, entiende y comprende sus necesidades?					
26	¿Considera que los trabajadores fueron amables, respetuosos y pacientes?					
27	¿Considera que el personal de la Gerencia nunca está demasiado ocupado para responder preguntas de los usuarios?					
28	¿Considera que el personal de la Gerencia siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios?					
29	¿Los trabajadores le brindaron una atención individualizada?					

### VALORACIÓN

Alta : 67 a 88

Media : 45 a 66

Baja : 22 a 44

## Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Juarez Diaz Juan Rafael  
 Institución donde labora : UNSM-T, UCV, Director CREBE  
 Especialidad : Dr. Administración y Dr. en ciencias de la Educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Samuel Cervantes Encinas

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable. <u>Calidad de Servicio</u>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable. <u>C. S.</u>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Metodológicamente consistente y coherente para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 26 de Noviembre de 2017

CENTRO PSICOLÓGICO ENRIQUE  
 Dr. Juan Rafael Juarez Diaz  
 CIP. P. 18217



## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Juarez Diaz Juan Rafael  
 Institución donde labora : UNSM-T, UCV y Director CREBE  
 Especialidad : D. en Administración y D. en Ciencias de la Educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Samuel Cervantes Encinas

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable. <u>Gestión Administrativa</u>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable. <u>G. A.</u>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Claro, objetivo y relevante para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 26 de Noviembre de 2017


 CENTRO PSICOLÓGICO EMERGEN  
 Dr. Juan Rafael Juárez Díaz  
 C. P. S. 10217



## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pérez Gómez Tito  
 Institución donde labora: Gerencia Territorial Huallapa Central  
 Especialidad: Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s): Samuel Cervantes Encinas

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable. <u>Calidad del Servicio</u>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable. <u>C. S.</u>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL:						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Claro, objetivo y coherente para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 26 de Noviembre de 2017

  
 MCP-Ing. Tito Pérez Gómez  
 DNI. 00966307  
 Reg. CIP N° 203755



## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pérez Gómez Tito  
 Institución donde labora: Gerencia Territorial Huallaga Central  
 Especialidad: Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s): Samuel Cervantes Encinas

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable. <u>Gestión Administrativa</u>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable. <u>G. A.</u>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Claro, objetivo y coherente para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 26 de Noviembre de 2017

  
 MGP Ing. Tito Pérez Gómez  
 DNI. 80966307  
 Reg. CIP N° 203755



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Viena Oliveira Daphne  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín, Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Gestión Educativa  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Samuel Cervantes Encinas

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los Items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los Items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable. <i>Calidad del Servicio</i>					✓
ORGANIZACIÓN	Los Items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los Items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los Items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los Items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los Items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable. <i>C.S.</i>				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los Items concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL:						4.5

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Aplicable*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 27 de Noviembre de 2017

  
 Dra. Daphne Viena Oliveira  
 Reg. N° 2305275781



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Viena Oliveira Daphne  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín, Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Gestión Educativa  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Samuel Cervantes Encinas

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable. <i>Gestión Administrativa</i>					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable. <i>G. A.</i>					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*aplicable*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 27 de Noviembre de 2017

  
 Dra. Daphne Viena Oliveira  
 N.º 2305275781

## Constancia de autorización



# GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN

## GERENCIA TERRITORIAL HUALLAGA CENTRAL – JUANJUI

Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional

Juanjui 10 de Noviembre del 2017

### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente el Administrador de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, autoriza al servidor Samuel Cervantes Encinas, con DNI: 42031566, a ejecutar encuestas a los usuarios de esta gerencia, para su trabajo de investigación. Los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente para la elaboración de su tesis en la maestría en Gestión Publica Titulada, **“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017”**.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN  
GERENCIA TERRITORIAL HUALLAGA CENTRAL - JUANJUI

Econ. Marcelino S. Torres Vásquez  
ADMINISTRADOR (R)

Formulario de autorización para la publicación electrónica



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Cervantes Encinas Samuel

D.N.I. : 4201566

Domicilio : Urb. Los Jardines de Juanjui Mz. "E" L07

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 943025115

E-mail : sce82@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Cervantes Encinas Samuel

Título de la tesis:

"Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario de la Gerencia

Territorial Huallaga Central, 2017"

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : febrero del 2019

## Acta de aprobación de originalidad de tesis



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La Dra. ANA NOEMI SANDOVAL VERGARA, ha revisado la tesis del estudiante Br. SAMUEL CERVANTES ENCINAS titulada “Gestión Administrativa y Calidad del servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017” constato que la misma tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó 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 Cesar Vallejo.

Tarapoto febrero del 2019

  
-----  
Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara  
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN  
UCV - TARAPOTO

# Reporte de similitud

.com/app/carta/es/?ro=103&u=1086034597&lang=es&s=1&o=1244032468

ack studio

Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario

-- /0

< 340 de 340 > ?



**"Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017"**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Dr. Samuel Cervantes Encinas

**ASESORA:**

Resumen de coincidencias

**22 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	15 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %	>
3	Entregado a BENEMERI... Trabajo del estudiante	1 %	>
4	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %	>
5	www.defensoria.gob.pe Fuente de Internet	<1 %	>
6	documentop.com	<1 %	>

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE  
INVESTIGACIÓN:

**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Samuel Cervantes Encinas**

INFORME TITULADO:

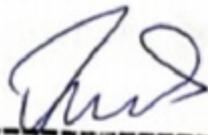
**Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario de la Gerencia  
Territorial Huallaga Central, 2017**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Maestro en Gestión Pública**

SUSTENTADO EN FECHA: **08 de marzo 2018**

NOTA O MENCIÓN: **Aprobado por Unanimidad**

  
-----  
**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara**  
**DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN**  
**UCV - TARAPOTO**