



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad del servicio del personal administrativo de la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú, San Miguel – Lima

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Javier Enrique Adriazola Palumbo (ORCID: 0000-0001-9349-5740)

ASESOR:

Dr. Edwin Alberto Martínez López (ORCID: 0000-0002-1769-1181)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

La presente tesis la dedico en memoria de mis señores padres, quienes me enseñaron a ser perseverante en todo lo que me proponga, siendo ellos los autores intelectuales de mi formación profesional.

Agradecimiento

Agradezco a mi esposa por ser una mujer incondicional, apoyandome en mis proyectos academicos; siendo ella una pieza muy importante para el logro de los mismos.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Javier Enrique Adriazola Palumbo, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Calidad del Servicio del personal administrativo de la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú, San Miguel- Lima" , en 54 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de agosto de 2020


Javier Enrique Adriazola Palumbo

Índice

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Indice de tablas	vii
Indice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	18
2.2. Escenario de estudio	18
2.3. Participantes	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
2.5. Procedimiento	20
2.6. Métodos de análisis de la información	21
2.7. Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de categorización de datos	35
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	36
Anexo 3: Matriz de desgravación de entrevista	39
Anexo 4: Matriz de desgravación y de codificación	44
Anexo 5: Matriz de entrevistados y conclusiones	51

RESUMEN

La investigación titulada: Calidad del Servicio del personal administrativo de la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú, San Miguel– Lima, tiene por objetivo describir como la calidad del servicio del personal administrativo se perfeccionaría en la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú, San Miguel – Lima. El tipo de investigación es Descriptivo con enfoque cualitativo. Se trabajó en base a una población conformada por 300 trabajadores de la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú del Distrito de San Miguel. Además, se realizó una entrevista a 3 trabajadores; este tipo entrevista se realizó a profundidad conforme a la matriz de edificaciones, matriz de entrevistados y conclusiones.

Se concluyó que la calidad de servicio del personal administrativo debe mejorar mediante la optimización de los Normativa Institucional, los cuales deben cumplir su rol de facilitador, sin embargo, existe normas que no son aplicables al contario falta su implementación también existe desconocimiento de algunas normas, referente al personal administrativo, muchos no cuentan con competencias blandas, sobre en su mayoría poseen experiencia personal, También deben contar con recursos disponibles los cuales poseen pocos recursos, referente a los tramites documentarios se concluyó que no se está utilizando debidamente el software de automatización . por tanto, es imprescindible su mejora.

Palabras Claves: Calidad del servicio, Gestión Documentaria, Personal administrativo

ABSTRACT

The research entitled: Quality of the service of the administrative staff of the Welfare Directorate, Navy of Peru, San Miguel - Lima, aims to describe how the quality of the service of the administrative staff would be improved in the Welfare Directorate, Navy of Peru, San Miguel - Lima. The type of research is Descriptive with a qualitative approach. We worked based on a population made up of 300 workers from the Welfare Directorate of the Peruvian Navy in the San Miguel District. In addition, an interview was conducted with 3 workers; This type of interview was carried out in depth according to the buildings matrix, interviewee matrix and conclusions.

It was concluded that the quality of service of administrative personnel must improve through the optimization of Institutional Regulations, which must fulfill their role as facilitator, however, there are regulations that are not applicable to the other, their implementation is missing, there is also ignorance of some regulations, Regarding administrative staff, many do not have soft skills, most of them have personal experience, they must also have available resources which have few resources, regarding documentary procedures, it was concluded that automation software is not being used properly. therefore its improvement is essential.

Keywords: Service quality, Document Management, Administrative staff

I. INTRODUCCIÓN

Cuando se habla de calidad en los servicios públicos, hablamos de la evolución que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora de la calidad de atención, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos. Los servicios públicos de calidad son el mejor medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas. La ciudadanía exige una administración más cercana a sus demandas y necesidades, con servicios eficientes, eficaces y transparentes que simplifiquen los trámites. La implementación de sistemas de calidad requiere de una participación integral de toda la institución, tomando en cuenta el alcance, implicaciones, procesos y estrategias para elevar el nivel de atención.

El reto actual de los procesos de mejora de la calidad en la administración pública, no se centra en los objetivos estratégicos, la gestión y control de los procesos internos, sino en mejorar la calidad desde la demanda de los ciudadanos. Lo importante es saber cómo los usuarios de los servicios públicos ven y califican los mismos, y cómo quisieran que sea la atención y la eficacia. Cuando hablamos de la calidad de los servicios públicos, estamos hablando del desarrollo de la administración pública en la dirección de la mejora de la calidad de atención, con el objetivo de optimizar las condiciones para proporcionar servicios a los ciudadanos. Proporcionar una atención de alta calidad es la mejor manera de construir una sociedad sostenible, justa y democrática.

Los ciudadanos requieren que el gobierno brinde servicios de gestión más cercanos a sus necesidades y brinde servicios eficientes, efectivos y transparentes para simplificar los procedimientos. La implementación del sistema de calidad requiere la plena participación de toda la organización, teniendo en cuenta el alcance, el impacto, el proceso y la estrategia de posicionamiento de su servicio, y brindando el mismo nivel de atención de manera continua a lo largo del tiempo. El desafío del proceso actual de mejora de la calidad en la administración pública no se centra en los objetivos estratégicos, la gestión y el control internos del proceso, sino en mejorar la calidad de las necesidades de los ciudadanos, es importante saber cómo los usuarios de los servicios públicos los perciben y evalúan, y cómo esperan ser atendidos y mejorar la eficiencia.

En Argentina, se ha visto una realidad poco agradable. la gestión de mala calidad proporcionada por la administración pública nacional viene perjudicando a la población; esto se manifiesta en demoras para pagos del impuesto, esperas interminables en hospitales públicos y altas cargas fiscales, procedimientos que consumen tiempo y dinero, salarios y pensiones no programados, la solución de estos problemas recae en las entidades públicas pertinentes, sin embargo, se viene incumpliendo y la calidad de servicio es como eficiente. Se han identificado las siguientes razones relacionadas con este problema: falta de competencia, falta de una definición clara de los objetivos, falta de recursos financieros, falta de calidad de gestión de procesos, cultura organizacional vertical y burocrática y falta de motivación para la gestión de procesos; este último es el más importante Debido a que sus soluciones no solo pueden resolver problemas potenciales, sino que su implementación es relativamente simple (Córdoba, 2018).

En Perú, se formuló un documento denominado Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (Ministerio PDC, 2017). cuyo contenido principal es administrar a través de procesos, simplificación administrativa y organización institucional. El objetivo es servirla para considerar las expectativas y opiniones de los usuarios en función de los servicios obtenidos del estado. Es por eso, que la calidad del servicio es una parte esencial de la nueva y eficiente gestión pública moderna, ya que permitirá al país resolver problemas y satisfacer las necesidades de los usuarios. Pero, conscientemente, no se está avanzando en el camino correcto de la calidad de atención al público, no todas las regiones o gobiernos locales garantizan la prestación de servicios de alta calidad a los usuarios, al contrario algunos ya lo toman con poca importancia.

La Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, no es una excepción frente a la realidad, en tal motivo el tema de la atención pública a la calidad es visto como una buena atención al público durante el proceso documental, debido a la falta de cultura de gestión y la falta de reconocimiento de la misma persona con la institución. Por lo tanto, este punto es más prominente, más la burocracia y los retrasos administrativos. Por estas razones, el propósito de la investigación es averiguar la calidad de los servicios prestados por la Institución. Por todo lo expuesto, se desprende la interrogante ¿Cómo la calidad del servicio del personal administrativo podría

perfeccionarse?

Entre los antecedentes de la investigación a nivel internacional se cuenta con Zans (2017) quien desarrolló la investigación: sobre calidad de servicio con el objeto analizar el clima organizacional y su influencia calidad de servicio, su enfoque fue cuantitativo, de muestra 59 mediante un cuestionario. Concluyó, dado que la calidad de servicio es muy baja a pesar de que las tareas necesarias se realizan dentro del tiempo prescrito, la toma de decisiones no es la más relevante porque se realiza de manera personalizada y no tiene en cuenta el proceso de explicación del plan estratégico. Los usuarios aclararon que, si los trabajadores están mejor coordinados, tendrán un mejor rendimiento en el trabajo porque pueden planificar su trabajo y cuidar mejor a los usuarios.

También tenemos a Medina, García y Garza (2019) cuya investigación se define como el objetivo de determinar en qué medida los factores de implementación (organización, plan y tecnología) infieren la calidad de servicio del personal en la información. Para lograr este objetivo, se realizó un estudio práctico en seis universidades de México y se utilizaron herramientas estadísticas de PLS. Los resultados de la indagación revelan que el factor organizacional es el elemento que tiene el mayor impacto en la variable de calidad, porque tiene un alto valor de correlación ($R = 0.624$; $R = 0.435$ y $R = 0.428$), y tiene una importancia en sus tres hipótesis, la satisfacción del usuario. La diferencia de explicación del grado es del 78.8%. Creen que la calidad del sistema les ayuda a optimar la validez en la toma de decisiones.

Igualmente, Flores (2016) enfatiza que algunos países que buscan reducir la carga administrativa sobre los ciudadanos no han utilizado métodos cuantitativos apropiados para medirla. También aludió que, dado que la simplificación de la administración es un concepto general, contiene una gran cantidad de herramientas y métodos diferentes. Por lo tanto, es necesario determinar un modelo nacional en el que la mayoría de los métodos de simplificación de la gestión administrativa se usen para la coordinación. Los expertos señalaron que el objetivo debería ser recopilar las excelentes prácticas de los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para reducir los procedimientos administrativos. Flores concluyó que las buenas prácticas de política que se debe promover son las siguientes: (a) Aumentar los métodos de reducción administrativa; (b) Usar técnicas cualitativas y cuantitativas para cuantificar la carga administrativa; (c) Combinar la reducción con la

tutela electrónica; (d) Abarcar a los gobiernos locales; (e) Comunicarse con los participantes clave en el transcurso, y (f) valorar la rentabilidad del plan.

Del mismo modo, Cabrera (2019) cuyo objetivo fue establecer la incidencia de las TIC en la atención de servicios a clientes ofrecido en los entes públicos, en una oficina de Registro Civil y sus trámites de cedulaación y documentación. Realizó un estudio cualitativo concluyendo que después del proceso de investigación, determinamos que las TIC tuvieron un impacto positivo en la atención de los usuarios, porque en la segunda mitad de 2017, después de la implementación de estos nuevos sistemas, las quejas se redujeron en un 38%, lo que es el resultado de una reducción en el tiempo de servicio al cliente en aproximadamente un 50%. Obviamente, el Registro Civil ha implementado nuevos sistemas de TIC para mejorar el servicio al cliente, como el sistema informático SIPSE, que puede proporcionar atención calificada, turnos separados y gestionar llamadas de boletos para optimizar el tiempo de espera. Otro sistema es Virtual Agency, que es una plataforma de red que le permite imprimir certificados de nacimiento legalmente válidos, derecho consuetudinario, matrimonio y distribución de matrimonio.

Finalmente, Zamora (2019) fijó como objetivo analizar la influencia de la satisfacción del cliente al implementarse un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001, en entidades públicas de Quito (Ecuador), hizo un estudio cualitativo , concluyendo que después de evaluar los procedimientos administrativos para la atención a los ciudadanos y realizar una revisión bibliográfica, se puede concluir que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social debe supervisar servicios como otras instituciones del sector público en Ecuador. La estandarización en Ecuador es una actividad que se lleva a cabo en el centro de atención al cliente con el propósito de brindar un servicio entusiasta, de calidad, y evaluar constantemente el tiempo de servicio. El departamento de gestión de servicio al cliente del IESS no garantizó el estándar de atención para el servicio al cliente, lo que resaltó las debilidades de la gestión en estas áreas, deteriorando así la imagen de esta importante institución. Por lo tanto, a través de técnicas de gestión que eliminan los cuellos de botella en las instituciones congestionadas del sector público, los procesos pueden llevarse a cabo de acuerdo con los tiempos y actividades promedio establecidos, permitiendo comentarios sobre el cumplimiento de las normas. Los Servicios de Afiliación y Ciudadanos formulan pasos administrativos para generar un modelo de atención de calidad que pueda reducir el

tiempo, de modo que los miembros puedan realizar sus procedimientos administrativos en el menor tiempo, y la organización puede aumentar el número de miembros para proporcionar servicios todos los días y aumentar la productividad.

A nivel nacional también hemos encontrado trabajos previos, así tenemos a Medina (2017) los resultados de su estudio mostraron que el 82% de los trabajadores en la provincia y municipio de Santa tenían un bajo rendimiento, el 17% de los trabajadores mostraban un nivel medio de desempeño laboral y el 2% restante mostraban un alto nivel de desempeño laboral. En conclusión, se encontró un desempeño deficiente entre el personal administrativo designado para laborar en la provincia de Santa. Se recomienda de inmediato que el personal designado se capacite para adquirir nuevos conocimientos para que puedan monitorear efectivamente al personal administrado.

Por otro lado, Jesús y Salazar (2017) cuyos resultados mostraron que el 78% de la población total encuestada casi siempre respondió en términos de actividades laborales, y señaló que sus actividades eran adecuadas, pero su productividad era baja, lo que generalmente se refleja en el incumplimiento de las metas y el compromiso con el trabajo. Por otro lado, el 12% de las personas respondieron que siempre trabajan duro para lograr los objetivos de la organización, lo cual es un resultado preocupante porque solo un pequeño porcentaje de personas realiza sus tareas de manera efectiva. Conclusión: Los resultados obtenidos indican que el personal administrativo de UGEL N ° 10 Huaral tiene un bajo rendimiento, lo que respalda la hipótesis general del estudio.

Asimismo, Pajares (2017) concluyó que el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca es defectuoso, porque actualmente no existe un modelo para guiar esta actividad básica relacionada con el personal que es el más valioso en cualquier organización. Los recursos deben recibir el mejor tratamiento para promover un buen ambiente de trabajo y proporcionar compromiso y buen desempeño en beneficio de los clientes internos y externos.

Del mismo modo, Yana (2019) quien concluyó que nivel de desempeño de los empleados es muy bajo, lo que se refleja en las tareas y actividades que realizan

el motivo principal es la falta de instrumentales necesarias para conservar el alto nivel de trabajo para los empleados, la estimulación es un elemento que afecta el que hacer de los empleados y fomenta un mejor rendimiento en el lugar del trabajo. El nivel de trabajo de la mayoría de los empleados depende de las condiciones físicas y ambientales, lo que afectará su desempeño laboral en el área de trabajo y reducirá su nivel de motivación inherente, ya que estas condiciones no les permiten a los empleados realizar tareas y funciones que afectan la productividad personal.

