



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en el
Gobierno Regional del Callao.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Vera Ortiz, Thalia Gisvel (ORCID: 0000-0003-1519-8438)

ASESOR:

Mg. Cazasola Cruz, Oswaldo Daniel (ORCID: 0000-0003-2521-530X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a la memoria de mi hermano Jhon Franklin López Ortiz, quién me animó en este campo de estudio. La fuerza y la fe de Jhon durante el último año de su vida me dieron una nueva apreciación del significado y la importancia de la vida. Vivió su vida, actuando concienzudamente sobre sus creencias, ayudando tanto a familiares como a extraños necesitados. Se enfrentó valientemente a su muerte prematura. Su ejemplo me mantuvo soñando cuando quise rendirme.

Agradecimiento

Quiero agradecer a todos mis maestros, ya que ellos me enseñaron a valorar mis estudios y a superarme cada día, también agradezco a mis padres, porque ellos estuvieron en los momentos más difíciles de mi vida como estudiante.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	18
4.1. Resultados descriptivos	18
4.2. Resultados inferenciales	62
V. DISCUSIÓN	69
VI. CONCLUSIONES	72
VII. RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS	75
ANEXOS	80

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la población	14
Tabla 2. Validez de contenido por juicio de expertos	16
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad de la variable Gestión administrativa	16
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad de la variable Calidad de atención al usuario	17
Tabla 5. Pregunta 1	18
Tabla 6. Pregunta 2	19
Tabla 7. <i>Pregunta 3</i>	20
Tabla 8. Pregunta 4	21
Tabla 9. Pregunta 5	22
Tabla 10. Pregunta 6	23
Tabla 11. Pregunta 7	24
Tabla 12. Pregunta 8	25
Tabla 13. Pregunta 9	26
Tabla 14. Pregunta 10	27
Tabla 15. Pregunta 11	28
Tabla 16. Pregunta 12	29
Tabla 17. Pregunta 13	30
Tabla 18. Pregunta 14	31
Tabla 19. Pregunta 15	32
Tabla 20. Pregunta 16	33
Tabla 21. Pregunta 17	34
Tabla 22. Pregunta 18	35
Tabla 23. Pregunta 19	36
Tabla 24. Pregunta 20	37
Tabla 25. Pregunta 21	38
Tabla 26. Pregunta 22	39
Tabla 27. Pregunta 23	40
Tabla 28. Pregunta 1	41
Tabla 29. Pregunta 2	42
Tabla 30. Pregunta 3	43

Tabla 31. Pregunta 4	44
Tabla 32. Pregunta 5.	45
Tabla 33. Pregunta 6: Calidad de Atención.	46
Tabla 34. Pregunta 7	47
Tabla 35. Pregunta 8	48
Tabla 36. Pregunta 9	49
Tabla 37. Pregunta 10	50
Tabla 38. Pregunta 11	51
Tabla 39. Pregunta 12	52
Tabla 40. Pregunta 13	53
Tabla 41. Pregunta 14	54
Tabla 42. Pregunta 15	55
Tabla 43. Pregunta 16	56
Tabla 44. Pregunta 17	57
Tabla 45. Pregunta 18	58
Tabla 46. Pregunta 19	59
Tabla 47. Pregunta 20	60
Tabla 48. <i>Pruebas de chi-cuadrado Variables</i>	62
Tabla 49. <i>Medidas simétricas Variables</i>	63
Tabla 50. <i>Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 1</i>	63
Tabla 51. <i>Medidas simétricas Hipótesis específica 1</i>	63
Tabla 52. <i>Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 2</i>	64
Tabla 53. <i>Medidas simétricas Hipótesis específica 2</i>	64
Tabla 54. <i>Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 3</i>	65
Tabla 55. <i>Medidas simétricas Hipótesis específica 3</i>	65
Tabla 56. <i>Chi-cuadrado Hipótesis específica 4</i>	66
Tabla 57. <i>Medidas simétricas Hipótesis específica 4</i>	66
Tabla 58. <i>Chi-cuadrado Hipótesis específica 5</i>	67
Tabla 59. <i>Medidas simétricas Hipótesis específica 5</i>	67
Tabla 60. <i>Chi-cuadrado Hipótesis específica 6</i>	68
Tabla 61. <i>Medidas simétricas Hipótesis específica 6</i>	68

Índice de figuras

Figura 1. Pregunta 1.....	19
<i>Figura 2. Pregunta 2.....</i>	20
Figura 3. Pregunta 3.....	21
Figura 4. Pregunta 4.....	22
Figura 5. Pregunta 5.....	23
Figura 6. Pregunta 6.....	24
Figura 7. Pregunta 7.....	25
Figura 8. Pregunta 8.....	26
Figura 9. Pregunta 9.....	27
Figura 10. Pregunta 10.....	28
Figura 11. Pregunta 11.....	29
Figura 12. Pregunta 12.....	30
Figura 13. Pregunta 13.....	31
Figura 14. Pregunta 14: Gestión Administrativa.	32
Figura 15. Pregunta 15.....	33
Figura 16. Pregunta 16.....	34
Figura 17. Pregunta 17.....	35
Figura 18. Pregunta 18.....	36
Figura 19. Pregunta 19.....	37
Figura 20. Pregunta 20.....	38
Figura 21. Pregunta 21: Gestión Administrativa.	39
Figura 22. Pregunta 22.....	40
Figura 23. Pregunta 23.....	41
Figura 24. Pregunta 1.....	42
Figura 25. Pregunta 2.....	43
Figura 26. Pregunta 3.....	44
Figura 27. Pregunta 4.....	45
Figura 28. Pregunta 5.....	46
Figura 29. Pregunta 6.....	47
<i>Figura 30. Pregunta 7.....</i>	48
Figura 31. Pregunta 8.....	49
Figura 32. Pregunta 9.....	50

Figura 33. Pregunta 10.....	51
Figura 34. Pregunta 11.....	52
Figura 35. Pregunta 12.....	53
Figura 36. Pregunta 13.....	54
Figura 37. Pregunta 14.....	55
Figura 38. Pregunta 15.....	56
Figura 39. Pregunta 16.....	57
Figura 40. Pregunta 17.....	58
Figura 41. Pregunta 18.....	59
Figura 42. Pregunta 19.....	60
Figura 43. Pregunta 20.....	61

Resumen

La presente investigación estableció como objetivo Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021.

El tipo de estudio fue descriptivo correlacional ya que busca establecer la relación de variables, el diseño es no experimental de corte transversal.

La muestra estuvo constituida por 132 trabajadores administrativos del Gobierno Regional del Callao. Los instrumentos de recolección de datos para la realización de la presente investigación fueron, el cuestionario, y la herramienta empleada fue el Alfa de Cronbach.

Los resultados mostraron que ambas variables presentaron relación estadísticamente significativa, positiva alta ($r_s = 0.873$), en donde su valor es < 0.05 en consecuencia, es rechazada la hipótesis nula, y es aceptada la alterna, ya que se presenta un nexo entre la Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Calidad de Atención, usuario.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between Administrative Management and User Service Quality in the Regional Government of Callao, 2021.

The type of study was descriptive correlational since it seeks to establish the relationship of variables, the design is non-experimental cross-sectional.

The sample consisted of 132 administrative workers of the Regional Government of Callao. The data collection instruments for carrying out this research were the questionnaire, and the tool used was Cronbach's Alpha.

The results showed that both variables presented a statistically significant relationship, positive high ($r_s = 0.873$), where its value is < 0.05 , consequently, the null hypothesis is rejected, and the alternative is accepted, since there is a link between Management Administrative and Quality of Attention to the User in the Regional Government of Callao, 2021.

Keywords: Administrative Management, Quality of Attention, user.

I. INTRODUCCIÓN

En el planeta al pasar de los años, la administración y la calidad de atención, constantemente fueron de la mano con la evolución de una país, poblado o sitio, así sea por el logro de fines, mejora de la forma en que se vive, por ejemplo, como al instante de tomar elecciones. La OECD (2021), detalla que, aunque el Producto Interno Bruto mundial ha logrado superar el anterior grado a la enfermedad pandémica, la recuperación todavía es desigual y las naciones que permanecen saliendo de la crisis se combaten a diversos desafíos en donde deben ajustarse a las novedosas tecnologías a la optimización de su administración para lograr tener un más óptimo servicio en lo que respecta a la atención a la ciudadanía (usuarios). Barrutia y Egoavil (2020), fijan que una institución, ira creciendo en cuanto su gestión administrativa mejore y que brinde productos de calidad. Si se redirige esto a organizaciones públicas, se afirmará que una gestión deficiente no solo afectaría al ciudadano o usuario, adicionalmente se vería perjudicado las personas a cargo de dicha gestión, además denigraría la imagen de las instituciones.

En América Latina, Dickinson (2019), aconseja que para mejorar la forma en que se vive va a ser dependiente al ambiente económico, familiar, social y en un nivel de suma trascendencia, de las maneras oportunas o desoportunas que sostienen los Estados para lograr llevar a cabo las políticas públicas. El análisis sobre el caso de las administraciones públicas en América, la O.E.C.D (2016), otorga datos internacionales y los compara con las políticas públicas, en la zona a fin de auxiliar al desenvolvimiento de los gobiernos.

A nivel nacional Ortiz (2019), menciona que uno de los factores que incurren de forma necesaria en la reactivación económica de las poblaciones, son efectivos programas de desenvolvimiento de la sociedad sin dejar de lados ámbitos como salud y educación en lo que respecta a la gestión los gobiernos nacionales, locales y regionales. En la actualidad se reciben constantemente quejas por parte de los usuarios o ciudadanos en el libro de reclamaciones virtual y físico porque se viene brindando un servicio deficiente con respecto a la atención de los trabajadores, pues esto puede evidenciarse puesto que la gestión administrativa del Gobierno Regional del Callao no se encuentra ajustado a las políticas de modernización del estado y no practican la estandarización en lo que respecta a la atención del ciudadano.

De lo mencionado anteriormente se puede formular el **problema general** de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021? De la misma manera se plantea los **problemas específicos**: ¿Cuál es la relación entre los objetivos y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021?; ¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021?; ¿Cuál es la relación entre el requerimiento del puesto y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021?; ¿Cuál es la relación entre la motivación y calidad de atención al usuario el Gobierno Regional del Callao, 2021?; ¿Cuál es la relación entre la recompensa y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021?; ¿Cuál es la relación entre el desempeño y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021?. La investigación que se está llevando a cabo se justifica de la siguiente manera: **Justificación teórica**: El presente estudio hace referencia a una problemática muy poca investigada en nuestra nación en lo que respecta al referente a aquellas gobernaciones a nivel nacional, regional y municipal, de la misma manera se recaba información teórica con respecto a las variables en este caso la de gestión administrativa y la calidad de atención. La investigación genera un aporte con respecto a diversas soluciones de forma que optimiza la forma en que se va brindar la atención al ciudadano, adicionalmente servirá de soporte para realizar estudios en un futuro al aplicar las mismas variables. **Justificación práctica**: Busca encontrar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el Gobierno Regional del Callao, 2021. Los resultados dicha investigación poseen relevancia practica puesto que se pueden emplear para la mejora en la atención al ciudadano en una institución pública (región), y que dichos resultados sean de relevancia para futuros estudios que se desarrollen en el mismo contexto o instituciones relacionadas. **Justificación social**: Ayudarán para la creación de planes de trabajo o estrategias que ayuden y paren el problema de la gestión administrativa que se verifica en el Gobierno Regional del Callao, 2021, para que de esta forma se pueda generar una correcta atención al usuario o ciudadano. En cuanto al **Objetivo General**, este queda de la siguiente manera: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Atención al

Usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021. Del mismo modo se definen los **Objetivos específicos**: el primero, Determinar la relación entre los objetivos y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021; el segundo, Determinar la relación entre la estructura organizacional y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021; el tercero, Determinar la relación entre el requerimiento del puesto y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021; el cuarto, Determinar la relación entre la motivación y calidad de atención al usuario el Gobierno Regional del Callao, 2021; el quinto, Determinar la relación entre la recompensa y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021; el sexto, Determinar la relación entre el desempeño y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021. Como **hipótesis general** lo siguiente: Existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021. De la misma manera las **Hipótesis específicas**: la primera, Existe relación entre los objetivos y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021; la segunda, Existe relación entre la estructura organizacional y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021; la tercera, Existe relación entre el requerimiento del puesto y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021; la cuarta, Existe relación entre la motivación y calidad de atención al usuario el Gobierno Regional del Callao, 2021; la quinta, Existe relación entre la recompensa y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021; la sexta, Existe relación entre el desempeño y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En lo que respecta a los **antecedentes** se analizaron a autores tales como:

Por otro parte, en Chancay el tesista Dulanto (2019), propuso como fin primordial implantar la interacción existente entre las variables con las que trabajó. Recabo en este caso como población y muestra estuvo conformada por 40 colaboradores del municipio del distrito de Chancay, en el lapso 2018. Los resultados de Dulanto sirvieron de apoyo para optimizar la forma en que se brinda la atención o servicio de parte de la municipalidad de Chancay, en donde para lograr mejor el servicio debían mejorar la administración documentaria por los trabajadores de la municipalidad de Chancay. En conclusión, en dicha investigación se encontró que r_s es 0.542, con respecto a la escala que corresponde.

En Piura la tesista Torres (2019), formuló su investigación para conocer la relación entre las variables. El tipo de investigación ha sido aplicada, de grado correlacional y paralelamente detallado, con un enfoque cuantitativo. Los resultados logrados arrojaron una preponderancia del grado de gestión administrativa que no se adecua arrojando un 42% y una preponderancia relacionada al del grado de calidad de atención con una forma idónea arrojando un el 58%, estos resultados producen un aporte para medir los dos cambiantes y entablar novedosas pautas para la optimización respecto a la calidad de atención hacia en cliente en esa entidad. En conclusión, el grado de r_s 0,716** (Sig.= 0.000 < 0,01), la cual señala una relevación significativa mayor a 0.01.

En Huánuco los tesistas, Condor et al. (2019), lantearon como fin el solucionar aquella concordancia en relación a sus variables estudiadas. El estudio que se desarrollo ha sido de tipo aplicada; La población y muestra se compuso por 147 alumnos de esa escuela de Postgrado. Generó un enorme aporte en la optimización de la administración administrativa por medio de los aspectos de vistas detallados por los usuarios, generando mejorar en la calidad de servicio. En resumen, detallan que la variable 1, 69.4% (102) efectuaba se daba de forma aceptable, 23.1% (34) de forma ineficaz y el 7.5% (11) eficaz; en los resultados que se obtuvieron en relación a la variable la calidad de servicio 67.4% (99) le dieron una calificación de un servicio bueno, un 26.5% (39) como regular y 6.1% (9) como bastante buena. Al

verificar dichos resultados, se logró alcanzar un valor $r = 0,742$ y p valor = 0,000, determinando una correlación significativa.

En Lima el creador Orihuela (2018), tuvo como primordial objetivo conocer el nivel de interacción que poseen las variables de estudio en su estudio. Tuvo como tipo de estudio una investigación básica. Su población se conformó por 250 usuarios y la muestra por 152 usuarios. Se usó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, para cada una de las variables. Los resultados de Orihuela provocaron soporte en relación a la variable 2 en lo cual respecta a la atención brindada hacia los usuarios, por parte del Centro de Santa de Pachacútec en lo cual respecta a la fluidez de atención en esa RED de Salud. En resumen, en esa indagación se localizó que la correlación de Spearman hay una correlación de manera estadística significativa, bastante alta ($r = 0,985$, $p < 0.05$) y de manera directa proporcional.

En Lima el creador Morales (2017), el creador propuso como primordial finalidad de conocer la interacción que existe entre la gestión de la administración y la calidad de atención que se brindaba a la ciudadanía en una municipalidad. En lo referente a su población y muestra se constituyó por los 90 ayudantes de la Municipalidad de SJL, 2017. Los resultados Morales van a servir de apoyo para mejorar las variables de estudio, por medio de una optimización en la gestión administrativa, pues en esa indagación no se estaba pudiendo saciar al cliente (ciudadano), generando incomodidad por parte del cliente. En conclusión, encontró un r_s ($\rho = 0.136$) y un p -valor = 0.000 obteniendo y demostrando que si se encuentra un nexo positivo débil entre las variables principales.

En Chota el tesista Flórez (2017), dicho creador planteó como fin primordial fijar de qué forma cada una de las etapas administrativas influyen sobre la variable 1 discernida por los usuarios del Nosocomio. La población estuvo conformada por aproximadamente 450 personas y la muestra fue de 150 personas entre mujeres y hombres de edad por encima de los 18 años con una investigación fue de tipo aplicada. La técnica empleada ha sido la encuesta y el instrumento el cuestionario. En resumen, se encontró una correlación de Spearman de 0,38 donde se puede apreciar una mínima relación en las etapas administrativas en la calidad de la atención de dicho Hospital.

Redhead (2015). propuso como objetivo establecer el nexo existente entre sus variables y de qué manera se logra satisfacer a los usuarios en un determinado establecimiento de salud. Se tuvieron los factores principales en relación a su criticidad, es la construcción o el lugar de atención el cual no es el correcto y en la parte de fiabilidad por parte de las maquinas se presentan constantemente fallas en los exámenes de laboratorio. Asimismo, se logró identificar que existe relación entre las variables de estudio propuestas por el autor Redhead.

Solorzano y Alaña (2015), presento su investigación donde tuvo como principal objetivo conocer en que consiste la planeación estratégica en donde dicho autor indico que inicia con la implementación de una metodología con el fin de alcanzar la planificación estratégica e iniciar con ella, se fija una forma de dirección que concederá a la institución conservar su posición en relación a la competencia inmersos en un área en cambios constantes.

A grado mundial, En Guayaquil, el tesista Rodríguez (2020), tuvo como fin primordial estimar como incide la variable 1 sobre sobre la variable 2 al cliente del CDA de la Univ. de Guayaquil. La investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo. Su población se conformó por 12000 universitarios, en el año 2019, la muestra constó de 373 personas luego de aplicar la fórmula propuesta por Lerma. Los resultados encontrados por Rodríguez a produce novedosas expectativas de optimización, lo cual hace referencia a la calidad de atención a la salud de las adultos y chicos con inconvenientes de habla activa. En resumen, se localizó que la correlación de Rho de Pearson ha sido de 0.898 en lo cual respecta a administración administrativa y calidad de servicio.

Por otro lado, Ibarra y Merino (2016), plantearon como primordial objetivo conocer la calidad en que se brinda la atención relacionada al nivel que se logra satisfacer a las personas que acuden a un nosocomio en Quito, Ecuador. Estos autores han tenido como muestra 32 usuarios (pacientes). Fueron logrados los próximos resultados con esa averiguación se ha podido entablar que los pacientes se mantienen satisfechos respecto a los cuidados de enfermería, sosteniendo que estos cuidados se brindan con la más alta calidad y han servido de mucha ayuda para su curación.

Para tener una mejor expectativa con respecto al **marco teórico** en lo que respecta **gestión administrativa** han sido consideradas las siguientes definiciones propuestas por los siguientes autores. Para Valdés (1984), hace referencia a la integración de las personas la cual es fundamental para cada nivel de la compañía o centro de labores, de manera más inmersa, cuya función está fundamentada en planear, organizar, dirigir y controlar, entre otras directivas.

Muñiz (2003) y Plaza y Janes (2007), sostienen que es aquel acto o consecuencia de establecer, buscar ganar, formar actividades que conduzcan hacia establecer un comercio o cualquier deseo que busque lograr alcanzar.

Robins & Coulter (2005), y Hurtado (2008), hacen referencia definen a la administración como el desenvolvimiento de los conocimientos en un lugar específico con la mayor eficacia empleados para la mejora en la gestión de organizaciones.

Por otra parte, la gestión administrativa es aquel modo en que las instituciones fijan, con la finalidad de desarrollar una correcta actividad en sus operaciones. En concordancia por lo propuesto por Taylor y Fayol (1973), el concepto de administración en el desarrollo del tiempo y el pasar de los años, se ha conceptualizado de distintas formas, las teorías propuestas por tales autores ayudan a tener una más clara comprensión de nuestras ideas con respecto a las definiciones en dicha línea de estudio se puede afirmar que la administración, con respecto a la gestión administrativa es pronosticar, organizar, delegar, coordinar y efectuar un control del mismo”. Con respecto a las definiciones anteriores se puede afirmar que la gestión administrativa consta de una serie de conceptualizaciones las cuales tienen un mismo fin, el de aportar a una correcta gestión dentro de una organización.

De igual forma Reyes (1980), sugiere que es ese “conglomerado metódico de un grupo de normas para conseguir la más alta eficiencia en la forma de ordenar y regir un órgano para la sociedad.

Pérez (2013) & Manrique (2015), sostienen que la gestión administrativa de una institución se encuentra establecida por aquellos componentes que constituyen la administración pública.

