



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

“Gestión administrativa y calidad de servicio de la Asociación Civil
Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Mesias Pedraza Medrano (ORCID: 0000-0002-4813-9541)

ASESORA:

Mg. Nora Gamarra Orellana (ORCID: 0000-0003-2173-556X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Mi desarrollo de tesis va dedicado en primer lugar a Dios por darme sabiduría y fortaleza en todo momento para seguir adelante en mi camino. Dedico a mi familia por darme su apoyo para la realización de mi tesis, y así tener las fuerzas para poder seguir superándome y poder culminar mis estudios.

Agradecimiento

Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional para no dejarme vencer frente a las adversidades que se presentan en el camino.

Agradezco el apoyo de mis amigos Quique y Fernando que siempre estuvieron conmigo para seguir adelante con mi tesis. A los docentes que contribuyeron en mi formación académica, por sus enseñanzas y conocimientos brindados.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Mesias Pedraza Medrano con DNI N°44643048, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Callao, 12 de diciembre del 2019



Mesias Pedraza Medrano

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	8
2.1. Tipo y diseño de la investigación	8
2.2. Operacionalización de las variables	8
2.3. Población y muestra	10
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección, validez y confiabilidad de los datos	11
2.5. Métodos de análisis de datos	12
III. Resultados	13
IV. Discusión	17
V. Conclusiones	22
VI. Recomendaciones	23
Referencias	24
Anexos	27

Índice de Tablas

Tabla 1: Prueba de Normalidad	Pág. 13
Tabla 2: Correlación de Spearman de la hipótesis general	14
Tabla 3: Correlación de Spearman de la hipótesis específica 1	14
Tabla 4: Correlación de Spearman de la hipótesis específica 2	15
Tabla 5: Correlación de Spearman de la hipótesis específica 3	16

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general “Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019”. El método utilizado fue descriptiva correlacional, de tipo aplicada, con el diseño metodológico no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por 51 voluntarios entre hombre y mujeres relacionados al área de voluntariado de la asociación civil Hermana Tierra ONG. Como instrumento de medición se realizó un cuestionario, el cual fue elaborado por 21 preguntas en escala de Likert, posteriormente, se procedió a analizarlo mediante el software estadístico SPSS 24, logrando medir el nivel de confiabilidad de las preguntas a través del Alfa de Cron Bach. Asimismo, la prueba de correlación de hipótesis de Rho Spearman. Finalmente, se concluyó la investigación obteniendo resultados significativos que demostraron que la gestión administrativa tiene relación con la calidad de servicio.

Palabras claves: Gestión, Calidad, Servicio.

Abstract

This research work has as a general objective “To determine the influence of administrative management on the quality of service of the Civil Association Sister Earth O.N.G. Callao, 2019”. The method used was descriptive correlational, of applied type, with the non-experimental methodological design of cross-section. The study population consisted of 51 volunteers between men and women related to the volunteer area of the civil association Sister Earth NGO. As a measuring instrument, a questionnaire was made, which was prepared by 21 questions on the Likert scale, subsequently, it was analyzed using the SPSS 24 statistical software, managing to measure the level of reliability of the questions through the Cronbach's Alpha. Also, the Rho Spearman hypothesis correlation test. Finally, the investigation was concluded obtaining significant results that showed that administrative management is related to the quality of service.

Keywords: Management, Quality, Service.

I. Introducción

Hoy en día dentro de la realidad la gestión administrativa toma mayor importancia por los problemas latentes que se está desarrollando en las entidades públicas y privadas que es la baja productividad y competitividad de países desarrollados, el enfoque es altamente competitivo las cuales cuenta con una administración de futuro estructurado que asegura el logro de sus objetivos dentro de la competencia. La administración es muy importante en las empresas públicas o privadas que ayuda a los directivos cumplir sus objetivos y metas a través de los procesos de planificación de la organización, orientado a la ayuda social, en la población lleno de necesidades por la pobreza y crisis que azota a los países del tercer mundo, orientando en la satisfacción de ellos ofreciéndolos la mejor calidad de servicio posible, esto se logra a través de procesos ordenados y definidos como es la planeación, organización, dirección y control que son principios básicos de la administración; con apoyo de algunas estrategias y procesos que hace que las ONGs sea posible a tener más entidades que donen.

A nivel nacional en estos tiempos como podemos ver la gestión administrativa en los ONGs regionales se considera muy débil en el tema, para solicitar donaciones las entidades son más exigentes en la documentación y procesos que siempre esperan a que estos organismos respondan con más éxito en las gestiones de hacer llegar la ayuda; es por ello las organizaciones sin fines de lucro como son en este caso las ONGs, están centradas a brindar un servicio de calidad total a los buscan ayuda, implementando nuevas herramientas y estrategias en el manejo de la logística y sobre todo en el talento de los jóvenes voluntarios que es un factor principal de la estructura organizacional como es de una ONG o alguna entidad que contribuye con la sociedad.

A nivel local del Callao la gestión administrativa en las organizaciones de sin fines de lucro, en este caso de la ONG Asociación Civil Hermana Tierra; la función de la gestión administrativa se ha visto muy débil, ya que carece de estrategias y planificación, sin tener objetivos claros y una visión que permita asegurar un buen resultado que refleja en el cumplimiento de cada uno de las objetivos y deberes que tiene cada voluntario en cada proyecto social ante la población chalaca. Se ha podido observar así mismo en cada una de las áreas que no hay, una buena gestión principalmente en el área de administración de la organización ya que existen voluntarios que no tienen la información necesaria para

entender, cuál es el fin de la ONG y cuales son su lineamientos y procesos para ser partícipe de los proyectos sociales, al no tener la preparación apropiada se refleja en el malestar de los beneficiarios en la calidad de servicio.

En este sentido según Piñango (2016). “La gestión en las organizaciones sin fines de lucro no sea ha podido cumplir una buena administración, por falta de información básica como la falta de preparación en sus participantes para realizar las funciones introductorias por parte de los directivos.” (p.87)

Así mismo según Muñoz, (2015). “Existe una débil capacidad de planeación en ONGs locales y regionales, porque el sistema no tiene un verdadero órgano del estado que fiscalice todos los procesos” (pág.1).

Es por ello que observamos que la administración no es tan eficiente y eficaz como se espera de las ONGs nacionales como locales, a consecuencia de la mala administración, se refleja en la calidad de servicio que produce fastidio y molestia en los beneficiarios.

Es de mayor importancia que un voluntario tenga que ser una persona preparada y capacitada en la parte social, con espíritu de solidaridad, que esté informado y sepa cómo realizar sus funciones según el perfil, para cumplir los objetivos de una manera eficiente y eficaz, de esa manera se tenga buenos resultados en los proyectos sociales.