Finalmente, López (2019) realizó un estudio cuantitativo y concluyó que el servicio de los empleados se lleva a cabo regularmente en todas las actividades en la provincia de Santa, especialmente en el registro civil. Los resultados ocurren regularmente y permanecen dentro del rango marginal del 40% al 50% de todos los indicadores. Se concluye que el servicio de los empleados en todas las actividades mantiene un nivel regular de desempeño que se corresponde entre sí, corrigiendo así algunas deficiencias en el tiempo.

Como marco referencial la presente indagación se inicia con el reconocimiento de la literatura existente relacionada a la calidad del servicio de personal administrativo en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, que permite su aplicación y será muy útil para los usuarios, las personas que procesan un documento y otros, lo cual es parte del problema con nuestra investigación (Ugarte et al, 2019). La calidad puede entenderse como una característica (cumplimiento de especificaciones técnicas) o como un valor (idoneidad para el uso) y es un concepto relativo que, como tal, puede definirse de múltiples maneras, precisamente porque consiste en una parte fuertemente objetiva (los aspectos técnicos que deben satisfacer las especificaciones del cliente) pero también de una parte absolutamente subjetiva (los aspectos que deben satisfacer las expectativas y deseos del cliente) (Córdoba, et al 2018).

Por su parte Martínez et al. (2017), expresó que la calidad es una relación entre una realización y una expectativa porque expresa el nivel de correspondencia entre las expectativas del cliente y el producto o servicio ofrecido: cuanto más se superpongan las expectativas y el producto o servicio, más se considerará que son productos o servicios de "calidad". La calidad está "orientada al cliente" porque los niveles de desempeño y cumplimiento son establecidos por los clientes y los clientes son los únicos miembros que evalúan el nivel de calidad.

Parafraseando un dicho famoso que decía "la belleza está en los ojos de quienes la contemplan", podríamos decir que la calidad está en los ojos de nuestros clientes. Ahora intentemos considerar la calidad desde el punto de vista de los clientes y desde el punto de vista de las organizaciones y ver qué diferencias existen. Si observamos la calidad desde el punto de vista de los clientes, es: diseño, sensaciones comunicadas por el producto, fiabilidad, etc. valor (calidad en comparación con el precio pagado por el producto o servicio). Si observamos la calidad desde el punto de vista de las organizaciones, es: cumplimiento de requisitos, un costo (costos de prevención, costos de inspección, costos debido a productos defectuosos, costos de administración de garantía, etc.)

La percepción de la calidad es, por lo tanto, multidimensional y puede depender de la naturaleza del producto o servicio, el contexto de referencia (lo que en un contexto dado se considera calidad puede considerarse de mala calidad en un contexto diferente o por otra persona), expectativas, percepción (basada en el conocimiento específico del producto o servicio, creencias, valores, emociones, información recopilada a través de publicidad, medios, amigos), necesidades en el momento de la evaluación, etc. (Martínez, 2016).

Igualmente, "Calidad" se refiere a la calidad del producto o trabajo. Según la definición dada por ISO9000, "calidad" representa al nivel en que un ligado de características inherentes cumple con los requisitos. Aquí, las "características intrínsecas" se refieren a las características permanentes inherentes de algo; los "requisitos" incluyen tanto necesidades o expectativas explícitas como necesidades o expectativas implícitas. Algunos libros de gestión resumen la operatividad de la "calidad" como "cumplir o incluso exceder las necesidades y expectativas del cliente". (Sacristán, 2016).

El concepto de calidad es el concepto fundamental y la búsqueda persistente de mejorar la calidad del producto o servicio, mejorar continuamente el conocimiento de la marca de servicio y la satisfacción del cliente, y fortalecer la construcción de una cultura de calidad. El concepto científico de calidad es la piedra angular del apoyo a las empresas para ganar la competencia del mercado. Como la filosofía de calidad del

Grupo Haier: "Los productos no calificados son productos de desecho". Un producto que nadie quiere en el "almacén" no tiene calidad, incluso si ya cumple con los requisitos de la empresa. Es imperativo fortalecer el concepto de calidad de los empleados.

La calidad del servicio es la suma de las características del servicio o industria de servicios producidos por el producto para cumplir con los requisitos (o necesidades) especificados o potenciales. Las características son conceptos utilizados para distinguir diferentes tipos de productos o servicios: La calidad de servicio esperada es la complacencia esperada del comprador con el servicio proporcionado por la empresa de servicios. La calidad de servicio percibida es el nivel real de percepción del cliente del servicio prestado por la empresa de servicios. Si la percepción del servicio por parte del cliente está en línea o es superior a su nivel esperado, entonces el cliente obtendrá un mayor nivel de satisfacción y, por lo tanto, cree que la empresa o entidad tiene una calidad de servicio más alto, de lo contrario, a la calidad del servicio de la entidad se considerará más baja. Desde esta perspectiva, la calidad del servicio es la comparación entre la calidad de servicio esperada del comprador y su calidad de servicio percibida (Rondón, 2020).

Sobre los elementos se debe tener presente que la calidad del servicio no es solo la suma de las características y peculiaridades del servicio en sí, sino también la respuesta de la percepción de los consumidores. Por lo tanto, la calidad del servicio no solo se compone de la calidad técnica, la calidad funcional, la calidad de imagen y el momento real del servicio, sino que también se refleja en la brecha entre la calidad percibida y la calidad esperada (Morán, 2016).

Sobre la calidad funcional se refiere a los beneficios y el disfrute brindado a los clientes por el comportamiento, actitud, vestimenta, apariencia, etc. del personal de servicio, tal como lo perciben los clientes en el proceso de promoción del servicio. La calidad de las funciones depende completamente de los sentimientos subjetivos de los clientes, y es difícil hacer una evaluación objetiva. La calidad técnica y la calidad funcional constituyen el contenido básico de la calidad percibida del servicio (Blutman y Hoya, 2019).

Así mismo, la calidad de imagen se refiere a la impresión general formada por

las empresas de consumo a los ojos del público. Incluye dos niveles: la imagen general de la empresa y la imagen de la región donde se encuentra la empresa. La imagen corporativa se materializa en múltiples niveles a través de sistemas como el reconocimiento visual, el reconocimiento de ideas y el reconocimiento de comportamiento. Los clientes pueden comprender la imagen corporativa desde múltiples aspectos, como los recursos corporativos, la estructura organizacional, las operaciones de mercado y el comportamiento corporativo. La calidad de la imagen corporativa es el filtro de la percepción del cliente de la calidad del servicio. Si la compañía tiene una buena calidad de imagen, algunos errores ganarán el perdón de los clientes; si los errores ocurren con frecuencia, inevitablemente destruirá la imagen corporativa; si la imagen corporativa no es buena, cualquier error menor en la compañía dará una mala impresión a los clientes (Martínez, 2016).

También, el momento real es el proceso de contacto de servicio entre clientes y entidad en el proceso de servicio. Este proceso es un momento y lugar específicos, este es el momento para que las empresas muestren la calidad de su servicio a los clientes. El momento real es una oportunidad limitada para la visualización de calidad de servicio. Una vez que ha pasado el tiempo y la transacción de servicio ha terminado, la empresa no puede cambiar la percepción del cliente sobre la calidad del servicio; si hay un problema con la calidad del servicio en este momento, no se puede remediar. El momento real es un factor especial que constituye la calidad del servicio, que no se incluye en la calidad de los productos tangibles.

El proceso de producción y entrega del servicio debe estar bien planificado y ejecutado de manera ordenada para evitar que aparezcan "momentos reales" difíciles. Si ocurre una situación fuera de control y se permite que se desarrolle, el riesgo de problemas de calidad aumentará considerablemente. Una vez que el momento real está fuera de control, la calidad del servicio volverá a un estado primitivo. La calidad funcional del proceso de servicio sufre aún más y deteriora aún más la calidad (Flores, 2017).

Para continuar es necesario definir que es la calidad de atención al cliente en una institución pública, se define como un conjunto de actividades desarrolladas por la organización para satisfacer las necesidades de los clientes, aumentando así su productividad y competitividad, ya que los clientes son el actor principal y el factor más

importante en el juego empresarial. Esto se puede lograr contando un marco normativo justo, un personal administrativo eficiente, contar con recursos disponibles y que los tramites documentarios sean ágiles (Godoy, 2011).

De acuerdo con los objetivos planteados en este trabajo de investigación, se creyó por conveniente trabajar cuatro categorías entre las que se encuentra la Normatividad Institucional según Córdoba, et al (2018). manifiestan que son los reglamentos y políticas institucionales, siendo estos documentos aprobados por la Institución en este caso por la Marina de Guerra del Perú, respetando lo establecido sobre la base de los roles constitucionales plasmado como competencia en el D.L. 1138 Ley de la Marina de Guerra del Perú; teniendo por finalidad asignar deberes y derechos a todo el personal naval y de regular algunas actividades propias del funcionamiento de esta.

En lo que se refiere a las Sub Categorías podemos definir por Ley según Tapia, De León, y Silva señalan que "La ley (latín, francés, legislación) es la norma legal establecida por el legislador, es decir, el mandamiento establecido por la autoridad competente, que está ordenado o prohibido por orden judicial, y el incumplimiento dará lugar a sanciones". (p.47). Por Decreto o Decreto Supremo; El MEF (2019, párr.11) El decreto se define como "regular las funciones de los departamentos funcionales o las actividades departamentales a nivel nacional o nacional", y adoptar una resolución a nivel ministerial "esta es una política aprobada por el Ministro de Estado sobre el país y el departamento bajo su responsabilidad.". (MEF, 2019, párr.4).

Continuando con las Sub Categorías podemos entender por Directivas según Sub General de la Presidencia de la República (2018, párr.3) Los define como: documentos o lineamientos normativos técnicos, que están formulados para enfocarse en las necesidades de diferentes agencias de DP; su objetivo es establecer procedimientos específicos de naturaleza operativa y / o administrativa, y deben basarse en las leyes vigentes dentro de su jurisdicción. También son acciones internas tomadas para mejorar las regulaciones o los lineamientos o procesos de política institucional. Por Mensajes Navales según Alcívar (2013, p.17) manifiesta: En el campo de las comunicaciones navales, al transcurrir el tiempo, se han elaborado numerosos manuales, para establecer una doctrina definida en la institución, como por ejemplo el "MADONA" (Manual para

Manejo y Administración de la Documentación Naval).

Para el cumplimiento de un servicio de calidad al cliente se cuenta con el manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, donde se mencionó el trato profesional durante la atención. A través de los diferentes canales de atención y entrega de las entidades públicas, se refiere a las acciones tomadas por los funcionarios públicos y las actitudes mostradas al proporcionar o entregar bienes o servicios. Al proporcionar servicios, el conductor comprende la profesionalidad, la empatía, la igualdad, el conocimiento, etc. cuando trata con personas. (Cabrera, 2019).

Es de vital importancia la organización que tiene el personal y los departamentos que conforman los repartos o unidades navales, ya que la información que circula entre estos necesita ser estrictamente controlada y debidamente manipulada, para mantener la seguridad. Pensando siempre en el perfeccionamiento en las labores del personal, se ha ideado poner en marcha la elaboración de cartillas de ayuda para la manipulación de los mensajes navales transmitidos y recibidos, cuyo contenido resalta lo más importante y necesario para recibir y enviar mensajes de una forma rápida y segura, cuya finalidad, aporta con la seguridad y sirviendo como una guía al personal neófito, además de establecer la organización en la sala de radio (Rondón, 2020).

En cuanto a los potenciales del personal administrativo, según Solis (2015, párr.2) los potenciales de trabajo, en la gestión de recursos humanos, se refiere a un conjunto de requisitos estandarizados para que una persona tenga un puesto para juzgar si es competente. La habilidad generalmente se refiere al poder que una persona puede ejercer. Las habilidades humanas incluyen el instinto, el potencial, el talento y las habilidades, que afectan directamente la calidad y la eficiencia del trabajo de una persona. La psicología tiene dos explicaciones para mejorar la capacidad de trabajo: una es lo que un individuo puede hacer y la otra es lo que un individuo puede hacer en el futuro. La habilidad real mostrada por el comportamiento individual se llama "logro" en psicología, y la habilidad mostrada a través del aprendizaje y el entrenamiento o en el comportamiento se llama "potencial" en psicología (Morán, 2016).

A su vez se subdivide como Sub Categorías la Competencia, según Guía de

estudio (2015, párr.1) indica: El concepto de competencia es multidimensional, e incluye diferentes niveles, como saber (datos, conceptos, conocimiento), saber cómo hacerlo (habilidades, métodos de acción), saber cómo hacerlo (actitudes y valores que guían el comportamiento) y cómo hacerlo (Competencia relacionada con la adaptabilidad). Comunicación interpersonal y trabajo cooperativo. En otras palabras, la capacidad es la habilidad de desempeñarse bien en un entorno complejo y real. Se basa en la integración y activación de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores.

Por otro lado, acerca de los enfoques teóricos por competencia se menciona que el progreso y el desarrollo de la sociedad dieron origen a la era del conocimiento, que básicamente es apoyada por el capital humano en las organizaciones. En este contexto, la capacidad de los miembros de la organización que constituyen los componentes básicos del capital humano es particularmente importante. La competencia puede identificar tres modelos: funcionalismo, conductismo y constructivismo, y tiene los estándares de Quesada (2006) citado en (Blutman y Hoya, 2019). Se conocen tres modelos: El primero es el Modelo conductista: enfrentarse a la elección de "la persona más adecuada" y asumir la dificultad de determinar estándares y requisitos técnicos. Se basa en los aspectos personales del desempeño laboral que se pueden medir. A pesar de que contiene el contenido del trabajo colectivo, se alienta al trabajador a realizar mejoras personales. En este modelo, "habilidad" básicamente describe lo que un trabajador "puede" en lugar de "lo que hace". Se enfoca en determinar las capacidades de las personas que conducen a un desempeño superior en la organización.