Anzola (2002), Veintimilla (2006) & López (2015), conceptualizan la gestión administrativa como aquel proceso que en un principio ejecutará la planeación en segundo lugar Koontzet et. al (2004), detalla que se organizará a través de la dirección y control de forma oportuna en relación al alcance de las metas y de dicha forma obtener los mejores resultados.

En lo que respecta a la *Dimensión 1: Objetivos* de la **gestión administrativa**, según Stoner y Wankel (1989), los objetivos o metas son aquellas decisiones que se dan con respecto a lo que necesita la entidad u organización o lo que buscan alcanzar, si la organización no cuenta con una idea clara de los objetivos que busca alcanzar no medirán sus objetivos de manera correcta sino de manera extensa. Priorizar y detallar los objetivos apoyará a encaminar los recursos con eficacia.

Dimensión 2: Estructura organizacional, para Stoner y Wankel (1989), detalla que dicha dimensión estaba compuesta por la coordinación y especialización de las tareas (actividades), además la centralización y descentralización para efectuar una decisión. Del mismo modo hace referencia al marco de la composición de una organización, en donde las funciones son distribuidas en diversos grupos, de forma coordinada y a su vez controlada, con el propósito de lograr los objetivos planteadas.

según Koontz y Odonnel (1979), hizo referencia que dicha es aquel instrumento de estudio para gestionar el logro de los propósitos referentes a una entidad, la cual se supedita a aquellas labores, reflectar aquel entorno referente al trabajo de la organización, y el compromiso del personal directivo.

Dimensión 3: Requerimiento del puesto, Stoner y Wankel (1989), lo conceptualizaron como aquella “diversidad de habilidades, los cuales son necesarios, y de esta manera efectuar una tarea fijada. Además de ello se puede afirmar que dicha dimensión tiene la complejidad de solicitar personal con conocimientos que se encuentre correctamente capacitado en las áreas designadas o en las que se desee dicho requerimiento, para que con ello se tenga un correcto desempeño por parte del personal en progreso, tomando como referencia los objetivos planteados por la organización. De la misma manera, Reyes (1980), define dicha dimensión como aquella descripción técnica de lo que el colaborador debe efectuar para el correcto desenvolvimiento en sus labores, los

detalles del puesto, es decir, precisar lo que el colaborador necesita para poder desempeñarse de forma eficiente.

*Dimensión 4: **Motivación***, Stoner y Wankel (1989), definen dicha dimensión como aquella habilidad directiva del gerente, en teoría aquella capacidad para incentivar al personal con menor jerarquía que se encuentra a su orden, generando influencia en ellos, comunicándose para generar y aportar a que su desenvolvimiento incremente, puesto que toda persona se nota susceptible a los elogios y estímulos, en muchos casos les hace falta ese empuje de ser importantes, sentir que son eficientes en sus labores, dicha dimensión es aquel incentivo que conlleva a los colaboradores a optar y ejecutar una acción o labor en una organización.

*Dimensión 5: **Recompensa***, Stoner y Wankel (1989), detalla dicha dimensión que se define como aquella manera en aceptar y hacer reconocimiento de un desempeño destacado por excelencia, y que se dan de manera justa, basadas en el mérito. La recompensa que son reconocidas en muchos casos genera que los colaboradores tengan un mejor desenvolvimiento en la organización.

*Dimensión 6: **Desempeño***, según Stoner y Wankel (1989), define dicha dimensión como aquella comparación de un colaborador relacionadas a los patrones u fines fijados en relación al lugar en su trabajo, si tiene un destacado desempeño, este será premiado, si es lo contrario, se tomarán acciones o medidas correctivas, como una capacitación adicional, hasta que se logren aquellos estándares que se desean alcanzar en sus funciones. El desempeño se considera como aquel resultado de un individuo con respecto a las acciones o actividades que este realiza dentro de la organización.

Respecto a la **variable 2: Calidad de atención** al usuario o ciudadano, según Anaya (2014), reconocida como aquella política de prestaciones al ciudadano de forma explícita en la cual las organizaciones emplean para manifestar sus propósitos y objetivos a alcanzar, con el fin de satisfacer en todos sus espacios y alcanzar todas sus extensiones de los ciudadanos y usuarios.

Enrique (2014), sostuvo que la calidad de atención se formula para brindar servicios calidosos, las organizaciones privadas y públicas tiene la tarea de brindar servicios de calidad que genere confianza desarrollándolo en un tiempo aceptable, dicha contrapartida significa algo importante para los usuarios. Los usuarios o

consumidores, tienen diversos puntos de vista con respecto a los servicios que brindan las organizaciones.

Para Castañeda (2010), Benítez (2011), Carreño (2010), sostienen que la calidad de atención es aquella que se encuentra definida como la eficiencia y eficacia de un servicio brindado, también reconocida como aquella diversidad de conjuntos de tareas o funciones que ejecutan las distintas entidades u organizaciones, con la calidad de atención se busca de manera constante alcanzar la atención de las necesidades de un usuario, en el menor tiempo posible y ofreciéndoles un servicio de calidad. En conclusión, la calidad de atención es aquella que siempre busca satisfacer las necesidades del usuario generándoles confianza y creando un ambiente positivo, dándoles en todas sus áreas servicios de calidad de forma eficiente y eficaz.

Según Veritas (2009), señala que se encuentra definida como una estrategia en donde se asiste prestando sus servicios a los usuarios o ciudadano, en donde esta inmersos los integrantes de una organización, y que toda información que sea recabada obedecería a disponer a los colaboradores a involucrarse con el servicio brindado, además de ello se tiene como principal objetivo reconocer la formalidad del servicio el cual tiene suma relevancia para el usuario o ciudadano.

Finalmente, para Mora (2007), menciona que dicha variable se define como aquel servicio dado al ciudadano o usuario. El compromiso de forma constante por tener satisfechos a los usuarios y no estar conforme en la resolución de la problemática las cuales se fijan en el instante, este proceso abarca a todas las personas de una organización. En conclusión, la calidad de atención es aquel conglomerado de concesiones para mantener satisfechos a los usuarios.

Martinez (2006), Wellington (2011) y Gonzales (2015), sostuvieron que la calidad de atención se conceptualiza como aquel estudio de la calidad de captación del mercado (clientes), en donde los mismos efectúan una comparación del servicio que ellos aguardan con las captaciones del servicio que ellos reciben.

En relación a la calidad de servicio Dominguez (2006), Vásquez (2007) & Abadi (2014), definen la calidad como aquel potencial que desenvuelve un procedimiento de forma verídica y sustentable en un nivel establecido en relación al desempeño en el servicio brindado.

Vargas y Aldana (2014) y Garvín (1998), definieron la calidad de atención dimensionándolas a continuación:

Para la *Dimensión 1: Conformidad*, lo define como aquel nivel en que la presentación de un bien producto o servicio, está cumpliendo con las reglas fijadas para su elaboración. Adicionalmente dicha dimensión es definida como el conjunto social, teniendo como finalidad el comportamiento, puntos de vista y reacciones de los individuos.

Dimensión 2: Calidad percibida, es una dimensión que percibe el consumidor, en cuanto el producto se le es entregado o brindado el servicio, de acuerdo con las características dados por la organización o empresa. También se le denomina calidad percibida a aquella satisfacción por parte del consumidor, usuario o ciudadano por parte de las organizaciones o instituciones del estado.

Para Blanco y Lobato (2009), definen como aquella competencia en relación a un bien, en donde de esta forma se busca complacer aquellas necesidades del usuario partiendo de la misma apreciación del mismo, para que este servicio se brinde con la calidad necesaria.

Dimensión 3: Confiabilidad, es aquella posibilidad de carencia de un producto, servicio o elemento defectuoso. Por otra parte, dicha dimensión se conoce como la confianza, el supuesto en que los usuarios o consumidores tratan de accionar de manera correcta, en un determinado momento en las situaciones que aparecen.

Dimensión 4: Rendimiento, este se define como aquel indicador del logro o resultado alcanzado. Dicha dimensión es conocida como aquel logro de un objetivo establecido, al cual es aplicado ciertos recursos, adicionalmente dos tipos de esfuerzos el mental y el físico.

De la misma manera por otra parte, la Secretaria de Gestión Pública PCM (2013), conceptualiza el rendimiento como aquel esfuerzo efectuado por las organizaciones con la finalidad de lograr los más altos niveles de eficiencia y eficacia.

Dimensión 5: Promover la participación y competencia: Promover la participación y competencia, las competencias tienen la posibilidad de nombrar como ese grupo de actividades u ocupaciones que se efectúan en la organización. Impulsar la colaboración y competencias se conceptualiza como el empuje a los ayudantes

para hacer y desempeñarse de forma reiterada en cada una de estas ocupaciones en su organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

Tuvo como tipo aplicada, además se usará los conocimientos existentes sobre las cambiantes de análisis, entre las variables (gestión administrativa y calidad de Atención), por ende, se puede asegurar que esta clase de averiguación va a ayudar a expandir información que van a ser de base para producir nuevos conocimientos. Todo ello guarda relación con lo planteado por Valderrama (2013), y Gómez (2016) y Bernal (2010).

Diseño

Valderrama (2014), indicó que el diseño no experimental es aquel en el que no se operan las variables cuando estos ya se han presentado antecedente de la indagación, además se denomina análisis retrospectivo pues que se labora con hechos que se brindaron en la verdad.

Corte

Según Hernández et al. (2014) por la recolección de datos en un rato definido como un determinado instante en el cual tomas una foto. Es de tipo transeccional o transversal.

Enfoque

La presente consta con un enfoque Cuantitativo, la cual es una forma de realizar la indagación que escoge el investigador esto concuerda con lo planteado por Hernandez et. Al (2014).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Variable 2: Calidad de atención

3.2.1 Definición Conceptual

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición conceptual: Para Valdés (1984), hace referencia a la integración de las personas la cual es fundamental para cada nivel de la compañía o centro de

labores, de manera más inmersa, cuya función está fundamentada en planear, organizar, dirigir y controlar, entre otras directivas.

Definición Operacional: Es aquella que está basada en planear, organizar, dirigir y controlar, entre otras directivas dentro de una organización la cual busca satisfacer al usuario.

Variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual: Anaya (2014), reconocida como aquella política de prestaciones al ciudadano de forma explícita en la cual las organizaciones emplean para manifestar sus propósitos y objetivos a alcanzar, con el fin de satisfacer en todos sus espacios y alcanzar todas sus extensiones de los ciudadanos y usuarios.

Definición Operacional: Para ser medidas se ha empleado el cuestionario de análisis el cual está relacionado con la atención al usuario, satisfacción y objetivos a alcanzar por parte de la organización.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Población: Población según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2011) plantearon lo siguiente, una población es aquel compuesto de individuos u organizaciones que se estudia al investigar. En la encuesta social, las personas suelen distinguir dos tipos de población.

La población que se obtuvo para la presente es de 1028 trabajadores administrativos, distribuidos como se detallará consiguientemente:

Tabla 1.

Distribución de la población

CAS	711
Planilla 728	288
Régimen 276	29
Total	1028

Muestra: La muestra de Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2011) menciona que cuando se trata de investigaciones más serias que descubrimientos, es necesario

utilizar procedimientos estadísticos matemáticos en la cual planteo la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq.N}{E^2(N-1)+Z^2.pq}$$
$$n = \frac{(0.196)^2 * 0.5 * 0.5 * 1900}{(0.08)^2 * (1900 - 1) + (0.196)^2 * 0.5 * 0.5} = 132$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= nivel de confianza, 95%= 95%:100 = 0.196

p= probabilidad de éxito: 50%:100 = 0.5

q= probabilidad de fracaso, 50%: 100 = 0.5

E= nivel de error, 8%: 100 = 0.08

N= población accesible 1900

Aplicando la formula se obtiene un resultado para la muestra de 132 trabajadores administrativos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la etapa de recabar datos en el análisis se hizo por medio de la técnica de la encuesta, según Hernández, et al. (2011) la encuesta es el proceso necesario para la recolecta de data muestras amplias en un único instante.

Las herramientas que se usaron para obtener información de las cambiantes son los formularios sobre las cambiantes en análisis.

En la encuesta actual, se aplican 2 métodos para recopilar datos de usuarios cambiantes: gestión administrativa y calidad de servicio al cliente. Para ambos cuestionarios se utilizaron cinco opciones de respuesta en escala de Likert.

Ficha técnica: Gestión Administrativa

Denominación: Gestión Administrativa

Autor: Alvarado Olivera (2010)

Adaptación: Br. Vera Ortiz Thalia Gisvel

Lugar: Gobierno Regional del Callao

Fecha de Aplicación: Noviembre 2021

Objetivo: Determinar el grado de la gestión administrativa

Administrado a: Trabajadores administrativos del Gobierno Regional del Callao
Tiempo: 5 minutos
Total de ítems: 23 ítems

Ficha técnica: Variable calidad de atención del usuario

Denominación: Calidad de atención del usuario
Autor: Miker Inca (2011).
Adaptación: Br. Vera Ortiz Thalia Gisvel
Lugar: Gobierno Regional del Callao
Fecha de Aplicación: Noviembre 2021
Objetivo: Determinar el grado de la Calidad de atención del usuario
Administrado a: Trabajadores administrativos del Gobierno Regional del Callao
Tiempo: 5 minutos
Total de ítems: 20 ítems
Los instrumentos revisar en el anexo 2

Validez y confiabilidad del instrumento

Valderrama (2014), señala que el juicio de expertos es la recopilación de opiniones de expertos experimentados.

Para la validez de este análisis, la verificación se realizará por juicio de expertos con el apoyo de 3 expertos a nivel Docente o Doctor y expertos en la materia, del Colegio de Graduados de la UCV - Sede Norte en Lima.

Tabla 2.

Validez de contenido por juicio de expertos

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1			
2			
3			

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, para Grande (2007), sugirió que el coeficiente Alfa de Cronbach es una prueba ampliamente empleada para decidir la confiabilidad de la escala.

Tabla 3.
Estadísticas de fiabilidad de la variable Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	23

Fuente: Reporte SPSS v.25

Tabla 4.

Estadísticas de fiabilidad de la variable Calidad de atención al usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,748	20

Fuente: Reporte SPSS v.25

Por tal motivo se empleó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach a través de una prueba experimental a 15 empleados administrativos, ya que se puede verificar que el resultado es de 0.817, lo que indica que la variable gestión conductual principal tiene alta confiabilidad; La variable Calidad de servicio al cliente obtuvo el resultado es de 0.78, en donde se demuestra que la variable=Satisfacción antes mencionada tiene una confiabilidad que se determina de manera alta.

3.5. Procedimientos

El trabajo de investigación actual pasa por diferentes etapas y procesos, en principio se reconoce el problema existencial, luego se crea un marco teórico que pueda sustentar las variables objeto de estudio, de igual manera las dimensiones y luego el ajuste entre las encuestas para el dos variables que se tomaron, serán aplicadas a un total de 132 agentes administrativos, que es el tamaño de la muestra. La autorización se puede realizar previa solicitud al respectivo gobierno regional del Callao. Posteriormente, se realizará una prueba piloto y así conocer la confiabilidad de los dispositivos. Una vez establecida la confiabilidad y validez de estos, los cuestionarios serán enviados en Google Forms al personal administrativo identificado en el formulario. Del mismo modo, se continuará con el procesamiento de datos para que se pueda confirmar la hipótesis y de la cual se puedan extraer conclusiones sobre el grado de correlación en las relacion a las variables estudiadas.

3.6. Método de análisis de datos

En esta encuesta fue escogida la muestra, luego se gestionó la autorización respectiva, así mismo, se hizo efectiva la aplicación de la herramienta y la conversión de la información a un EXCEL para el procesamiento de tablas y números estadísticos en el programa estadístico SPSS v. 25 se presentan en el capítulo de resultados. A continuación, se realiza la prueba estadística inferencial/de premisas: es una prueba que proporciona el contraste de las conjeturas realizadas, para establecer el grado de correlación que existe entre los recursos analíticos, se debe utilizar el Rho del estadístico, que expone estos datos curados a aceptar o rechazar las conjeturas realizadas en la encuesta.

3.7. Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación se busca recolectar datos reales como producto de encuestas, que ahora puedan ser utilizados como modelo para su implementación en proyectos relacionados con la gestión administrativa, a continuación, se destaca que este estudio no perjudica a la sociedad, sino al contrario, puede contribuir a mejorar la calidad del servicio a los usuarios en muchos niveles diferentes. Comprometido a mantener la confidencialidad de los datos y ser protegidos en la presente investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

A continuación, se presentarán los resultados descriptivos que se obtuvieron mediante la encuesta en relación al cuestionario aplicado sobre la variable Gestión Administrativa aplicado a los 132 trabajadores administrativos del Gobierno Regional del Callao en donde se detallarán aquellos resultados para cada uno de las preguntas.

Tabla 5. Pregunta 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	35	26,5	26,5	61,4
	Siempre	51	38,6	38,6	100,0

Total	132	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

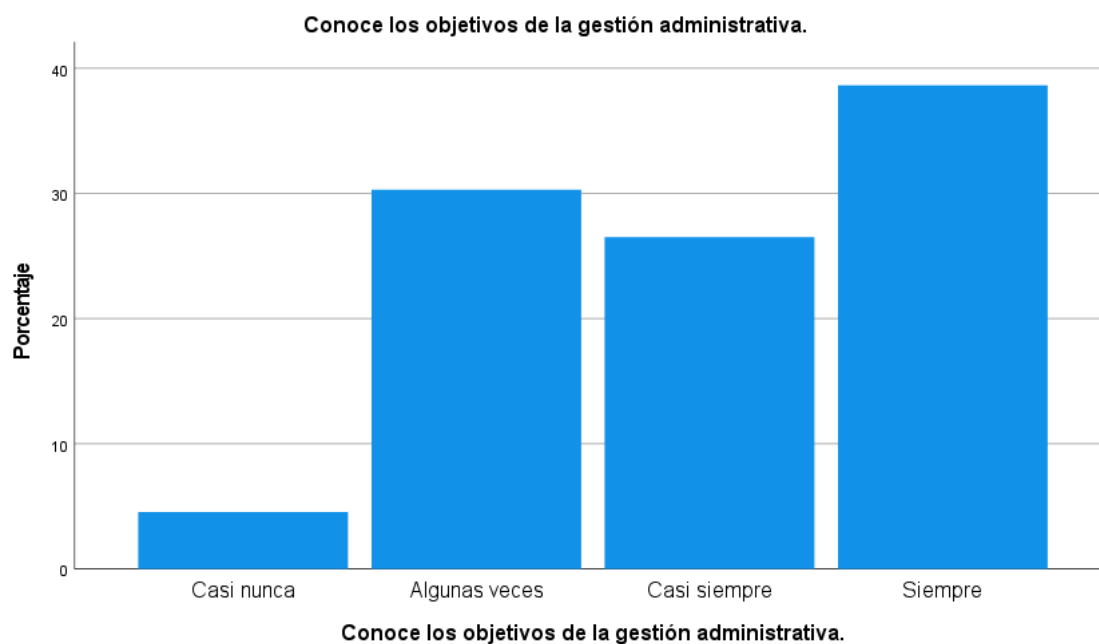


Figura 1. Pregunta 1

Al respecto a la tabla 5 y figura 1 de la dimensión 1: OBJETIVOS, para la pregunta 1, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 26,5% casi siempre y el 38,6% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 6. Pregunta 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	35	26,5	26,5	61,4
	Siempre	51	38,6	38,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

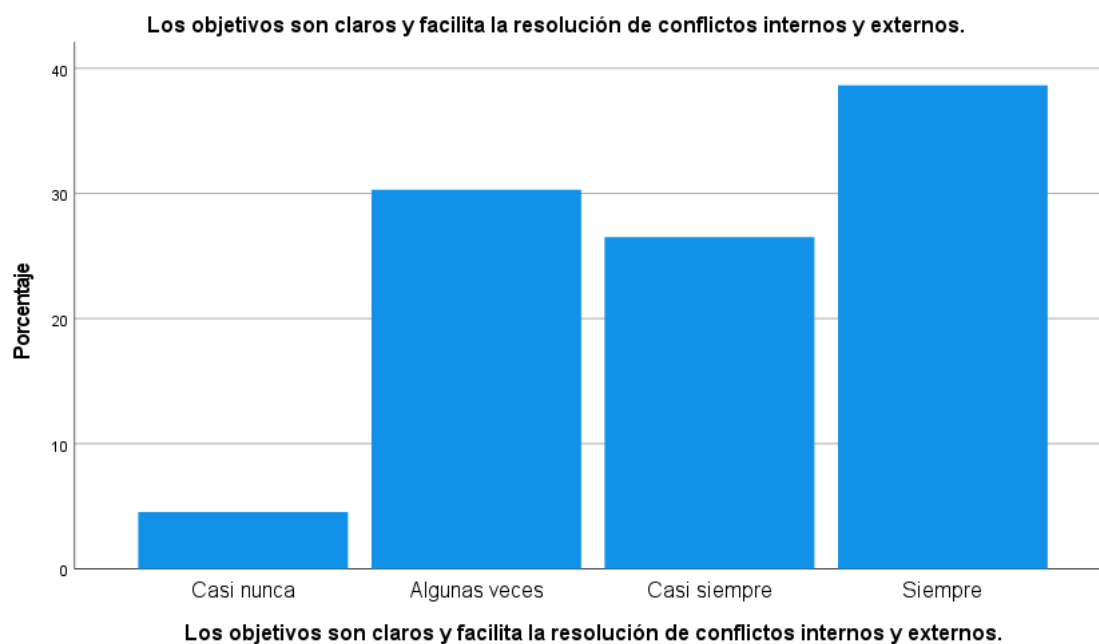


Figura 2. Pregunta 2

Al respecto, a la tabla 6 y figura 2 de la dimensión 1: OBJETIVOS, para la pregunta 2, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 26,5% casi siempre y el 38,6% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 7. Pregunta 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	35	26,5	26,5	61,4
	Siempre	51	38,6	38,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