Besantes, M. (2016). En artículo científico de la investigación “Guía de gestión administrativa y la calidad de servicio en el gobierno Municipalidad de Ambato, Ecuador”. El artículo científico manifiesta como objetivo principal definir el guía de la gestión administrativa que se estaba aplicando en el gobierno Autónomo y como refleja la calidad de servicio a la población de Ambato. La investigación del artículo fue a una población de 426 colaboradores de la municipalidad con una muestra de 202. Se aplicó el instrumento y técnica de investigación de la encuesta para recoger la información para la investigación. Dando como resultados del artículo de investigación que si existe una alta correlación con un resultado de $p=0.823$. Las conclusiones de la investigación fueron que la mayoría de los colaboradores del Gobierno de municipalidad de Ambato consideran que el servicio que recibe la población es alto, por lo que se concluye que si hay relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio.

Santana, J. (2016). Realizó el artículo científico en la Universidad Técnica de Ambato del país de Ecuador titulada: “La elaboración estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (Gadm) de Tungurahua”. En el estudio de la investigación se contempla las variables de elaboración estratégica y la gestión

administrativa con un modelo exploratorio, enfocado al estudio de una población de 90 colaboradores del área de presupuesto dentro de cada municipio de Tungurahua, usando las técnicas de la encuesta y entrevista, y, se enfocó usar el instrumento de cuestionario para levantar todo los datos de los colaboradores, dando el resultado de una correlación de 0.780, que se denomina en un enfoque alto; finalmente el artículo de la investigación, concluyó que la mayoría de las municipalidades de Tungurahua las diferentes áreas tienen una elaboración estratégica que da cumplimiento a sus planes estratégicos de la municipalidad, cumpliendo satisfactoriamente y además tiene el conocimiento técnico en la elaboración estratégica que se ve concretizando con la gestión administrativa, por lo que se hace mayor hincapié para aumentar el la aceptación de la población, asimismo se manifiesta en la investigación que estas instituciones citadas tienen un sistema de control en tiempo real lo ayuda en la gestión como entidad.

Campos & Loza (2015). En su tesis titulada “La gestión Administrativa en la Biblioteca Municipal de Ibarra en la mejora de la calidad de servicios”. El investigador plantea como objetivo principal aumentar los servicios de calidez y calidad en la atención de las personas que acuden a la biblioteca. El método que se uso fue correlacional, con el enfoque de la prueba de Spearman. Para recoger los datos de las personas que acuden a la biblioteca se utilizó la técnica de la encuesta con un cuestionario de 19 preguntas. Dando como resultado de la investigación que si existe una alta correlación de $p=0.853$, por lo tanto, existe una relación de Gestión Administrativa y la calidad de servicios hacia los usuarios que acuden a la biblioteca municipal.

Campos & Portillo (2015). En su tesis titulada “Modelo de gestión administrativa y atención en la alcaldía municipal de Managua”. La investigación en el objetivo se manifiesta si se presenta una relación entre las variables de la gestión administrativa y atención al poblador de San Miguel, siendo el estudio de tipo correlacional con diseño no experimental, ejecutándose la encuesta de Likert a una población de 40 colaboradores de la municipalidad, con un resultado que si se da, la correlación positiva entre las variables que planteo por el investigador de gestión administrativa y la atención al poblador en la área de alcaldía de la municipalidad de Moncagua.

Según Acosta & Ramírez (2015). En su tesis de licenciatura titulado “Gestión administrativa y calidad de servicios de las áreas usuarias de la municipalidad distrital de Puente Piedra 2015 Perú”. Cuyo objetivo primordial saber si tiene la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicios según las áreas usuarias de la municipalidad

distrital de Puente Piedra 2015, el siguiente estudio fue enfocado en la investigación cualitativo de tipo básico, con el nivel correlacional no experimental, con una muestra de 400 colaboradores de las áreas usuarias de la municipalidad distrital de Puente Piedra. Asimismo, dando como resultado que si existe una relación muy baja en Rho de Spearman de 0.377 y un $P=0.000$ menor que el nivel 0.05 con la que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, se puede confirmar que en el estudio de la investigación sí existe una interrelación baja entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Puente Piedra.

Según Paredes, N. (2017). En su tesis de titulada “Dirección Administrativa documentaria y su relación con la calidad de servicios en la municipalidad distrital de los olivos, Perú”. Cuyo objetivo de la investigación es exponer la relación que tiene la administración documentaria y la calidad de servicio en la municipalidad. Dicho estudio se engloba en el tipo básica con un nivel correlacional y un diseño de no experimental de corte transversal. En la investigación se usó la población de 400 colaboradores, con la herramienta del cuestionario. Asimismo, los resultados demostraron el coeficiente de correlación de Spearman de 0.502 con un $E= 0.01$ (0.05) en el cual se aceptó la hipótesis alterna y que si existe una relación directa y significativa moderada con la administración documentaria y la calidad de servicio en la municipalidad.

En las defunciones teóricas de la primera variable la gestión administrativa es aprovechar eficientemente todos los recursos de la organización pública o privada que pueda existir ya sean materiales, tecnológicos, financieras y el talento humano con el objetivo de que sean económicamente rentables en rubro que estén.

Tal como dice Heredia. (2015). La palabra gestión es “Un concepto más evolucionario que la administración y lo plantea como el hecho y efecto de elaborar tareas con sumo cuidado, esfuerzo y eficacia que llevan a una finalidad de la entidad”. (p.95). Se puede decir que la gestión es más avanzada que la administración, cualquier recurso o materiales con la acción de realizar actividades con más esfuerzo y capacidad para el cumplimiento de los objetivos o metas trazadas obteniendo resultados frente a cualquier competencia con el cumplimiento de metas, para ello es valiosos seguir diversas estrategia y procesos de la administración; la planificación, dirección, organización y control los pilares principales de la administración.

Koontz. (2016) afirmó: La administración es conocer la parte social, el arte y técnica que se ocupa de organizar, planificar, direccionar y control de los recursos de la

organización pública o privada, con el fin de obtener el máximo provecho; que puede ser social o económico, dependiendo esto de los fines que persiga la empresa. (p.43).

Koontz da a conocer el conocimiento del enfoque social de manejar los recursos a través de los procesos administrativos con la búsqueda de objetivos de grandeza ante la sociedad. Podemos mencionar que la gestión administrativa es la piedra fundamental de administrar para lograr un beneficio a través del proceso administrativo.

Para Antúnez (2016). La administración en la gestión es: El hecho que se realiza de tener recursos para lograr los objetivos de la organización. Implica principalmente a la planificación, a distribución de tareas y trabajos, (...). La coordinación y evaluación de estrategias de las actividades, la coordinación y evaluación de procesos el conocer los resultados. Asimismo, se incluye que la planificación sirve para la toma de decisiones y resolución de conflictos. (P.59-69).