El segundo se refiere al modelo funcionalista: básicamente una medición basada en resultados. Comienza desde el objetivo principal y continúa hasta la división de nivel, hasta que se determina la unidad de habilidad y sus elementos. La característica básica de este análisis es que describe el producto en lugar del proceso. De esta manera, los trabajadores obtienen reconocimiento por su capacidad para alcanzar los objetivos principales. El método funcional se refiere al desempeño específico y predefinido que debe mostrar una persona, que se deriva del análisis de las funciones que constituyen el proceso de producción o servicio. Este modelo se usa generalmente a nivel operativo y se limita a aspectos técnicos. (Ramos & Klann, 2019). El tercero es el Modelo constructivista: Es el método con la carga global más alta, con los parámetros de

inclusión social y capacitación integral, la dimensión humanista de las actividades y el trasfondo social del trabajo. Se supone que la plena participación de las personas en la discusión y comprensión del problema es esencial para determinar la "disfunción" de la empresa. Es a través de esta discusión e intercambio general que las normas o estándares comienzan a producirse. La habilidad emerge en el proceso de resolución de problemas (Masiya, et al, 2019).

Dentro de las potenciales del personal administrativo también tenemos la Experiencia laboral: "El concepto de experiencia laboral se refiere a un conjunto de conocimientos y habilidades adquiridos por un individuo o grupo de personas a través de actividades profesionales dentro de un período de tiempo determinado" (Belandó, 2017). Basado en Serrano (2017) podemos definir la experiencia laboral como la reacción interna y subjetiva de los trabajadores ante cualquier contacto directo o indirecto con las prácticas, políticas o procedimientos de gestión del personal. El contacto directo generalmente es iniciado por el departamento responsable de la selección, compensación, capacitación y otras decisiones. También incluye la interacción entre personas y ejecutivos y supervisores, que brindan instrucciones, comunicación, aprobación, disciplina y conductas diversas a través del ejercicio de sus funciones, que afectan las opiniones de las personas sobre el trabajo. El contacto indirecto es un encuentro no planificado con otros trabajadores, clientes, proveedores y representantes de la competencia en la organización, que incluye sugerencias y críticas verbales. También implica el contacto con noticias, anuncios, anuncios gubernamentales (Fumincelli, et al ,2017).

En cuanto habilidades blandas se definen que son atributos o características de una persona que le permiten interactuar efectivamente con los demás. Estas son habilidades interdisciplinarias, que van desde nuestras habilidades sociales hasta nuestros hábitos de trabajo (Ferraz, et al, 2018). Las habilidades blandas se entienden como "habilidades sociales, comunicación, formas de ser, llevarse bien con los demás y otros resultados combinados, que permiten que una persona determinada se conecte y se comunique efectivamente con los demás". Por lo tanto, actualmente es un componente muy apreciado. Porque permite que las organizaciones y los equipos de trabajo funcionen normalmente (França y Magnago, 2019).

Y luego viene la Confianza: consiste en el desarrollo de los empleados implica varios niveles de confianza. El gerente pasa tiempo analizando el desempeño de un empleado y creando un plan de desarrollo para ayudarlo a mejorar. El empleado confía en que la orientación del gerente es precisa. Si las habilidades del empleado no se desarrollan adecuadamente, podría afectar negativamente su carrera. El gerente confía en que el empleado ejecutará el plan de desarrollo y se involucrará en reuniones regulares de monitoreo para mejorar el programa. Un plan de desarrollo de empleados requiere dedicación por parte del empleado y el gerente. El gerente y el empleado confían en que el plan se llevará a cabo en beneficio de todos los involucrados. (Ramos, 2016).

Un fuerte vínculo de confianza entre un gerente y un empleado es importante para ejecutar el cambio de la compañía. Cuando una empresa presenta un nuevo programa de software o anuncia cambios departamentales dentro de la organización, los empleados buscan a sus gerentes para averiguar cómo afectan los cambios a cada miembro del personal. Para ejecutar el cambio correctamente, los empleados deben confiar en que los gerentes brindan información precisa. Esto se vuelve importante si los rumores de despidos de empleados debido a cambios en la compañía comienzan a circular a través de la compañía. Para que la organización implemente con éxito el cambio, los empleados deben confiar en sus gerentes. (Campos, 2017).

Cuando la confianza en el lugar de trabajo está intacta, la dinámica funciona bien. Cuando se viola la confianza, la relación empleado-gerente sufre. Una de las características de un equipo directivo que puede desarrollar confianza con los empleados es la credibilidad. El personal confía en la administración para obtener información precisa sobre temas importantes como el pago, la delegación de deberes laborales y promociones. La información precisa y oportuna ayuda a desarrollar credibilidad para los gerentes a los ojos de los empleados. La información errónea destruye esa credibilidad, y el vínculo de confianza puede romperse. Cuando los empleados ya no confían en la administración, puede crear una situación de rotación elevada de empleados. (Ferraz, et al, 2018).

Un fuerte sentido de confianza en una relación empleado-gerente fomenta la lealtad de ambas partes. Cuando un gerente le pide a un empleado que vaya más allá de sus deberes laborales para realizar un proyecto importante, el empleado confía en que

puede hacer el trabajo y acepta hacer el esfuerzo adicional. Para corresponder, un gerente puede permitirle a un empleado un permiso de ausencia prolongado para ocuparse de un problema personal, confiando en que el empleado mantendrá contacto con el gerente y eventualmente regresará a sus tareas laborales. Este mayor sentido de lealtad en ambos lados, reforzado por una confianza mutua, puede mejorar la productividad de la empresa y mantener la retención de los empleados. Masiya, et al, 2019).

Como tercera categoría tenemos los Recursos disponibles que son considerados como medios utilizados para lograr un fin o un beneficio. Los recursos disponibles son, por tanto, aquellos de los que se puede disponer” (Biscaia y Heleno, 2017). Las organizaciones y empresas, así como las personas, tienen recursos limitados para realizar sus negocios o lograr sus objetivos a corto y largo plazo de la misma manera. La mayoría de estos recursos son parte de su patrimonio, es decir, le pertenecen o, al menos, se han puesto en uso. Por lo tanto, un buen manejo de ellos conducirá a mejores o peores resultados. Siendo sus Sub categorías los Útiles de oficina; “Es una serie de elementos que son comunes a toda oficina” (de La Victoria, 2017).

En la Marina tenemos como recursos de útiles de oficina, a los objetos de escritorio, que incluyen diversos tipos de elementos y útiles que se utilizan en la realización de tareas de oficina. Los Equipos vienen hacer otra subcategoría que según Claribelx (2020, párr.2) señala que “el equipo es un conjunto de utensilios, instrumentos y aparatos especiales para un fin determinado”. La Marina cuenta con los siguientes equipos: impresora, fax, fotocopadoras, teléfono, computador, video dvd, televisor, micrófono o diadema, cámara de video, cámara de seguridad, conmutador, ventilador y bandejas. (Ramos, 2016).

Para finalizar las sub categoría tenemos “El formato” que se define como: "La forma, el tamaño y la apariencia de las cosas, especialmente libros o publicaciones similares" (Hammes , et al, 2020). Los sistemas y programas informáticos atendidos por la agencia permiten estos procesos. Los procedimientos de los documentos están cuidadosamente redactados, registrados y archivados; por lo tanto, el potencial de estos formatos debe aprovecharse al máximo. Dado que se puede utilizar un sistema de gestión de documentos, la tecnología y la preparación de documentos deben integrarse

para mejorar la gestión de documentos de la organización en la superficie. (Fernández, et al, 2020).

Como la cuarta categoría tenemos al trámite documentario, para que el servicio sea de calidad es menester que los tramites documentarios sean ágiles y eficaces. Históricamente, el proceso de trabajo de documentos comenzó desde el principio, este tipo de actividad surge debido a la necesidad de conservar varios documentos (por ejemplo, transacciones legales y comerciales) o establecer medidas administrativas escritas para probar los hechos. Durante mucho tiempo, la administración de documentos en la empresa fue realizada en su totalidad por administradores, archiveros y bibliotecarios en libros de registro, carpetas, archivadores y estanterías de forma manual. Se utilizan archivos posteriores o Kardex, que utilizan sistemas de codificación y clasificación para recuperar información. Sin embargo, la administración de archivos se ha convertido en un problema para la empresa, lo que conlleva el costo de almacenar archivos en ubicaciones y almacenes, y perder el tiempo organizando y buscando archivos. (Fernández, Martins, 2017).

Si el sistema de tramite documental funciona mejor y los usuarios están satisfechos, puede proporcionar mejores servicios a otros usuarios. La gestión de documentos es muy importante en cualquier organización porque permite optimar el tiempo y el espacio, y facilitar el posicionamiento y el procesamiento de la información. Además, se ahorran recursos económicos y humanos. Un sistema de procesamiento de archivos es un sistema informático trazado para registrar, acumular, conducir y controlar el flujo de archivos dentro de un ente. (Bastidas, 2016).

En seguida se conceptualiza las subcategorías de tramite documentario, siendo la primera: atención al usuario; una de las funciones que dedican la mayor parte de su tiempo a los empleados del gobierno es atender a quienes los necesitan. La capacitación en servicio al cliente para funcionarios del gobierno es una necesidad permanente, y las autoridades relevantes han prestado la debida atención a esto. De lo contrario, causará una gran incomodidad, que se muestra en muchas quejas de los usuarios del servicio público (Quispe, 2018). La Recepción de Documentos: Es otra subcategoría de tramites documentarios, esta función cumple la recepción de documentos, el personal de la unidad de trámite documentario, conocido como mesa de partes, es el primer contacto

que el usuario tendrá con la administración. Este es el comienzo de cualquier procedimiento administrativo para obtener una respuesta o emisión de cualquier documento, basado en el derecho de petición consagrado en el artículo 2, párrafo 20 de la Constitución e incluido en el artículo 117 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Administración General Ley de Procedimiento, aprobada por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante TUO). Por lo tanto, una mesa de partes constituye la carta de presentación de la entidad, por lo que dependerá de la calidad de la atención brindada para la buena o mala imagen institucional (Tejada, 2018).

También se cuenta como otra subcategoría: Seguimiento del trámite de Documentos. Cada personal de área es responsable de que los documentos presentados cumplan en seguir su curso. Los documentos o archivos solo deben ingresarse en mesa de partes. En ningún caso la entrada de documentos y / o registros por parte de aquellos administrados a través de otras oficinas de la Institución se considerará válida, bajo responsabilidad. Todas las oficinas, áreas o direcciones deben designar a una persona responsable de recibir y derivar la documentación, que se encargará del correcto cumplimiento de las disposiciones de las directivas. Sin perjuicio de esto, cada servidor está obligado a registrar la información en la documentación recibida hasta la etapa correspondiente a la asistencia o hasta la atención final del documento. La Oficina de Procesamiento Documental emitirá un informe semanal por computadora de todos los documentos recibidos o cuando sea requerido por la Administración de la Institución o el Organismo de Control Institucional si existe. (Carrillo, 2019).

Observando y analizando las bases teóricas sobre la calidad del servicio del personal Administrativo, se consiguió formular el problema de investigación: ¿Cómo la calidad del servicio del personal administrativo podría perfeccionarse en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, San Miguel - Lima?

Nuestra investigación se justifica en el contexto teórico, porque buscó corroborar a las teorías existentes sobre calidad de servicio así como otorgar pautas específicas para la calidad de servicio de acuerdo con el marco profesional de cada trabajador en la oficina de procesamiento de documentos de la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú, y establecer los mecanismos correspondientes para mejorar el trabajo y contribuir al desarrollo de un servicio de calidad para lograr una buena

satisfacción del usuario. En el campo metodológico, se justifica porque se ha estructurado los ítems para la entrevista a los especialistas en la materia, el cual quedará como aporte para las futuras investigaciones. En la justificación en el campo práctico será considerado los resultados y conclusiones que se arriban porque será de provecho para la oficina de Dirección de Bienestar, de la MGP, que será utilizados en la toma de sus decisiones.

El objetivo general de este trabajo de investigación consistió en describir como la calidad del servicio del personal administrativo se perfeccionaría en la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú, San Miguel – Lima, mientras el primer objetivo específico fue describir las normativas institucionales que optimizan la calidad del servicio del personal administrativo de la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú, San Miguel – Lima; el segundo objetivo específico fue describir las características que debe mejorarse en el personal administrativo para potenciar la calidad del servicio en la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú, San Miguel; el tercer objetivo describir los recursos de que dispone el personal administrativo para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú, San Miguel - Lima, el cuarto objetivo específico describir como el personal administrativo utiliza el servicio de calidad en el trámite documentario en la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú – San Miguel – Lima.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

La presente tesis se planteó como problema: ¿cómo la calidad del servicio del personal administrativo podría perfeccionarse, en la Dirección de Bienestar, MGP?; para lo cual se asume un estudio cualitativo con un paradigma interactivo. El tipo de investigación según su finalidad se realizó una investigación básica o fundamental, ya que busca corroborar teorías sobre calidad de servicio. La investigación cualitativa tiene un enfoque multimétodo, que implica un enfoque interpretativo y naturalista de su tema. Esto significa que los investigadores cualitativos estudian las cosas en sus entornos naturales, intentando dar sentido o interpretar los fenómenos en términos de los

significados que las personas les dan. (Hernández y Mendoza, 2018), Igualmente, esta tesis es una investigación aplicada. El cual está diseñada para responder preguntas específicas destinadas a resolver problemas prácticos. El nuevo conocimiento adquirido de la investigación aplicada tiene objetivos comerciales específicos en forma de productos, procedimientos o servicios. La investigación fundamental responde a la pregunta inicial de ¿cómo funcionan las cosas?

También fue de tipo descriptivo. El propósito de la investigación descriptiva es identificar el problema y lograr el objetivo declarado: como la calidad del servicio del personal administrativo se perfeccionaría en la Dirección de Bienestar de la Marina. Parte del proceso suele ser específico, utilizando técnicas de entrevista y observando el fenómeno (Hernández y Mendoza, 2018).

Respecto al diseño de Investigación, en el presente estudio se realizó un estudio de caso, Hernández y Mendoza (2018) quienes mencionaron que es un estudio empírico que estudia los fenómenos contemporáneos en un entorno real, especialmente cuando el límite entre el fenómeno y el entorno no está claro. El estudio de caso se resolvió con éxito. Situación técnicamente única, en este caso, las variables de interés son mucho más que los datos observados; como resultado, se basa en múltiples fuentes de evidencia, y los datos deben converger de forma triangulada; por lo tanto, también se beneficia de la orientación previa El desarrollo de proposiciones teóricas para la recolección y análisis de datos.

2.2. Escenario de Estudio

La presente investigación se basa en señalar que la construcción de un sistema de información de trámite documentario debe realizarse de acuerdo con las necesidades de información del usuario final. Es por esta razón, muy importante, identificar las funcionalidades del sistema tal como se realizan en la actualidad antes de su automatización. La idea principal es que una vez que entren en operatividad le sirva al usuario; los recursos que éstos ofrezcan deben ser utilizados al cien por ciento, contribuyendo de esta manera a una adecuada y oportuna toma de decisiones frente a un determinado problema.