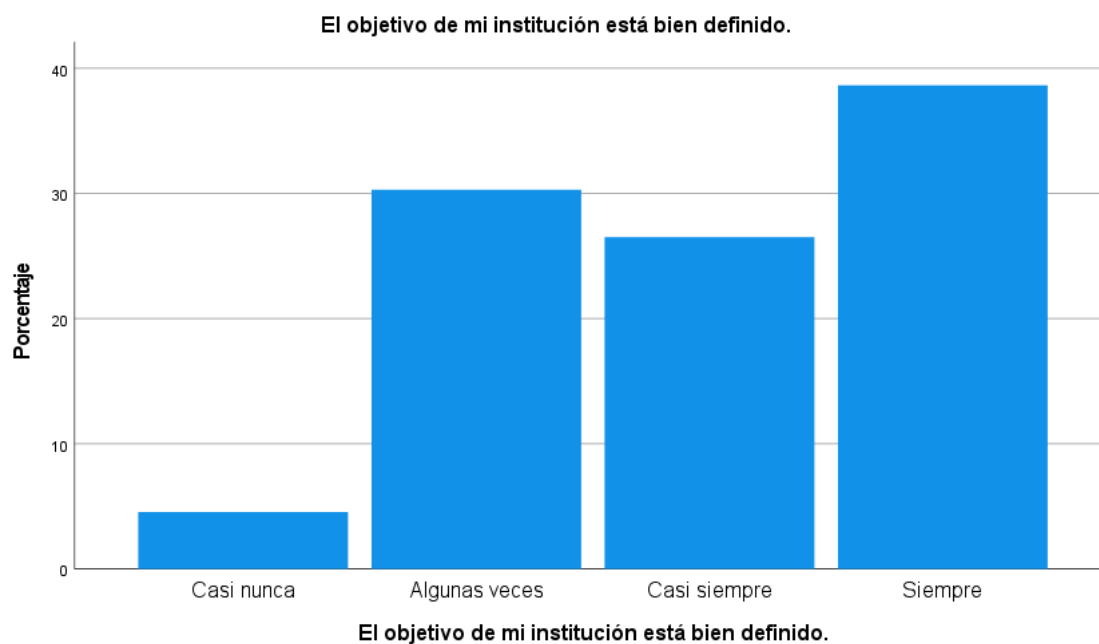


Figura 3. Pregunta 3

Al respecto a la tabla 7 y figura 3 de la dimensión 1: OBJETIVOS, para la pregunta 3, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 26,5% casi siempre y el 38,6% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 8. Pregunta 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	35	26,5	26,5	61,4
	Siempre	51	38,6	38,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

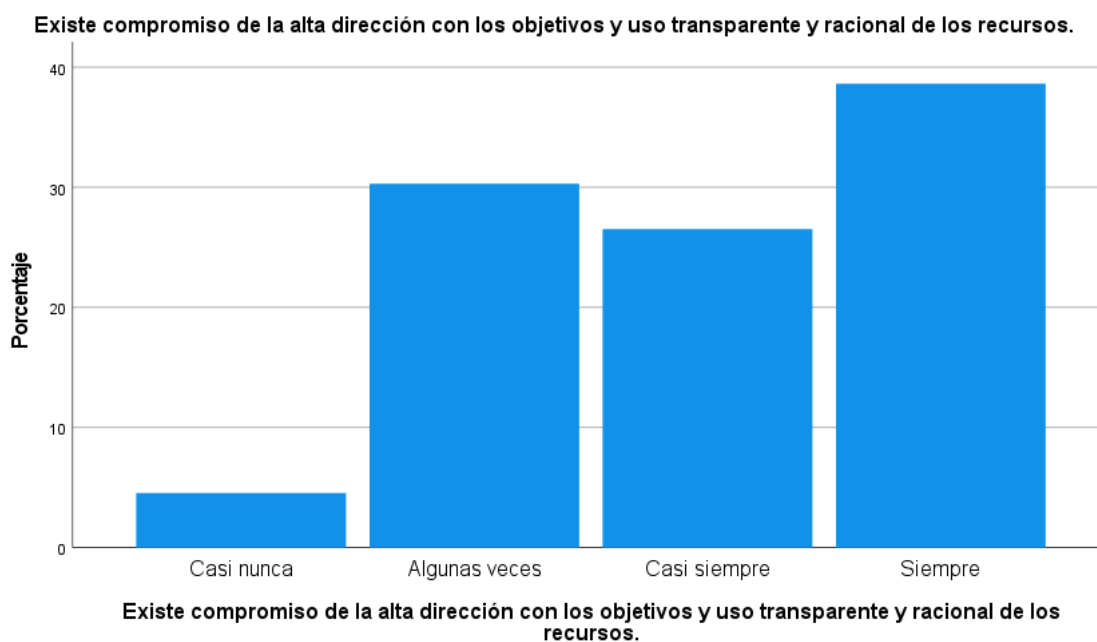


Figura 4. Pregunta 4

Al respecto a la tabla 8 y figura 4 de la dimensión 1: OBJETIVOS, para la pregunta 4, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 26,5% casi siempre y el 38,6% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 9. Pregunta 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	35	26,5	26,5	61,4
	Siempre	51	38,6	38,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

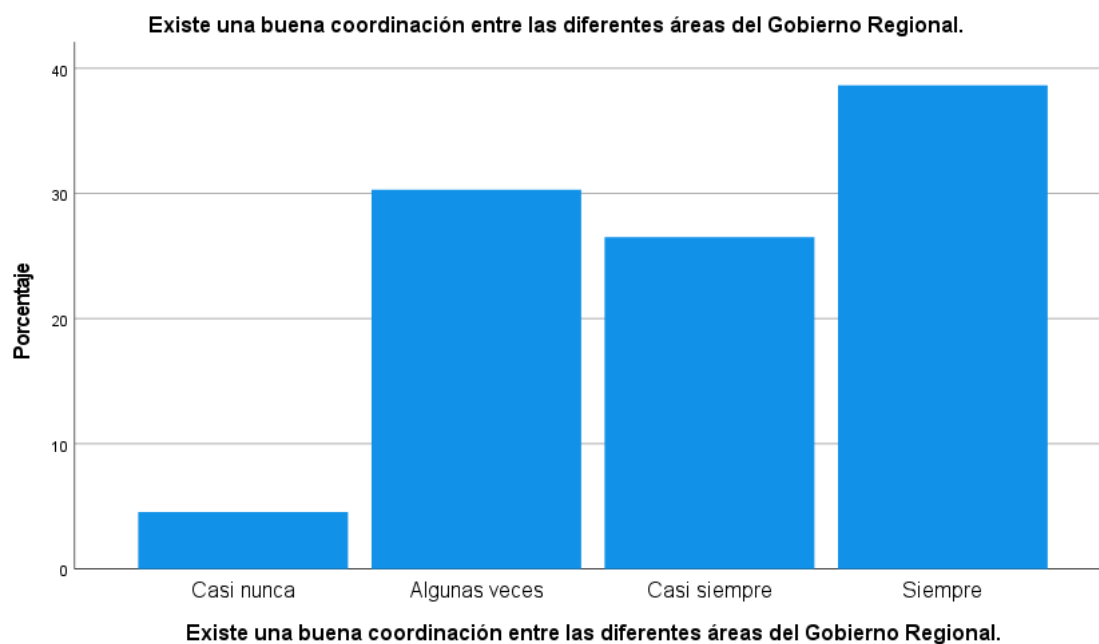


Figura 5. Pregunta 5

Al respecto a la tabla 9 y figura 5 de la dimensión 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, para la pregunta 5, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 26,5% casi siempre y el 38,6% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 10. Pregunta 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	35	26,5	26,5	61,4
	Siempre	51	38,6	38,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

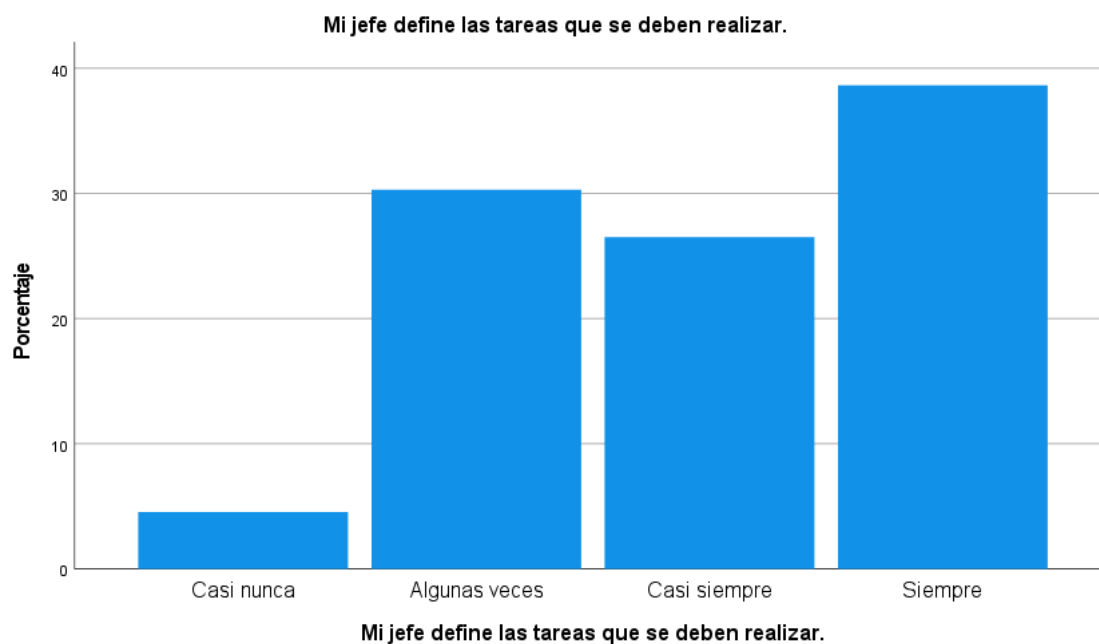


Figura 6. Pregunta 6.

Al respecto a la tabla 10 y figura 6 de la dimensión 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, para la pregunta 6, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 26,5% casi siempre y el 38,6% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 11. Pregunta 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	39	29,5	29,5	64,4
	Siempre	47	35,6	35,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

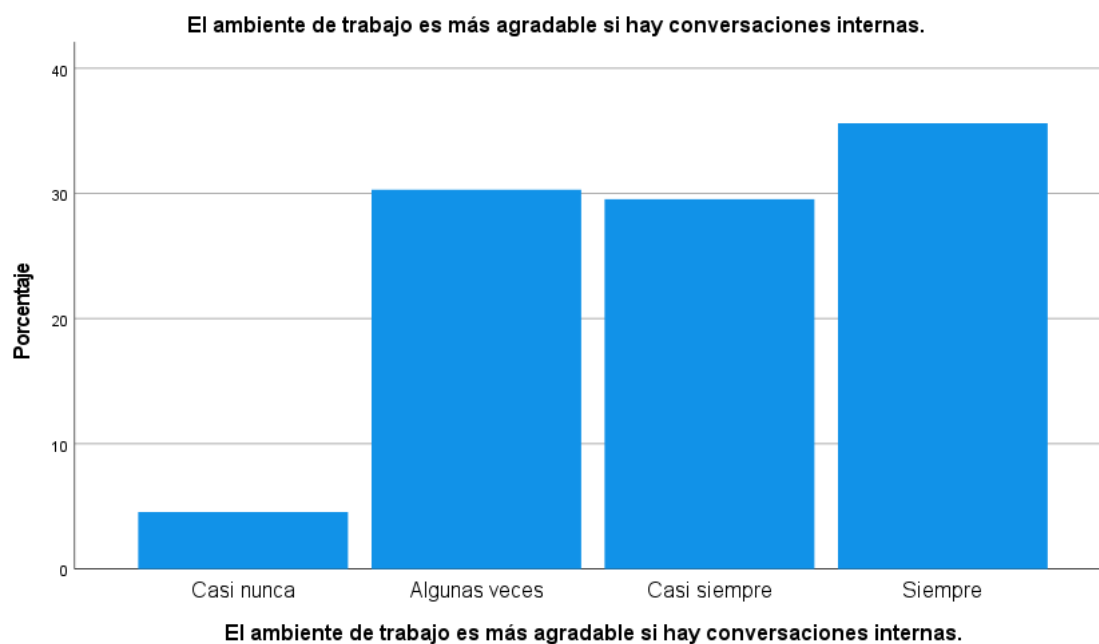


Figura 7. Pregunta 7

Al respecto a la tabla 11 y figura 7 de la dimensión 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, para la pregunta 7, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 35,6% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 12. Pregunta 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	39	29,5	29,5	64,4
	Siempre	47	35,6	35,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

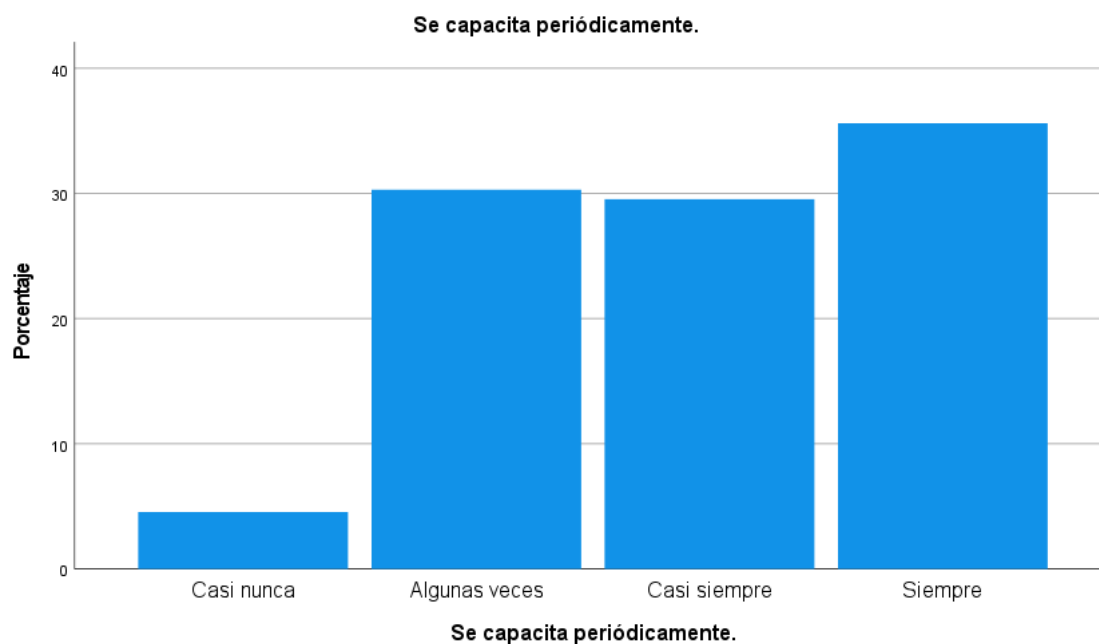


Figura 8. Pregunta 8

Al respecto a la tabla 12 y figura 8 de la dimensión 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, para la pregunta 8, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 35,6% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 13. Pregunta 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	39	29,5	29,5	64,4
	Siempre	47	35,6	35,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

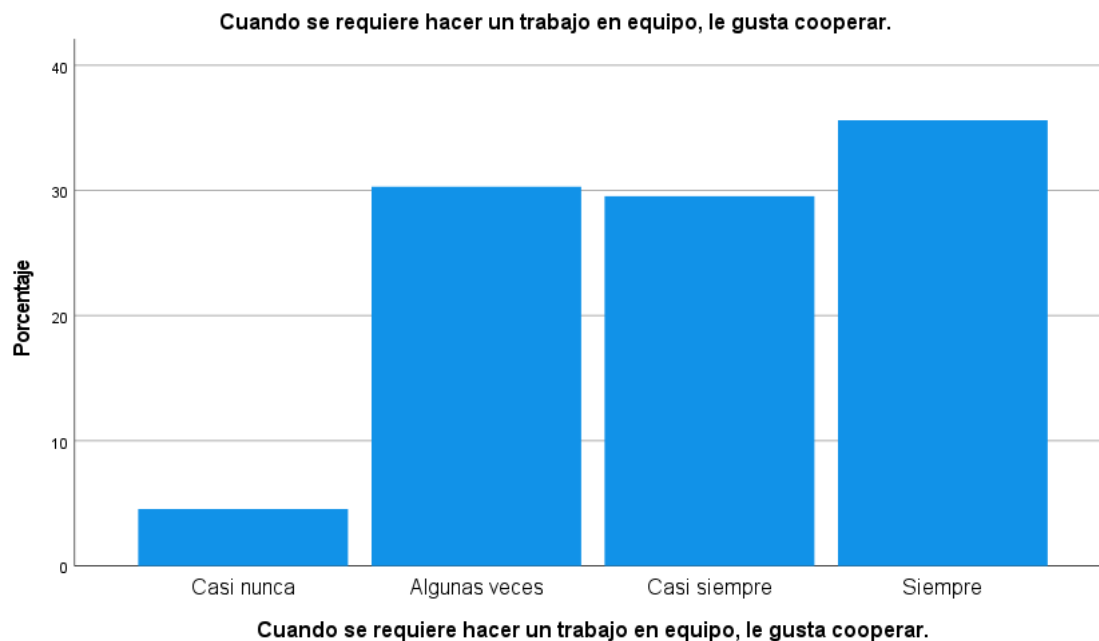


Figura 9. Pregunta 9

Al respecto a la tabla 13 y figura 9 de la dimensión 3: REQUERIMIENTO DEL PUESTO, para la pregunta 9, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 35,6% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 14. Pregunta 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	42	31,8	31,8	66,7
	Siempre	44	33,3	33,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

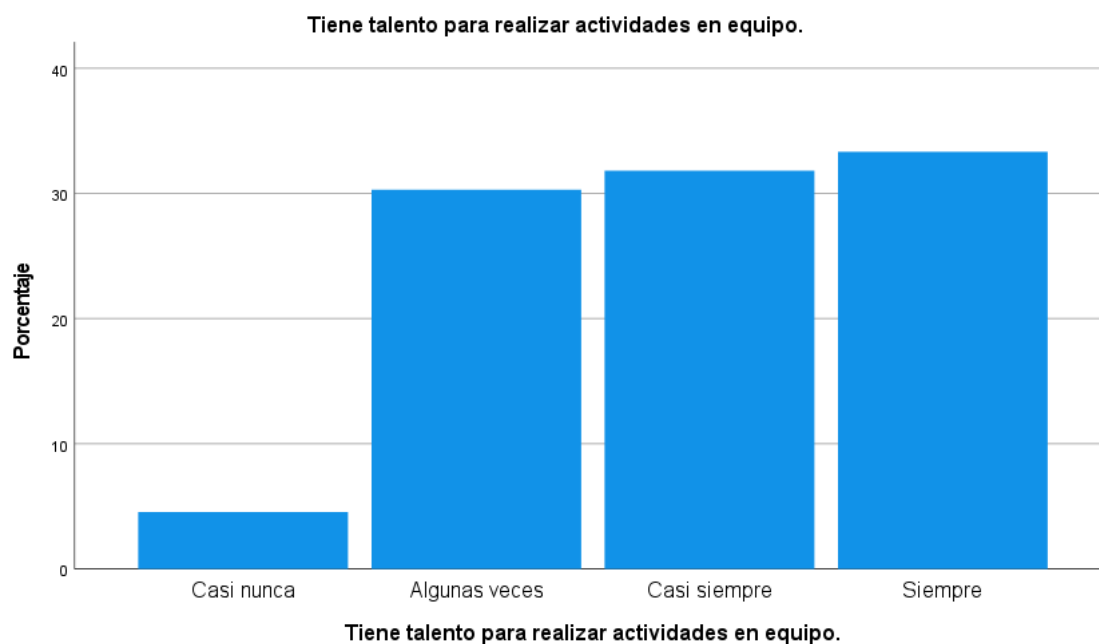


Figura 10. Pregunta 10

Al respecto a la tabla 14 y figura 10 de la dimensión 3: REQUERIMIENTO DEL PUESTO, para la pregunta 10, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 31,8% casi siempre y el 33,3% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 15. Pregunta 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	42	31,8	31,8	66,7
	Siempre	44	33,3	33,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

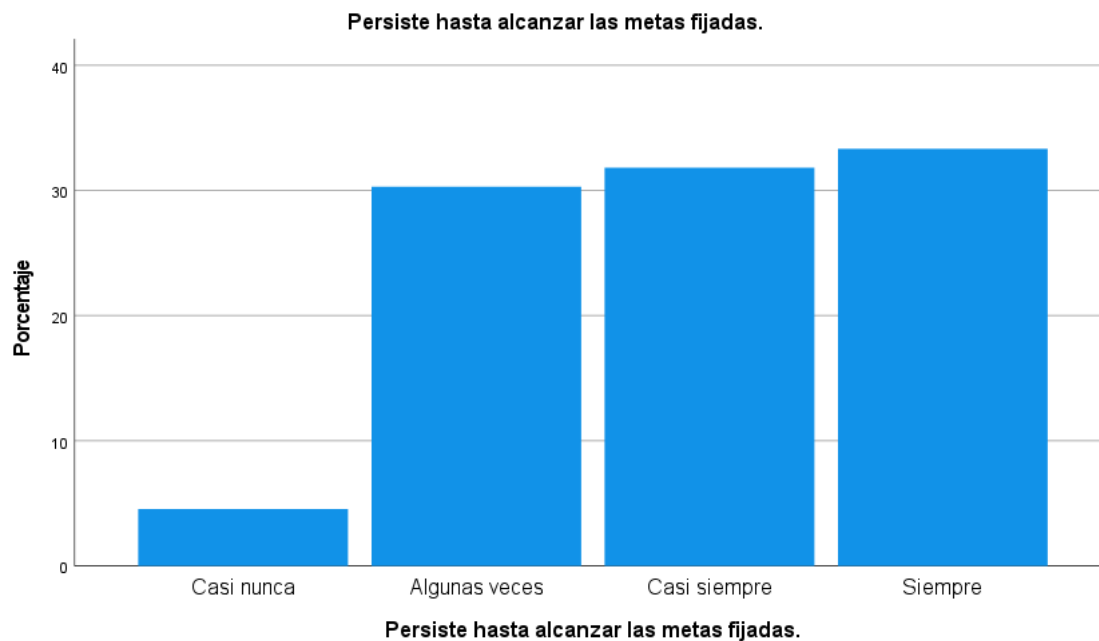


Figura 11. Pregunta 11

Al respecto a la tabla 15 y figura 11 de la dimensión 3: REQUERIMIENTO DEL PUESTO, para la pregunta 11, el 30,3% algunas veces, el 31,8% casi siempre y el 33,3% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 16. Pregunta 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	42	31,8	31,8	66,7
	Siempre	44	33,3	33,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

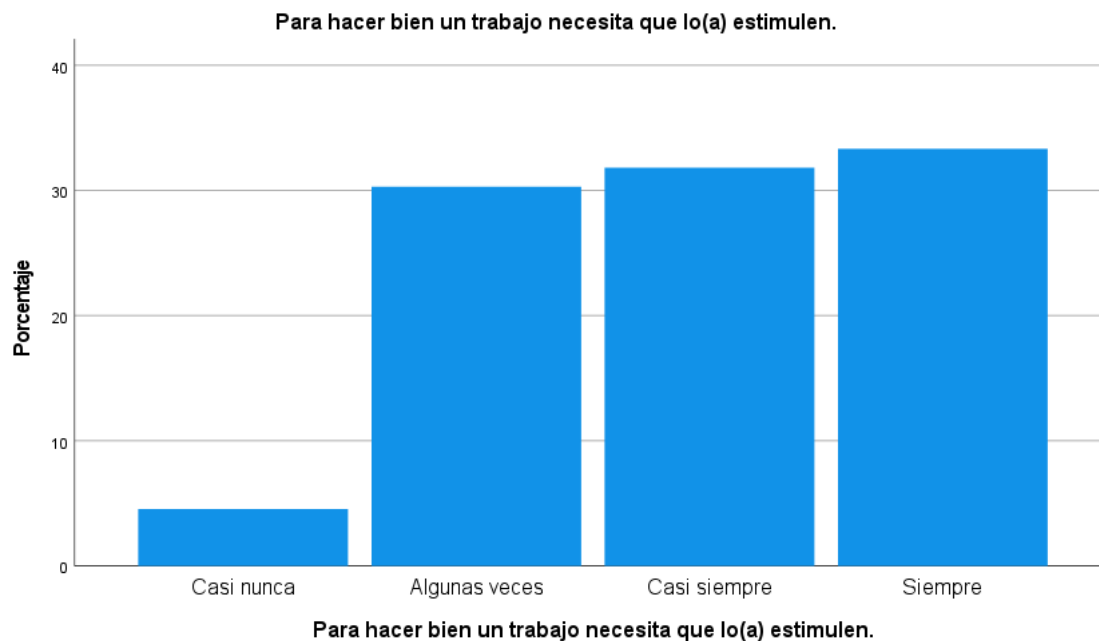


Figura 12. Pregunta 12

Al respecto a la tabla 16 y figura 12 de la dimensión 4: MOTIVACIÓN, para la pregunta 12, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 31,8% casi siempre y el 33,3% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 17. Pregunta 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	42	31,8	31,8	66,7
	Siempre	44	33,3	33,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

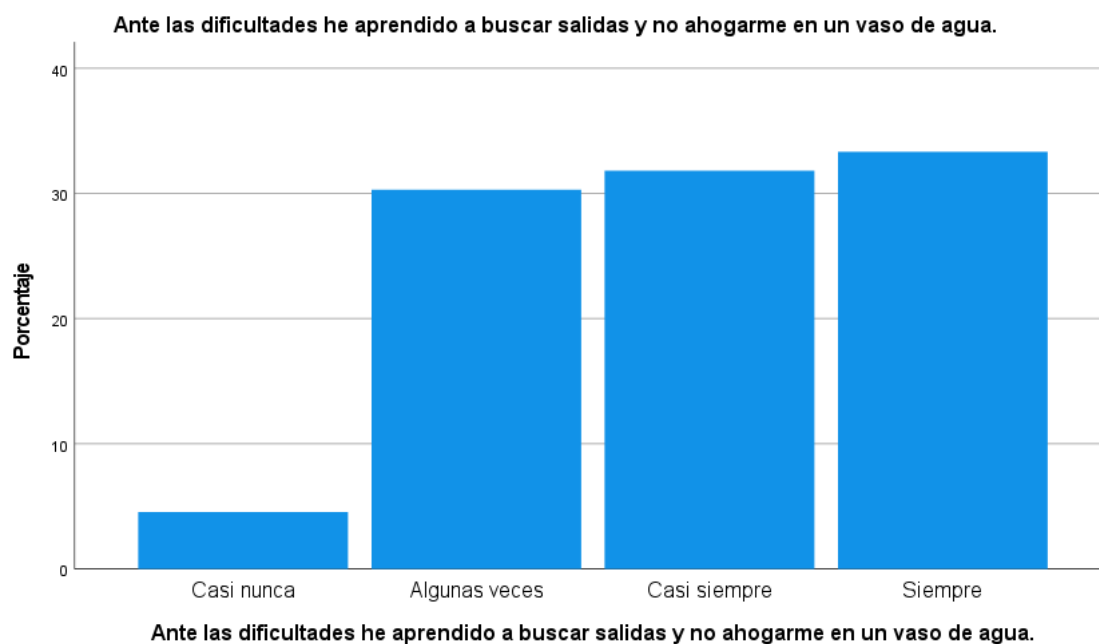


Figura 13. Pregunta 13

Al respecto a la tabla 17 y figura 13 de la dimensión 4: MOTIVACIÓN, para la pregunta 13, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 31,8% casi siempre y el 33,3% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 18. Pregunta 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	42	31,8	31,8	66,7
	Siempre	44	33,3	33,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

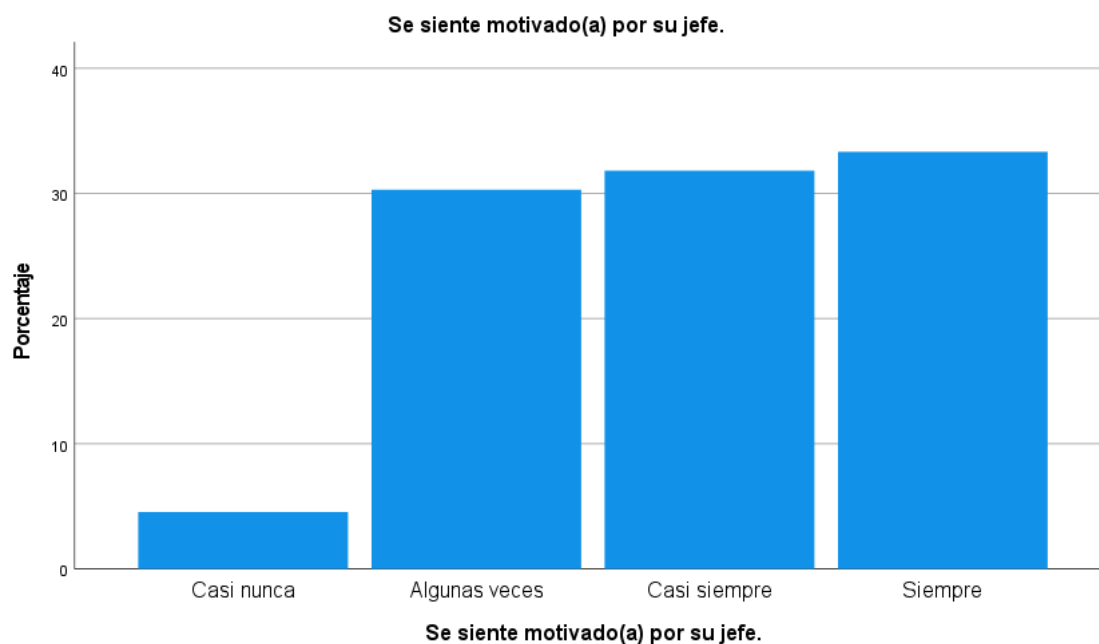


Figura 14. Pregunta 14: Gestión Administrativa.

Al respecto a la tabla 18 y figura 14 de la dimensión 4: MOTIVACIÓN, para la pregunta 14, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 31,8% casi siempre y el 33,3% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 19. Pregunta 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	42	31,8	31,8	66,7
	Siempre	44	33,3	33,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

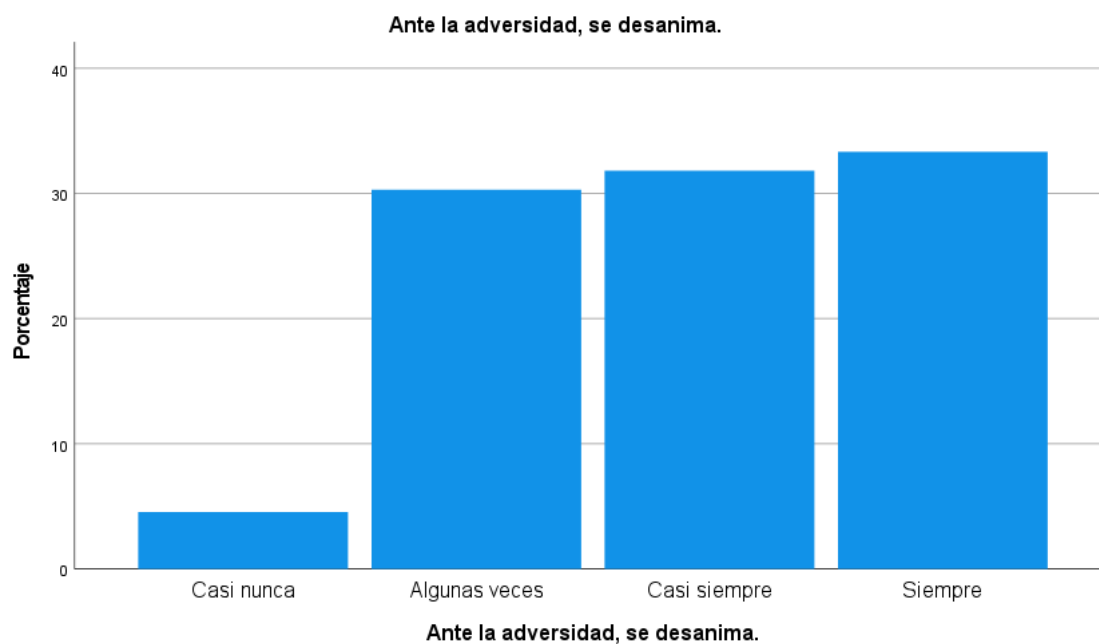


Figura 15. Pregunta 15

Al respecto a la tabla 19 y figura 15 de la dimensión 4: MOTIVACIÓN, para la pregunta 15, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 31,8% casi siempre y el 33,3% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 20. Pregunta 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	42	31,8	31,8	66,7
	Siempre	44	33,3	33,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Figura 16. Pregunta 16

Al respecto a la tabla 20 y figura 16 de la dimensión 5: RECOMPENSA, para la pregunta 16, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 31,8% casi siempre y el 33,3% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 21. Pregunta 17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	42	31,8	31,8	66,7
	Siempre	44	33,3	33,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

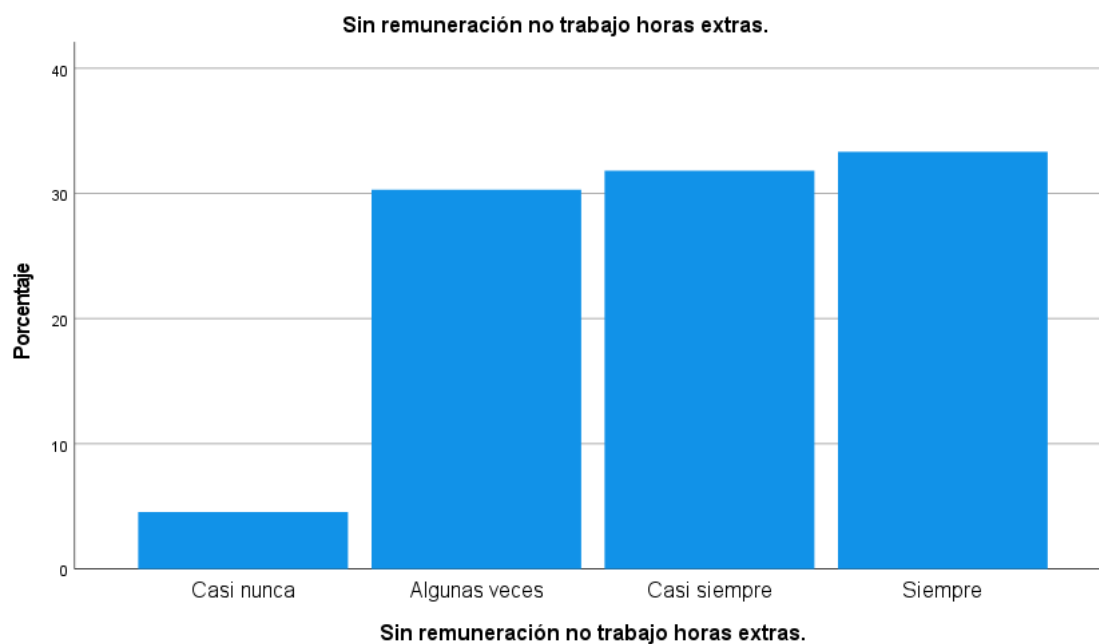


Figura 17. Pregunta 17

Al respecto a la tabla 21 y figura 17 de la dimensión 5: RECOMPENSA, para la pregunta 17, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 31,8% casi siempre y el 33,3% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 22. Pregunta 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	44	33,3	33,3	37,9
	Casi siempre	40	30,3	30,3	68,2
	Siempre	42	31,8	31,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

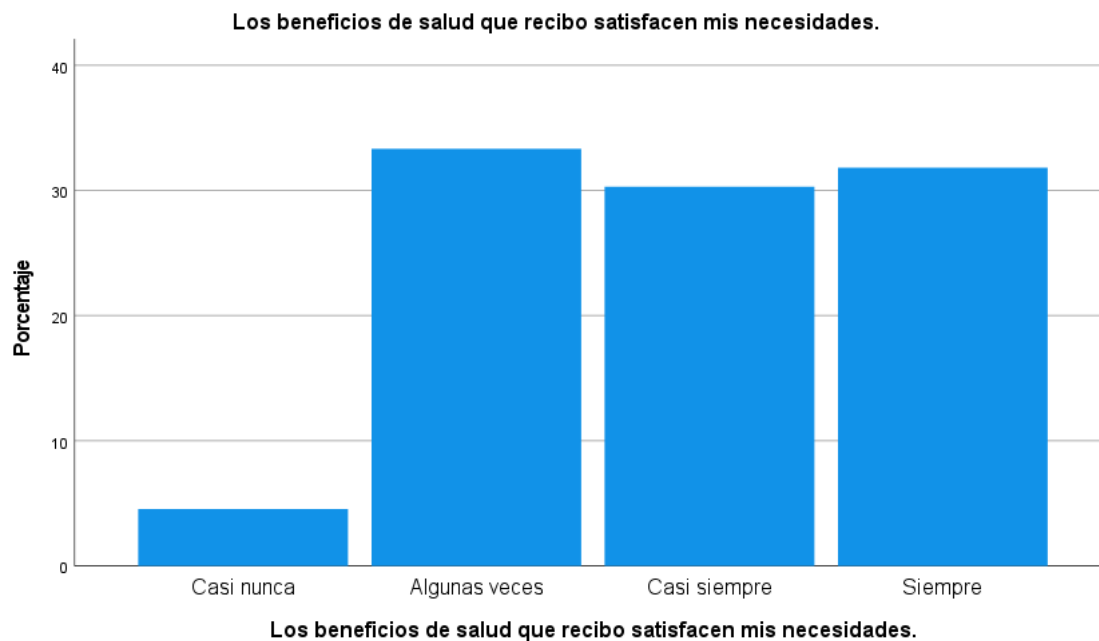


Figura 18. Pregunta 18

Al respecto a la tabla 22 y figura 18 de la dimensión 5: RECOMPENSA, para la pregunta 18, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 33,3% algunas veces, el 30,3% casi siempre y el 31,8% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 23. Pregunta 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	44	33,3	33,3	37,9
	Casi siempre	40	30,3	30,3	68,2
	Siempre	42	31,8	31,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

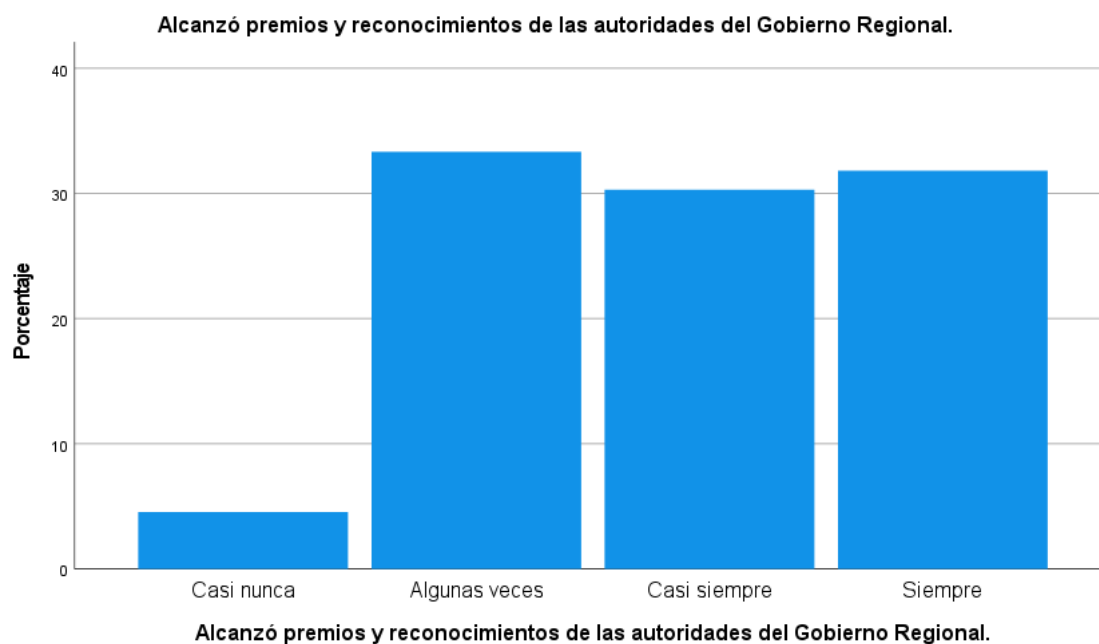


Figura 19. Pregunta 19

Al respecto a la tabla 23 y figura 19 de la dimensión 5: RECOMPENSA, para la pregunta 19, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 33,3% algunas veces, el 30,3% casi siempre y el 31,8% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 24. Pregunta 20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	44	33,3	33,3	37,9
	Casi siempre	40	30,3	30,3	68,2
	Siempre	42	31,8	31,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

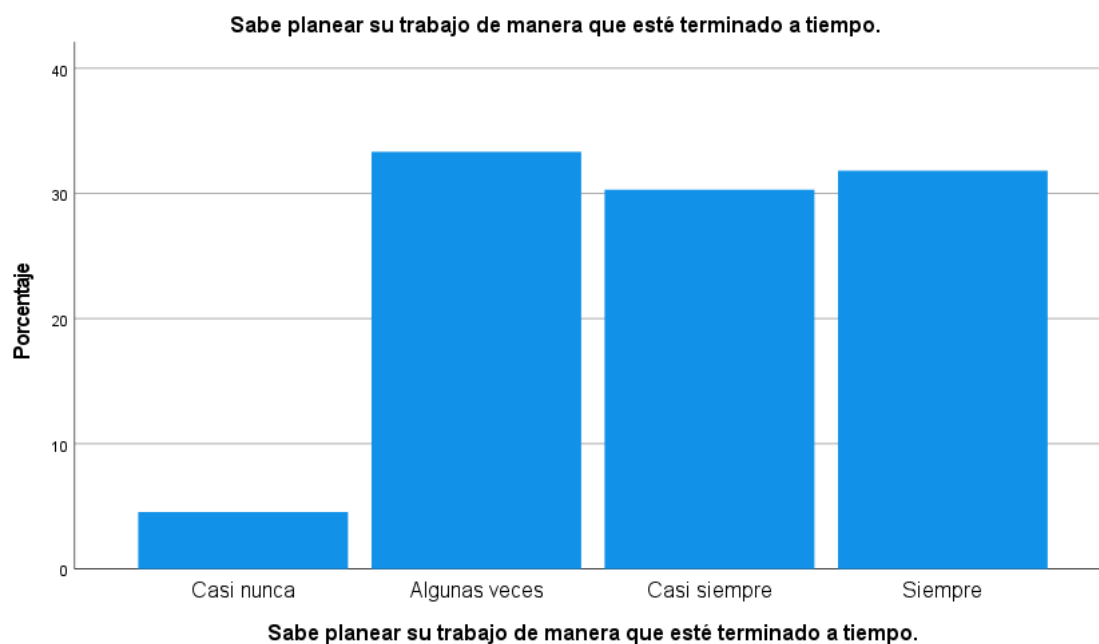


Figura 20. Pregunta 20

Al respecto a la tabla 24 y figura 20 de la dimensión 6: DESEMPEÑO, para la pregunta 20, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 33,3% algunas veces, el 30,3% casi siempre y el 31,8% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 25. Pregunta 21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	46	34,8	34,8	39,4
	Casi siempre	39	29,5	29,5	68,9
	Siempre	41	31,1	31,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

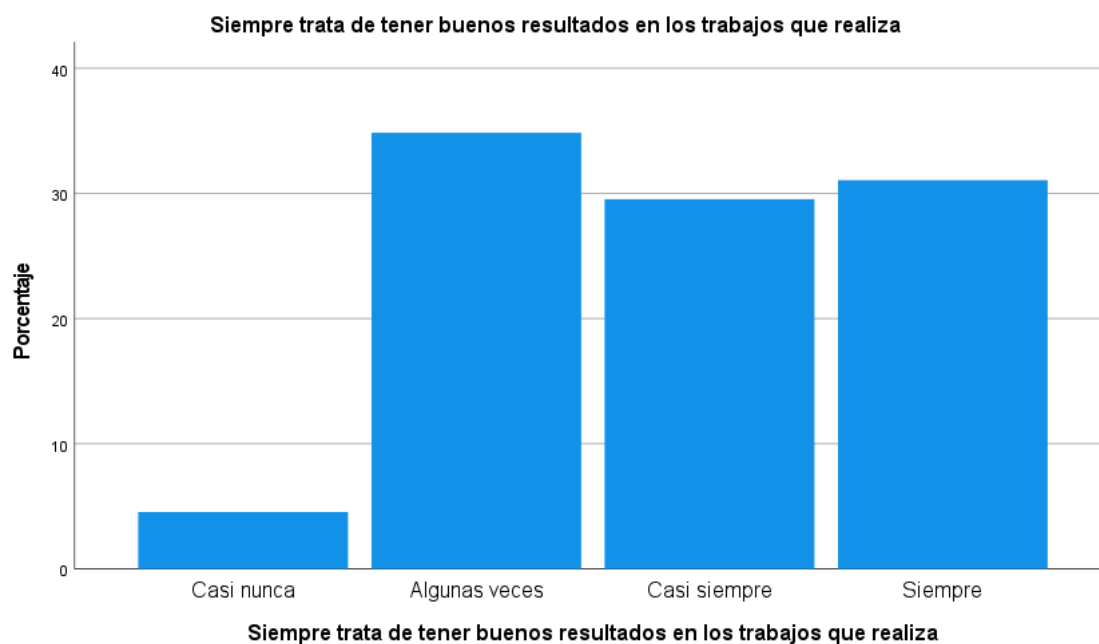


Figura 21. Pregunta 21: Gestión Administrativa.

Al respecto a la tabla 25 y figura 21 de la dimensión 6: DESEMPEÑO, para la pregunta 21, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 34,8% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 31,1% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 26. Pregunta 22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	46	34,8	34,8	39,4
	Casi siempre	39	29,5	29,5	68,9
	Siempre	41	31,1	31,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

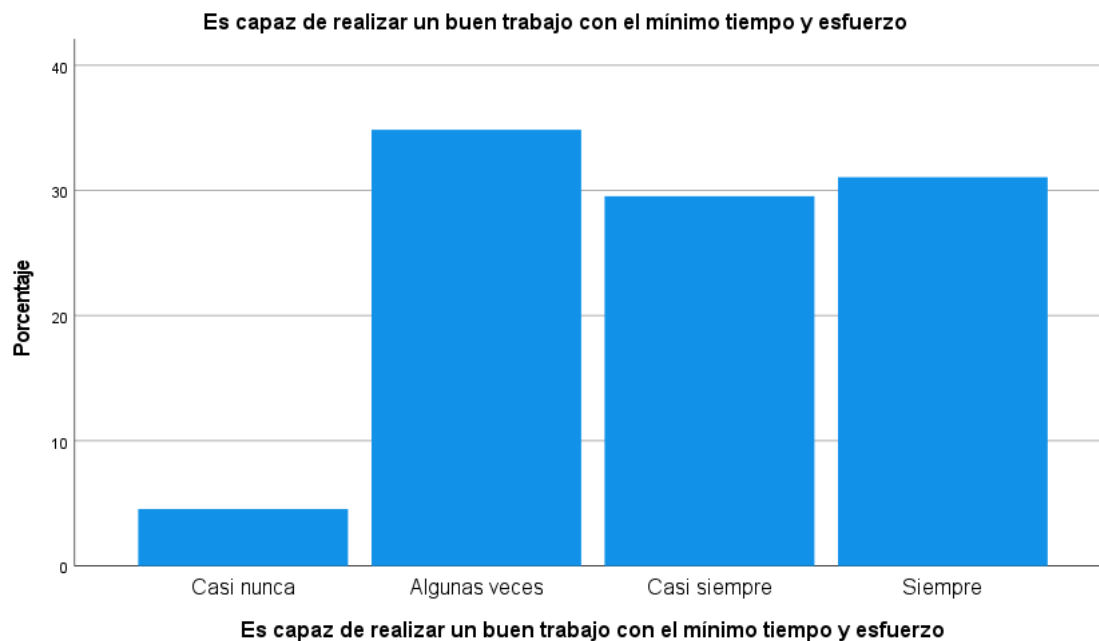


Figura 22. Pregunta 22

Al respecto a la tabla 26 y figura 22 de la dimensión 6: DESEMPEÑO, para la pregunta 22, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 34,8% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 31,1% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 27. Pregunta 23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	46	34,8	34,8	39,4
	Casi siempre	39	29,5	29,5	68,9
	Siempre	41	31,1	31,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

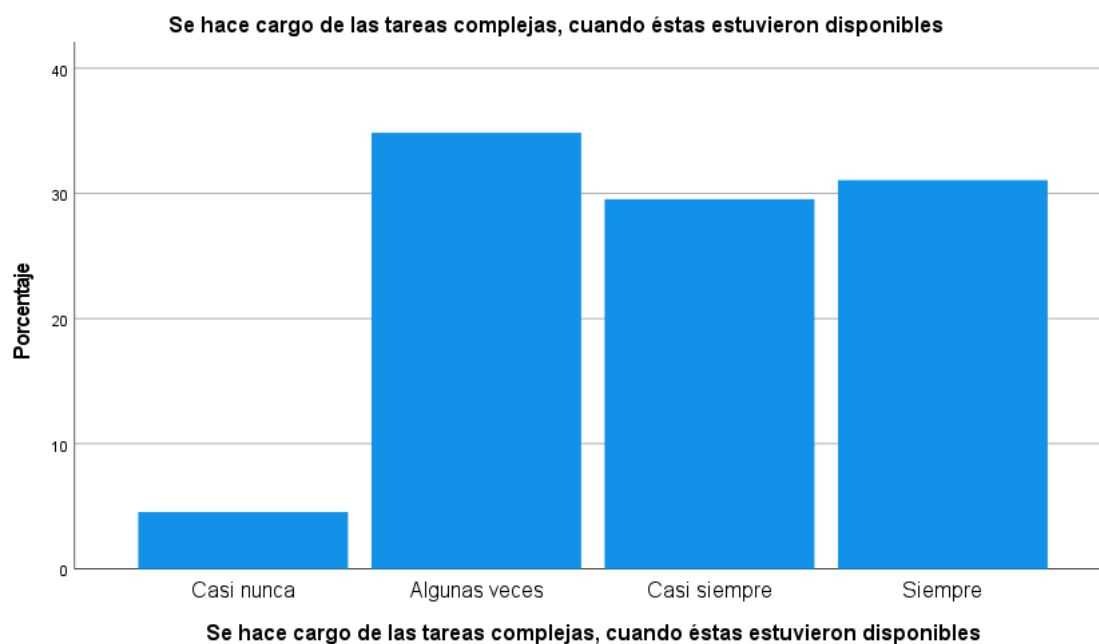


Figura 23. Pregunta 23

Al respecto a la tabla 27 y figura 23 de la dimensión 6: DESEMPEÑO, para la pregunta 23, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 34,8% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 31,1% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN

A continuación, se presentarán los resultados descriptivos obtenidos a través de la encuesta en relación al cuestionario aplicado sobre la variable Calidad de Atención aplicado a los 132 trabajadores administrativos del Gobierno Regional del Callao en donde se detallarán los resultados obtenidos para cada una de las preguntas establecidas.

Tabla 28. Pregunta 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	46	34,8	34,8	39,4
	Casi siempre	39	29,5	29,5	68,9
	Siempre	41	31,1	31,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

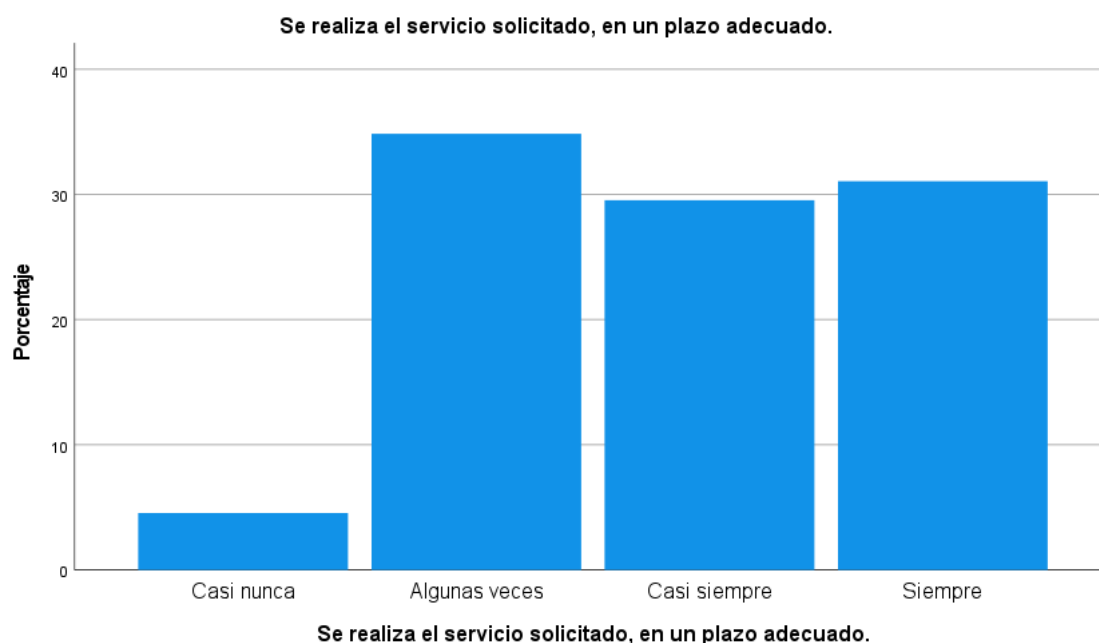


Figura 24. Pregunta 1

Al respecto a la tabla 28 y figura 24 de la dimensión 1: CONFORMIDAD, para la pregunta 1, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 34,8% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 31,1% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 29. Pregunta 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	46	34,8	34,8	39,4
	Casi siempre	39	29,5	29,5	68,9
	Siempre	41	31,1	31,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

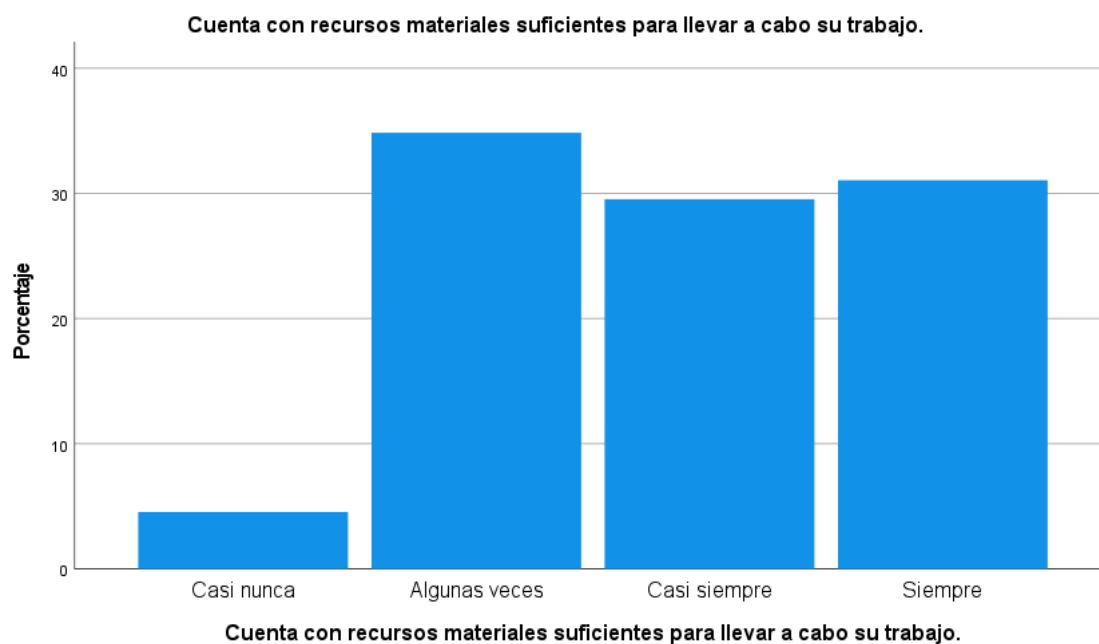


Figura 25. Pregunta 2

Al respecto a la tabla 29 y figura 25 de la dimensión 1: CONFORMIDAD, para la pregunta 2, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 34,8% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 31,1% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 30. Pregunta 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	46	34,8	34,8	39,4
	Casi siempre	39	29,5	29,5	68,9
	Siempre	41	31,1	31,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

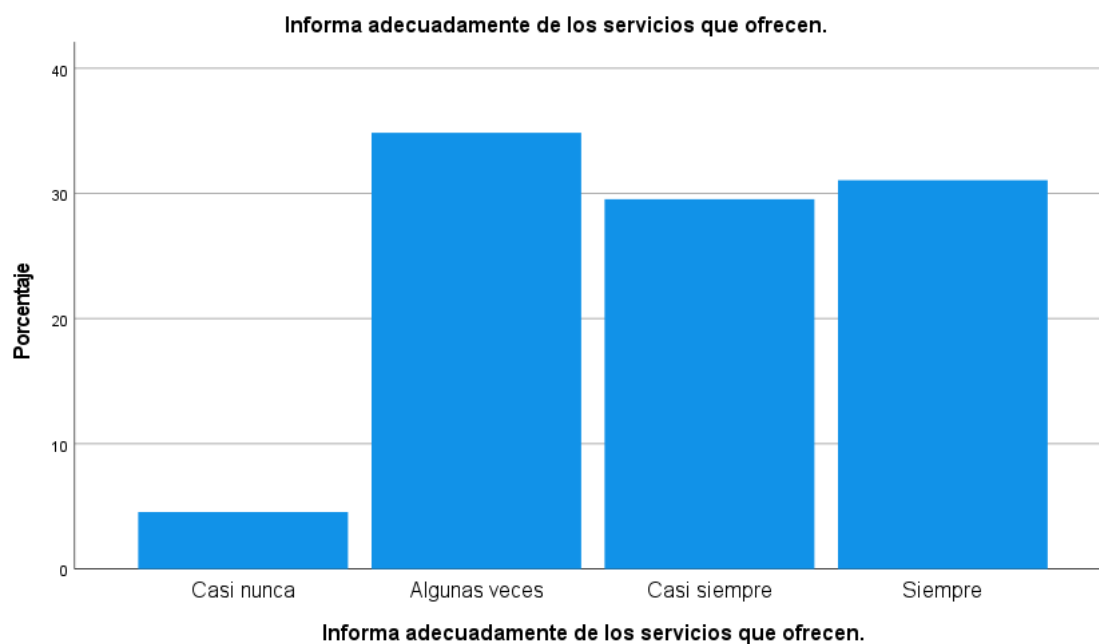


Figura 26. Pregunta 3

Al respecto a la tabla 30 y figura 26 de la dimensión 1: CONFORMIDAD, para la pregunta 3, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 34,8% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 31,1% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 31. Pregunta 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	46	34,8	34,8	39,4
	Casi siempre	39	29,5	29,5	68,9
	Siempre	41	31,1	31,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Figura 27. Pregunta 4

Al respecto a la tabla 31 y figura 27 de la dimensión 1: CONFORMIDAD, para la pregunta 4, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 34,8% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 31,1% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 32. Pregunta 5.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	46	34,8	34,8	39,4
	Casi siempre	39	29,5	29,5	68,9
	Siempre	41	31,1	31,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

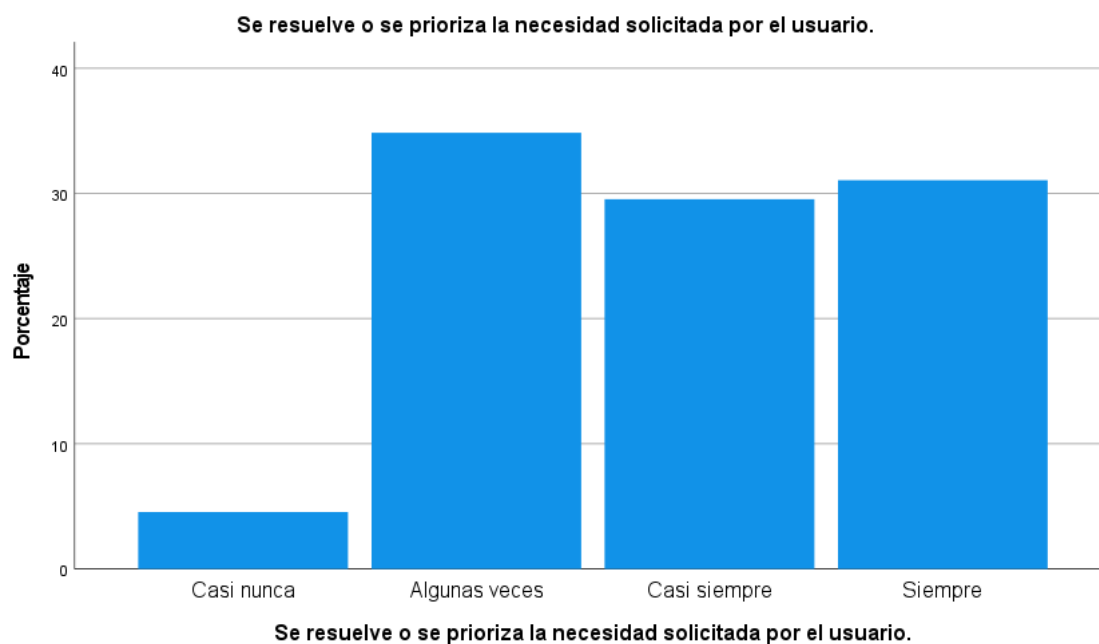


Figura 28. Pregunta 5

Al respecto a la tabla 32 y figura 28 de la dimensión 2: CALIDAD PERCIBIDA, para la pregunta 5, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 34,8% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 31,1% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 33. Pregunta 6: Calidad de Atención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	46	34,8	34,8	39,4
	Casi siempre	39	29,5	29,5	68,9
	Siempre	41	31,1	31,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

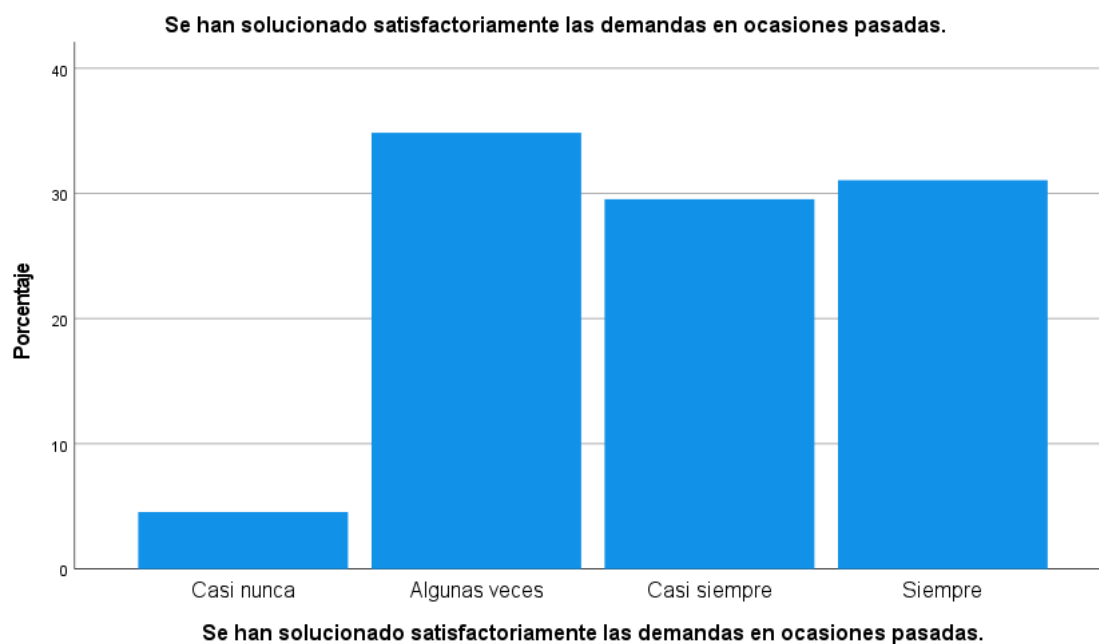


Figura 29. Pregunta 6

Al respecto a la tabla 33 y figura 29 de la dimensión 2: CALIDAD PERCIBIDA, para la pregunta 6, se verifica que el 4,5% detallan que casi nunca, el 34,8% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 31,1% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 34. Pregunta 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	46	34,8	34,8	39,4
	Casi siempre	39	29,5	29,5	68,9
	Siempre	41	31,1	31,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

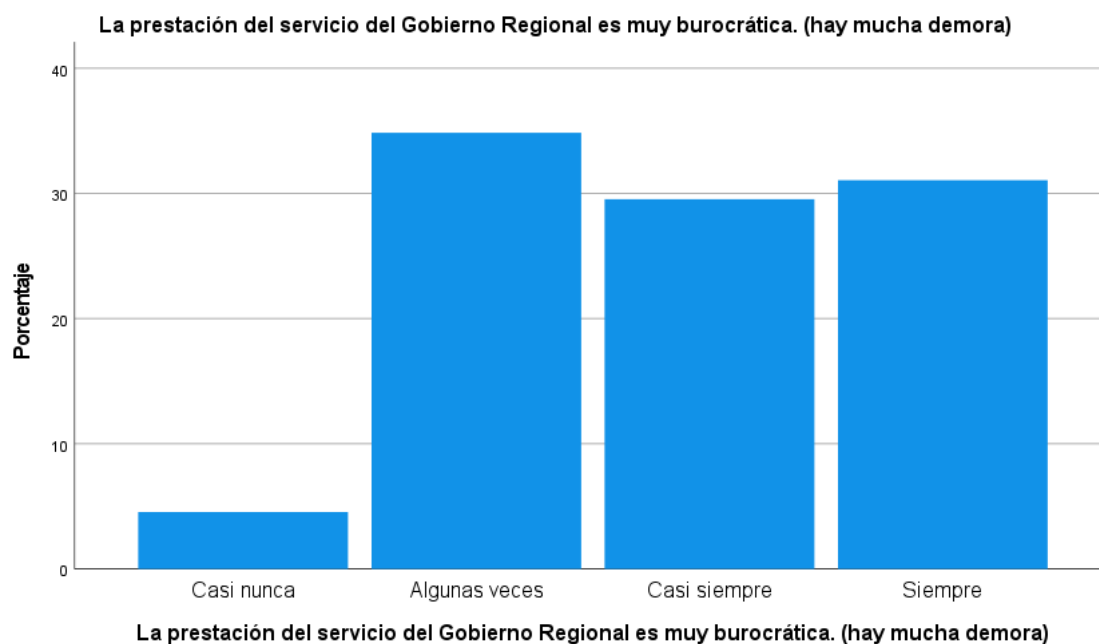


Figura 30. Pregunta 7

Al respecto a la tabla 34 y figura 30 de la dimensión 2: CALIDAD PERCIBIDA, para la pregunta 7, se verifica que el 4,5% detallan que casi nunca, el 34,8% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 31,1% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 35. Pregunta 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	46	34,8	34,8	39,4
	Casi siempre	39	29,5	29,5	68,9
	Siempre	41	31,1	31,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

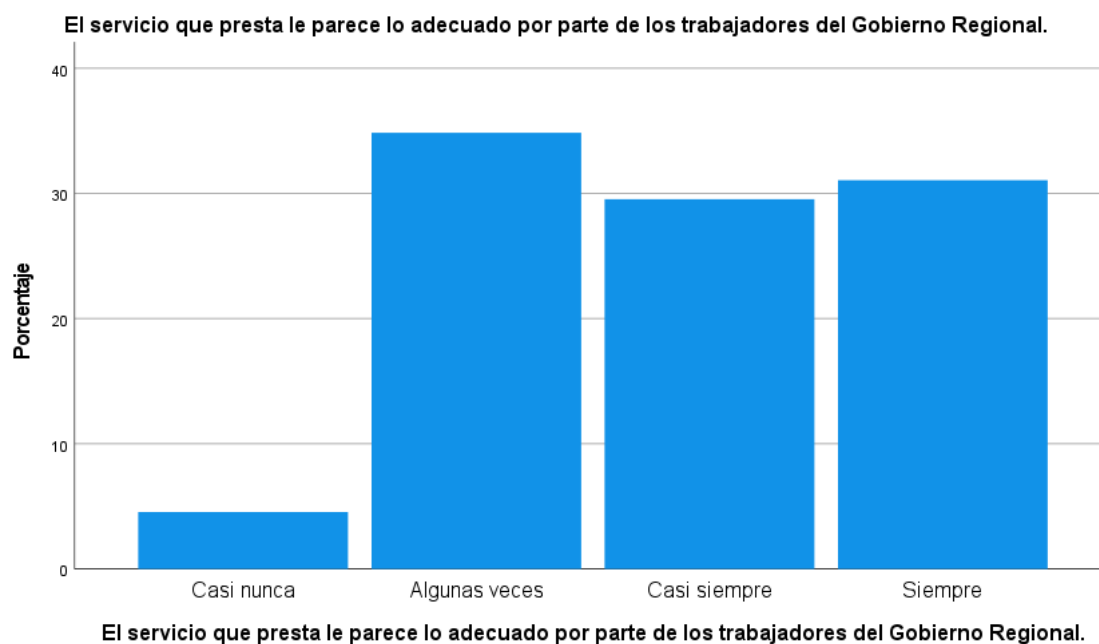


Figura 31. Pregunta 8

Al respecto a la tabla 35 y figura 31 de la dimensión 3: CONFIABILIDAD, para la pregunta 8, se verifica que el 4,5% detallan que casi nunca, el 34,8% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 31,1% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 36. Pregunta 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	46	34,8	34,8	39,4
	Casi siempre	39	29,5	29,5	68,9
	Siempre	41	31,1	31,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Figura 32. Pregunta 9

Al respecto a la tabla 36 y figura 32 de la dimensión 3: CONFIABILIDAD, para la pregunta 9, se verifica que el 4,5% detallan que casi nunca, el 34,8% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 31,1% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 37. Pregunta 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	46	34,8	34,8	39,4
	Casi siempre	39	29,5	29,5	68,9
	Siempre	41	31,1	31,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

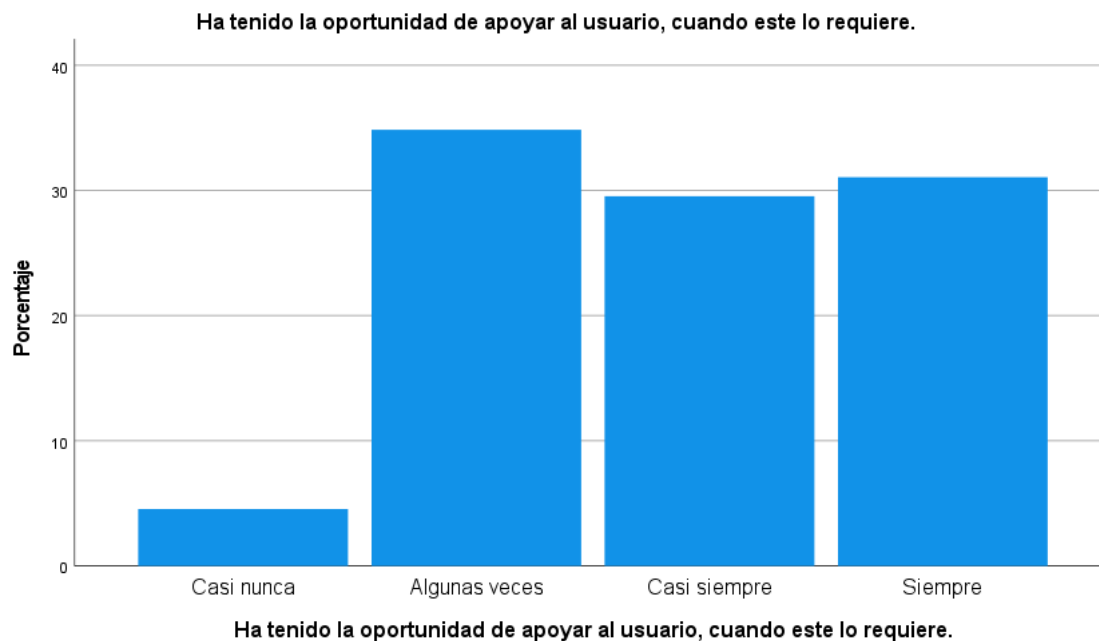


Figura 33. Pregunta 10

Al respecto a la tabla 37 y figura 33 de la dimensión 3: CONFIABILIDAD, para la pregunta 10, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 34,8% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 31,1% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 38. Pregunta 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	46	34,8	34,8	39,4
	Casi siempre	39	29,5	29,5	68,9
	Siempre	41	31,1	31,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

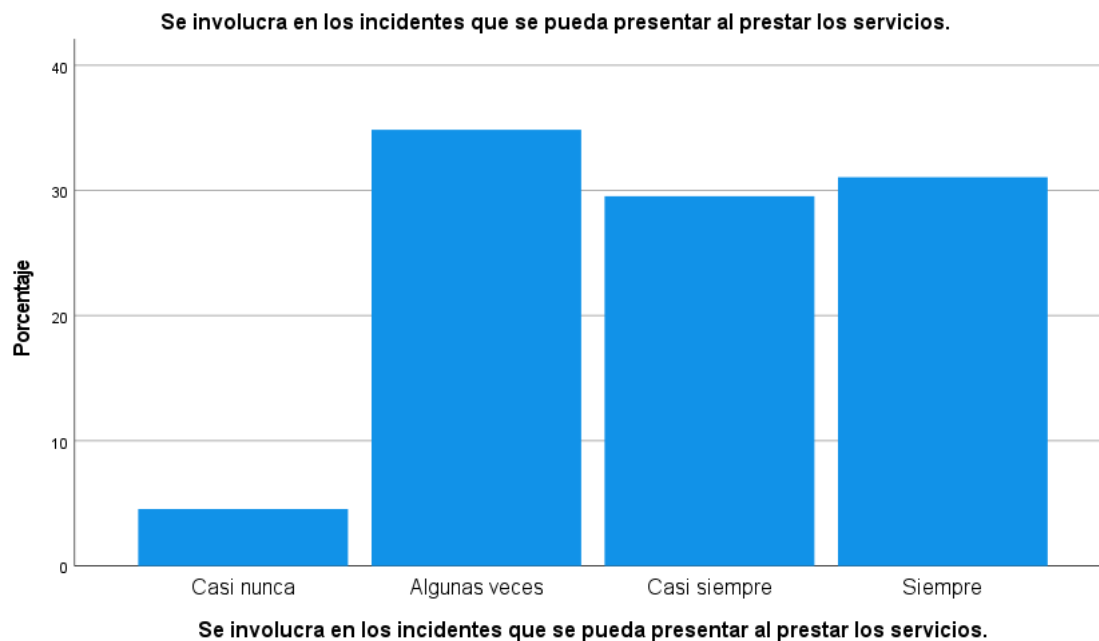


Figura 34. Pregunta 11

Al respecto a la tabla 38 y figura 34 de la dimensión 3: CONFIABILIDAD, para la pregunta 11, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 34,8% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 31,1% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 39. Pregunta 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	46	34,8	34,8	39,4
	Casi siempre	39	29,5	29,5	68,9
	Siempre	41	31,1	31,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

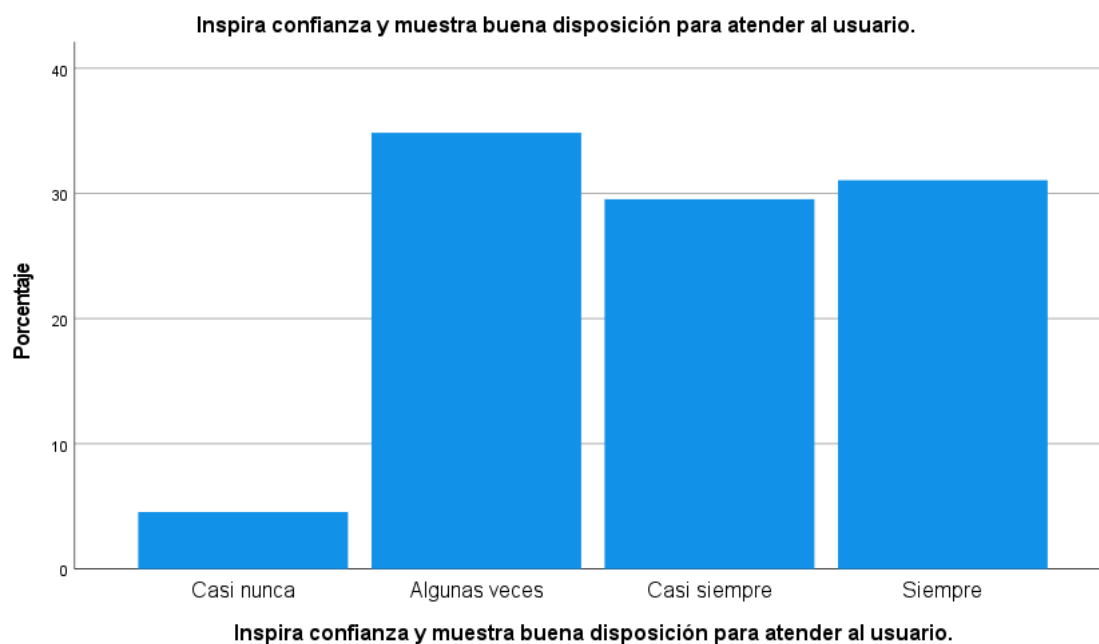


Figura 35. Pregunta 12

Al respecto a la tabla 39 y figura 35 de la dimensión 3: CONFIABILIDAD, para la pregunta 12, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 34,8% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 31,1% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 40. Pregunta 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	46	34,8	34,8	39,4
	Casi siempre	39	29,5	29,5	68,9
	Siempre	41	31,1	31,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Figura 36. Pregunta 13.

Al respecto a la tabla 40 y figura 36 de la dimensión 4: PROMOVER LA PARTICIPACIÓN Y COMPETENCIA para la pregunta 13, se verifica que el 4,5% detallan que casi nunca, el 34,8% algunas veces, el 29,5% casi siempre y el 31,1% Siempre, siendo el (algunas veces) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 41. Pregunta 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	40	30,3	30,3	65,2
	Siempre	46	34,8	34,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

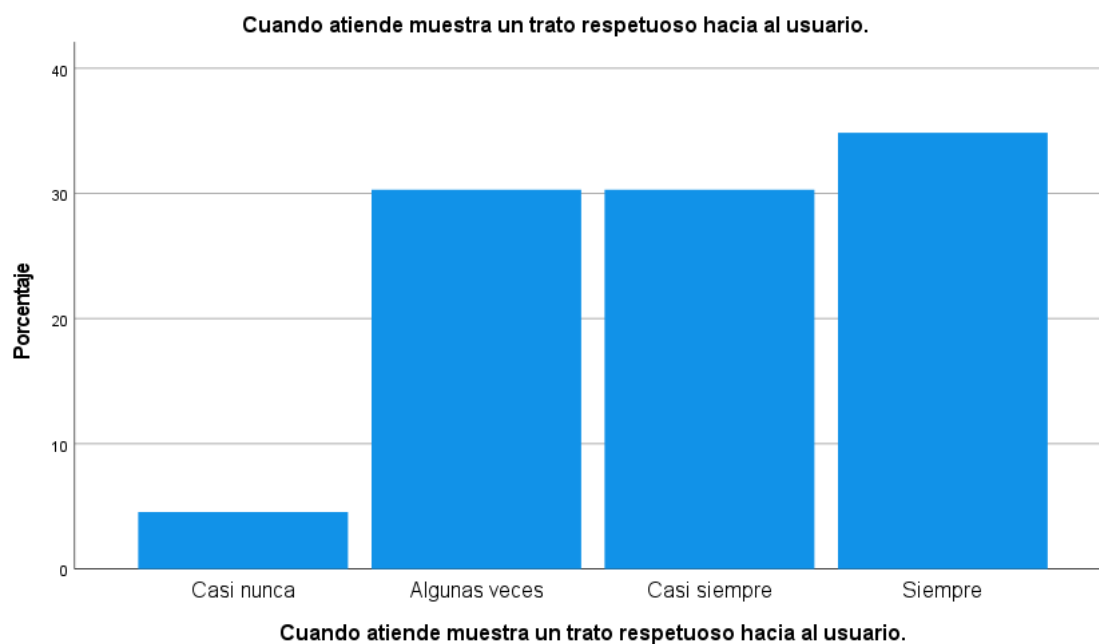


Figura 37. Pregunta 14

Al respecto a la tabla 41 y figura 37 de la dimensión 4: PROMOVER LA PARTICIPACIÓN Y COMPETENCIA para la pregunta 14, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 30,3% casi siempre y el 34,8% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 42. Pregunta 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	40	30,3	30,3	65,2
	Siempre	46	34,8	34,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

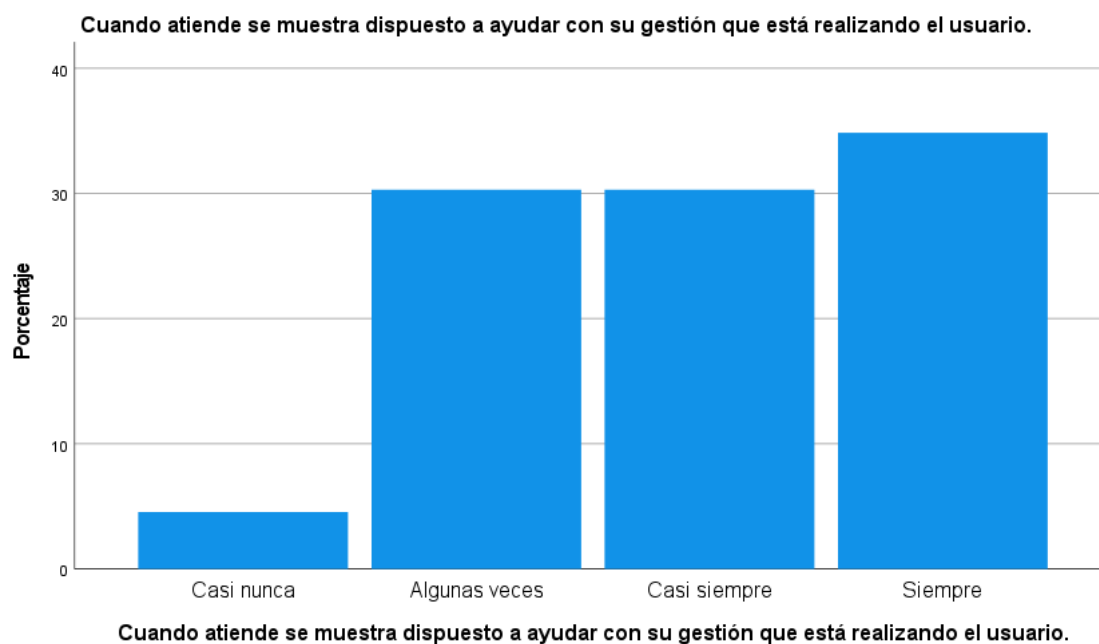


Figura 38. Pregunta 15

Al respecto a la tabla 42 y figura 38 de la dimensión 4: PROMOVER LA PARTICIPACIÓN Y COMPETENCIA para la pregunta 15, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 30,3% casi siempre y el 34,8% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 43. Pregunta 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	40	30,3	30,3	34,8
	Casi siempre	40	30,3	30,3	65,2
	Siempre	46	34,8	34,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

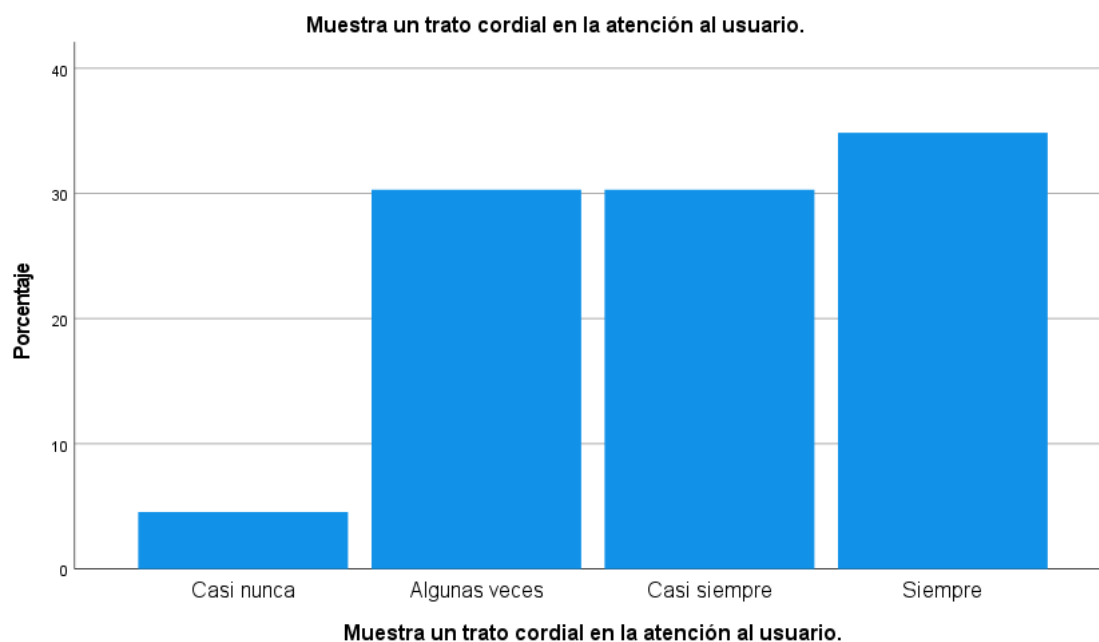


Figura 39. Pregunta 16

Al respecto a la tabla 43 y figura 39 de la dimensión 4: PROMOVER LA PARTICIPACIÓN Y COMPETENCIA para la pregunta 16, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 30,3% algunas veces, el 30,3% casi siempre y el 34,8% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 44. Pregunta 17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,5	4,5	4,5
	Algunas veces	37	28,0	28,0	32,6
	Casi siempre	40	30,3	30,3	62,9
	Siempre	49	37,1	37,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir entre los usuarios (por ejemplo, si un ciudadano viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio)



Están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir entre los usuarios (por ejemplo, si un ciudadano viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio)

Figura 40. Pregunta 17

Al respecto a la tabla 44 y figura 40 de la dimensión 5: RENDIMIENTO para la pregunta 17, se tiene que el 4,5% detallan que casi nunca, el 28,0% algunas veces, el 30,3% casi siempre y el 37,1% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 45. Pregunta 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	3,0	3,0	3,0
	Algunas veces	32	24,2	24,2	27,3
	Casi siempre	36	27,3	27,3	54,5
	Siempre	60	45,5	45,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

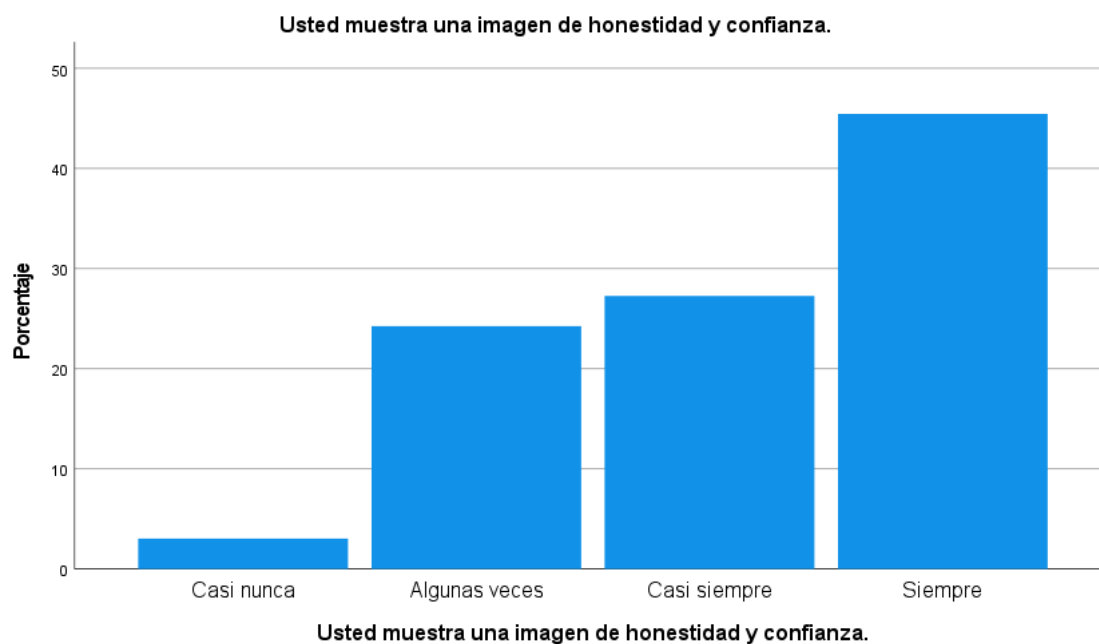


Figura 41. Pregunta 18

Al respecto a la tabla 45 y figura 41 de la dimensión 5: RENDIMIENTO para la pregunta 18, se tiene que el 3,0% detallan que casi nunca, el 24,2% algunas veces, el 27,3% casi siempre y el 45,5% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 46. Pregunta 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	3,0	3,0	3,0
	Algunas veces	32	24,2	24,2	27,3
	Casi siempre	36	27,3	27,3	54,5
	Siempre	60	45,5	45,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Usted muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.

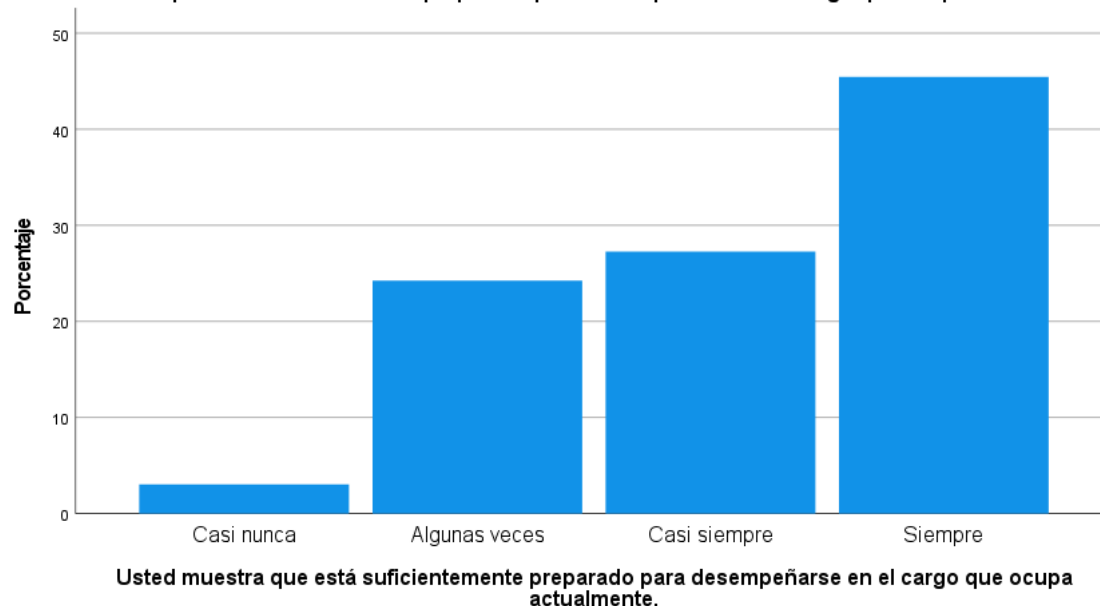


Figura 42. Pregunta 19

Al respecto a la tabla 46 y figura 42 de la dimensión 5: RENDIMIENTO para la pregunta 19, se tiene que el 3,0% detallan que casi nunca, el 24,2% algunas veces, el 27,3% casi siempre y el 45,5% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

Tabla 47. Pregunta 20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	3,0	3,0	3,0
	Algunas veces	32	24,2	24,2	27,3
	Casi siempre	36	27,3	27,3	54,5
	Siempre	60	45,5	45,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

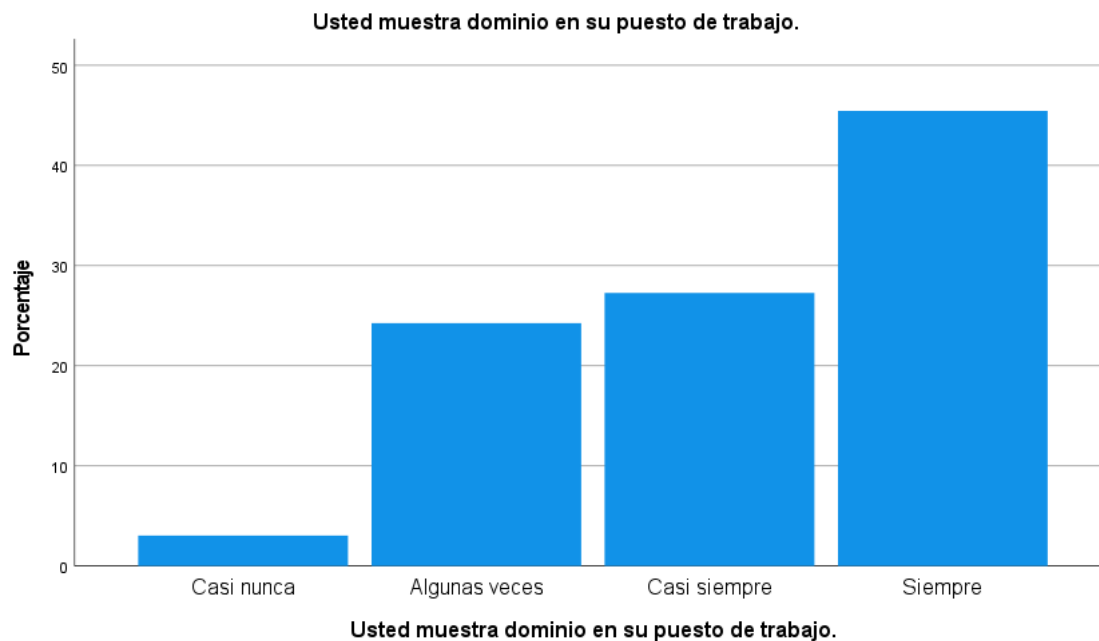


Figura 43. Pregunta 20

Al respecto a la tabla 47 y figura 43 de la dimensión 5: RENDIMIENTO para la pregunta 20, se tiene que el 3,0% detallan que casi nunca, el 24,2% algunas veces, el 27,3% casi siempre y el 45,5% Siempre, siendo el (siempre) el predominante en la pregunta correspondiente.

4.2. Resultados inferenciales

Existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021.

Ho = Hipótesis Nula

Ha = Hipótesis Alternativa

Ha: Existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021.

Ho: No Existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021.

Muestra : 132

Margen de error 5%

Sig= 0.05

Como el Sig calculado es 0.00 y es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis Nula, que indica que No Existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021.

Por lo que se acepta la Hipótesis Alternativa

Existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021.

Tabla 48. Pruebas de chi-cuadrado Variables

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	982,742 ^a	345	,000
Razón de verosimilitud	451,317	345	,000
Asociación lineal por lineal	100,018	1	,000
N de casos válidos	132		

a. 383 casillas (99,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Como el R calculado es 0.874 y se aproxima a 1, indica que la relación entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario es estrecha.

Tabla 49. Medidas simétricas Variables

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,874	,030	20,486	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,873	,034	20,436	,000 ^c
N de casos válidos		132			

Para la Hipótesis específica 1:

Tabla 50. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 1

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	265,585 ^a	69	,000
Razón de verosimilitud	194,559	69	,000
Asociación lineal por lineal	37,965	1	,000
N de casos válidos		132	

a. 89 casillas (92,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Como el Sig calculado es 0.00 y es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis Nula, que indica que No Existe relación entre los objetivos y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021, y se acepta la alterna.

Tabla 51. Medidas simétricas Hipótesis específica 1

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,538	,075	7,284	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,510	,077	6,761	,000 ^c
N de casos válidos		132			

a. No se presupone la hipótesis nula.

Como el R calculado es 0,538 y se aproxima a 1, indica que existe la relación los objetivos y calidad de atención al usuario, existe correlación moderada.

Para la Hipótesis específica 2:

Tabla 52. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 2

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	265,585 ^a	69	,000
Razón de verosimilitud	194,559	69	,000
Asociación lineal por lineal	37,965	1	,000
N de casos válidos		132	

a. 89 casillas (92,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Tabla 53. Medidas simétricas Hipótesis específica 2

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,538	,075	7,284	,000 ^c

Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,510	,077	6,761	,000 ^c
N de casos válidos		132			

a. No se presupone la hipótesis nula.

Como el Sig calculado es 0.00 y es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis Nula, que indica que No Existe relación entre la estructura organizacional y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021, y se acepta la alterna. Como el R calculado es 0,538 y se aproxima a 1, indica que existe la relación los la estructura organizacional y calidad de atención al usuario es moderada.

Para la Hipótesis específica 3:

Tabla 54. Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 3

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	507,992 ^a	115	,000
Razón de verosimilitud	280,366	115	,000
Asociación lineal por lineal	87,893	1	,000
N de casos válidos		132	

a. 137 casillas (95,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Tabla 55. Medidas simétricas Hipótesis específica 3

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,819	,043	16,281	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,810	,043	15,735	,000 ^c
N de casos válidos		132			

a. No se presupone la hipótesis nula.

Como el Sig calculado es 0.00 y es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis Nula, que indica que No Existe relación entre el requerimiento del puesto y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021, y se acepta la alterna. Como el R calculado es 0,819 y se aproxima a 1, indica que existe la relación entre el requerimiento del puesto y calidad de atención al usuario es fuerte.

Para la Hipótesis específica 4:

Tabla 56. Chi-cuadrado Hipótesis específica 4

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	305,978 ^a	69	,000
Razón de verosimilitud	234,980	69	,000
Asociación lineal por lineal	90,745	1	,000
N de casos válidos	132		

a. 88 casillas (91,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Tabla 57. Medidas simétricas Hipótesis específica 4

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo R de Pearson	,832	,041	17,119	,000 ^c
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	,819	,042	16,278	,000 ^c
N de casos válidos	132			

a. No se presupone la hipótesis nula.

Como el Sig calculado es 0.00 y es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis Nula, que indica que No Existe relación entre la motivación y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021, y se acepta la alterna. Como el R

calculado es 0,832 y se aproxima a 1, indica que existe la relación entre la motivación y calidad de atención al usuario es fuerte.

Para la Hipótesis específica 5:

Tabla 58. *Chi-cuadrado Hipótesis específica 5*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	405,308 ^a	115	,000
Razón de verosimilitud	284,823	115	,000
Asociación lineal por lineal	105,403	1	,000
N de casos válidos	132		

a. 138 casillas (95,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Tabla 59. *Medidas simétricas Hipótesis específica 5*

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada ^c
Intervalo por intervalo R de Pearson	,897	,027	23,137	,000 ^c
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	,883	,028	21,395	,000 ^c
N de casos válidos	132			

a. No se presupone la hipótesis nula.

Como el Sig calculado es 0.00 y es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis Nula, que indica que No Existe relación entre la recompensa y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021, y se acepta la alterna. Como el R calculado es 0,897 y se aproxima a 1, indica que existe la relación entre la recompensa y calidad de atención al usuario es fuerte.

Para la Hipótesis específica 6:

Tabla 60. Chi-cuadrado Hipótesis específica 6

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	445,649 ^a	161	,000
Razón de verosimilitud	332,965	161	,000
Asociación lineal por lineal	121,256	1	,000
N de casos válidos	132		

a. 185 casillas (96,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Tabla 61. Medidas simétricas Hipótesis específica 6

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo R de Pearson	,962	,007	40,222	,000 ^c
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	,940	,008	31,537	,000 ^c
N de casos válidos	132			

a. No se presupone la hipótesis nula.

Como el Sig calculado es 0.00 y es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis Nula, que indica que No Existe relación entre el desempeño y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021, y se acepta la alterna. Como el R calculado es 0,962 y se aproxima a 1, indica que existe la relación entre la desempeño y calidad de atención al usuario es fuerte.

V. DISCUSIÓN

En Lima Morales (2017), encontró el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.136$) y $p\text{-value} = 0.000$, obtuvo y demostró que existe una relación positiva y débil entre las variables clave. A diferencia de la encuesta con un valor de s de 0,874, resulta que las variables clave están estrechamente relacionadas.

En este estudio se puede demostrar para el objetivo común que es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios en el gobierno regional del Callao, 2021. Por lo tanto, para el estudio en su investigación se basa en los conceptos propuestos por Valdés (1984), se refiere a una función de dirección necesaria para todos los niveles de una empresa o centro de trabajo, en profundidad, más ampliamente, su función se basa en planificar, organizar, dirigir y controlar” entre otras instrucciones.

De igual forma Reyes (1980), sugiere que es ese “conglomerado metódico de un grupo de normas para conseguir la más alta eficiencia en la forma de ordenar y regir un órgano para la sociedad. Se considera gestión administrativa a las políticas promulgadas en la organización, estas políticas primordiales establecidas, aún cubren todo lo que la organización necesita, debido al auge de la organización en el mercado. De igual manera, al continuar con la encuesta, se utilizó la prueba Rho de Spearman para obtener el grado de correlación que existe entre las dos variables, que son objeto de estudio.

En los datos obtenidos para la variable gestión administrativa relacionada con la primera pregunta; Conocer los objetivos de la gestión administrativa. de la primera dimensión indica que el ,5% de los encuestados casi nunca detalla, el 30,3% a veces, el 26,5% siempre y el 38,6% Siempre, siempre domina en la pregunta correspondiente, etc. para cada Pregunta. De igual manera, continuando con la investigación, se utilizó una prueba estadística denominada de Spearman y a su vez la R de Pearson, la cual simplificaría el grado de asociación con los fenómenos estudiados, teniendo en cuenta el volumen de datos obtenidos, para cuál de estas pruebas , la R de Pearson fue de 0,87 en la correlación estrecha y valores $\alpha(p)$ de 0,00 y 0,05; donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Para la correlación de Spearman, respectivamente, 0,873 en correlación fuerte y el valor (p) es 0,00 y 0,05; En Huánuco los tesisistas, Condor et al. (2019), lantearon como

fin el solucionar aquella concordancia en relación a sus variables estudiadas. El estudio que se desarrollo ha sido de tipo aplicada; La población y muestra se compuso por 147 alumnos de esa escuela de Postgrado. Generó un enorme aporte en la optimización de la administración administrativa por medio de los aspectos de vistas detallados por los usuarios, generando mejorar en la calidad de servicio. En resumen, detallan que la variable 1, 69.4% (102) efectuaba se daba de forma aceptable, 23.1% (34) de forma ineficaz y el 7.5% (11) eficaz; en los resultados que se obtuvieron en relación a la variable la calidad de servicio 67.4% (99) le dieron una calificación de un servicio bueno, un 26.5% (39) como regular y 6.1% (9) como bastante buena. Al verificar dichos resultados, se logró alcanzar un valor $r = 742$ y $p \text{ valor} = 0,000$, determinando una correlación significativa.

De igual manera se verificó el objetivo específico 1, Determinar la relación entre las metas y la calidad de servicio para los usuarios en el gobierno regional del Callao, 2021. De esta forma, Stoner y Wankel (1989), las metas u objetivos son decisiones que se toman con respecto a lo que la entidad u organización necesita o busca lograr, si la organización no tiene una idea clara acerca de las metas que quiere lograr no medirá sus objetivos con precisión, sino en un amplio rango. Priorizar y detallar los objetivos ayuda a dirigir los recursos de manera eficiente. En términos de gestión administrativa, se denomina meta a la meta que se busca alcanzar, es decir, alcanzar todas las metas establecidas.

De esta manera se verificó el objetivo específico 2, Determinar la relación entre la estructura organizacional y la calidad del servicio para los usuarios en el gobierno regional del Callao, 2021. En este sentido, para evaluar teorías, según los autores Stoner y Wankel (1989), detallan que este aspecto incluye la coordinación y especialización de tareas (actividades), así como centralizar y descentralizar la toma de decisiones. De manera similar, especifica el marco estructural de una organización, en el cual las funciones se dividen en diferentes grupos, de manera coordinada y controlada, para alcanzar los objetivos establecidos. Luego de este proyecto de investigación se utilizó una prueba estadística denominada Spearman, la cual facilitará el grado de conexión entre los dos fenómenos de investigación, confirmar todos los datos obtenidos, es así que gracias a esta prueba se obtuvo un 0.538 con una correlación moderada y una $(p) \text{ valor } 0,00 < 0,05$; Estos resultados

son consistentes con los resultados obtenidos por Florez (2017). La población es de unas 450 personas y la muestra es de 150 personas entre mujeres y hombres mayores de 18 años. El estudio es de tipo aplicado, con un diseño no empírico, con un enfoque cuantitativo y transformador y un grado de correlación atención de dicho Hospital. De la misma forma se trabajó para cada una de las dimensiones de la variable 1.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Para el efecto del principal objetivo, se busca determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en el gobierno regional del Callao, 2021, donde este resultado muestra dos variables que representan la relación estadísticamente significativa, altamente positiva ($r_s=0.873$), donde su valor es < 0.05 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, ya que existe un vínculo entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en el gobierno regional del Callao, 2021.

Segunda: En cuanto al objetivo específico 1, se busca determinar la relación entre los objetivos y la calidad de atención al usuario en el gobierno regional del Callao, 2021, donde estos resultados muestran que las dos variables se relacionan estadísticamente significativas moderadamente positivas ($r_s=0.510$), donde se su valor y <0.05 .

Tercera: En cuanto al objetivo específico 2, se busca determinar la relación entre la estructura organizacional y la calidad de atención al usuario en el gobierno regional del Callao, 2021, donde estos resultados muestran dos variables que representan dos variables, la relación es estadísticamente significativa moderadamente positiva ($r_s= 0.510$), donde su valor es < 0.05 .

Cuarta: En cuanto al objetivo específico 3, busca determinar la relación entre el requerimiento del puesto y la calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021, donde estos resultados muestran que dos variables representan una relación estadísticamente significativa moderadamente positiva ($r_s=0.510$), donde su valor es < 0.05 .

Quinta: Respecto al objetivo específico 4, busca determinar la relación entre la motivación y la calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021, donde estos resultados muestran que las dos variables están interrelacionadas. El sistema es estadísticamente significativo, tiene significación positiva alta ($r_s = 0.810$), donde es su valor y <0.05 .

Sexta: Respecto al objetivo específico 5, buscó determinar la relación entre la recompensa y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021, donde estos resultados mostraron que las dos variables exhiben una relación estadísticamente significativa, positiva alta ($r_s=0,883$), donde su valor es < 0.05 .

Séptima: Respecto al objetivo específico 6, buscó determinar la relación entre el desempeño y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021, donde estos resultados muestran que las dos variables tienen una relación estadísticamente significativa, muy favorable ($r_s = 0.940$), donde su valor es < 0.05 .

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda efectuar una difusión a las principales autoridades del Gobierno Regional del Callao a través de lo que se concluyó en el presente estudio para el fortalecimiento de la gestión administrativa y de esta forma optimizar la forma de brindar atención a los usuarios, con el simple hecho de ir mejorando progresivamente respondiendo siempre a las peticiones y exigencias de los usuarios.

Segunda: Se recomienda al Gobierno Regional del Callao efectuar capacitaciones constantes a su personal que ejecuta atenciones a los usuarios y de esta manera lograr alcanzar los objetivos propuestos por el Gobierno Regional del Callao.

Tercera: Se recomienda al Gobierno Regional del Callao mejorar su estructura organizacional estableciendo y fijando funciones para cada uno de los puestos dentro de la organización.

Cuarta: Se recomienda al Gobierno Regional del Callao al momento de efectuar contrataciones de personal contratar colaboradores que cumplan requisitos físicos, psicológicos, socioeconómicos o de algún otro tipo para poder ocupar el puesto que se requiere y de esta manera ir mejorando la forma de atender con un personal apto para las funciones.

Quinta: Se recomienda al Gobierno Regional del Callao, motivar al personal mediante incentivos ya sean remunerativos, mediante bonos, ascensos para los colaboradores, con el fin de mejorar desempeño laboral y generar un grato clima laboral.

Sexta: Se recomienda al Gobierno Regional del Callao, recompensar a los colaboradores con el fin de orientarlos a tener una atención de calidad frente a usuario.

Séptima: Se recomienda al Gobierno Regional del Callao, evaluar el desempeño de los colaboradores gradualmente, ofreciéndole las mejores condiciones de trabajo, implementos ergonómicos, materiales, y efectuar reuniones pequeñas con la finalidad de relacionarse entre los colaboradores dedicados a la atención de los usuarios.

REFERENCIAS

- Abadi, M. (2004). *Administración General*. Argentina: Facultad de Ciencias Economicas, Universidad de Buenos Aires.
- Anaya C. (2014). *El diagnostico logístico*. España Madrid: Editorial Alarcón Blanco, C. y Lobato, F.(2008). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Edi. MACMILLAN Profesional, España 2008.
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: Mc Graw –Hill Interamericana.
- Barrutia, I. y Egoavil, J. (2020) *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de una entidad pública*. Instituto Latinoamericano de Altos Estudios – ILAE.
- Batallas Astudillo, I. L., Cacay Cacay, J. C., & Ramírez Blacio, A. M. (2020). *Impact of socioeconomic variables in the human development index of the latin american economies. [Impacto de variables socioeconómicas en el índice de desarrollo humano de las economías latinoamericanas]*. Universidad y Sociedad, 12(2), 400-404.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. [En línea] 3 ed. Colombia: PEARSON Educación pp. 115. Disponible en: <http://es.slideshare.net/franciscomunoyerrogonzalez/bernalcesar-a-metologia-de-la-investigacion-3-ed>
- Benítez C. (2011). *Clima organizacional*. Recuperado de http://cort.as/v_90
- Castañeda, L. (2010). *Manual práctico para la gestión de almacenes*. Lima Perú, Editorial centro de producción.
- Carreño, A. (2011). *Logística de la A la Z*. Lima –Perú: Editorial fondo Pontifica Universidad Católica del Perú.

- Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. Edit. ECOE ediciones.
- Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión) Perú.
- Enrique, G. (2014). *Atención al cliente y trámites de consulta al servicio*. Recuperado de: <http://ow.ly/Dv6V30fnkXA>
- Florez, L. (2020). *Procesos Administrativos y su Incidencia en la Calidad de Servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernan Soto Cadenillas – Chota 2019*. (Tesis de Maestría, Universidad San Martin De Porres) Perú.
- George, T.R. (1986). *Principios de Administración*. México D.F: Continental
- Gómez, M. *Metodología de la investigación*. (2ª. ed.). Buenos Aires: Editorial: Brujas, 2016. 190pp.
- Gonzales, H. (2015). *Calidad de Atención*. México: Interamericana Editores
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014), *Metodología de la Investigación*. 6° ed. México: Mac Graw Hill, 2014. 600pp.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial ITM.
- Ibarra Vinuesa, A. M., & Merino Calle, C. M. (2016). *La calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito, octubre 2015-febrero 2016*. (Bachelor's thesis, Quito: UCE.
- Koontz, H. y Odonnell, C. (1979). *Curso de administración moderna, México Editorial libros Mcgraw-Hill, de México, S.A.*
- López, P., & Mariño, A. (2010). *“Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la administración de empresas a la gestión*

de organizaciones". Colombia: Fundación Universidad Central De Colombia.

Manrique, J (2015) "*La administración de las organizaciones*". Editorial Limusa. Buenos Aires. Argentina.

Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades Públicas, (2013), Perú.

Martínez, H. (2006). *Calidad del Servicio México*: Mc Graw Hill.

Mora A. (2007). *Indicadores de la gestión logística*. Lima Perú: Editorial AM BUSINESS.S.A.C.

Muñiz, R. (2003). *Gestión administrativa*. Barcelona: Paidós

Morales, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo) Perú.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E y Villagómez, A. (2011). Metodología de la Investigación. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Pérez, L (2013), "*La administración de los servicios públicos*". Legis editores. Lima. Perú.

Plaza, M y Janes, H. (2007). *Gestión administrativa*. Barcelona: Paidós

Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor De San Marcos) Perú.

Robins, S., & Coulter, M. (2005). *La administración*. Mexico: Editorial Pearson Octava Edición.

OECD (2016). *Panorama de las administraciones públicas: América latina y el caribe 2017*. ProQuest Book Central.

- OECD (2021). *Panorama de las administraciones públicas: América latina y el caribe 2021*. ProQuest Book Central.
- Orihuela, J. (2018). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo) Perú.
- Ortiz, L. F. V. (2019). *Transparencia en la gestión pública y privada del Peru frente a la crisis de valores que afectan el desarrollo del país/Transparency in public and private management of Peru in the face of the crisis of values that affect the development of the country*. *Gestión en el tercer milenio*, 22(43),31+.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD (2019). *Panorama general Informe sobre Desarrollo Humano 2019*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Reyes, A. (1980). *Administración de Empresas, teoría y práctica, México*. Editorial Limusa, S.A.
- Rodríguez, N (2020). *Gestión administrativa que influye en la calidad de atención en salud al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil*. (Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil) Ecuador.
- Stoner, J. y Wankel, C. (1989). *Administración, México* Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Taylor, F. y Fayol, H. (1973). *Principios de la administración científica y Administración industrial y general, Argentina Buenos Aires*. Editorial "El ateneo S.A.
- Torres, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo) Perú.
- Valdes, A. (1984). *Administración logística. Lima, Perú*. Editado por A.V. F. 1ra. Edición.

- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. 2ª ed. Lima: Editorial San Marcos, 495 pp
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio, concepto y herramientas*. 3ra Edición, Bogotá: Universidad de la sabana.
- Vásquez, M. (2007). *Concepto de calidad para la organización*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>.
- Veintimilla, M. (2006). "*Principios básicos de gestión empresarial*".
- Veritas B. (2009). *Logística integral*. España Madrid: Editorial fundación confemental.
- Wellington, H. (2011). *Comprensión del cliente*. Barcelona: Paidós

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Gestión Administrativa y la Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021							
Autor: Br. Vera Ortiz Thalia Gisvel							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Problema específico 1: ¿Cuál es la relación entre los objetivos y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021?</p> <p>Problema específico 2: ¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021?</p> <p>Problema específico 3: ¿Cuál es la relación entre el requerimiento del puesto y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021?</p> <p>Problema específico 4: ¿Cuál es la relación entre la motivación y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo específico 1: Determinar la relación entre los objetivos y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021</p> <p>Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la estructura organizacional y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021</p> <p>Objetivo específico 3: Determinar la relación entre el requerimiento del puesto y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021</p> <p>Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la motivación y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hipótesis específica 1: Existe relación entre los objetivos y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021</p> <p>Hipótesis específica 2: Existe relación entre la estructura organizacional y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021</p> <p>Hipótesis específica 3: Existe relación entre el requerimiento del puesto y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021</p> <p>Hipótesis específica 4: Existe relación entre la motivación y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021</p>	Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Objetivos	Objetivos	1,2,3,4	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) siempre (5)	Buena (86-115) Regular (55-85) Mala (23-54)
			Estructura organizacional.	Estructura. Ambiente de trabajo.	5,6,7 8		
			Requerimiento del puesto	Capacidad. Talento.	9,10 11		
			Motivación	Motivación	12,13,14,15		
			Recompensa	Recompensa Reconocimiento Beneficio	16,17 18 19		
			Desempeño	Planear Resultado	20 21,22,23		
			Variable 2: Calidad de atención al usuario		Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Conformidad	Servicio Recursos	1,2 3,4	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) siempre (5)	Alta (76-100) Media (48-75) Baja (20-47)			
Calidad percibida	Satisfacción Servicio	5,6 7,8					
Confiabilidad	Involucrarse en la calidad	9,10,11,12					
Rendimiento	Calidad en la atención	13,14,15,16					
Promover la participación y competencia	Capacitado para atender	17,18,19,20					

Hipótesis específica 5:

<p>Problema específico 5: ¿Cuál es la relación entre la recompensa y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021?</p> <p>Problema específico 6: ¿Cuál es la relación entre el desempeño y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021?</p>	<p>Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la recompensa y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021</p> <p>Objetivo específico 6: Determinar la relación entre el desempeño y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021.</p>	<p>Existe relación entre la recompensa y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021</p> <p>Hipótesis específica 6: Existe relación entre el desempeño y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao, 2021.</p>					
Tipo y diseño de la investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Corte: Transeccional o transversal</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 1028 trabajadores administrativos.</p> <p>Tamaño de muestra: 132 trabajadores administrativos.</p>	<p>Variable 1: La gestión administrativa</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <hr/> <p>Variable 2: Calidad de atención del usuario</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Estadística descriptiva: Utilización de tablas y figuras</p> <p>Estadística inferencial: Contrastación de las hipótesis</p>				

Anexo 2. Instrumentos de colección de datos

Cuestionario de Gestión administrativa

Marcar con (x) la alternativa que mejor se aproxime a la respuesta sobre la gestión administrativa.

Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), y siempre (5)

N°	Ítem	1	2	3	4	5
Objetivos:						
1	Conoce los objetivos de la gestión administrativa.					
2	Los objetivos son claros y facilita la resolución de conflictos internos y externos.					
3	El objetivo de mi institución está bien definido.					
4	Existe compromiso de la alta dirección con los objetivos y uso transparente y racional de los recursos.					
Estructura organizacional:						
5	Existe una buena coordinación entre las diferentes áreas del Gobierno Regional.					
6	Mi jefe define las tareas que se deben realizar.					
7	El ambiente de trabajo es más agradable si hay conversaciones internas.					
8	Se capacita periódicamente.					
Requerimiento del puesto:						
9	Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, le gusta cooperar.					
10	Tiene talento para realizar actividades en equipo.					
11	Persiste hasta alcanzar las metas fijadas.					
Motivación:						
12	Para hacer bien un trabajo necesita que lo(a) estimulen.					
13	Ante las dificultades he aprendido a buscar salidas y no ahogarme en un vaso de agua.					
14	Se siente motivado(a) por su jefe.					
15	Ante la adversidad, se desanima.					
Recompensa:						
16	Recibe recompensa por los logros durante su trabajo.					
17	Sin remuneración no trabajo horas extras.					
18	Los beneficios de salud que recibo satisfacen mis necesidades.					
19	Alcanzó premios y reconocimientos de las autoridades del Gobierno Regional.					
Desempeño:						
20	Sabe planear su trabajo de manera que esté terminado a tiempo.					
21	Siempre trata de tener buenos resultados en los trabajos que realiza					
22	Es capaz de realizar un buen trabajo con el mínimo tiempo y esfuerzo					
23	Se hace cargo de las tareas complejas, cuando éstas estuvieron disponibles					

Cuestionario de la calidad de atención

Marcar con (x) la alternativa que mejor se aproxime a la respuesta sobre la gestión administrativa.

Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), y siempre (5)

N°	Ítem	1	2	3	4	5
Conformidad:						
1	Se realiza el servicio solicitado, en un plazo adecuado.					
2	Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.					
3	Informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.					
4	Se siente conforme con los recursos que cuenta en su trabajo.					
Calidad percibida:						
5	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por el usuario.					
6	Se han solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas.					
7	La prestación del servicio del Gobierno Regional es muy burocrática. (hay mucha demora)					
Confiabilidad:						
8	El servicio que presta le parece lo adecuado por parte de los trabajadores del Gobierno Regional.					
9	Se involucra en resolver los conflictos que se presentan.					
10	Ha tenido la oportunidad de apoyar al usuario, cuando este lo requiere.					
11	Se involucra en los incidentes que se pueda presentar al prestar los servicios.					
12	Inspira confianza y muestra buena disposición para atender al usuario.					
Promover la participación y competencia						
13	Cuando atiende se expresa en un lenguaje comprensible, para ser entendido.					
14	Cuando atiende muestra un trato respetuoso hacia al usuario.					
15	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión que está realizando el usuario.					
16	Muestra un trato cordial en la atención al usuario.					
Rendimiento:						
17	Están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir entre los usuarios (por ejemplo, si un ciudadano viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio)					
18	Usted muestra una imagen de honestidad y confianza.					
19	Usted muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.					
20	Usted muestra dominio en su puesto de trabajo.					

Anexo 4. Confiabilidad Alfa de Crombach en SPSS v.25

*Resultados ALFA - THALIA VERA.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de Estadísticas

```
RELIABILITY
/VARIABLES=It1 It2 It3 It4 It5 It6 It7 It8 It9 It10 It11 It12 It13 It14 It15 It16 It17 It18 It19
It20 It21 It22 It23
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	23

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de Estadísticas
- Registro
 - Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de Estadísticas
- Registro
 - Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de Estadísticas

```
RELIABILITY
/VARIABLES=It1_A It2_A It3_A It4_A It5_A It6_A It7_A It8_A It9_A It10_A It11_A It12_A It13_A
It14_A It15_A It16_A It17_A It18_A It19_A It20_A
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,748	20

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Resultados ALFA- THALIA VERA.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
 - Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de Estadísticas
 - Registro
 - Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de Estadísticas
 - Registro
 - Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de Estadísticas

RELIABILITY

```

/VARIABLES=It1 It2 It3 It4 It5 It6 It7 It8 It9 It10 It11 It12 It13 It14 It15 It16 It17 It18 It19
It20 It21 It22 It23 It1_A It2_A It3_A It4_A It5_A It6_A It7_A It8_A It9_A It10_A It11_A It12_A
It13_A It14_A It15_A It16_A It17_A It18_A It19_A It20_A
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
	,875	43

IBM SPSS Statistics Processor en línea | 1/1/2020, 08:11

Anexo 5. Cuestionario de la Gestión Administrativa

Cuestionario de Gestión administrativa

Marcar con la alternativa que mejor se aproxime a la respuesta sobre la gestión administrativa.

Nunca (1)

Casi nunca (2)

Algunas veces (3)

Casi siempre (4) y

Siempre (5)

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

***Obligatorio**

Objetivos:

1. Conoce los objetivos de la gestión administrativa. *

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Anexo 6. Cuestionario de la Calidad de Atención al Usuario

Cuestionario de la calidad de atención

Marcar la alternativa que mejor se aproxime a la respuesta sobre la gestión administrativa.

Nunca (1)

Casi nunca (2)

Algunas veces (3)

Casi siempre (4) y

Siempre (5)

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

***Obligatorio**

Conformidad:

1. Se realiza el servicio solicitado, en un plazo adecuado. *