La gestión administrativa es un conjunto de hechos que permite administrar recursos de habilidades de talento humano y materiales con la finalidad de cumplir las metas.

Según Koontz y Heinrich (2015). La gestión administrativa. “Es el desarrollo y mantener un clima en donde los colaboradores en grandes grupos, alcancen con eficiencia objetivos seleccionadas por la entidad.” (p.4).

En la definición conceptual de la segunda variable la Calidad de Servicio es enfocado en la calidad como un conjunto de atributos y características de un servicio o producto que se determina en la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes. Asimismo, es un concepto referente, movable y cambiante en el tiempo de la globalización.

Según Berry, M. (como se citó en Tirado, 2016), la calidad es “El conjunto de características de un servicio o producto que guardan relación con los atributos o componentes para lograr la satisfacción invisible de los clientes”. (p.20)

Según Deming (2017). Explica que la calidad es “acoger las necesidades que los clientes que desean con sus características para cubrir la necesidad insatisfecha y vacías, así el producto será reconocido por el color, olor y por la forma con el apego en el mercado de la competencia”. En el concepto del autor no manifiesta que la calidad es de suma importancia importante para que el servicio o producto para cubrir una necesidad en el mercado de la competencia.

Según Berry, M. (2015). Se entiende que SERVQUAL tiene dimensiones que encierra el círculo de un servicio de calidad a través de los siguientes elementos como la fiabilidad, tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía todo esto absolver la

confianza y la fidelidad de los clientes en una organización. (p.12).

Certeza

Es la aptitud que manifestamos para dar esa confianza que necesitan los clientes al adquirir un servicio o producto que estamos dando.

Según Berry, M. (2015). “La certeza es el discernimiento de técnicas necesarias para estar en contacto con el cliente y lograr su confianza y veracidad. Solo se cubre cuando se le da al cliente cero peligros y cero interrogantes en el servicio.” (p.12).

Confiabilidad

Son múltiples destrezas que se tiene y se desarrollan de una manera eficiente para poder brindar un excelente servicio al cliente.

Según Berry, M. (2015). Es la aptitud de prolongar en el tiempo establecido, excelente y a la primera (...). Es el conocimiento de la cultura organizacional de dar el servicio de forma precisa y optima, sin errores ni problemas, este componente se está directamente a la certeza y a la sinceridad. (p.12).

Capacidad de respuesta

Demuestra el lazo de la unión de una empresa con sus clientes a la hora de darles el servicio de manera óptima, con apertura y voluntad por parte de los colaboradores o empleados.

El conocimiento de respuesta según Berry, M. (2015) “Es el lazo de la unión de ayudar a los clientes de un servicio de manera rápido y oportuno. Los clientes no tienen por qué recurrir a las partes legales para ser atendidos en cualquier momento, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados con lentitud, debemos estar al tanto de los errores que se dan en el proceso, para estar con un pie delante de ellas y reforzando con las inquietudes de nuestros clientes porque de ellas la empresa surge”. (p.23)

La formulación del problema se dio con la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad de servicios de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019?; ¿Cómo influye la gestión administrativa en la certeza de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019?; ¿Cómo influye la gestión administrativa en la confiabilidad de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019?; ¿Cómo influye la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019?

La siguiente investigación, tiene como enfoque mostrar y encontrar fuentes que permitan mostrar las diferentes situaciones en las que se desarrolla las variables de la

investigación de la tesis. Rescatando conceptos de administración, artículos, tesis, libros de investigación de diferentes autores en la trayectoria de los años. Los conceptos concretos de la Gestión Administrativa mostraran la calidad de servicio de la ONG. Los resultados dependen mucho de la veracidad de los voluntarios que laboran, por tal motivo se debe realizar una óptima investigación para conocer las variables de Gestión Administrativa y como también la calidad de servicio en la ONG, ya que es muy importante tener una buena calidad del servicio para que los beneficiarios de la ONG tengan las oportunidades de tomar decisiones sobre el servicio que ofrece el entorno. La investigación es descriptivo - correlacional, porque se enfoca en un fenómeno de la realidad y relacionará dos variables extraídos del mismo. Se utiliza la herramienta de la encuesta como mecanismo de recolección de información, las cuales tienen como finalidad proveer de información que se busca para determinar la relación que existe entre las dos variables en el caso de Gestión Administrativo y la Calidad de Servicio de la ONG Hermana Tierra. Metodológicamente cubre el proceso que se desarrolló en la investigación determinando la población, el diseño, las variables, las técnicas para realizar las encuestas en el Callao.

En la investigación se plantea como hipótesis general: la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019. Asimismo, se plantea los específicos si la gestión administrativa influye en la certeza de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019, la gestión administrativa influye en la confiabilidad de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019, la gestión administrativa influye en la capacidad de respuesta de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019.

Teniendo encuenta en la investigación se determinar si hay influencia de la las variables de gestión administrativa y la calidad de servicio de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019. Sus objetivos específicos son de determinar la influencia de la gestión administrativa en la certeza de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019, determinar la influencia de la gestión administrativa en la confiabilidad de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019, determinar la influencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de dicho estudio utilizado es aplicado, así como da referencia Hernández, C. (2015): “la investigación aplicada es impulsado por el espíritu de búsqueda fundamental, ha enfocado la atención sobre la solución de altibajos más que sobre la formulación de conceptos [...]. Se refiere a resultados óptimos y en la mejora de los individuos, incluidos en el proceso del enfoque” (p.28).

Asimismo, el estudio aplicado es una herramienta principal dentro de las organizaciones de sin fines de lucro ya que por medio de ella se pueden encontrar oportunidades de mejora en distintas técnicas por la cuales se progresa la información que se dan en los procedimientos de las ONGs teniendo más eficaces y eficientes.

El enfoque del diseño fue no experimental porque no se pudo editar las variables y solo se visualiza los fenómenos como avanzan en su ambiente, para después analizarlos y tomar decisiones.

Asimismo, en el estudio se muestra lo descriptivo correlacional con los variables de gestión administrativa y calidad de servicio con el propósito de buscar los altibajos que existe en la Asociación civil Hermana tierra ONG.

Se usa el estudio correlacional, porque permite conocer que si existe más de una variable que se relaciona entre sí.

Según Valderrama (2015), da a conocer: “Que el estudio correlacional es un tipo de estudio que tiene como intención conocer la relación que existe entre dos o más definiciones, variables o categorías. Es decir, evalúan cada variable relacionada y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en una hipótesis sometida a una prueba” (pág. 2).