Pérez et al. (2018, p.3) mencionan en su trabajo que hablar de escenario es propio de la Investigación Cualitativa cuyo concepto es el lugar donde se obtendrá la información, es decir el lugar en el que el estudio se va a realizar, así como el acceso al mismo, las características de los participantes y los recursos disponibles.

2.3. Participantes

Los participantes en el desarrollo de la investigación corresponde a personas que se encuentran actualmente laborando en la Dirección de Bienestar de la Marina objeto del estudio quienes han contribuido con la información para poder realizar la observación de la Institución, ellos son: P1: La Dirección de Bienestar quien se encarga de decepcionar la documentación a través de mesa de partes, que posteriormente será elevado a la Sub Dirección para su distribución en los diferentes departamentos para su correspondiente tramite, P2: Sub Dirección que se encarga de dar trámite a todos los documentos en los diferentes departamentos, así como también realizan su seguimiento hasta la culminación del trámite. P3: Supervisor de la Sub Dirección, quien se encarga de evaluar y derivar los documentos a los diferentes departamentos.

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la entrevista.

Las entrevistas cualitativas a veces se llaman entrevistas intensivas o en profundidad. Estas entrevistas son semiestructuradas; el investigador tiene un tema en particular sobre el cual le gustaría escuchar al entrevistado, pero las preguntas son abiertas y no se pueden hacer exactamente de la misma manera o exactamente en el mismo orden a todos y cada uno de los encuestados. Para entrevistas en profundidad, el objetivo principal es escuchar a los encuestados sobre lo que piensan que es importante sobre el tema en cuestión y escucharlo en sus propias palabras. En esta sección, veremos cómo realizar entrevistas cualitativas, analizar datos de entrevistas e identificar algunas de las fortalezas y debilidades de este método. (Hernández y Mendoza (2018).

Como instrumento de recolección de datos fue la guía de la entrevista: En una entrevista cualitativa, el investigador generalmente desarrolla una guía por adelantado a la que luego se refiere durante la entrevista (o memoriza antes de la entrevista). Una

guía de entrevista es una lista de temas o preguntas que el entrevistador espera cubrir durante el transcurso de una entrevista. Se llama guía porque es simplemente eso: se usa para guiar al entrevistador, pero no está escrito en piedra. Piense en una guía de entrevista como su agenda para el día o su lista de tareas pendientes; ambas probablemente contengan todos los elementos que espera marcar o lograr, aunque probablemente no será el fin del mundo si no logra todo en la lista o si no lo logra en el orden exacto en que lo tiene escrito. Tal vez surjan nuevos eventos que hagan que reorganice su agenda solo un poco, o tal vez simplemente no llegue a todo en la lista (Hernández y Mendoza (2018).

Tabla 1

Codificación de los expertos entrevistados

Entrevistados Expertos	Ubicación	Código
Director de la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú	San Miguel – Lima	A1
Sub director de la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú	San Miguel – Lima	A2
Supervisor de la Sub Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú	San Miguel – Lima	A3

2.5. Procedimiento

Este procedimiento contiene el modo de recojo de información, la categorización, la aplicación de intervenciones, el proceso de triangulación, según corresponda. Esta investigación inicia con la revisión de la literatura existente relacionada a la Calidad del Servicio del Personal Administrativo de la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú-Lima. Permitir su aplicación, que es muy útil para usuarios, personas que manejan documentos y otros, esto es parte de nuestro problema de investigación. De esta forma, se logrará una búsqueda rápida, se evitará la pérdida de información y se generarán informes en la organización a intervalos regulares. manteniendo su celeridad y calidad por largos periodos de tiempo; basado en esta literatura y en la problemática

observada en la Dirección de Bienestar de la Marina, por lo que se procedió a elaborar la Matriz de Categorización: planteamiento del problema, objetivos, categorías y subcategorías. Se realiza un análisis descriptivo haciendo uso de los procedimientos de recolección de datos.

En la matriz de categorización se muestran las preguntas de investigación, las categorías y subcategorías planteadas. La categoría 1: Normativa Institucional, como subcategorías tenemos 1.1. Leyes, 1.2. Decretos Supremos, 1.3. Resoluciones Ministeriales, 1.4. Directivas, 1.5 Mensajes Navales, Categoría 2: Personal Involucrado, como subcategorías tenemos 2.1 Competencia, 2.2 Experiencia Laboral, 2.3 Habilidades Blandas, 2.4 Confianza, Categoría 3: Recursos disponibles, como subcategorías tenemos 3.1 Útiles de Oficina, 3.2. Equipos, 3.3. Formatos, Categoría 4: Trámite Documentario, como subcategorías tenemos 4.1 Atención al usuario, 4.2 Recepción de Documentos, 4.3. Seguimiento del trámite de Documentos.

Para Hernández y Mendoza (2018) Categoría es la división de problemas generales, desarrollada por investigadores, utilizada para organizar el análisis y conceptualización de resultados o descubrimientos relacionados con el fenómeno investigado o la experiencia humana. Cuando son complejos, es necesario descomponerlos en subcategorías, es decir, causar problemas La subclase de la clase hace factible el objetivo de descomposición. Aunque, como muchos otros componentes de investigación, las categorías se han modificado y refinado durante todo el proceso. Sin embargo, es necesario definir algunas categorías tentativas a partir de la declaración del problema. La construcción del marco teórico permitirá agregar nuevos marcos o modificar o eliminar los marcos existentes.

2.6. Los Métodos de análisis de la Información

Se utilizó una herramienta de recopilación de datos para comparar la información recopilada con los objetivos establecidos en esta entrevista. El punto de partida es el análisis inductivo de toda la información recopilada, la interpretación de los datos utilizando métodos hermenéuticos, el análisis de los datos de cada entrevista por separado y luego la agrupación de datos similares y datos diferentes. Proporcionan una imagen completa del tema a discutir. Análisis del programa. Los datos se codifican

clasificando temas y conceptos, de modo que los datos recopilados puedan fusionarse para una interpretación coherente, y el conocimiento generado en este marco de investigación es sistemático y verificable. Los métodos hermenéuticos también se utilizan para evaluar los datos proporcionados a las entrevistas de los documentos. El método del sistema también se utiliza para analizar datos en un contexto dado y generar comparaciones por diversas razones obtenidas.

2.7. Aspectos éticos

La presente investigación se trabajó teniendo en cuenta el código de ética considerando la responsabilidad en las decisiones, la honestidad, colaboración profesional, evitando el daño, respetando los derechos de propiedad intelectual, conservando niveles de competencia profesional y teniendo cuidado de las normatividades legales vigentes, también se salvaguardó el bienestar de los colaboradores. Para las entrevistas se solicitó la autorización de cada persona entrevistada, explicándoles la finalidad de las entrevistas, el objeto de la investigación, así como la problemática identificada, con la finalidad de no afectar su derecho de autor y se hizo uso de los códigos de buena conducta con la finalidad de respetar la propiedad intelectual. Todas las personas entrevistadas han participado por voluntad propia y autorizaron la publicación de sus respuestas a fin de contribuir con la elaboración de la tesis. Este trabajo de investigación se desarrolló tomando en cuenta el cumplimiento de las disposiciones vigentes del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. También se comprobó que no es un plagio mediante el software turnitin, así mismo esta investigación fue configurada mediante las normas APA.

III. RESULTADOS

Sobre el objetivo general (Ítem 1) Entrevistado 1: Menciona que: No se perfeccionan la calidad de servicio, la Institución no brinda cursos de capacitación, el personal se capacita por su propia cuenta. Entrevistado 2: Mencionó que capacitar al personal administrativo debe ser por lo menos una vez al año, También considero importante la imagen del personal administrativo civil. Entrevistado 3: Mencionó los tramites deben ser simplificados, la atención al usuario es buena, cuenta con un sistema de simplificación documentaria.

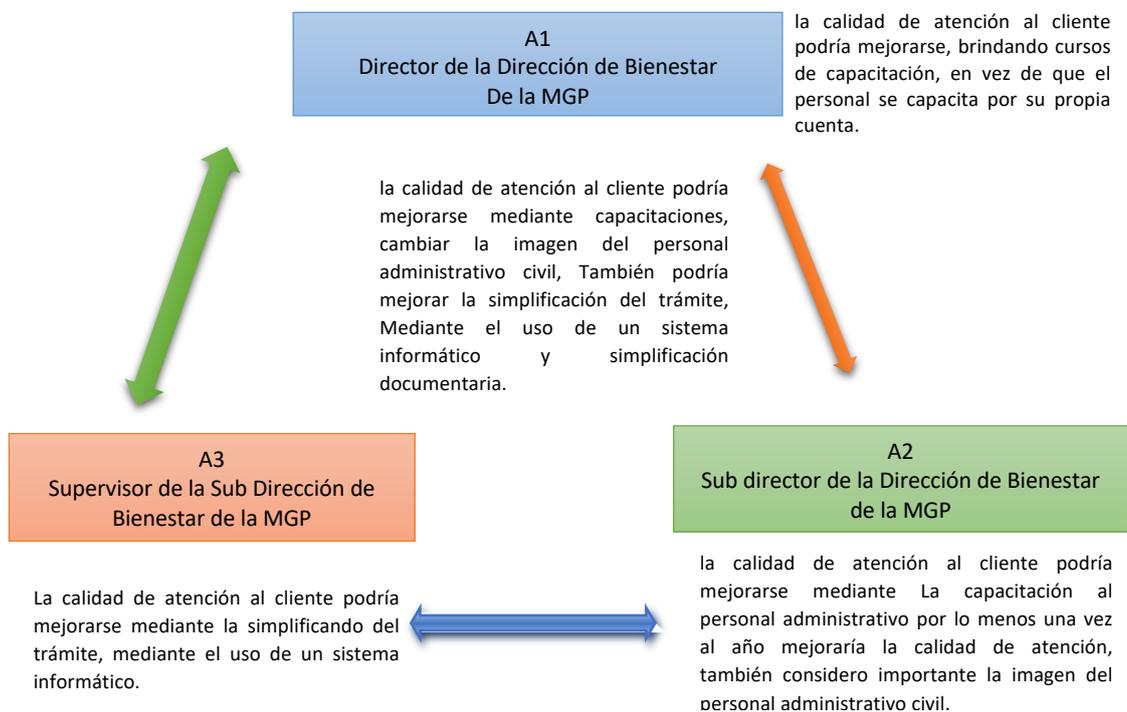
Sobre el objetivo de Normativa Institucional (Ítem 2): Entrevistado 1. No se perfeccionan la calidad de servicio. Expresó que se usan leyes, los decretos supremos las resoluciones ministeriales las directivas internas y los mensajes navales. Entrevistado 2: Expresó que específicamente la normativa institucional que perfeccionaría la calidad del servicio del personal administrativo es la Ley 27444, Entrevistado 3: Sostiene que es simplificando el trámite, la atención al usuario es buena, existe un sistema de simplificación documentaria y debería haber unos artículos donde se describa como el personal civil debe desarrollar sus funciones. Se debe agregar en el mencionado reglamento como debemos emplear nuestras funciones.

Del objetivo Sobre el Personal Administrativo (ítem 6) Entrevistado 1: Expresó que se cuenta habilidades blandas, deben conocer más el trámite documentario, no están ambientados al reglamento que es para nosotros el SISCON. Entrevistado 2: El personal no está capacitado. Sobre experiencia laboral, si se cumple porque todo el personal administrativo tiene experiencia: Entrevistado 3: El personal no es competente, son personas que no son calificadas para brindar calidad de servicio, la experiencia laboral debe ser considerada no menos de 3 o 4 años de servicio, considera que las habilidades blandas es el desenvolvimiento de las personas, quienes deben seguir charlas o talleres para que brinden una buena atención. La Confianza solo existe en cada departamento con el jefe inmediato.

Del objetivo sobre los Recursos disponibles (Item7) Entrevistado 1: Expresó que: el papel de 80 gramos su escasez produce ineficiencia y lentitud en la documentación. Dijo que faltan impresoras, en relación con los formatos mencionó que

no existe a excepción del único formato existente que es el formato de mensaje naval. Entrevistado 2: Sobre las impresoras consideran que hay escasez. En relación con los formatos para iniciar un trámite documentario no hay. Entrevistado 3: Sobre útiles de Oficina se cuenta con lo básico, pero por épocas hay carencia. En equipos hay una deficiencia en lo que respecta impresoras, maquinas a nivel de toda la marina. En cuanto a formatos no existe.

Del objetivo Trámite Documentario (Ítem 5): Entrevistado 1: Se recibe la documentación en forma íntegra y completa, dijo que sí es eficiente la orientación que se brinda al usuario, el seguimiento de la correspondencia es muy poco, por lo que debería ser constante para que no haya documentación pendiente. Entrevistado 2: No considera eficiente la atención al usuario, En cuanto a la documentación, si se recibe la documentación completa, no se realiza un buen seguimiento: Entrevistado 3, La institución carece de herramientas de recepción la documentación.



Grafica 1. *Triangulación de las entrevistas a los expertos*

IV. DISCUSIÓN

Para el propósito de esta investigación, cada resultado obtenido se comparó con los antecedentes, los artículos científicos, y se asociaron con cada objetivo establecido. El objetivo general de la investigación fue describir como la calidad del servicio del personal administrativo se perfeccionaría en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, San Miguel – Lima.

Referente al objetivo general se concluyó que la calidad de servicio podría mejorarse mediante capacitaciones, cambiar la imagen del personal administrativo civil.

También podría mejorar la simplificación del trámite, mediante el uso de un sistema informático y simplificación documentaria. Este resultado apoya los hallazgos de Zans (2017), quien concluyó, que el servicio de atención que brinda el Estado es muy bajo a pesar de que las tareas necesarias se realizan dentro del tiempo prescrito, la toma de decisiones no es la más relevante porque se realiza de manera personalizada y no tiene en cuenta el proceso de explicación del plan estratégico. Los usuarios aclararon que, si los trabajadores están mejor coordinados, tendrán un mejor rendimiento en el trabajo porque pueden planificar su trabajo y cuidar mejor a los usuarios.

Asimismo, es congruente a la teoría de Godoy (2011) quien mencionó que la calidad de atención al cliente en una institución pública es un conjunto de actividades desarrolladas por la organización para satisfacer las necesidades de los clientes, aumentando así su productividad y competitividad ya que el cliente es el actor principal y el factor más importante en el juego empresarial. Esto se puede lograr contando un marco normativo justo, un personal administrativo eficiente, contar con recursos disponibles y que los tramites documentarios sean ágiles (Godoy, 2011).

Sobre el objetivo específico 1, se concluyó que las normas que pueden perfeccionar la calidad de atención del personal son: leyes, los decretos supremos, las resoluciones ministeriales, las directivas internas, los mensajes navales, ley 27444, así misma falta dar normas sobre funciones del personal civil, falta la delineación de las funciones de cada empleado. Este resultado apoya los hallazgos de Flores (2016) quien concluyó que la ley de simplificación administrativa es una herramienta imprescindible para mejorar la atención en las entidades públicas, por lo tanto, es necesario determinar

un modelo nacional en el que la mayoría de los métodos de simplificación de la gestión administrativa se usen para la coordinación.

Los expertos señalaron que el objetivo debería ser recopilar las excelentes prácticas de los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para reducir los procedimientos administrativos. También corrobora el manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, donde se mencionó el trato profesional durante la atención. A través de los diferentes canales de atención y entrega de las entidades públicas, se refiere a las acciones tomadas por los funcionarios públicos y las actitudes mostradas al proporcionar o entregar bienes o servicios. Al proporcionar servicios, el conductor comprende la profesionalidad, la empatía, la igualdad, el conocimiento, etc. cuando trata con personas. (Cabrera, 2019).

Referente al objetivo específico 2 se concluyó que las características que debe mejorar el personal para poder brindar un servicio de calidad son: Mejorar en habilidades blandas, mantener las experiencias laborales mínimas que se requieren para el trabajo, mejorar la confianza entre los empleados, conocer más sobre el programa SISCOM, deben capacitarse más, deben superar la incompetencia. Este resultado apoya los hallazgos de Pajares (2017) quien concluye que el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca es defectuoso, porque actualmente no existe un modelo para guiar esta actividad básica relacionada con el personal, los recursos deben recibir el mejor tratamiento para promover un buen ambiente de trabajo y proporcionar compromiso y buen desempeño en beneficio de los clientes internos y externos.

Referente al objetivo específico 3 se concluyó que los recursos disponibles que debe tener el personal para su buen desenvolvimiento son: Poseer suficiente número de impresoras, adecuar y habilitar formatos que ayuden al otorgamiento de un buen servicio. Las oficinas deben contar con los enseres básicos para su buen funcionamiento, este resultado apoya los hallazgos de Yana (2019) quien concluyó que el nivel de desempeño de los empleados es muy bajo, lo que se refleja en las tareas y actividades que realizan, por lo que el motivo principal es la falta de instrumentales.

Referente al objetivo 4 se concluyó que el personal administrativo no brinda un servicio de calidad en el trámite documentario, porque se usa solo para recibir documentos, el cual se anota en forma íntegra pero luego no se hace lo suficiente para lograr un seguimiento óptimo, siempre quedan documentos pendientes este resultado apoya los hallazgos de Medina, García y Garza (2019) los resultados de la indagación revelan que el factor organizacional es el elemento que tiene el mayor impacto en la variable de calidad de atención, es por ello que se requiere de una buena organización para lograr agilizar los trámites documentarios.

V. CONCLUSIONES

Primero: La calidad de atención al usuario en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, San Miguel – Lima, se podría mejorar brindando periódicamente capacitaciones, que permitan que el personal administrativo acceda en un futuro cercano a través de un sistema de simplificación documentaria, que permitiría abreviar tiempo en los trámites cotidianos.

Segundo: Las normas que pueden facilitar la calidad de atención del personal administrativo son las leyes, decretos supremos, resoluciones ministeriales, directivas, mensajes navales, así como también otras normativas donde se puedan reglamentar y orientar las funciones del personal.

Tercero: Las características que debe mejorar el personal administrativo para poder brindar un servicio de calidad son: las habilidades blandas, mantener la experiencia laboral mínima que se requiere para el trabajo; así como también mejorar la confianza entre los empleados, y fomentar el trabajo en equipo, que permita la integración de cada uno de los componentes, en la Dirección de Bienestar de la Marina.

Cuarto: El personal administrativo, solamente recepciona documentos, para luego distribuirlos en los diferentes departamentos y que estos, resuelvan lo solicitado por el usuario; no realizando un seguimiento óptimo a la documentación ingresada, acción que permitiría mejorar la calidad del servicio en el trámite documentario.

Quinto: Los recursos disponibles que debe tener el personal administrativo, en cada una de sus oficinas, para un buen desempeño de sus labores son: tener un suficiente número de equipos informáticos e impresoras; confeccionar, adecuar y habilitar formatos que ayuden al otorgamiento de un buen servicio al usuario, y además contar con los útiles de oficina básicos para su buen funcionamiento, que asegure una óptima calidad de la atención.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Sugerir a la Dirección de Bienestar de la Marina realizar capacitaciones sobre temas de imagen personal y habilidades blandas; así como charlas de simplificación administrativa para que en un futuro se implemente el uso de un sistema informático de simplificación documentaria.

Segundo: Sugerir a la Dirección de Bienestar de la Marina, realizar capacitaciones sobre la influencia e incidencia de los documentos legales y técnicos en la calidad de atención al público.

Tercero: Realizar actividades de mejora en habilidades blandas, charlas para fomentar el trabajo en equipo entre el personal administrativo y su aplicación inmediata en las oficinas.

Cuarto: Sugerir a la Dirección de Bienestar de la Marina, que se destine un presupuesto para la compra de útiles y equipos como son: papeles, impresoras y demás materiales que permitan optimizar el trabajo del personal administrativo.

Quinto: Sugerir a la Dirección de Bienestar de la Marina, realizar constantes capacitaciones al personal encargado de manejar el software de trámite documentario para mejorar la calidad de las labores del personal administrativo.

REFERENCIAS

- Bastidas Parraga, J. (2016). *Desarrollo e implementación del sistema de tramite documentario en la municipalidad provincial de Huancayo para la atención de expedientes.*
- Belando-Montoro, M. R. (2017). *Aprendizaje a lo largo de la vida. Concepto y componentes. Revista iberoamericana de educación, 75, 219-234.*
- Biscaia, A. R., & Heleno, L. C. V. (2017). *Primary health care reform in Portugal: Portuguese, modern and innovative. Ciência & Saúde Coletiva, 22, 701-712.*
- Blutman, G., & Hoya, A. (2019). REINVENTANDO LA RUEDA-CUADRADA: EL EMPLEO PÚBLICO EN LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO ARGENTINO (2015-2019). READ. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre), 25(2), 40-62.
- Cabrera Buri, M. A. (2019). *Incidencias de las nuevas TIC en la calidad del servicio de atención al usuario de empresas públicas. Caso dirección general del registro civil, identificación y cedulación de la agencia matriz Guayaquil-Ecuador (Doctoral dissertation).*
- Campos, J. F. (2017). *El personal de confianza en la administración pública, su competitividad y el aparente desamparo laboral como gestor social.*
- Carrillo Riveros, E. (2019). *Firma Digital para el Proceso de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga 2016.*
- Córdoba, A. M. (2018). *Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó. Revista CES Derecho, 9(1), 34-58.*

- de La Victoria-Ojeda, M. (2017). EFFICIENCY IN THE QUALITY OF THE SERVICE OF HEALTH PROMOTION ENTITIES OF THE COLOMBIAN SUBSIDIZED REGIME. *Hacia la Promoción de la Salud*, 22(2), 13-25.
- de Ministros, P. D. C. (2017). *Plan de Implementación de la política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2017-2021*. Perú. Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros.
- Esquivel Velasquez, T. J., Ruiz Morales, G. F., & Vasquez Miranda, S. B. (2018). *Enfoques de la calidad de servicio en las entidades financieras*. Una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años (Trabajo de investigación).
- Fernandes, A. S. A., Pinheiro, L. S., do Nascimento, A. B. F., & Grin, E. J. (2020). *An analysis of intermunicipal consortia to provide waste services based on institutional collective action*. *Revista de Administração Pública*, 54(3), 501-523.
- Fernandes, F. M. D. C., Martins, E. D. S., Pedrosa, D. M. A. S., & Evangelista, M. D. S. N. (2017). *Relationship between climatic factors and air quality with tuberculosis in the Federal District, Brazil, 2003-2012*. *Brazilian Journal of Infectious Diseases*, 21(4), 369-375.
- Ferraz, N. D. A., Melo, F. J. C. D., Jerônimo, T. D. B., Albuquerque, A. P. G. D., & Medeiros, D. D. D. (2018). *Evaluation of quality of service: real case in the hotel fitness center*. *Revista brasileira de pesquisa em turismo*, 12(1), 1-27.
- Flores Santos, P. (2017). *Facultad de los organismos reguladores para determinar una indemnización en favor de usuarios afectados por servicios deficientes*.
- Flores, M. (2015). Reducción de trámites ¿por qué es tan complicada la simplificación administrativa? Orientación de políticas futuras para la reducción de cargas

administrativas. México.

França, T., & Magnago, C. (2019). Políticas, programas, and actions of education in health: perspectives and challenges.

Fumincelli, L., Mazzo, A., Martins, J. C. A., Henriques, F. M. D., & Orlandin, L. (2017). Quality of life of patients using intermittent urinary catheterization. *Revista latino-americana de enfermagem*, 25.

Guerra-Báez, S. P. (2019). *Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios*. *Psicología Escolar e Educativa*, 23.

Godoy, J. N. (2011). *El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio*. *Observatorio laboral revista venezolana*, 4(8), 23-35.

Hammes Junior, D. D., Flach, L., & Mattos, L. K. D. (2020). *The efficiency of public expenditure on Higher Education: a study with Brazilian Federal Universities*. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação, (AHEAD)*.

Hammes Junior, D. D., Flach, L., & Mattos, L. K. D. (2020). *The efficiency of public expenditure on Higher Education: a study with Brazilian Federal Universities*. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação, (AHEAD)*.

Jesús y Salazar (2017) *Desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017*, Tesis de grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

López (2019) *Desempeño del personal y satisfacción del usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017*, Tesis de post grado universidad San Pedro

Martínez Iñiguez, J. E., Tobón, S., & Romero Sandoval, A. (2017). *Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en*

- América Latina. Innovación educativa* (México, DF), 17(73), 79-96.
- Martínez, G. (2016). *Política de asignación de recursos del Seguro Popular: análisis y recomendaciones*. *salud pública de méxico*, 58, 577-583.
- Masiya, T., Davids, Y. D., & Mangai, M. S. (2019). Assessing service delivery: public perception of municipal service delivery in South Africa.
- Medina (2017) *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017* Tesis de post grado, Universidad César Vallejo.
- Medina, J., García, E., & Garza, M. (2019). *Influencia de los factores de implementación en la calidad de los sistemas de información para la satisfacción del usuario*. *Revista da 107 Gestão e sistemas de Informação. Journal of Information Systems and Technology Management*, 6(1),
- Morán Villafuerte, G. (2016). *Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario* (Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE-Maestría en Administración de Empresas mención Planeación).
- Pajares (2017) “*modelo de evaluación del desempeño del personal administrativo en la universidad nacional de Cajamarca. 2016*” tesis de post grado Universidad Nacional de Cajamarca
- Quispe Pérez, R. (2018). *Desarrollo de un sistema web para mejorar el proceso de trámite documentario administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas*.
- Ramos, F. M., & Klann, R. C. (2019). *Relationship between quality in accounting information and organizational characteristics of the third sector entities*. *Organizações & Sociedade*, 26(88), 9-27.

- Ramos, R. D. S., Gomes, A. M. T., Oliveira, D. C. D., Marques, S. C., Spindola, T., & Nogueira, V. P. F. (2016). *Access the Unified Health System actions and services from the perspective of judicialization*. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 24.
- Rondón, L. R. H. (2020). AUDITORÍA INTERNA COMO GESTOR DE OPTIMIZACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS: SEGURO SOCIAL DE SALUD DEL PERÚ. Quipukamayoc, 28(56), 43-50.
- Sacristán, E. B. (2016). *Gestión eficiente y ética en la efectivización de los servicios públicos relativos a derechos sociales*. Revista de Investigações Constitucionais, 3(1), 125-143.
- Serrano Figueroa, M. A. (2017). *Compromiso organizacional y contrato psicológico: una interacción crítica en la experiencia laboral de los trabajadores de RHONA SA sucursal Viña del Mar* (Doctoral dissertation, Universidad Andrés Bello).
- Silva, F. B. D., & Frazão, P. (2020). *Characteristics of sanitation companies associated to water fluoridation of the supply systems of Brazilian municipalities, 2008*. Revista Brasileira de Epidemiologia, 23, e200086.
- Sotelo Asef, J. G., & Figueroa González, E. G. (2017). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 8(15), 582-609.
- Tapia Jacinto, V. H. (2017). *Sistema de información de trámite documentario basado en tecnología web para institutos de educación superior tecnológicos de la región Ancash en el año 2016*.
- Tejada Osorio, N. F. (2018). *Relación de la asertividad y calidad en el servicio*

educativo de la Institución Educativa Juan Pablo Vizcardo y Guzmán–Hunter–2018.

Ugarte-Ubilluz, Ó. (2019). *Gobernanza y rectoría de la calidad en los servicios de salud en el Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 296-303.