2.2. Operacionalización de las variables

El estudio enfoca dos variables de los cuales estas conceptualizados en diferentes autores, de los cuales se extrae dimensiones, luego los indicadores con sus respectivos ítems que se desarrolló en un cuestionario elaborados para conocer las variables que encajan.

Las variables que se usa en dicha tesis se correlacionan entre sí, donde, se relacionan las dos, éstas son: gestión administrativa y la calidad de servicio en la Asociación civil Hermana Tierra ONG.

Cada una presenta los siguientes conceptos:

a) Gestión administrativa:

Para Bachenheimer (2016). “La gestión administrativa es el enfoque de toma de decisiones elaborado por las altas direcciones de entidades para administrar y controlar a las entidades públicas o privadas, basados en la administración de planificación y recursos de las acciones para cumplir con los objetivos y metas” (pág. 12).

b) Calidad de servicio:

Para Sunchasen (2015). “La calidad de servicio es la disposición de respuesta de una organización que se ofrece al cliente y es intocable y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada. La producción del mismo podrá estar cruzada o no a la de un bien físico sino a la certeza y confiabilidad hacia los clientes” (pág. 15).

Comenzando desde estos conceptos se presentan las dimensiones, en este caso dos variables:

Variable X tiene muestra las dimensiones: Administración de Suministros, planificación de estrategia, toma de decisiones.

Variable Y tiene como dimensiones: Certeza, confiabilidad, capacidad de respuesta.

Se muestra las dimensiones con los indicadores de estudio:

➤ Planificación de Estrategia

- Selección de datos
- Establecer objetivos
- Futuro enfocado
- Logros de objetivos

➤ Toma de decisiones

- Enfoque para la toma de decisiones
- Escala de programabilidad
- Escala de impacto de la decisión

➤ Administración de Suministros

- Financieros
- Técnicos
- Talento Humano
- Materiales

- Certeza
 - Solidaridad
 - Entrega
 - Sapiencia
 - Talento

- Capacidad de respuesta
 - Rapidez
 - Disposición
 - Entrega
 - Deseo

- Confiabilidad
 - Noble
 - Fiable
 - Transparente

2.3. Población y muestra

Según Rodríguez (2015) manifiesta que la población es el grupo de elementos de la misma especie que presentan características determinadas a una misma explicación y los elementos se le estudian sus características y relaciones. (p.19)

La población está constituida por 58 voluntarios de la Asociación Civil Hermana Tierra Callao.

La muestra es un subconjunto representativo de universo o población. Es ejemplar, porque se ve las características de una población cuando se aplica la técnica de muestreo de la cual procede, defiriendo de ella un solo número óptimo y mínimo de unidades; este número se determina mediante el empleo de procedimientos diversos.

En el enfoque la muestra es una parte de la población, aquella que será realmente objeto de estudio en la ONG, y para la cual se debe tener en cuenta criterios tales como los de exclusión e inclusión. En este caso la muestra del estudio serían 70 voluntarios de la Asociación Civil Hermana Tierra Callao:

Muestra:	n
Niv. De Confiabilidad:	95%
Población (N):	58
Valor de distribución (Z):	1.96
Mag. de Error (d)	5%

El resultado del ejercicio para hallar la muestra (n) de una población de 58 es 51 voluntarios

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

La técnica usada para adquirir levantar la data de gestión administrativa y la variable de calidad de servicio de la ONG en el estudio, se enfocó en el cuestionario que estructuro en el cálculo de las variables. Para tener los resultados, se determinó a realizar el análisis estructurado la variable de gestión administrativa por cada dimensión entre ellas administración de suministros, planificación de estrategias, toma de decisiones. De esta manera también para la variable de calidad de servicio enfocado en instrumentos de las dimensiones de certeza, confiabilidad, capacidad de respuesta. Donde las técnicas utilizadas ayudaron conocer cada uno de las hipótesis.

En el instrumento recolección de información de da mucho énfasis al cuestionario con sus respectivas preguntas, permitiendo analizar en el estudio la influencia de las variables planteadas en el estudio.

Se puede llegar a concluir que el cuestionario es una herramienta en las diferentes investigaciones para la recolección de información, en el cual se formula una serie de preguntas que serán respondidas por los voluntarios de la ONG al cual se encuentra dirigido el estudio, es decir, la muestra.

El estudio cuenta con 22 preguntas la cual se les realiza a los voluntarios; 11 preguntas para la variable X (gestión administrativa) y 11 para la variable Y (calidad de servicio), el cuestionario está dirigido a los voluntarios de la Asociación Civil Hermana Tierra.

La validez de la información se procesó en el programa SPSS 24, donde hemos podido verificar que la fiabilidad está dentro del rango aceptable con un alfa de Cronbach de 0.928.

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	N de elementos	
,928	,929	22	

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
90,35	82,513	9,084	22

Según Kerlinger (2016) sustenta que la confiabilidad es el grado en que un instrumento ejecuta resultados consistentes y coherentes. Es decir, en que su aplicación sucesiva al mismo objeto produce resultados iguales (p. 67)

Basado en el concepto, la confiabilidad nos da a conocer que tan útiles o verídicos puede llegar ser los resultados, luego de que este haya sido aplicado dos veces y si realmente mide lo que se percibía medir:

- 0.0 a 0.20 :pertenece a despreciable
- 0.2 a 0.40: pertenece a Bajo o ligera
- 0.40 a 0.60: pertenece a moderada
- 0.60 a 0.80: pertenece a marcada
- 0.80 a 1: pertenece a muy alta

2.5. Métodos de análisis de datos

En la investigación obtenida, la ejecución de los instrumentos de aplicación de datos; fueron procesados y compilados en el SPSS, versión 24, con la información hicieron comparaciones óptimas para calcular coeficiente de Cronbach, la prueba de normalidad de Kolmogrov – Smimov y la prueba de correlación de Spearman (r) para conocer la existencia de relación entre variables.

III. Resultados

Prueba de normalidad

H_0 : La distribución es normal

H_1 : La distribución no es normal

Tabla 1: Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,160	51	,002	,904	51	,001
Calidad de servicio	,171	51	,001	,921	51	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

La tabla 1 la prueba de normalidad, se observa que la muestra es mayor que 50 en este caso es 51 Voluntarios, por lo que, se ejecuta la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la significación calculada nos manifiesta que las variables de la distribución son menores a 0.05, es decir ($0.002 < 0.05$). Según la regla de decisiones que se conoce, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alterna (H_1), lo cual se indica que las variables no tienen una distribución normal, por lo tanto, se aplicó la prueba no paramétrica. En este caso se trabajará con Rho Spearman.