Yana (2019) *Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018*, Tesis de grado Universidad Peruana de Las Américas

Zamora Carvajal, C. A. (2019). *Análisis de impacto de la satisfacción del cliente con la implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo Norma ISO 9001, en las áreas de atención al usuario en entidades públicas del Distrito Metropolitano de Quito en los periodos 2015 al 2017*
<https://doi.org/10.32645/13906925.510>

Zans, 2017), desarrolló la investigación: *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAM – Managua en el periodo 2016*

Anexo 1. MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Calidad del Servicio del Personal Administrativo de la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú, San Miguel -Lima

Problemas	Objetivos	Categorías	Sub categorías	Técnicas	Instrumentos
<p>Problema General ¿Cómo la calidad del servicio del personal administrativo podría perfeccionarse en la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú, ¿San Miguel - Lima?</p> <p>Problema Especifico ¿Qué normativas institucionales optimizan la calidad del servicio del personal administrativo de la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú – San Miguel?</p> <p>¿Cuáles son las características que deben mejorarse en el personal administrativo para potenciar la calidad del servicio en la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú, San Miguel - Lima?</p> <p>¿Cuáles son los recursos de los que dispone el personal administrativo para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú, San Miguel - Lima?</p> <p>Para brindar un servicio de calidad; como utiliza el personal administrativo el trámite documentario en la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú, ¿San Miguel - Lima?</p>	<p>Objetivo General Describir como la calidad del servicio del personal administrativo se perfeccionaría en la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú, San Miguel - Lima</p> <p>Objetivos específicos Describir las normativas institucionales que optimizan la calidad del servicio del personal administrativo de la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú, San Miguel - Lima.</p> <p>Describir las características que debe mejorarse en el personal administrativo para potenciar la calidad del servicio en la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú, ¿San Miguel?</p> <p>Describir los recursos que dispone el personal administrativo para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú, San Miguel - Lima.</p> <p>Describir como el personal administrativo utiliza el servicio de calidad en el trámite documentario en la Dirección de Bienestar, Marina de Guerra del Perú – San Miguel – Lima.</p>	<p>Normativa Institucional</p> <p>Personal Administrativo</p> <p>Recursos disponibles</p> <p>Trámite Documentario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Leyes • Decretos Supremos • Resoluciones Ministeriales. • Directivas • Mensajes Navales • Competencia • Experiencia Laboral • Habilidades Blandas • Confianza • Útiles de Oficina • Equipos • Formatos • Atención al usuario • Recepción de Documentos • Seguimiento del trámite de Documentos. 	Entrevista	Guía de entrevista

ANEXO 2. Instrumentos de recolección de datos

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

1. ¿Como la calidad del servicio del personal administrativo podría perfeccionarse en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, -San Miguel – Lima?
2. ¿Qué normativas institucionales perfeccionan la calidad del servicio del personal administrativo en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, -San Miguel – Lima?
 - a.- ¿Qué Leyes forman parte de la normativa aplicable en el área administrativa de la Dirección de Bienestar de la Marina?
 - b.- ¿Qué Decretos Supremos son aplicables en el área administrativa de la Dirección de Bienestar de la Marina?
 - c.- ¿Qué Resoluciones Ministeriales son aplicables área administrativa de la Dirección de Bienestar de la Marina?
 - d.- ¿Qué Directivas son aplicables en el área administrativa de la Dirección de Bienestar de la Marina?
3. ¿Cada cuánto tiempo se brindan capacitaciones referentes a la calidad del servicio, en el trámite documentario, al personal administrativo?
4. ¿Qué tipos de sistemas de archivos permiten optimizar la calidad de los servicios al personal administrativo?
5. ¿Cómo utiliza el personal administrativo el trámite documentario para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar de la Marina?
 - a.- ¿Es eficiente la atención al usuario?
 - b.- ¿Se recepciona la documentación en forma completa?
 - c.- ¿Es constante el seguimiento del trámite de documentos?
6. ¿Cuáles son las características que deben mejorarse en el personal administrativo para potenciar la calidad del servicio?
 - a.- ¿Qué competencia tiene el personal administrativo para mejorar la calidad del servicio en la Dirección de Bienestar de la Marina?
 - b.- ¿Qué experiencia laboral debe tener el personal administrativo para brindar la calidad del servicio en la Dirección de Bienestar de la Marina?
 - c.- ¿Qué habilidades blandas debe tener el personal administrativo para ofrecer calidad en el servicio de la Dirección de Bienestar de la Marina?

d.- ¿Cuál es el grado de confianza que tiene el personal administrativo con la Dirección de Bienestar de la Marina?

7. Cuáles son los recursos de los que dispone el personal administrativo para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar de la Marina?

a. ¿Qué útiles de Oficina utiliza el personal administrativo en su área?

b.- ¿Qué equipos manipula el personal administrativo en su área o departamento?

c.- ¿Qué tipo de formatos utiliza el personal administrativo para iniciar un trámite documentario?

Anexo 3. Matriz de desgravación de la entrevista

N.	Preguntas1	Entrevistado 1: Director de la Dirección de Bienestar San Miguel – Lima
1	1. ¿Como la calidad del servicio del personal administrativo podría perfeccionarse en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, -San Miguel – Lima?	No se perfecciona la calidad de servicio, a razón de que la Institución no brinda cursos de capacitación; el personal se capacita por su propia cuenta.
2	2. ¿Qué normativas institucionales perfeccionan la calidad del servicio del personal administrativo en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, -San Miguel – Lima?	<p>Estamos considerando que son: las leyes, los decretos supremos, las resoluciones ministeriales, las directivas internas y los mensajes navales. Quisiera saber si estoy en lo correcto o sigue omitido alguno sí es importante o no.</p> <p>Dentro de las normativas también estamos hablando lo que son las órdenes internas; en ella se dan las pautas de lo que se tiene que hacer en caso de un sismo o cosas así. Entonces tenemos que agregar órdenes internas en general. Porque hay órdenes internas permanentes y transitorias.</p> <p>En la de las directivas internas son solamente de bienestar. Serían entonces directivas en general, directivas de toda la dependencia por decir. Ejemplo: en caso de que yo faltó más de 8 días cometo el delito de deserción, entonces me pueden aplicar la directiva 62-2015 CONGEMAR. En base a esa directiva yo tengo que tomar acción que es lo que tengo que hacer. Entonces son directivas no internas sólo son directivas. Simplemente directivas</p> <p>Entonces tengo que considerar también órdenes internas, que tenemos dentro de ellas: permanentes y transitorias</p> <p>Transitorias es en el año, por ejemplo, a mí me nombran, como cuando no tienen nombre son permanentes y cuando tienen nombre son transitorias.</p> <p>En el sistema de información tenemos alguna directiva aplicable o dónde puedo indagar esa información Sería en internet ¿En cuánto los Decretos Supremos son de la misma forma? Son firmados por el ministro de defensa Y las resoluciones ministeriales Creo que las firma el viceministro de despacho de relaciones públicas, de relaciones exteriores ellos son los que firman las resoluciones ministeriales, también. Entonces tienen que ver mucho en la aplicabilidad del sistema de información Y los mensajes navales Son el medio de comunicación mediato, un tipo telegrama, es puntual con cuatro o cinco palabras yo puedo pedir que me autoricen una movilidad, por ejemplo. Esto también lo puedo conseguir a través de un oficio, pero debería de ser más detallado. El mensaje naval sería el trámite administrativo más rápido que existe.</p>
3	¿Cada cuánto tiempo se brindan capacitaciones referentes a la calidad del servicio, en el trámite documentario, al	No se brinda capacitaciones en temas de calidad de servicio al personal administrativo en la Dirección de Bienestar.

	personal administrativo?	
4	¿Qué tipos de sistemas de archivos permiten optimizar la calidad de los servicios al personal administrativo?	Los tipos de archivos que se realizan en la Institución: En forma física formando un legajo o expediente y el otro tipo sería digitalizándolo al sistema de informática.
5	¿Cómo utiliza el personal administrativo el trámite documentario para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar de la Marina?	En relación a estas tres preguntas, la primera se recepciona la documentación en forma íntegra y completa. En cuanto a la segunda si es eficiente la orientación que se brinda al usuario. En cuanto a la tercera el seguimiento de la correspondencia es muy poco, por lo que debería ser constante para que no haya documentación pendiente.
6	¿Cuáles son las características que deben mejorarse en el personal administrativo para potenciar la calidad del servicio?	<p>En cuanto habilidades blandas; se refiere así, son personas respetables que tienen trayectoria y son honestos, son personas con las cuales se puede trabajar o sea es viable el trabajo con ellos es decir no son personas conflictivas a eso se refiere con habilidades blandas</p> <p>¿Y cuál es el grado de confianza que tiene el personal involucrado en el sistema de información?</p> <p>Entonces, lo que yo quisiera es que me diga que, para que el personal que pueda trabajar en el sistema documentario ¿qué competencia debería de tener ese personal más o menos?</p> <p>Lo primero que tiene que hacer es conocer el trámite documentario le comento porque en el caso de catering standard hay personal que tiene otra especialidad pero que tiene mucha voluntad de desarrollar el tema netamente administrativo, pero qué sucede que no están ambientados al reglamento que es para nosotros el SISCO. Qué es nuestra Biblia, el pan de cada día. Entonces necesariamente para desarrollar y desempeñar el sistema de información netamente tiene que conocer el sistema del trámite documentario</p> <p>¿Entonces para eso los preparan llevan cursos y salen con cierta especialidad?</p> <p>Sí es cierto son especialidades dentro de la Institución Y quién desempeña esa función es quién habla. Y la gente que conoce la administración</p> <p>Con esa especialización solamente estamos hablando del personal militar, correcto.</p> <p>También es cierto en la dirección de bienestar, conocen bien del tema son administrativos. Los administrativos tienen que saber la parte contable la parte administrativa como en el caso de Gina ella no sé qué especialidad tendrá, pero para muy metida, mis respetos con ella, le nombré a ella porque es muy metida. Y dentro del personal civil hay bastante personal, bastante gente que conoce de administración y son muy pocos los que se meten al fuego digamos.</p> <p>Eso sería en cuanto a la competencia, en cuanto a la experiencia laboral, ustedes piden un perfil para aquellas personas que postulan</p> <p>No para experiencia laboral eso ya tú te lo ganas con los años de servicio laborados. Cuando ingresas a la escuela, la escuela no es ingreso a un colegio pues no. En realidad, le voy a contar mi anécdota. Cuando yo ingreso, entonces a mí me dan en esa oportunidad en el año 82. Pero qué sucede para nosotros son el día a día las tildes es determinante para nosotros. La mecanografía, el castellano, son determinantes para nosotros. Entonces qué sucede con el transcurrir de los años uno capta experiencia entonces; qué sucede tu reglamento lo miras muy poco, porque te lo lees, pero vas manteniendo el día a día, pero ya conforme pasan tus años ya dices a ver cuánto son: 4 reglones del año a la fecha; entonces tú ya lo ves en</p>

		<p>automático con la máquina lo haces de frente. Por tu experiencia, pero cuando recién comienzas tenemos que ir a ver dos centímetros a la derecha 3 cm a la izquierda inferior un centímetro. Eso cuando comienzas, pero cuando ya tienes la experiencia de frente lo bajo y lo lanzo. Las medidas, ya te la ganas con los años de servicio y con las participaciones qué te puedes meter al juego</p> <p>En cuanto a las habilidades blandas, yo creo que como buen ejemplo podríamos tomar el caso de Gina o ¿me equivoco?</p> <p>Estamos hablando de personas blandas yo creo para mí, que en todo centro de trabajo debería tener, en todo centro de trabajo cualquier persona que labora y no solamente que labora sino cualquier tipo de persona como humano debería de tener sus habilidades blandas. Yo creo que no se podría considerar en una oficina por decir; yo creo que todas las personas deberían de tener sus habilidades blandas. Es importante para este tipo de trabajo.</p> <p>¿Cuál es el grado de confianza que tiene el personal involucrado en el sistema de información?</p> <p>Ese grado de confianza te lo ganaste mostrándolo con tu trabajo en qué sentido lo digo, en mi caso, yo he venido caminando y el grado de confianza que tengo con él Almirante Luque, El almirante Bravo porque nos conocen, digo nos conocemos, yo los conozco ellos nos conocen, desde el grado de comandante. Entonces hemos ido trabajando como hombres de confianza de ellos. Entonces te lo ganas a través de tu trabajo conforme transcurren los años.</p>
7	¿Cuáles son los recursos de los que dispone el personal administrativo para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar de la Marina?	<p>En cuanto a las características que debe mejorar el personal administrativo en relación con los útiles de oficina es: el papel de 80 gramos que es utilizado constantemente para los diferentes documentos que se elaboran en la Institución. Su escasez produce ineficiencia y lentitud en la documentación.</p> <p>En cuanto a los equipos que utiliza el personal administrativo en su área, existe deficiencia específicamente en la falta de impresoras, ya que los diferentes departamentos utilizan una sola impresora, produciendo congestión y lentitud en el desarrollo del trabajo. También cabe señalar hay documentación netamente confidencial que otras áreas no debe tomar conocimiento. Lo que faltaría en la institución son impresoras.</p> <p>En relación con los formatos no existe, a excepción el único formato existente es el mensaje naval.</p>

N.	Preguntas1	Entrevistado 2: Sub director de la Dirección de Bienestar, San Miguel – Lima
1	. ¿Como la calidad del servicio del personal administrativo podría perfeccionarse en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, -San Miguel – Lima?	Se debería capacitar al personal administrativo, por lo menos una vez al año, con el fin de que brinde un servicio de calidad. También considero importante: la imagen del personal administrativo civil, que todos deben laborar con su respectivo uniforme, que identifique la institución, demostrando orden y buena imagen.
2	2. ¿Qué normativas institucionales perfeccionan la calidad del servicio del	Para mi específicamente la normativa institucional que perfeccionaría la calidad del servicio del personal administrativo, es la Ley 27444, en cuanto a la normativa de la Dirección de Bienestar sería lo concierne a Convenios, ya que mediante ellos pueden realizar

	personal administrativo en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, -San Miguel – Lima?	diferentes capacitaciones a todo el personal en lo que respecta a la calidad del servicio.
3	¿Cada cuánto tiempo se brindan capacitaciones referentes a la calidad del servicio, en el trámite documentario, al personal administrativo?	No hay capacitación, cada uno lo hace por su propia cuenta. Pero la Ley de la Carrera Administrativa señala que el personal debería ser capacitado anualmente. Lo cual no se realiza en la Dirección de Bienestar.
4	¿Qué tipos de sistemas de archivos permiten optimizar la calidad de los servicios al personal administrativo?	Desconozco. Pero tengo entendido que, secretaria es la encargada de archivar toda la documentación en forma física y digitalizada.
5	¿Cómo utiliza el personal administrativo el trámite documentario para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar de la Marina?	No considera eficiente la atención al usuario. Por qué ha sucedido pérdida de documentos, por no cumplir sus funciones correctamente. En cuanto a la documentación, si se recibe la documentación completa, porque en primera instancia se evalúa y si faltara algún documento, se requiere que presente la documentación faltante, lo que dejo en claro, es que no se puede negar la documentación. Considero que no se realiza un buen seguimiento de la documentación.
6	¿Cuáles son las características que deben mejorarse en el personal administrativo para potenciar la calidad del servicio?	En cuanto a la competencia, podemos decir que el personal no está capacitado. En cuanto a la experiencia laboral, si se cumple porque hay personal que tiene años de experiencia, entonces sería un factor positivo para mejorar la calidad del servicio. En cuanto habilidades blandas, todo el personal administrativo cumple con todas las cualidades, y lo ideal sería que la Institución mandara hacer uniformes para todo el personal. En cuanto a la confianza, considero que si hay cierto grado de confianza entre el personal administrativo y el personal militar.
7	¿Cuáles son los recursos de los que dispone el personal administrativo para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar de la Marina?	En cuanto las impresoras considero que hay escasez. En relación con los formatos para iniciar un trámite documentario, no hay.