Prueba de Hipótesis

H_0 : La gestión administrativa no influye en la calidad de servicio de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019

H_1 : La gestión administrativa si influye en la calidad de servicio de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019

Tabla 2: Correlación de Spearman de la hipótesis general

			Gestión Administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coef. de correlación	1,000	,720**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Calidad de servicio	Coef. de correlación	,720**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

Según la tabla 2 la correlación de Rho de Spearman es de 0.720 es una relación moderada según los resultados. Además, la significancia bilateral es 0.00 donde es menor a 0.05, lo cual nos lleva a tomar la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) y manifestar así mismo que existe la relación de las variables planteadas de gestión administrativa con la variable calidad de servicio de los voluntarios en la Asociación civil “Hermana Tierra”-ONG.

Hipótesis específica 01

H_0 : La gestión administrativa no influye en la certeza de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019.

H_1 : La gestión administrativa si influye en la certeza de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019.

Tabla 3: Correlación de Spearman de la hipótesis específica 1

			Gestión Administrativa	Certeza
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de c.	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Certeza	Coeficiente de c.	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

Según la tabla 4 la correlación de Rho de Spearman es de 0.740 siendo una óptima relación alta. Asimismo, la significancia bilateral es 0.00 donde es menor a 0.05, lo cual nos lleva a tomar la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) y concluir que si se da la relación de las variables en la Asociación civil “Hermana Tierra”-ONG.

Hipótesis específicas 02

H_0 : La gestión administrativa no influye en la fiabilidad de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019.

H_1 : La gestión administrativa si influye en la fiabilidad de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019.

Tabla 4: Correlación de Spearman de la hipótesis específica 2

		Gestión		
			Administrativa	Fiabilidad
	Gestión Administrativa	Coeficiente de c	1,000	,620**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de c	,620**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Según la tabla 4 la correlación de Rho de Spearman es de 0.620 manifiesta una relación moderada. Donde, la significancia bilateral es 0.00 donde es menor a 0.05, lo cual se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) y concluir que si se ve la existencia de una relación significativa entre la variable de gestión administrativa y la confiabilidad de los voluntarios de la Asociación civil “Hermana Tierra”-ONG.

Hipótesis específicas 03

H_0 : La gestión administrativa influye en la capacidad de respuesta de la Asociación Civil
Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019.

H_1 : La gestión administrativa influye en la capacidad de respuesta de la Asociación Civil
Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019.

Tabla 5: Correlación de Spearman de la hipótesis específica 3

			Gestión Administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de c. Sig. (bilateral) N	1,000 . 51	,680** ,000 51
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de c. Sig. (bilateral) N	,680** ,000 51	1,000 . 51

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

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Según la tabla 5 la correlación de Rho de Spearman es de 0.680 siendo una relación moderada. Además, la significancia bilateral es 0.00 donde es menor a 0.05, lo cual nos lleva a rechazar la Hipótesis nula (H_0) y concluir que si se da relación de las variables en Asociación civil “Hermana Tierra”- ONG.

IV. Discusión

Según las investigaciones realizadas se manifiesta los siguientes resultados:

Discusión – hipótesis general

Se describió como Hipótesis general “Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019”. Se realizó uso del enfoque de la estadística inferencial de Spearman en la investigación, asimismo se presenta con un nivel según la tabla de positivo moderada de un margen 0,674 donde los datos fueron procesados del análisis a un nivel 0.0 de significancia, por lo cual solo puede llegar al número 0.05. Asimismo, manifiesta el autor Vallecillos (2015, p.250). Por lo tanto, según el análisis de la investigación rechazamos la hipótesis (nula) y confiamos la hipótesis planteada en la investigación.

Basantes (2016) con su artículo científico, la investigación fue procesada de después de haber recogido la información de sistema estadístico la correlación de Spearman arrojando la medida de 0.823 y una escala de 0.00 de significancia de la investigación, al cruzar la información de las dos variables llegó a un 0.720 con una escala de 0.000 dando a conocer la veracidad estadística en el procesamiento de la información. El investigador analizó, que la variable gestión administrativa se enlaza con la calidad de servicio en la municipalidad de Ambato Ecuador, sin embargo, en la ONG reciben trabajadores sin un perfil rígido que tienen dificultades en la adaptación.

No obstante, la investigación enfoca que para una buena gestión administrativa la organización debe seleccionar voluntarios preparados para los proyectos sociales puesto que es fundamental para obtener una buena calidad de servicio a los beneficiarios que solicitan ayuda social en el cercado del Callao, ambiente donde se da atención a los beneficiarios.

Según el autor Heredia (2015). Da conocer que la gestión administrativa lo define como el hecho y efecto de realizar tareas con cuidado, valor y eficacia que conduzcan a cumplir objetivos y metas [...], para brindar un conjunto de atributos o características de un servicio o producto que impacta en la capacidad de la gerencia para satisfacer las necesidades de los usuarios (p.28).

En la investigación se detalló los procedimientos estadísticos usados por el investigador con el Spearman y que, si existe comparación con la teoría de los autores, la cual, ha asignado una ayuda a mi proyecto de investigación, dato mayor importancia al análisis de datos con una

confiabilidad de los procesos, para evitar la duplicidad de los esfuerzos de análisis y demostrar el buen trabajo de la encuestadora. Llegando a concluir que hay una buena gestión administrativa en la organización de tener una buena calidad de servicio y el apoyo de muchas entidades cooperantes internacionales y nacionales.

Discusión – Hipótesis específico 1

Se propuso como Hipótesis específico “La gestión administrativa influye en la certeza de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019”. Se hizo uso de la estadística de Spearman en el SPSS 24, luego de un análisis del investigador salió el resultado de 0.74 positiva alta, procesado entre las dos variables gestión administrativa con la variable certeza con un número de 0.00 de significancia. Que es un número totalmente bajo al nivel de 0.05. Mencionado en su libro el autor Vallecillos (2015). La investigación por el enfoque o el escenario de las marcaciones se no escoge la hipótesis nula y se da un veredicto a la hipótesis del proyecto de investigación.

De acuerdo con el artículo científico de Santana, J. (2016), en su artículo en los resultados de la investigación se analizan mediante los sistemas de estadística para llegar al resultado 0.750 con una escala de 0.00 de significancia con la información obtenida al procesar salió el número de 0.740 y una correlación de 0.00. Dicha investigación manifiesta una similitud del trabajo del investigador planteado en el artículo científico y este estudio en los resultados estadísticos analizados. La municipalidad tiene una planificación y estrategia bien fortalecida en la gestión administrativa el cual se refleja el desempeño del personal con conocimientos, habilidades y atención al usuario.

No obstante, la investigación corrobora que, para llegar a ser una buena organización, debe contar con una certeza, el cual se necesita tener conocimiento, habilidades y confianza para una buena atención al público evitando la desconformidad del cliente. La investigación de los variables ayuda a ver cómo va desarrollándose el comportamiento de las variables y cuáles son los márgenes que la estadística muestra.