N.	Preguntas1	Entrevistado 3: Supervisor de la Sub Dirección de Bienestar San Miguel – Lima
1	. ¿Como la calidad del servicio del personal administrativo podría perfeccionarse en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, -San Miguel – Lima?	Mi opinión, es simplificando el trámite. Porque la atención al usuario es buena. Para brindar calidad del servicio a la recurrente, seria mediante un sistema de simplificación documentaria, donde se evitaría la burocracia y lentitud en el trámite. PERCIVI, debería haber unos artículos como el personal civil debe desarrollar sus funciones. Por otro lado, existen las órdenes internas donde nos dice que es lo que debemos hacer, pero no especifican nuestras funciones. Mi opinión es que se debe agregar en el mencionado reglamento como debemos emplear nuestras funciones. En cuanto al personal civil que, ya son mayores son renuentes al cambio. Sin embargo, el personal joven es más

		asequible. En esta diferencia se puede apreciar la calidad de servicio, ya que los jóvenes se encuentran más actualizados y capacitados.
2	¿Qué normativas institucionales perfeccionan la calidad del servicio del personal administrativo en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, -San Miguel – Lima?	
3	¿Cada cuánto tiempo se brindan capacitaciones referentes a la calidad del servicio, en el trámite documentario, al personal administrativo?	En la Dirección de Bienestar no se ha realizado capacitaciones o charlas sobre Calidad de servicio para todo el personal administrativo y mucho menos charlas con temas motivadores.
4	¿Qué tipos de sistemas de archivos permiten optimizar la calidad de los servicios al personal administrativo?	Para optimizar la calidad de servicio del personal administrativo en la Dirección de Bienestar, sería la informática, sistematizando digitalmente toda la documentación, para que se encuentre en cuestión de segundos. Evitando pérdida de tiempo y esfuerzo humano.
5	¿Cómo utiliza el personal administrativo el trámite documentario para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar de la Marina?	La institución carece de herramientas, y las que tiene la utilizan mal. Son fallas que existen en la institución como, por ejemplo: no hay internet, solicitan requisitos para hacer un trámite, no hay impresora para imprimir y poder atender cordialmente al usuario. Considero que no es eficiente la atención al usuario, en ninguna área. Es negativa la atención al público. No se recepciona la documentación en forma completa, ya sea por parte del recurrente y por la administración. No considero que es constante el seguimiento de los documentos, debería ser, pero en la mayoría de los departamentos no se hace el seguimiento.
6	¿Cuáles son las características que deben mejorarse en el personal administrativo para potenciar la calidad del servicio?	El personal no es competente, porque en muchos casos hay personal que son asignados a cargos que no le corresponden. Entonces son personas que no son calificadas para brindar calidad de servicio. Mi opinión referente a la experiencia laboral debe ser considerado no menos de 3 o 4 años de servicio, y capacitarlos constantemente y ser evaluados para saber si rinden o no en el desempeño de sus funciones, evitando de esta manera que nos deje mal En cuanto a las habilidades blandas, sería el desenvolvimiento de las personas, quienes deben seguir charlas o talleres para que brinden una buena atención. La confianza solo existe en cada departamento con el jefe inmediato, pero con otros departamentos no se ve algún grado de confianza.
7	¿Cuáles son los recursos de los que dispone el personal administrativo para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar de la Marina?	Útiles de Oficina, cuentan con lo básico, pero por épocas hay carencia. Equipos hay una deficiencia en lo que respecta impresoras, maquinas a nivel de toda la Marina. En cuanto a formatos no existe, debiendo implementarse ya que sería necesario para ofrecer un buen servicio de calidad.

Anexo. 4

Matriz de desgravación y decodificación

N.	Preguntas	Entrevistado 1: Director de la Dirección de Bienestar	Codificación	Categorías
1	¿Como la calidad del servicio del personal administrativo podría perfeccionarse en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, -San Miguel – Lima?	<p>No se perfeccionan la calidad de servicio a razón de que la Institución no brinda cursos de capacitación, el personal se capacita por su propia cuenta.</p>	<p>No se perfeccionan la calidad de servicio</p> <p>La Institución no brinda cursos de capacitación,</p> <p>El personal se capacita por su propia cuenta.</p>	
2	2. ¿Qué normativas institucionales perfeccionan la calidad del servicio del personal administrativo en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, -San Miguel – Lima?	<p>Estamos considerando que son: las leyes, los decretos supremos, las resoluciones ministeriales, las directivas internas y los mensajes navales. Quisiera saber si estoy en lo correcto o sigue omitido alguno sí es importante o no</p> <p>Dentro de las normativas también estamos hablando lo que son las órdenes internas; en ella se dan las pautas de lo que se tiene que hacer en caso de un sismo o cosas así. Entonces tenemos que agregar órdenes internas en general. Porque hay órdenes internas permanentes y transitorias.</p> <p>En la de las directivas internas son solamente de bienestar. Serían entonces directivas en general, directivas de toda la dependencia por decir. Ejemplo en caso de que yo faltó más de 8 días cometo el delito de deserción entonces me pueden aplicar la directiva 62-2015 CONGEMAR. En base a esa directiva yo tengo que tomar acción que es lo que tengo que hacer. Entonces son directivas no internas sólo son directivas. Simplemente directivas</p> <p>Entonces tengo que considerar también órdenes internas que tenemos dentro de ellas permanentes y transitorias</p> <p>Transitorias es en el año, por ejemplo, a mí me nombran como cuando no tienen nombre son permanentes y cuando tienen nombre son transitorias.</p> <p>¿En el sistema de información tenemos alguna directiva aplicable o dónde puedo indagar esa información? Sería en internet</p> <p>¿En cuánto los decretos supremos son de la misma forma? Son firmados por el Ministro de Defensa Y las resoluciones ministeriales Creo que las firma el viceministro de despacho de relaciones públicas, de relaciones exteriores ellos son los que firman las resoluciones</p>	<p>Leyes, los decretos supremos, las resoluciones ministeriales, las directivas internas, los mensajes navales</p>	<p>Normativas institucionales</p>

		<p>ministeriales también.</p> <p>Entonces tienen que ver mucho en la aplicabilidad del sistema de información</p> <p>Y los mensajes navales</p> <p>Son el medio de comunicación mediato un tipo telegrama, es puntual con cuatro o cinco palabras, yo puedo pedir que me autoricen una movilidad, por ejemplo. Esto también lo puedo conseguir a través de un oficio, pero debería de ser más detallado. El mensaje naval sería el trámite administrativo más rápido que existe.</p>		
3	¿Cada cuánto tiempo se brindan capacitaciones referentes a la calidad del servicio, en el trámite documentario, al personal administrativo?	No se brinda capacitaciones en temas de calidad de servicios al personal administrativo en la Dirección de Bienestar.	No se brinda capacitaciones	
4	¿Qué tipos de sistemas de archivos permiten optimizar la calidad de los servicios al personal administrativo?	Los tipos de archivos que se realizan en la Institución en forma física formando un legajo o expediente y el otro tipo sería digitalizándolo al sistema de informática.	Física formando un legajo o expediente Digitalizándolo al sistema de informática	
5	¿Cómo utiliza el personal administrativo el trámite documentario para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar de la Marina?	En relación con estas tres preguntas, la primera se recepciona la documentación en forma íntegra y completa. En cuanto a la segunda, si es eficiente la orientación que se brinda al usuario. En cuanto a la tercera, el seguimiento de la correspondencia es muy poco, por lo que debería ser constante para que no haya documentación pendiente.	Se recepciona la documentación en forma íntegra y completa. Si es eficiente la orientación que se brinda al usuario El seguimiento de la correspondencia es muy poco, por lo que debería ser constante para que no haya documentación pendiente.	Tramites documentarios
6	¿Cuáles son las características que deben mejorarse en el personal administrativo para potenciar la calidad del	En cuanto habilidades blandas, se refiere así, son personas respetables que tienen trayectorias y son honestos, son personas con las cuales se puede trabajar o sea es viable el trabajo con ellos; es decir no son personas conflictivas a eso se refiere con habilidades blandas ¿Y cuál es el grado de confianza que tiene el personal involucrado en el sistema de	En cuanto habilidades blandas. Conocer el trámite documentario No están	Personal administrativo

	servicio?	<p>información?</p> <p>Entonces lo que yo quisiera es que me diga que para que el personal que pueda trabajar en el sistema documentario, qué competencia debería de tener ese personal más o menos</p> <p>Lo primero que tiene que hacer es conocer el trámite documentario, le comento porque en el caso de catering standard, hay personal que tiene otra especialidad, pero que tiene mucha voluntad de desarrollar el tema netamente administrativo, pero qué sucede que no están ambientados al reglamento que es para nosotros el SISCOM. Qué es nuestra Biblia, el pan de cada día,. Entonces necesariamente para desarrollar, desempeñarse en el sistema de información netamente tiene que conocer el sistema del trámite documentario</p> <p>¿Entonces para eso los preparan llevan cursos y salen con cierta especialidad?</p> <p>Sí es cierto son especialidades dentro de la institución Y quién desempeña esa función es quién habla. Y la gente que conoce la administración</p> <p>¿Con esa especialización solamente estamos hablando del personal militar correcto??</p> <p>También es cierto en la dirección de bienestar conocen bien del tema son administrativos. Los administrativos, tienen que saber la parte contable la parte de administrativa como en el caso de Gina ella no sé qué especialidad tendrá, pero para muy metida, mis respetos con ella. Le nombró a ella porque es muy hábil. Y dentro del personal civil hay bastante personal, bastante gente que conoce de administración y son muy pocos los que se meten al fuego digamos.</p> <p>Eso sería en cuanto a la competencia, en cuanto a la experiencia laboral, ustedes piden un perfil para aquellas personas que postulan.</p> <p>No para experiencia laboral eso ya tú te lo ganas con los años de servicio laborados. Cuando ingresas a la escuela, la escuela no es ingreso a un colegio pues no. En realidad, le voy a contar mi anécdota. Cuando yo ingreso entonces a mí me dan en esa oportunidad en el año 82. Pero qué sucede para nosotros, son el día a día, las tildes son determinante para nosotros. La mecanografía, el castellano son determinantes para nosotros. Entonces qué sucede con el transcurrir de los años, uno capta experiencia entonces qué sucede tu reglamento, lo miras muy poco porque te lo lees, pero vas manteniendo el día a día, pero ya conforme pasan tus años, ya dices a ver cuánto son 4 reglones del año a la fecha entonces tú ya lo ves en automático con la máquina lo haces de frente. Por tu experiencia, pero cuando recién comienzas tenemos que ir a ver dos centímetros a la derecha 3 cm a la izquierda inferior un centímetro. Eso cuando</p>	<p>ambientados al reglamento que es para nosotros el SISCOM.</p> <p>Ese grado de confianza te lo ganaste mostrándolo con tu trabajo</p> <p>Entonces hemos ido trabajando como hombres de confianza de ellos.</p>	
--	-----------	---	--	--

		<p>comienzas, pero cuando ya tienes la experiencia de frente lo bajo y lo lanzo. Las medidas ya te las ganas con los años de servicio y con las participaciones qué te puedes meter al juego</p> <p>En cuanto a las habilidades blandas, yo creo que como buen ejemplo podríamos tomar el caso de Gina o me equivoco.</p> <p>Estamos hablando de personas blandas yo creo para mí que, en todo centro de trabajo, que eso debería tener en todo centro de trabajo. Cualquier persona que labora y no solamente que labora, sino cualquier tipo de persona como humano debería de tener sus habilidades blandas. Yo creo que no se podría considerar en una oficina por decir; yo creo que todas las personas deberían de tener sus habilidades blandas. Es importante para este tipo de trabajo.</p> <p>¿Cuál es el grado de confianza que tiene el personal involucrado en el sistema de información?</p> <p>Ese grado de confianza te lo ganaste mostrándolo con tu trabajo, en qué sentido lo digo en mi caso, yo he venido caminando y el grado de confianza que tengo con él Almirante Luque, El Almirante Bravo, porque nos conocen, digo nos conocemos yo los conozco ellos nos conocen, desde el grado de comandante. Entonces hemos ido trabajando como hombres de confianza de ellos. Entonces te lo ganas a través de tu trabajo conforme transcurren los años.</p>		
7	¿Cuáles son los recursos de los que dispone el personal administrativo para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar de la Marina?	<p>En cuanto a las características que debe mejorar el personal administrativo en relación con los útiles de oficina es el papel de 80 gramos que es utilizado constantemente para los diferentes documentos que se elaboran en la Institución. Su escasez produce ineficiencia y lentitud en la documentación.</p> <p>En cuanto a los equipos que utiliza el personal administrativo en su área, existe deficiencia específicamente en la falta de impresoras, ya que los diferentes departamentos utilizan una sola impresora, produciendo congestión y lentitud en el desarrollo del trabajo. También cabe señalar hay documentación netamente confidencial que otras áreas no debe tomar conocimiento. Lo que faltaría en la institución son impresoras.</p> <p>En relación con los formatos no existen, a excepción el único formato existente es el mensaje naval.</p>	<p>El papel de 80 gramos Su escasez produce ineficiencia y lentitud en la documentación. falta de impresoras, En relación con los formatos no existen, a excepción el único formato existente es el mensaje naval.</p>	Recursos disponibles

N.	Preguntas	Entrevistado 2: Sub Director de la Dirección de Bienestar	Codificación	Categorías
1	. ¿Como la calidad del servicio del personal administrativo podría perfeccionarse en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, -San Miguel – Lima?	Se debería capacitar al personal administrativo por lo menos una vez al año , con el fin de que brinde un servicio de calidad. También considero importante la imagen del personal administrativo civil que todos deben laborar con su respectivo uniforme que identifique la institución, demostrando orden y buena imagen .	Capacitar al personal administrativo por lo menos una vez al año También considero importante la imagen del personal administrativo civil	
2	2. ¿Qué normativas institucionales perfeccionan la calidad del servicio del personal administrativo en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, -San Miguel – Lima?	Para mi específicamente la normativa institucional perfeccionaría la calidad del servicio del personal administrativo, es la Ley 27444 , en cuanto a la normativa de la Dirección de Bienestar seria lo concierno a Convenios , ya que mediante ellos pueden realizar diferentes capacitaciones a todo el personal en lo que respecta a la calidad del servicio.	Específicamente la normativa institucional perfeccionaría la calidad del servicio del personal administrativo, es la Ley 27444	Normativas institucionales
3	¿Cada cuánto tiempo se brindan capacitaciones referentes a la calidad del servicio, en el trámite documentario, al personal administrativo?	No hay capacitación, cada uno lo hace por su propia cuenta. Pero la Ley de la Carrera Administrativa señala que el personal debería ser capacitado anualmente. Lo cual no se realiza en la Dirección de Bienestar.	Pero la Ley de la Carrera Administrativa señala que el personal debería ser capacitado anualmente	
4	¿Qué tipos de sistemas de archivos permiten optimizar la calidad de los servicios al personal administrativo?	Desconozco. Pero tengo entendido que secretaria es la encargada de archivar toda la documentación en forma física y digitalizada .	física y digitalizada.	
5	¿Cómo utiliza el personal administrativo el trámite documentario para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar de la Marina?	No considera eficiente la atención al usuario . Por qué ha sucedido perdida de documentos por no cumplir sus funciones correctamente. En cuanto a la documentación, si se recibe la documentación completa , porque en primera instancia se evalúa y si faltara algún documento se requiere que presente la documentación faltante, lo que dejo en claro, es que no se puede negar la documentación. Considero que no se realiza un buen seguimiento de la documentación.	No considera eficiente la atención al usuario En cuanto a la documentación, si se recibe la documentación completa No se realiza un buen seguimiento	Tramites documentarios
6	¿Cuáles son las características que deben mejorarse en el personal	En cuanto a la competencia, podemos decir que el personal no está capacitado. En cuanto a la experiencia laboral, si se cumple porque hay personal que tiene	El personal no está capacitado. Experiencia laboral, si se cumple porque	Personal administrativo

	administrativo para potenciar la calidad del servicio?	años de experiencia, entonces sería un factor positivo para mejorar la calidad del servicio. En cuanto habilidades blandas, todo el personal administrativo cumple con todas las cualidades , y lo ideal sería que la Institución mandara hacer uniformes para todo el personal. En cuanto a la confianza , considero que si hay cierto grado de confianza entre el personal administrativo y el personal militar .	todo el personal administrativo cumple con todas las cualidades	
7	¿Cuáles son los recursos de los que dispone el personal administrativo para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar de la Marina?	En cuanto las impresoras consideran que hay escasez . En relación con los formatos para iniciar un trámite documentario, no hay.	Impresoras consideran que hay escasez. En relación con los formatos para iniciar un trámite documentario, no hay.	Recursos disponibles

N.	Preguntas	Entrevistado 3: Supervisor de la Sub Dirección de Bienestar San Miguel – Lim	Codificación	Categorías
1	¿Como la calidad del servicio del personal administrativo podría perfeccionarse en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, -San Miguel – Lima?	Mi opinión, es simplificando el trámite . Porque la atención al usuario es buena . Para brindar calidad del servicio a la recurrente, sería mediante un sistema de simplificación documentaria , donde se evitaría la burocracia y lentitud en el trámite.	Es simplificando el trámite atención al usuario es buena Un sistema de simplificación documentaria,	
2	¿Qué normativas institucionales perfeccionan la calidad del servicio del personal administrativo en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, -San Miguel – Lima?	PERCIVI, debería haber unos artículos como el personal civil debe desarrollar sus funciones. Por otro lado, existen las ordenes internas donde nos dicen que es lo que debemos hacer, pero no especifican nuestras funciones. Mi opinión es que se debe agregar en el mencionado reglamento como debemos emplear nuestras funciones . En cuanto al personal civil que ya los mayores son renuentes al cambio . Sin embargo, el personal joven es más asequible . En esta diferencia se puede apreciar la	PERCIVI, Debería haber unos artículos de como el personal civil debe desarrollar sus funciones. Se debe agregar en el mencionado reglamento como debemos emplear nuestras funciones.	Normativas institucionales

		calidad de servicio, ya que los jóvenes se encuentran más actualizados y capacitados		
3	¿Cada cuánto tiempo se brindan capacitaciones referentes a la calidad del servicio, en el trámite documentario, al personal administrativo?	En la Dirección de Bienestar no se han realizado capacitaciones o charlas sobre Calidad de servicio para todo el personal administrativo y mucho menos charlas con temas motivadores.	No se ha realizado capacitaciones o charlas sobre Calidad de servicio	
4	¿Qué tipos de sistemas de archivos permiten optimizar la calidad de los servicios al personal administrativo?	Para optimizar la calidad de servicio del personal administrativo en la Dirección de Bienestar, sería la informática, sistematizando digitalmente toda la documentación, para que se encuentre en cuestión de segundos. Evitando pérdida de tiempo, y esfuerzo humano.	La informática, sistematizando digitalmente toda la documentación	
5	¿Cómo utiliza el personal administrativo el trámite documentario para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar de la Marina?	La institución carece de herramientas, y las que tiene la utilizan mal. Son falla que existen en la institución como por ejemplo no hay internet, solicitan requisitos para hacer un trámite, no hay impresora para imprimir y poder atender cordialmente al usuario. Considero que no es eficiente la atención al usuario, en ninguna área. Es negativo la atención al público. No es recepción la documentación en forma completa, ya sea por parte del recurrente y por la administración. No considero que es constante el seguimiento de los documentos, debería ser, pero en la mayoría de los departamentos no se hace el seguimiento.	Institución carece de herramientas No hay impresora para imprimir Recepción la documentación	Tramites documentarios
6	¿Cuáles son las características que deben mejorarse en el personal administrativo para potenciar la calidad del servicio?	El personal no es competente, porque en muchos casos hay personal que son asignados a cargos que no les corresponden. Entonces son personas que no son calificadas para brindar calidad de servicio. Mi opinión referente a la experiencia laboral debe ser considerada no menos de 3 o 4 años de servicio, y capacitarlos constantemente y ser evaluados para saber si rinden o no en el desempeño de sus funciones, evitando de esta manera que nos dejen mal En cuanto a las habilidades	El personal no es competente, Entonces son personas que no son calificadas para brindar calidad de servicio. la experiencia laboral debe ser considerada no menos de 3 o 4 años de servicio, habilidades blandas, sería el desenvolvimiento de las personas, quienes deben seguir charlas o talleres para que brindan una buena atención. La Confianza solo existe en cada departamento con el jefe inmediato	Personal administrativo

		<p>blandas, sería el desenvolvimiento de las personas, quienes deben seguir charlas o talleres para que brinden una buena atención.</p> <p>La Confianza solo existe en cada departamento con el jefe inmediato, pero con otros departamentos no se ve algún grado de confianza.</p>		
7	<p>¿Cuáles son los recursos de los que dispone el personal administrativo para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar de la Marina?</p>	<p>Útiles de Oficina, cuenta con lo básico, pero por épocas hay carencia.</p> <p>Equipos hay una deficiencia en lo que respecta impresoras, maquinas a nivel de toda la Marina.</p> <p>En cuanto a formatos no existen, debiendo implementarse ya que sería necesario para ofrecer un buen servicio de calidad.</p>	<p>Útiles de Oficina, cuenta con lo básico, pero por épocas hay carencia.</p> <p>Equipos hay una deficiencia en lo que respecta impresoras, maquinas a nivel de toda la marina.</p> <p>En cuanto a formatos no existen.</p>	<p>Recursos disponibles</p>

Anexo 5. Matriz de entrevistados y conclusiones

N°	Pregunta	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Similitud	Diferencias	Conclusiones
1	¿Como la calidad del servicio del personal administrativo podría perfeccionarse en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, -San Miguel – Lima?	<p>No se perfeccionan la calidad de servicio</p> <p>La Institución no brinda cursos de capacitación,</p> <p>El personal se capacita por su propia cuenta.</p>	<p>Capacitar al personal administrativo por lo menos una vez al año</p> <p>También considero importante la imagen del personal administrativo civil</p>	<p>Es simplificando el trámite</p> <p>Atención al usuario es buena</p> <p>Un sistema de simplificación documentaria,</p>	<p>No se realizan capacitaciones</p>	<p>No se perfeccionan la calidad de servicio</p> <p>También considero importante la imagen del personal administrativo civil</p> <p>Es simplificando el trámite.</p> <p>Atención al usuario es buena.</p> <p>Un sistema de simplificación documentaria,</p>	<p>La calidad de servicio podría mejorarse mediante capacitaciones</p> <p>Cambiar la imagen del personal administrativo civil</p> <p>Mediante la simplificación la simplificación del trámite</p> <p>Mediante el uso de un sistema informático simplificación documentaria,</p>
2	2. ¿Qué normativas institucionales perfeccionan la calidad del servicio del personal administrativo en la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, -San Miguel – Lima?	<p>Leyes, los decretos supremos, las resoluciones ministeriales, las directivas internas, los mensajes navales.</p>	<p>Específicamente la normativa institucional perfeccionaría la calidad del servicio del personal administrativo, es la Ley 27444</p>	<p>PERCIVI, debería haber unos artículos como el personal civil debe desarrollar sus funciones.</p> <p>Se debe agregar en el mencionado reglamento como debemos emplear nuestras funciones.</p>		<p>Leyes, los decretos supremos, las resoluciones ministeriales, las directivas internas, los mensajes navales, la normativa institucional, perfeccionaría la calidad del servicio del personal administrativo, es la Ley 27444</p> <p>PERCIVI, debería haber unos artículos como el personal civil debe desarrollar sus funciones.</p> <p>Se debe agregar en el mencionado reglamento como debemos emplear nuestras funciones</p>	<p>Las normas que pueden perfección la calidad de atención del personal es son: leyes, los decretos supremos, las resoluciones ministeriales, las directivas internas, los mensajes navales. Ley 27444</p> <p>Dar normas sobre sobre funciones del personal civil</p> <p>Reconocer las funciones de cada empleado</p>

3	¿Cada cuánto tiempo se brindan capacitaciones referentes a la calidad del servicio, en el trámite documentario, al personal administrativo?	No se brinda capacitaciones	Pero la Ley de la Carrera Administrativa señala que el personal debería ser capacitado anualmente	No se ha realizado capacitaciones o charlas sobre Calidad de servicio	No se brinda capacitaciones, No se ha realizado capacitaciones o charlas sobre Calidad de servicio	Pero la Ley de la Carrera Administrativa señala que el personal debería ser capacitado anualmente	No se brinda capacitaciones, o charlas sobre Calidad de servicio, pese a que la ley de la Carrera Administrativa señala que el personal debería ser capacitado anualmente
4	¿Qué tipos de sistemas de archivos permiten optimizar la calidad de los servicios al personal administrativo?	Física formando un legajo o expediente digitalizándolo al sistema de informática	física y digitalizada.	La informática, sistematizando digitalmente toda la documentación	Física formando un legajo	Digitalizándolo al sistema de informática, sistematizando digitalmente toda la documentación.	Los sistemas de archivo que pueden mejorar la calidad del servicio son: el sistema físico o tradicional y el sistema digitalizado.
5	¿Cómo utiliza el personal administrativo el trámite documentario para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar de la Marina?	Se recepciona la documentación en forma íntegra y completa. Si es eficiente la orientación que se brinda al usuario El seguimiento de la correspondencia es muy poco, por lo que debería ser constante para que no haya documentación pendiente.	No considera eficiente la atención al usuario En cuanto a la documentación, si se recibe la documentación completa No se realiza un buen seguimiento	Institución carece de herramientas Recepción la documentación	Se recepciona la documentación en forma íntegra y completa.	El seguimiento de la correspondencia es muy poco, por lo que debería ser constante para que no haya documentación pendiente. No se realiza un buen seguimiento. Institución carece de herramientas	Se usa solo para decepcionar documentos, el cual se anota e forma íntegra pero luego no se hace lo suficiente para lograr un seguimiento optimo Siempre quedan documentos pendientes
6	¿Cuáles son las características que deben	Cuenta habilidades blandas Conocer el trámite	El personal no está capacitado. Experiencia laboral,	El personal no es competente, Entonces son	Cuenta con pocas habilidades blandas	No están ambientados al reglamento que es para nosotros el	Las características que debe mejorar el personal para poder brindar un servicio de calidad

	mejorarse en el personal administrativo para potenciar la calidad del servicio?	<p>documentario</p> <p>No están ambientados al reglamento que es para nosotros el SISCON</p> <p>Ese grado de confianza te lo ganaste mostrándolo con tu trabajo</p> <p>Entonces hemos ido trabajando como hombres de confianza de ellos.</p>	<p>si se cumple porque todo el personal administrativo cumple con todas las cualidades</p>	<p>personas que no son calificadas para brindar calidad de servicio.</p> <p>La experiencia laboral debe ser considerada no menos de 3 o 4 años de servicio.</p> <p>Habilidades blandas, sería el desenvolvimiento de las personas, quienes deben seguir charlas o talleres para que brinden una buena atención.</p> <p>La confianza solo existe en cada departamento con el jefe inmediato</p>	<p>Se cumple con las experiencia laboral mínima que se requiere</p> <p>Existe cierta confianza entre los empleados</p>	<p>SISCOM</p> <p>El personal no está capacitado.</p> <p>El personal no es competente,</p>	<p>son:</p> <p>Mejorar en habilidades blandas</p> <p>Mantener las experiencias laborales mínimas que se requieren para el trabajo</p> <p>Mejorar la confianza entre los empleados</p> <p>Conocer más sobre el programa SISCON</p> <p>Debe capacitarse más al personal.</p> <p>Debe superar la incompetencia.</p>
7	¿Cuáles son los recursos de los que dispone el personal administrativo para brindar una buena calidad de servicio en la Dirección de Bienestar de la Marina?	<p>El papel de 80 gramos Su escasez produce ineficiencia y lentitud en la documentación.</p> <p>Falta de impresoras, En relación con los formatos no existe, a excepción el único formato existente es el mensaje naval.</p>	<p>Impresoras consideran que hay escasez.</p> <p>En relación con los formatos para iniciar un trámite documentario no hay.</p>	<p>Útiles de Oficina, cuenta con lo básico, pero por épocas hay carencia.</p> <p>Equipos, hay una deficiencia en lo que respecta impresoras, maquinas a nivel de toda la Marina.</p> <p>En cuanto a formatos, no existen.</p>	<p>No cuenta con suficiente número de impresoras</p> <p>No existe formatos que ayuden al otorgamiento de un buen servicio</p>	<p>Útiles de Oficina, cuenta con lo básico, pero por épocas hay carencia.</p>	<p>Los recursos disponibles que deben tener el personal para su buen desenvolvimiento son:</p> <p>Contar con suficiente número de impresoras.</p> <p>Adecuar y habilitar formatos que ayuden al otorgamiento de un buen servicio</p> <p>Las oficinas deben contar con los enseras básicos para su buen funcionamiento.</p>