Según el autor Berry, P. (2016). La certeza es la habilidad y conocimiento de mayor importancia para apoyar al cliente y captar su confianza y credibilidad, brindando cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio. (p.12).

La investigación realizada y comparada con las investigaciones históricas de los diferentes autores que enfocan ver el comportamiento de la calidad de servicio que brindan las entidades, de la misma manera el mismo enfoque se aplica en las organizaciones no gubernamentales.

Discusión – Hipótesis específico 2

Se propuso como hipótesis específica “La gestión administrativa influye en la confiabilidad de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019”. Se hizo uso de la estadística de Spearman en el SPSS 24, se analizó los datos recolectados en la encuesta dando como resultado el monto de 0.620 aplicados a las variables de gestión administrativa y la variable de la confiabilidad con un 0.00 de significancia en la estadística, dando como resultado que está debajo del tope de 0.05, manifestado por el autor Vallecillos (2015). Asimismo, en la investigación se plasma la negación de la hipótesis nula y luz verde a la hipótesis de la investigación.

De acuerdo con la tesis de Campos & Loza (2015) en su tesis al analizar la información se compara con las diferentes herramientas estadísticas usando el método Spearman dando un nivel de correlación 0.690 con un alcance de 0.00 de significancia. La investigación realizada en la OGN alcanzó un 0.620 con un nivel del 0.000, casi similar a la tesis de la biblioteca municipal. Analizando los dos trabajos de investigación se las cifras obtenidos son casi similares en el enfoque de la relación. Asimismo, el investigador manifiesta la existencia de una relación moderada. Por lo tanto, si se da la relación de las variables de gestión administrativa y la confiabilidad para mejorar la calidad de servicios y atención a los beneficiarios de la ONG del Callao.

No obstante, la investigación corrobora que, para llegar a ser una buena organización, debe contar con una confiabilidad ante los clientes, necesita tener lo más importante la honestidad, fidelidad y lealtad para una buena atención al público evitando la desconfianza del cliente. El cliente es la parte fundamental de la entidad que lleva a cumplir sus metas estratégicos a futuro.

El autor Berry, P. (2016). Fundamenta que es muy importante la técnica de trabaja en el tiempo prometido al cliente, bien y a la primera (...). Es la capacidad de la institución de hacer el servicio de forma fiable, sin contratiempos ni conflicto, este componente se ata rectamente a la certeza y a la credibilidad.

El análisis realizado con sus diferentes procesos desde el levantamiento de la información de los antecedentes y la interpretación de los datos se fundamentan en los conceptos de los diferentes autores que justifican la actividad realizada. Al tener la información con sus diferentes porcentajes de similitud se procesa a definir si la investigación tiene justificación para ver la realidad en la ONG y tomar decisiones, que ayuda a comparar la visión

planteada como entidad sin fines. Si su fin de atender a los más necesitados se está cumpliendo estará reflejando el en las variables considerados en la investigación.

Discusión – Hipótesis específico 3

Se consideró la hipótesis específica “La gestión administrativa influye en la capacidad de respuesta de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019”. En el procesamiento de la información se consideró la metodología del spearman en el software estadístico, dando como resultado el 0.610 con un enfoque de correlación alta según la clasificación de la tabla entre las dos variables que se considera saber si la gestión administrativa tiene esa participación con la respuesta que da la ONG en la localidad que brinda dicho servicio. Asimismo, tenemos el 0.00 de significancia que es menor al margen máximo de 0.05 donde el autor Vallecillos manifiesta en la investigación del 2015. Conociendo los resultados procesados se llega a definir que se niega a la hipótesis nula y se le da el sí a la hipótesis de la investigación. Se tiene en consideración en el planteamiento de la hipótesis de la relación que las variables investigadas de gestión administrativa tienen mucha relación con la capacidad de respuesta de la Asociación Civil Hermana Tierra ONG.

De acuerdo a la tesis de licenciatura, Acosta & Ramírez (2016), en su tesis se ha realizado el análisis estadístico con el spss 24, teniendo la investigación de la tesis 0.690 y el nivel de 0.00 de significancia se realiza un contraste de dichas variables con la investigación realizada con la puntuación de 0.680 un poco menos a la tesis de licenciatura. Analizando los datos de las dos investigaciones se observa en los resultados la similitud del enfoque estudiado. Donde, el investigador del trabajo concluye que la municipalidad de Puente Piedra tiene una buena gestión administrativa reflejando en las actividades diarias de la capacidad de respuesta de los servidores públicos al brindar la atención al vecino del distrito de puente piedra.

La investigación afirma que, para llegar a ser una buena institución de fines de lucro, debe contar con una buena capacidad de respuesta, el cual se necesita dentro de su ambiente tener disposición, voluntad y compromiso para una buena atención al público evitando la desconformidad. La investigación ayuda a conocer situaciones similares en estudios realizados en otras entidades.

El Autor Berry, M. (2016). Indica que la variable capacidad de respuesta engloba a la iniciativa de ayudar a los clientes de un servicio no cubierto. Debemos estar al tanto de los problemas, para estar un pie delante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentarnos vigilando a nuestros clientes. (p.23).

Realizado la investigación el autor da a conocer mediante herramientas informáticas de la estadística que existe la similitud de la información con bases de autores teóricos que realizan estudios de investigación en todo el campo de la materia como el uso de spearman. Los autores son pieza muy importante para definir si la investigación cumple los parámetros estandarizados en cualquier universidad como nacional o privada en el Perú. Los datos recopilados ayudaron a dar un enfoque de la gestión administrativa especialmente en los proyectos sociales desarrollados en el Callao, se manifiesta que la gestión administrativa de la ONG tiene una buena relación de capacidad de respuestas ante situaciones difíciles.

V. Conclusiones

Dando a conocer los objetivos de la investigación y el procesamiento de la información adquirida se llegó a:

Primero: Se enfocó la variable gestión administrativa influye en la calidad de servicio, con los resultados adquiridos en el procesamiento de data con un 0.05 muy debajo de del margen establecido por los autores de los diferentes libros de la investigación. La variable de gestión administrativa es un factor importante a considerar en la ONG en una correlación alta de 0.720 para obtener una buena calidad de servicio. Pues, esto se debe a que la ONG está administrando sus recursos, planifica y tiene una buena toma de decisiones en la gestión administrativa.

Segunda: Se demostró que la gestión administrativa influye en la certeza dado que los resultados alcanzados en la investigación. Se concluye que la variable de la gestión administrativa es de mayor importancia en la ONG, relevante a manifestar con una correlación alta de 0.740 tener un óptimo desarrollo en la seguridad, ya que es muy importante mantener los conocimientos, las habilidades, atención y la confianza en la Asociación Civil Hermana Tierra ONG.

Tercera: Se demostró que la gestión administrativa influye en la confiabilidad al procesar la data de las encuestas aplicada a los voluntarios de la ONG. Resaltando la investigación que la gestión administrativa una variable de mayor importancia un nivel de 0.620 de correlación moderada de un óptimo desarrollo de la confiabilidad. Ya que es muy importante tener la confianza de los beneficiarios de los proyectos sociales el cual ayuda a cumplir con los objetivos y metas de la ONG.

Cuarto: Se demostró que la gestión administrativa participa con la variable de capacidad de respuesta, el investigador compila la información para dar un resultado. Reformula que la gestión administrativa es de importancia en la entidad con una correlación de 0.680 moderada para una óptima capacidad de respuesta. Ya que es muy relevante tener el compromiso, disposición y voluntad de los voluntarios para brindar una buena calidad de servicio que cumpla con los objetivos y metas de la ONG.

VI. Recomendaciones

Primera: Siendo que se ha ubicado una relación de las variables de gestión administrativa y la calidad de servicio, se recomienda tener como primordial los procesos administrativos colaboradores en la asociación civil Hermana Tierra ONG, es valioso fortalecer cada uno de esos procesos, ya que depende de ello para una verdadera gestión administrativa y avance en la calidad de servicio.

Segunda: Se recomienda para el tema de certeza, sobre todo en la gestión de talento humano, elaborar un plan de actividades de capacitación mensual y quincenal, así mismo seleccionar voluntarios con el perfil que requiere cada puesto de los proyectos sociales, de esa manera poder ofrecer una buena calidad de servicio posible.

Tercera: En el tema de confiabilidad en la asociación civil Hermana Tierra ONG, 2019 se recomienda levantar información de los beneficiarios de la zona sobre la empatía con los voluntarios y evaluar estrategias que mejoren la gestión administrativa y la calidad de servicio en la ONG.

Cuarto: Se recomienda para la dimensión capacidad de respuesta se elabore unos talleres de liderazgo y comunicación para los voluntarios, ya que es importante sentirse seguro de las respuestas que se dan a los beneficiarios de los programas sociales de la asociación civil Hermana Tierra.

Referencias

- Bachenheimer, T. (2016) *A Critique from the Left*. 2da ed. Inglorious Empire, Estados Unidos.
- Basantes, M. (2016). Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Ambato España. Artículo Científico, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Deming, W. (2017) *La nueva economía: para la industria, el gobierno y la educación*. 2da ed. Díaz de santos, España.
- Hernández, C. (2015) *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. 5ta ed. Montes de Oca, Costa Rica.
- Heredia, G. (2015) *La Gestión en las organizaciones*. 1ra ed. Punto Rojo, España.
- Koontz, H. (2016) *Elementos de la administración*. 2da ed. McGraw-Hill Interamericana de España, España.
- Kerlinger, G. (2016) *Investigación del comportamiento*. California State University, Estados Unidos.
- Rodríguez, A. & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista EAN. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Rodríguez, M. (2015) *Como se elabora el Proyecto de Investigación*. 5ta ed. BL Consultores Asociados, Venezuela.
- Rozo, S. & Abauza, M. (2010). Liderazgo transaccional y transformacional. Avances en la enfermería. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21380/22432>
- Sanabria, N. (2015). Teoría de las relaciones humanas. Recuperado de <http://sanabriapensamientoadmon.blogspot.com/2008/10/toeria-de-las-relaciones-humanas.html>
- Basantes. (2015) *Modelo de investigación: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. 1ra ed. Innovar , Colombia.
- Santana, S. (2016). La planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) de Tungurahua. Artículo científico, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

- Saavedra, C. (2018). Estudio revela que los trabajadores chilenos son dos veces más productivos que los peruanos. *Infórmate Perú*. Recuperado de <https://informateperu.com.pe/2019/05/23/estudio-revela-que-los-trabajadores-chilenos-son-dos-veces-mas-productivos-que-los-peruanos/>
- Suárez, R. (2017). El tiempo como recurso para el incremento de la productividad laboral. *Revista TECKNE*. Recuperado de www.unihorizonte.edu.co/revistas/index.php/TECKNE/article/download/188/175
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, F., París, G., & Cela, J. (2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/567/56722230020.pdf>
- Urresti, A. (2016). La importancia de la gestión administrativa [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <https://aritz-urresti.com/2016/04/la-importancia-de-delegar-funciones/>
- Vázquez, F. (2016). La importancia de recibir el apoyo del jefe [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <http://www.3goffice.com/la-importancia-de-percibir-el-apoyo-del-jefe/>
- Valderrama, C. (2015) *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación*. 2da ed. San Marcos , Perú.
- Vásquez, M. (2018). Motivación intrínseca y calidad de servicio (Estudio realizado con agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepequez, San Marcos). (Tesis de grado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf>
- Vega, E. (2017). Calidad de servicio en las organizaciones ¿Cumple los objetivos? (El Comercio). Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/regimen-contratacion-cas-balanza-cumple-objetivos-441060>
- Vega, G., Ávila, J., Vega, A., Camacho, N., Becerril, A. & Leo, G. (2015). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. *European Scientific Journal*. Recuperado de <https://eujournal.org/index.php/esj/article/download/3477/3240>
- Villalva, M. & Fierro, I. (2017). La calidad de servicio: una aproximación conceptual. *INNOVA Research Journal*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5922017.pdf>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:
¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad de servicios de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019?	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019	La gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019
PROBLEMA ESPECÍFICO 1:	OBJETIVO ESPECÍFICO 1:	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:
¿Cómo influye la gestión administrativa en la certeza de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019?	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la certeza de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019.	La gestión administrativa influye en la certeza de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019.
PROBLEMA ESPECÍFICO 2:	OBJETIVO ESPECÍFICO 2:	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:
¿Cómo influye la gestión administrativa en la confiabilidad de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019?	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la confiabilidad de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019.	La gestión administrativa influye en la confiabilidad de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019.
PROBLEMA ESPECÍFICO 3:	OBJETIVO ESPECÍFICO 3:	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:
¿Cómo influye la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019?	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019.	La gestión administrativa influye en la capacidad de respuesta de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión Administrativa y Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS								
1	¿El recurso humano asignado para la ONG está capacitado?	✓		✓		✓		
2	¿Los elementos materiales son visualmente atractivos?	✓		✓		✓		
3	¿Los recursos financieros en la ONG son primordiales para el cumplimiento de los objetivos?	✓		✓		✓		
4	¿El Voluntario se involucra en su caso para poder dar una respuesta confiable?	✓		✓		✓		
PLANIFICACIÓN DE ACCIONES								
5	¿Las metas de la organización son compartidas por equipo de trabajo de la ONG?	✓		✓		✓		
6	¿Los beneficiarios son un factor importante para poder cumplir con los objetivos trazados?	✓		✓		✓		
7	¿La ONG considera como objetivo la calidad de atención del beneficiario?	✓		✓		✓		
8	¿El Voluntario de la ONG se distribuye las actividades para poder cumplir con los objetivos deseados?	✓		✓		✓		
TOMA DE DECISIONES								
9	¿Las decisiones que toma la ONG siempre son programadas?	✓		✓		✓		
10	¿El Voluntario o los directivos de la ONG tienen la capacidad de percibir el problema y dar soluciones adecuadas?	✓		✓		✓		
11	¿El voluntario de la ONG utiliza estrategias para dar solución a un problema?	✓		✓		✓		
CERTEZA								
12	¿Los Voluntarios tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	✓		✓		✓		
13	¿Los Voluntarios de la ONG son siempre amables con los usuarios?	✓		✓		✓		
14	¿Los beneficiarios se sienten seguros con la información brindada por los voluntarios de la ONG?	✓		✓		✓		
15	¿El Voluntario se involucra en su caso para poder dar una respuesta confiable?	✓		✓		✓		
CONFIABILIDAD								
16	¿El Voluntario de la ONG proporciona un servicio fiable adecuado a sus necesidades?	✓		✓		✓		
17	¿Cuándo un beneficiario tiene problema la ONG muestra un sincero interés en solucionarlo?	✓		✓		✓		
18	¿La ONG concluye el servicio en un tiempo determinado?	✓		✓		✓		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
19	¿El Voluntario tiene la disposición de ayudar a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno?	✓		✓		✓		
20	¿Los Voluntarios de la ONG siempre están dispuestos a ayudar a los beneficiarios?	✓		✓		✓		
21	¿Los Voluntarios de la ONG comunican a los beneficiarios cuando concluirá la realización de la ayuda?	✓		✓		✓		
22	¿Los reclamos realizados por usted son solucionados en el menor tiempo posible?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: KAREN EDITH MOSTACERO VENTURA DNI: 40388528

Especialidad del validador: ECONOMISTA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

13 de Junio del 2019



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión Administrativa y Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS								
1	¿El recurso humano asignado para la ONG está capacitado?	✓		✓		✓		
2	¿Los elementos materiales son visualmente atractivos?	✓		✓		✓		
3	¿Los recursos financieros en la ONG son primordiales para el cumplimiento de los objetivos?	✓		✓		✓		
4	¿El Voluntario se involucra en su caso para poder dar una respuesta confiable?	✓		✓		✓		
PLANIFICACIÓN DE ACCIONES								
5	¿Las metas de la organización son compartidas por equipo de trabajo de la ONG?	✓		✓		✓		
6	¿Los beneficiarios son un factor importante para poder cumplir con los objetivos trazados?	✓		✓		✓		
7	¿La ONG considera como objetivo la calidad de atención del beneficiario?	✓		✓		✓		
8	¿El Voluntario de la ONG se distribuye las actividades para poder cumplir con los objetivos deseados?	✓		✓		✓		
TOMA DE DECISIONES								
9	¿Las decisiones que toma la ONG siempre son programadas?	✓		✓		✓		
10	¿El Voluntario o los directivos de la ONG tienen la capacidad de percibir el problema y dar soluciones adecuadas?	✓		✓		✓		
11	¿El voluntario de la ONG utiliza estrategias para dar solución a un problema?	✓		✓		✓		
CERTEZA								
12	¿Los Voluntarios tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	✓		✓		✓		
13	¿Los Voluntarios de la ONG son siempre amables con los usuarios?	✓		✓		✓		
14	¿Los beneficiarios se sienten seguros con la información brindada por los voluntarios de la ONG?	✓		✓		✓		
15	¿El Voluntario se involucra en su caso para poder dar una respuesta confiable?	✓		✓		✓		
CONFIABILIDAD								
16	¿El Voluntario de la ONG proporciona un servicio fiable adecuado a sus necesidades?	✓		✓		✓		
17	¿Cuándo un beneficiario tiene problema la ONG muestra un sincero interés en solucionarlo?	✓		✓		✓		
18	¿La ONG concluye el servicio en un tiempo determinado?	✓		✓		✓		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
19	¿El Voluntario tiene la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos un servicio rápido y oportuno?	✓		✓		✓		
20	¿Los Voluntarios de la ONG siempre están dispuestos a ayudar a los beneficiarios?	✓		✓		✓		
21	¿Los Voluntarios de la ONG comunican a los beneficiarios cuando concluirá la realización de la ayuda?	✓		✓		✓		
22	¿Los reclamos realizados por usted son solucionados en el menor tiempo posible?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Elina Perez Reubal R. DNI: 154 27987

Especialidad del validador: Investigación de Operaciones

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

13 de Julio del 2019

Elina Perez Reubal

Firma del Experto Informante.

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador (a).....

El presente instrumento tiene como objetivo conocer la gestión administrativa y la calidad de servicio de la ONG Asociación Civil Hermana Tierra.

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración:

1 ¿El recurso humano asignado para la ONG está capacitado?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

2 ¿Los elementos materiales son visualmente atractivos?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

3 ¿Los recursos financieros en la ONG son primordiales para el cumplimiento de los objetivos?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

4 ¿La oficina de la ONG dispone de equipos y programas actualizados?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

5 ¿Las metas de la organización son compartidas por equipo de trabajo de la ONG?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

- 6 **¿Los beneficiarios son un factor importante para poder cumplir con los objetivos trazados?**
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
- 7 **¿La ONG considera como objetivo la calidad de atención del beneficiario?**
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
- 8 **¿El Voluntario de la ONG se distribuye las actividades para poder cumplir con los objetivos deseados?**
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
- 9 **¿Las decisiones que toma la ONG siempre son programadas?**
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
- 10 **¿El Voluntario o los directivos de la ONG tienen la capacidad de percibir el problema y dar soluciones adecuadas?**
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
- 11 **¿El voluntario de la ONG utiliza estrategias para dar solución a un problema?**
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
- 12 **¿Los Voluntarios tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?**
- a. Nunca

- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

13 **¿Los Voluntarios de la ONG son siempre amables con los usuarios?**

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

14 **¿Los beneficiarios se sienten seguros con la información brindada por los voluntarios de la ONG?**

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

15 **¿El Voluntario se involucra en su caso para poder dar una respuesta confiable?**

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

16 **¿El Voluntario de la ONG proporciona un servicio fiable adecuado a sus necesidades?**

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

17 **¿Cuándo un beneficiario tiene problema la ONG muestra un sincero interés en solucionarlo?**

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

18 **¿La ONG concluye el servicio en un tiempo determinado?**

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre