

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

La gestión administrativa y su Incidencia en la calidad de servicios de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – sede central, 2020

Para optar el grado académico de Maestro en:

Ciencias de la Administración

Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local

Autor: Lic. Richard Italo ESPÍRITU SOTO

Asesor: Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE

Cerro de Pasco – Perú - 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

La gestión administrativa y su Incidencia en la calidad de servicios de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – sede central, 2020

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. José Luis GUERRERO FEBRES
PRESIDENTE

Dra. Yolanda Virginia LLANOS ROMERO
MIEMBRO

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas y por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, Macedonio y Delia que, con su apoyo incondicional, amor, paciencia y esfuerzo en todos estos años que me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, fortaleza, virtudes, valores y valentía, de no temer las adversidades.

A todos mis queridos hermanos, por brindarme en cada momento de mi vida sus permanentes y sinceras palabras de aliento para ser una persona de bien.

Richard Italo

AGRADECIMIENTO

Mi más sincera gratitud y agradecimientos a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, alma mater del saber, donde forje mis estudios de formación profesional con mucha satisfacción a la Escuela de Posgrado Unidad de la Facultad de Ciencias Empresariales.

A los distinguidos catedráticos de la Unidad, por brindarme sus sabios conocimientos que me servirán en mi vida profesional y cotidiana. Asimismo, por darme la oportunidad de desarrollar mis capacidades y competencias adquiridas.

Al Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE, por su paciente y valioso asesoramiento en el desarrollo del proyecto de tesis y su feliz culminación.

A los trabajadores entre funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares del Gobierno Regional de Pasco, por su valiosa y desinteresada colaboración en el otorgamiento de datos para la elaboración del instrumento y técnicas de investigación del presente trabajo.

A las personas y familiares que de alguna u otra manera colaboraron para la culminación de la presente.

RESUMEN

La presente investigación lleva como título: La Gestión Administrativa y su Incidencia en la Calidad de Servicios de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020. La misma que fue desarrollado en el GOREPA.; tiene como objetivo general: Determinar de qué manera incide la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.

La investigación fue de tipo Descriptivo, de nivel correlacional; con un diseño no experimental transversal, con el método científico se pudo abordar las principales teorías de nuestras variables: Gestión Administrativa y Calidad del Servicio; mediante el método específico hipotético – deductivo, se realizó el análisis de nuestro estudio, partiendo de nuestras hipótesis, para llegar a nuestras respectivas conclusiones.

Nuestra población materia de estudio está conformado por 279 trabajadores y nuestra muestra de la investigación fue por conveniencia debido a las actuales circunstancias por las que atraviesa el mundo, producto del COVID 19, con un total de 55 personas, se utilizó como instrumento dos cuestionarios, uno para cada variable, las mismas que contenían 23 y 26 preguntas respectivamente, con respuestas en la escala de Likert (del 1 al 5)

Par la prueba de hipótesis se realizó un análisis de correlación de Pearson, los resultados muestran que existe una relación significativa entre nuestras variables estudiadas ($r = 0.921^{**}$; $p < 0,01$) entre la gestión administrativa y calidad del servicio. Lo que nos quiere decir, que mientras más alta sea la gestión administrativa esto se reflejará en una mejor calidad del servicio.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad del servicio, Gobierno Regional.

ABSTRACT

The title of this research is: Administrative Management and its Impact on the Quality of Services of Workers of the Pasco Regional Government - Headquarters, 2020. The same that was developed in the GOREPA.; Its general objective is: To determine how Administrative Management affects the Quality of the Service of Workers of the Regional Government of Pasco - Headquarters, 2020.

The research was Descriptive, correlational level; With a non-experimental cross-sectional design, the scientific method could address the main theories of our variables: Administrative Management and Service Quality; Using the specific hypothetical-deductive method, the analysis of our study was carried out, starting from our hypotheses, to reach our respective conclusions.

Our population under study is made up of 279 workers and our research sample was for convenience due to the current circumstances that the world is going through, as a result of COVID 19, with a total of 55 people, two questionnaires were used as an instrument, one for each variable, the same ones that contained 23 and 26 questions respectively, with answers on the Likert scale (from 1 to 5)

For the hypothesis test, a Pearson correlation analysis was performed, the results show that there is a significant relationship between our studied variables ($r = 0.921$ **; $p < 0.01$) between administrative management and service quality. Which means that the higher the administrative management, this will be reflected in a better quality of service.

Keywords: Administrative management, service quality, Regional Government.

INTRODUCCIÓN

Las actuales circunstancias por las que atraviesa nuestro país donde predomina los actos de corrupción en todos los niveles de gobierno, hacen que el ciudadano desconfíe de sus autoridades y sobre todo de la gestión administrativa, también es común observar que los servicios que prestan no son los mejores ni llegan en forma oportuna y eficiente a la población.

La administración y las organizaciones son producto de su momento y su contexto histórico y social, por tanto, la evolución de la gestión administrativa se entiende en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones en momentos concretos de la historia. (Hurtado, 2008).

Según diversos autores son “cuatro los elementos que están relacionados con la gestión administrativa, son ellos los que redundan en el éxito o fracaso de la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: Planeación, Organización, Dirección y Control” y La calidad del servicio viene a ser la aprobación que de ella tienen los pobladores, la mismos que tienen que estar claramente establecidos para que no sucedan malentendidos; para lograr un resultado positivo se deben tomar mediciones continuas para determinar la conformidad del servicio.

Para un mejor desarrollo de la investigación, nos hemos guiado por el reglamento de grados y títulos de nuestra Universidad y que guarda el siguiente esquema:

Capítulo I Identificación y Planteamiento del Problema: Se empieza identificando y presentado el problema materia de nuestro estudio, se trazan los problemas específicos, así mismo la formulación de objetivos, la respectiva justificación y las limitaciones de nuestra investigación.

Capítulo II Marco Teórico de la Investigación, Nuestro trabajo de investigación se sostiene fundamentalmente en los conceptos de la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio. para lo cual utilizamos conceptos actualizados de ambas variables que nos permiten sustentar nuestro marco teórico, hemos sido cuidadosos al momento de buscar información sobre antecedentes de estudio tanto a nivel internacional, nacional y local, los conceptos que dan respaldo a nuestra investigación han sido tomados de fuentes confiables, la formulación de hipótesis busca dinamizar y agilizar el estudio, así como nos permite identificar las variables e indicadores de nuestra investigación

Capítulo III Metodología y Técnicas de Investigación, presentamos nuestro tipo y nivel de investigación, así como el diseño utilizado, que es correlacional. Se presenta la población y muestra, así mismo se determinó los instrumentos de recolección de datos para nuestro estudio y la selección, validación y confiabilidad de nuestros instrumentos de investigación por los expertos y finalmente se ve la parte ética de la investigación.

Capítulo IV Análisis e Interpretación de los Datos. Se presenta los datos de la aplicación de una encuesta tipo Likert dirigida hacia los integrantes de nuestra muestra, para el análisis y procesamiento de los resultados se empleó el software estadístico SPSS 26 que es el más usado en las ciencias sociales y el Excel, se presenta la prueba de hipótesis y la discusión de resultados.

Finalmente exponemos nuestras respectivas conclusiones, así como presentamos las recomendaciones para que puedan ser tomados en cuenta por los que lideran el GOREPA.

EL AUTOR

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
INDICE	
INDICE DE TABLAS	
INDICE DE GRAFICOS	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema.	1
1.2.	Delimitación de la investigación	3
1.3.	Formulación del problema	4
	1.3.1. Problema General.	4
	1.3.2. Problemas específicos	4
1.4.	Formulación de objetivos	5
	1.4.1. Objetivo General.	5
	1.4.2. Objetivos específicos.....	5
1.5.	Justificación de la investigación	5
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	7

CAPITULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	8
	2.1.1. Antecedentes Internacionales	8
	2.1.2. Antecedentes Nacionales	10
	2.1.3. Antecedentes Locales	12
2.2.	Bases teóricas – científicas.....	13
	2.2.1. Gestión Administrativa.....	13

2.2.2. Dimensiones de la Gestión Administrativa.....	15
2.2.3. Calidad de Servicios.....	21
2.2.4. Triangulo de Servicios.....	23
2.2.5. Definiciones de Calidad del Servicio según Autores	24
2.2.6. Principios Inspiradores de una Gestión Pública de Calidad	25
2.2.7. Dimensiones <i>de la Calidad de Servicios</i>	28
2.3. Definición de términos básicos	30
2.4. Formulación de hipótesis	33
2.4.1. Hipótesis general.....	33
2.4.2. Hipótesis específica.....	33
2.5. Identificación de variables:.....	33
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	34

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	35
3.2. Nivel de Investigación	35
3.3. Métodos de investigación	36
3.4. Diseño de investigación	36
3.5. Población y muestra	37
3.5.1. <i>Población:</i>	37
3.5.2. <i>Muestra</i>	37
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación. .	38
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	38
3.9. Tratamiento estadístico.....	39
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica.....	39

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.....	40
--	----

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	41
4.3. Prueba de Hipótesis	52
4.4. Discusión de resultados.....	58

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la población.....	37
Tabla 2 Genero del Trabajador	40
Tabla 3 Resultados de la Variable Gestión Administrativa	41
Tabla 4 Resultados para la Dimensión Planificación.....	42
Tabla 5 Resultados para la Dimensión Organización.....	43
Tabla 6 Resultados para la Dimensión Dirección.....	44
Tabla 7 Resultados para la Dimensión Control	45
Tabla 8 Resultados para la Variable Calidad del Servicio	46
Tabla 9 Resultados para la Dimensión Conocer las necesidades y expectativas de las personas.....	46
Tabla 10 Resultados para la Dimensión Identificar el valor del servicio	47
Tabla 11 Resultados para la Dimensión Fortalecer el servicio.	49
Tabla 12 Resultados para la Dimensión Medición y análisis de la calidad del servicio	49
Tabla 13 Resultados para la Dimensión Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección.....	50
Tabla 14 Resultados para la Dimensión Cultura de calidad en el servicio a las personas	51
Tabla 15 Prueba de Hipótesis General	53
Tabla 16 Prueba de Hipótesis Especifica 1	54
Tabla 17 Prueba de Hipótesis Especifica 2.....	55
Tabla 18 Prueba de Hipótesis Especifica 3.....	57
Tabla 19 Prueba de Hipótesis Especifica 4.....	58

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Resultados de la Variable Gestión Administrativa.....	41
Gráfico 2 Resultados para la Dimensión Planificación	42
Gráfico 3 Resultados para la Dimensión Organización	43
Gráfico 4 Resultados para la Dimensión Dirección	44
Gráfico 5 Resultados para la Dimensión Control.....	45
Gráfico 6 Resultados para la Variable Calidad del Servicio.....	46
Gráfico 7 Resultados para la Dimensión Conocer las necesidades y expectativas de las personas.....	47
Gráfico 8 Resultados para la Dimensión Identificar el valor del servicio.....	48
Gráfico 9 Resultados para la Dimensión Fortalecer el servicio.....	49
Gráfico 10 Resultados para la Dimensión Medición y análisis de la calidad del servicio	50
Gráfico 11 Resultados para la Dimensión Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección.....	51
Gráfico 12 Resultados para la Dimensión Cultura de calidad en el servicio a las personas.....	52

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.

Actualmente en nuestro País, la gran mayoría de los Gobiernos Regionales, son administrados de forma empírica, sin planes estratégicos u operacionales y una visión compartida, los mismos que orienten sus labores a nivel de desarrollo económico y social en beneficio de sus habitantes. La poca preparación de las autoridades regionales, origina inconvenientes para una buen mandato de su rol encargado por la población, ya que no poseen conocimientos idóneos en base a cómo realizar una planificación, organización, dirección y control, para así dirigir sus esfuerzos hacia una mejor calidad de servicio que favoreciera a la población en general.

La administración, así como las instituciones son producto de su momento y su contexto histórico y social, por lo que la evolución de la gestión administrativa se entiende en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones en momentos concretos de la historia". (Hurtado, 2008)

En ese contexto. "Una de estas tareas es la de hacer más eficiente al Estado", hecho que demanda observar la problemática desde un punto de vista a nivel regional, no sólo por nuestra propia estructura descentralizada, sino

también por la manifiesta diferencia que existe entre la calidad y cantidad de servicios que reciben los ciudadanos de algunas regiones respecto a las que reciben otras. La pandemia producto del COVID 19 ha sacado a luz estas brechas, especialmente entre Lima y el resto de provincias.

A partir de esta situación, algunas posiciones políticas han venido concluyendo que se requiere un Estado más grande en las regiones, para lo cual se plantea, por ejemplo, incrementar las cargas tributarias de industrias relevantes en diferentes geografías del país. El hecho es, sin embargo, que cuando uno analiza las cifras, todo parece indicar que el principal problema no es de la falta de mayores recursos para las regiones, sino de la mala gestión de estos. (Tuesta, 2021)

Como se puede apreciar el gran inconveniente que los gobiernos regionales tienen son los problemas en la capacidad de ejecución del gasto, lo cual repercute en que se vean obligados a revertir los dineros de sus presupuestos al Tesoro Público, en evidente perjuicio de sus poblaciones, esto debido a que en su mayoría los trabajadores contratados o los funcionarios nombrados para acompañar la gestión, son realizados más por favores políticos, porque apoyaron la campaña, por la amistad. Sin tener en consideración los criterios profesionales requeridos y el perfil que los cargos ameriten, los mismos que se encuentran establecidos en los documentos de gestión (ROF, MOF, Clasificador de cargos)

Según la CEPAL (2014) las entidades públicas deben “Mejorar la productividad (o calidad) del gasto público, asentar mecanismos cada vez más transparentes en la gestión pública y promover grados crecientes de equidad distributiva.”

La calidad en la gestión pública puede y debe ser constantemente mejorada, buscando elevarla a niveles de excelencia, es decir obtener resultados sostenibles, con tendencias crecientes de mejora, y que tales

resultados se comparen favorablemente con los más destacados referentes nacionales e internacionales. (CLAD, 2008)

Las autoridades del Gobierno regional de Pasco deben entender que “la calidad del servicio en la Gestión administrativa es directamente proporcional a la satisfacción que muestran los pobladores”, lo cual se refleja en la percepción positiva que sienten los ciudadanos hacia la gestión y en el apoyo a sus autoridades.

Un gran reto surge en los actuales momentos para mejorar el funcionamiento de las administraciones. Conviene recordar los inmensos sacrificios de nuestros ciudadanos durante todos estos meses. Continuamos con estas obligaciones de confinamiento y de no poder ir a trabajar, o no hacer la vida normal, incluso no despedir a los fallecidos, como todos hemos padecido. Tenemos que mejorar el funcionamiento de las Administración y recuperar la confianza de los ciudadanos. (Velázquez, 2021).

Por lo mencionado líneas arriba, nuestra preocupación para desarrollar la presente investigación, la misma que busca estimar la importancia que tiene una adecuada Gestión Administrativa y su Incidencia en la Calidad de Servicios de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación Espacial:

Región : Pasco

Provincia : Pasco

Distrito : Yanacancha

Institución : Gobierno Regional de Pasco

1.2.2. Delimitación Temporal:

El periodo que comprende nuestra investigación, corresponde al año 2020.

1.2.3. Delimitación *del universo*:

Nuestro universo de investigación está conformado por todos los funcionarios y trabajadores contratados y nombrados del Gobierno regional de Pasco Sede Central.

1.2.4. Delimitación *conceptual o temática*:

La investigación comprende dos variables:

Gestión Administrativa:

Considerado como el proceso de trabajar con personas y recursos para alcanzar las metas institucionales. (Bateman & Snell, 2009)

Calidad del Servicio:

Entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva, logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos. (PCM - SGP, 2019, pág. 14)

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General.

¿De qué manera incide la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera incide la Planificación en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020?
- b) ¿De qué manera incide la Organización en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020?
- c) ¿De qué manera incide la Dirección en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020?

- d) ¿De qué manera incide el Control en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo General.

Determinar de qué manera incide la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar de qué manera incide la Planificación en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.
- b) Establecer de qué manera incide la Organización en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.
- c) Comprobar de qué manera incide la Dirección en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.
- d) Determinar de qué manera incide el Control en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.

1.5. Justificación de la investigación

En una investigación, la justificación se refiere a las razones del porqué y el para qué de la investigación que se va a realizar, es decir, justificar una investigación consiste en exponer los motivos por los cuales se va a llevar a cabo nuestro estudio. (Bernal, 2010)

A continuación, presentemos las siguientes justificaciones de nuestra investigación:

1.5.1. Justificación teórica

Con los resultados que se obtendrán en la presente investigación sobre la gestión administrativa y calidad del servicio de los trabajadores de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, se busca

incorporar conocimientos teóricos de diferentes autores sobre las variables y dimensiones de nuestro estudio, basándose en la comparación de conocimientos con evidencia científica relacionada con estas dos variables: Gestión Administrativa y Calidad del Servicio.

1.5.2. Justificación Práctica

Considero que los que dirigen el Gobierno Regional de Pasco, al tener un diagnóstico sobre la correlación que existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio, y que, al ser una relación directa entre ambas variables, busquen implementar las recomendaciones presentadas en la presente tesis, las mismas que servirán para poder mejorar la gestión. Lo cual redundara en un mejor servicio a sus usuarios y población en general.

1.5.3. Justificación metodológica

La investigación validará los instrumentos respectivos (dos cuestionarios) uno por cada variable estudiada, las mismas que se dan mediante el juicio de expertos, los mismos que podrán servir a futuras investigaciones.

1.5.4. Justificación social

Con nuestra investigación se permitirá dar a conocer el contexto actual en cuanto a la problemática de la gestión administrativa del GOREPA, como está influye en la calidad del servicio de sus trabajadores, y como la misma se refleja en la percepción de sus usuarios y la sociedad en general.

1.5.5. Justificación de conveniencia

Considero que nuestro estudio es conveniente porque describirá la realidad de la actual gestión administrativa y la calidad del servicio por parte de sus trabajadores, considero que, en función a estos resultados, sus autoridades realicen los cambios y correcciones en su gestión para poder brindar un mejor servicio a la población acorde a sus expectativas y la confianza brindada en el proceso eleccionario.

1.6. Limitaciones de la investigación

Poca disposición de tiempo para dedicarnos a buscar y procesar información sobre nuestras variables de estudio, debido a la carga laboral, producto de nuestro ejercicio profesional.

Falta de colaboración y apertura de nuestros informantes, producto de los actuales escenarios por las que atraviesa el mundo entero y nuestro país, como consecuencia de la pandemia producto del COVID 19.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Rodríguez (2019) En la tesis titulada: La gestión administrativa del servicio público en el Distrito de Educación 13d07 Chone-Flavio Alfaro, Período (2015- 2017.) para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública por la Universidad Central del Ecuador. El objetivo general fue: “Evaluar la gestión administrativa mediante un diagnóstico interno y externo para mejorar los servicios que brinda el Distrito de Educación 13D07 Chone -Flavio Alfaro”. Los metodos de investigación fueron, el Método descriptivo, método inductivo y el método deductivo. Se trabajo con una muestra de 380 personas.

En sus conclusiones nos menciona que:

Los procesos que se ha podido detectar en los diferentes departamentos del Distrito de educación 13D07 Chone Flavio Alfaro son Desarrollo de Talento Humano con sus fases Rotación de Personal, entrenamiento directivo, Coaching; Calidad de la Gestión con sus subprocesos, así, Gestión del Conocimiento y Gestión del cambio; y, Cálculos de Calidad y Análisis de Procesos aquí se encontraron los siguiente subprocesos dominio de personal, modelos mentales, visión compartida, aprendizaje de equipo, pensamiento

sistemático, desarrollo organizacional, etc. Estos procesos son realizados de manera regular y requiere de un trabajo en conjunto para tener un Distrito de Educación más eficiente. (Rodríguez, 2019, p. 97)

Faytog (2015) En la tesis titulada: Modelo de Gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Canton Babahoyo. El objetivo general fue: “Diseñar un Modelo de Gestión para el mejoramiento de la calidad de atención al usuario del GADM Del Cantón Babahoyo”. Fue una investigación descriptiva, Se trabajo con una muestra de 384 personas.

En su principal conclusión declara que:

La bibliografía existente referente a modelos de gestión de calidad muestra innumerables opciones para mejorar la administración de las empresas públicas y privadas. Temas como las 5S, administración por procesos, gestión por objetivos, ISO, entre otras normativas, son de gran ayuda actualmente y se han ido actualizando y adaptando a la realidad de las compañías de gran manera. Sin embargo, es la normativa ISO 9001 2008 (última actualización) la que se muestra más completa, al abarcar temas importantes como el enfoque al cliente, los indicadores de gestión y manejo de acciones correctivas y preventivas, entre otros temas que son, a la fecha, importantes para la mejora de los procesos de atención a los usuarios del GADM del cantón Babahoyo. (Hidalgo, 2015)

Basantes (2014) en su tesis titulado: “Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”, La metodología empleada en la investigación es de tipo exploratoria, descriptiva, correlacional y el diseño de la investigación es no experimental. La muestra es de 202 clientes por día.

Entre las conclusiones principales se menciona que:

La mayoría de clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato consideran que el servicio que recibieron fue regular

por lo que se concluye que la atención prestada no es la adecuada, así mismo se concluye según las encuestas que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato le falta mejorar la calidad del servicio al cliente. (Basantes, 2014)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Medina (2021) en su tesis titulado: “Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018”. Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Empresariales por la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huancavelica, su objetivo general fue: “Determinar la relación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018”, el tipo de estudio es Aplicada, el diseño de la investigación fue descriptivo correlacional, se trabajó con una muestra de 73 trabajadores.

Los resultados presentan una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio; según las conclusiones mediante Rho de Spearman contrastamos la hipótesis existe una correlación positiva moderada de 0,333 entre la admisión de personal y los elementos tangibles, existe una correlación positiva media de 0,442 entre la evaluación del personal y la capacidad de respuesta y existe una correlación positiva media de 0,280 entre el desarrollo del personal y la confiabilidad, demostrando así que si se desarrolla una buena gestión del talento humano se manifestará en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios. (Medina, 2021)

Herrera (2020) En la tesis que título: Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi en la región de Pasco. Trabajo de investigación en Gestión Pública, la metodología de la investigación fue de tipo aplicada, el enfoque fue cuantitativo y el diseño que se utilizó fue no experimental: transversal-correlacional. Se trabajo con una muestra de 54 trabajadores.

En su conclusión principal nos menciona que:

Los resultados de esta investigación indican que existe relación estadísticamente significativa ($\rho = -0,608$) entre la variable Gestión administrativa y la variable Calidad del servicio en los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia de Daniel Alcides Carrión, región de Pasco, durante el segundo semestre del 2019. Los resultados que expresan los trabajadores se interpretan que la Gestión administrativa se concentra en el nivel superior, además la Calidad del servicio también se concentra en el nivel superior, obteniendo como resultado que existe relación buena entre la Gestión administrativa y la Calidad del servicio. (Herrera, 2020)

Dulanto (2019) En la tesis que título: Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018. De la Universidad José Faustino Sánchez Carrión. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal y de nivel correlacional. La muestra fue de 40 colaboradores.

Su principal conclusión nos menciona que.

La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, en el periodo 2018. Por lo que, la correlación de Rho de Spearman es 0.542, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja. (Dulanto, 2019, p. 56)

Sandoval (2018) En la tesis titulada: La Gestión Administrativa y su Incidencia en la Calidad del Servicio de la Agencia Agraria Islay del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2018. "Se planteo como problema general ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Agencia Agraria Islay? Tiene un enfoque cuantitativo, es de tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental", la muestra fue de 151 personas.

En su conclusión principal nos manifiesta que:

Se ha demostrado que la gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio brindado en la Agencia Agraria Islay, lo cual implica que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X2 la hipótesis general alternativa queda aceptada. (Sandoval, 2018, p. 101)

2.1.3. Antecedentes Locales

Vicente (2018) En la tesis al que título: Gestión Administrativa y su Mejora en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2017, para obtener el grado académico de maestro en: Ciencias de la Administración, la investigación es de tipo aplicada y fáctica. El nivel es explicativo y demostrativo, El método utilizado fue inductivo y deductivo, descriptivo - explicativo, la muestra es de 52 trabajadores.

Las conclusiones nos manifiestan que: “la toma de decisión, capacitación y modernización administrativa no son conocidos en el ámbito interno (trabajadores), solo es de conocimiento a nivel de funcionarios designados y personal de confianza 55.91%”. (p. 78)

Del mismo modo la toma de decisiones no se ha constituido en un instrumento importante en la Gestión Gerencial y siendo una función estratégica requiere para su aplicación el aporte de las ciencias de la conducta humana orientado a innovar, optimizar el fortalecimiento de la administración. (Vicente, 2018, p. 78)

Vargas (2019) En la tesis titulada Gestión administrativa y el programa presupuestal de enfermedades no transmisibles en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco - periodo 2017. Tesis de maestría, de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. El tipo de estudios fue: No experimental, de diseño descriptivo correlacional, la muestra fue de 37 trabajadores.

Su principal conclusión, nos manifiesta que:

Respecto al objetivo General se logró establecer que existe relación significativa ($p=0,000 < 0,05$) entre el nivel de Gestión Administrativa y el programa presupuestal de Enfermedades No Transmisibles en el Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco, Periodo 2017; con un grado de correlación positiva alta ($Rho=0,886$) a un nivel de confianza de 95%. (Vargas, 2019, p. 105)

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Gestión Administrativa

Según Aktouf, (2009) La raíz de los términos “administrar” y “administration”, es totalmente latina, proveniente del verbo administrare, que puede definirse directamente como administrar un bien, administrar en defensa de los intereses de quienes nos confían su patrimonio. Así mismo “Gere” y “gestión”, provienen del verbo latino genere, que ya en los tiempos de Cicerón significa conducir (en el sentido amplio de llevar o llevar a cabo) y dirigir e incluso gobernar.

Según el Diccionario de la Real Academia Española la palabra “gestión” tiene dos significados: “acción y efecto de gestionar, y acción y efecto de administrar”. Pero ¿qué es realmente la acción y efecto de gestionar? Para eso es interesante indagar en la etimología de la palabra gestión y conocer qué otros aspectos consideran este término de uso tan común en nuestros días en empresas, organizaciones públicas y privadas, instituciones educativas y hasta en la calle misma. (Castillo et al, 2009, pág. 5)

El término gestión tiene relación estrecha con el término inglés Management, el cual fue traducido inicialmente al español como administración y ahora es entendido como gestión de organizaciones, referida al:

Conjunto de conocimientos modernos y sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las acciones teológicas de las organizaciones en interacción con un contextos social orientado por la racionalidad social y técnica. (Martínez, 2004, pág. 102)

Según Mendoza (2018) La Gestión administrativa es la capacidad para lograr los objetivos institucionales, en el tiempo establecido, movilizand o estrategias y acciones en el marco de la misión, visión, principios y valores institucionales.

Incluye la habilidad para formular objetivos, metas, ejecutar planes, hacer uso eficiente y racional de los recursos asignados, realizar seguimiento e incorporar los ajustes solicitados. Implica ser proactivo para anticipar posibles retos en la gestión o labor que se realiza, así como actuar frente a los problemas con recursividad, persistencia y determinación.

Respecto a la gestión administrativa coincidimos con Graglia, (2017) quien nos menciona que:

“Un gobierno que no toma decisiones no gobierna. Porque la toma de decisiones es la esencia del gobierno entendido como un hecho y no solamente como institución. La indecisión es una falla de las políticas públicas. También la improvisación, o sea, la decisión de planes que no han sido diagnosticados”. (p. 43)

Del mismo modo, una gestión pública que “no implementa acciones no administra”. Porque la gestión es la esencia de la administración entendida esta “como acto y no sólo como burocracia”. La inactividad es una falta de ejecución de las políticas públicas. También la desidia o la improvisación, es decir la ejecución de actividades que no han sido planificadas.

Los funcionarios públicos deben ser seleccionados por mérito y capacidad y no por favores políticos, sus sistemas selectivos deben adecuarse a los tiempos actuales. Deben parecerse menos a la selección de los mandarines chinos y más a los ejecutivos de las empresas. Pero una vez que han sido seleccionados, deben continuar permanentemente su aprendizaje, de manera que conozcan los nuevos conocimientos e innovación que genera la sociedad. (Velázquez, 2021).

2.2.2. Dimensiones de la Gestión Administrativa

2.2.2.1. Planeación.

Según Münch (2007) Es la determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr el propósito de la organización con una mayor probabilidad de éxito. (pág. 40)

En el mismo contexto Robbins y Coulter, (2005) nos mencionan que “es la función de la administración que implica el proceso de definir los objetivos de la organización, establecer una estrategia general para lograr esos objetivos y desarrollar una serie completa de planes” (Plan de desarrollo concertado, Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional y otros) para integrar y coordinar el trabajo organizacional.

Para Jones y George (2009) “es la identificación y selección de metas y líneas de acción apropiadas; es una de las cuatro principales funciones de la gestión administrativa”.

Características:

Las características más importantes de la planificación son las siguientes:

- a) La planificación es un proceso permanente y continuo.
- b) La planificación está siempre orientada hacia el futuro, está ligada a la previsión.
- c) La planificación busca la racionalidad en la toma de decisiones: al establecer esquemas para el futuro, la planificación funciona como un medio orientador del proceso decisorio.
- d) La planificación constituye un curso de acción escogido entre varias alternativas de caminos potenciales.

- e) La planificación es sistemática: la planificación debe tener en cuenta el sistema y subsistemas que lo conforman; debe abarcar la organización como totalidad.
- f) La planificación es repetitiva: incluye pasos o fases que se suceden. Es un proceso que forma parte de otro mayor: el proceso administrativo.
- g) La planificación es una técnica de asignación de recursos: tiene por fin la definición, el dimensionamiento y la asignación de los recursos humanos y no humanos de la empresa, según se haya estudiado y decidido con anterioridad.
- h) La planificación es una técnica cíclica: la planificación se convierte en realidad a medida que se ejecuta. A medida que va ejecutándose, la planificación permite condiciones de evaluación y medición para establecer una nueva planificación con información y perspectivas más seguras y correctas.
- i) La planificación es una función administrativa que interactúa con las demás; está estrechamente ligada a las demás funciones – organización, dirección y control – sobre las que influye y de las que recibe influencia en todo momento y en todos los niveles de la organización.
- j) La planificación es una técnica de coordinación e integración: permite la coordinación e integración de varias actividades para conseguir los objetivos previstos.
- k) La planificación es una técnica de cambio e innovación: constituye una de las mejores maneras deliberadas de introducir cambios e innovaciones en una empresa, definidos y seleccionados con anticipación y debidamente programados para el futuro. (Münch, 2007, p 43)

2.2.2.2. Organización.

Para Münch (2007) consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos y sistemas tendientes a la simplificación y optimización del trabajo. (pág. 66)

Función de la administración que implica el proceso de crear la estructura de una organización determinando las tareas que se realizarán, quiénes las harán, cómo se agruparán las tareas, quién informa a quién y dónde se tomarán las decisiones. (Robbins & Coulter, 2005)

Para Amaru (2009) El proceso de organizar (o proceso de organización) “consiste en dividir el trabajo y atribuir responsabilidades y autoridad a las personas”. Las principales etapas (o decisiones) en dicho proceso son

- a) Analizar los objetivos y el trabajo a realizar.
- b) Dividir el trabajo de acuerdo con los criterios más apropiados para alcanzar los objetivos.
- c) Definir las responsabilidades de la realización del trabajo.
- d) Definir los niveles de autoridad.
- e) Diseñar la estructura organizacional. (Amaru, 2009, p.127)

Importancia de la Organización:

Según Guillen y Ramírez (2013) la importancia de la organización radica en:

- a) Es de carácter continuo. Es decir, jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos, están sujetos a cambios constantes (expansión, contracción, nuevos productos, etc.), lo que lógicamente redundará en la necesidad de efectuar cambios en la organización.

- b) Es un medio a través del cual, se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
 - c) Suministra la descripción de funciones, para que el personal pueda desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzo.
 - d) Evita la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.
 - e) Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar claramente: las funciones, las obligaciones, las responsabilidades, la autoridad.
- (Guillen y Ramírez, 2013)

2.2.2.3. Dirección.

Según Münch (2007) “Es la ejecución del proceso administrativo mediante el ejercicio de la toma de decisiones, de la motivación, la comunicación y el liderazgo”.

Es la función de la administración que consiste en motivar a los subordinados, influir en los trabajadores o equipos mientras trabajan, seleccionar los canales de comunicación más eficaces y efectivos, así como enfrentar, en una forma u otra, los problemas del comportamiento de los empleados. (Robbins & Coulter, 2005)

Par Jones y George (2009) es “articular una visión clara, y revigorizar y facultar a los miembros de la organización para que entiendan la parte que representan en la consecución de las metas de la organización; es una de las cuatro funciones gerenciales principales”.

Importancia:

- a) Pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización.
- b) A través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional.

- c) La dirección eficientemente es determinante en la moral de los empleados y, consecuentemente, en la productividad.
- d) Su calidad se refleja en el logro de los objetivos, la implementaron de métodos de organización, y en la eficacia de los sistemas de control.
- e) A través de ella se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione. (Jones y George, 2009)

2.2.2.4. Control.

“Es la evaluación y medición de los resultados, para detectar, prever y corregir desviaciones, con la finalidad de mejorar continuamente los procesos”. (Münch, 2007).

Según Robbins y Coulter (2005) es la “Función de la administración que implica la supervisión del rendimiento real, la comparación del rendimiento real con una norma y la toma de acciones, si es necesario”.

El control gubernamental

Consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes. El control gubernamental es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente. (Presidencia de la República, 2018)

Importancia del Control:

- a) Localiza a los sectores responsables de la administración desde el momento en que se realiza una evaluación y se establecen medidas correctivas.
- b) Proporciona información acerca de la ejecución de los planes, sirviendo como retroalimentación del proceso administrativo.
- c) Reduce costos y economiza el tiempo al evitar errores.
- d) Cuanto mayor sea la inestabilidad y turbulencia en el ambiente en el que actúe la organización, mayor será la necesidad de contar con información para determinar la eficiencia de los planes y analizar la viabilidad de los mismos ante cambios que se producen en el contexto.
- e) Identifica acciones creativas, evalúa la capacidad decisoria del director o administrador, analiza el proceso decisorio, actúa eficazmente en situaciones problemáticas, controla la eficacia de las acciones ejecutadas, dialoga sobre ajustes detectados y los registra, realiza nuevos ajustes como devolución a lo controlado.

En resumen, podemos mencionar que las dimensiones de la Gestión Administrativa están enmarcadas dentro del proceso administrativo y comprende (ver fig. 1):

- i. La Planeación
- ii. Organización
- iii. Dirección
- iv. Control.

Figura 1 Dimensiones de la Gestión Administrativa



Elaboración propia

2.2.3. Calidad de Servicios

Está entendida como la medida en que los servicios brindados por la entidad (Gobierno Regional de Pasco) responden a las necesidades y expectativas de las personas. Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva. (PCM, 2021).

La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad. (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, 2008)

Cuando recurrimos a la administración pública para la prestación de un servicio, o para el reconocimiento o tutela de un derecho, esperamos que nos

responda favorablemente, con eficiencia, en plazos breves y conforme a criterios de justicia. Esperamos que las personas que actúan en representación de dicha administración estén en condiciones de hacer su trabajo de la mejor manera posible; con el conocimiento adecuado, con objetividad, sin discriminación, con ética y con una auténtica vocación de servicio. Y es que la administración pública no solo es organización y poder público, también es el personal que se encuentra a su servicio y que se encarga de materializar la finalidad última que tiene encargada: que es la de cautelar los intereses generales. (Boyer, 2019).

Lo que nos quiere decir que los servicios que presta el GOREPA deben de entregarse en forma oportuna y los mismos deben de satisfacer las necesidades de los usuarios o de la población en general y estas deben de estar acorde a sus metas formuladas en sus respectivos planes: Plan de Desarrollo Regional Concertado (PDRC). El Plan Estratégico Institucional (PEI). Plan Operativo Institucional (POI).

El Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; propiciar la simplificación administrativa; promover y mejorar la calidad en las regulaciones en el ámbito de competencia de la Presidencia del Consejo de Ministros; el gobierno abierto; la coordinación interinstitucional; la racionalidad de la estructura, organización y funcionamiento del Estado; y la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos; la evaluación de riesgos de gestión y la gestión del conocimiento, hacia la obtención de resultados. (PCM, 2018)

Según la PCM (2018) El Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública se rige bajo los siguientes principios:

- a) **Orientación al Ciudadano:** “Las intervenciones de las entidades públicas, según su naturaleza, se diseñan e implementan a partir de la identificación de las necesidades y expectativas de los ciudadanos”. (PCM, 2018)
- b) **Orientación a Resultados:** “Las entidades realizan intervenciones públicas para resolver un problema público o de gestión interna y evalúan sus resultados para mejorar sus bienes, servicios o regulaciones”. (PCM, 2018)
- c) **Eficacia y Eficiencia:** “Las entidades públicas orientan su actuación hacia el logro de objetivos institucionales y el manejo racional y óptimo de los recursos, eliminando la duplicidad o superposición de competencias, funciones y atribuciones”. (PCM, 2018)
- d) **Flexibilidad:** “Las entidades públicas adaptan su organización y procesos para responder oportunamente a la heterogeneidad y coyunturas propias del entorno donde intervienen”. (PCM, 2018)
- e) **Simplicidad y Armonización:** “Las entidades públicas que establecen reglas para el funcionamiento y gestión de la administración pública, lo hacen buscando la simplicidad en las reglas y su operación armónica con las regulaciones emitidas por otras entidades rectoras de políticas y sistemas”. (PCM, 2018)
- f) **Reconocimiento de la Heterogeneidad:** “Al legislar sobre el funcionamiento, operación y gestión de las entidades públicas se reconoce la heterogeneidad de las mismas, procurando la razonabilidad de las exigencias que se imponen a la administración”. (PCM, 2018)

2.2.4. Triangulo de Servicios.

Para Albrecht & Zemke (2003), el servicio es algo más complicado y para ello desarrolló un concepto en el cual intervienen los elementos que interactúan en un proceso de servicio. “Para describirlo ideó el triángulo del servicio. Lo particular de este concepto es pensar el servicio como un todo, que se encadena

y que actúa alrededor del usuario, manteniendo relaciones simbióticas entre los diversos elementos del llamado triángulo del servicio”, tal como se aprecia en la figura 2.

Es evidente que, si no hay una Estrategia del Servicio, diseñada para cada organización en particular, y amenguando las necesidades concretas de los usuarios de la misma, es muy dificultoso que el todo funcione.

Las entidades son muy diferentes en su entorno y al igual que los humanos que la componen son peculiares. No existen fórmulas generalizadas, aplicables a todos por igual.

Figura 2 El triángulo del servicio



Elaboración propia: adaptado de Albrecht & Zemke

2.2.5. Definiciones de Calidad del Servicio según Autores

“Evaluaciones cognitivas a largo plazo que hacen los clientes de la prestación del servicio de una empresa”. (Lovelock y Wirtz, 2009)

El servicio es la energía y la fuerza que necesita toda institución sólo para mantenerse donde está, en lugar de comenzar a perder posiciones. Con el servicio, las empresas pueden comenzar un rápido ascenso hacia más altos

niveles de beneficios, generando más impulso en la medida en que avanzan hacia esa meta. (Tschohl, 2008).

Según Kotler (1997) “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”. (p. 656)

2.2.6. Principios Inspiradores de una Gestión Pública de Calidad

Según la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (CLAD, 2008), son los siguientes principios:

- 1) Principio de servicio público:** “Las Administraciones Públicas iberoamericanas están al servicio de los ciudadanos y, en consecuencia, darán preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. La orientación a la calidad en la gestión pública supone maximizar la creación de valor público, por lo que tiene que responder al principio de gestión para resultados. Ello supone un esfuerzo para optimizar la dirección efectiva e integrada del proceso de creación de valor público, para asegurar la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y su mejora continua”. (CLAD, 2008).
- 2) Principio de legitimidad democrática:** “Una gestión pública de calidad tiene que estar inspirada en valores democráticos y, en tal sentido, constituirse en una garantía y protección de las libertades públicas consagradas a los ciudadanos. La legitimidad democrática de la gestión pública proviene de la elección popular de las autoridades políticas y de la participación y control de la ciudadanía sobre los asuntos públicos. También, es una fuente de legitimidad el ejercicio independiente de una función pública profesional, seleccionada bajo los principios de igualdad, mérito y capacidad, al servicio de un programa de gobierno resultante del proceso democrático”. (CLAD, 2008).

- 3) Transparencia y participación ciudadana:** “Las Administraciones Públicas tienen que ser transparentes en su gestión, abiertas al escrutinio público, tolerantes a la crítica y permeables a las propuestas de mejora y de cambio provenientes de la ciudadanía”. (CLAD, 2008).
- 4) Principio de legalidad:** “Una gestión pública de calidad implica el sometimiento de la Administración Pública al Estado de Derecho, bajo cuya orientación se organiza y actúa con racionalidad y objetividad. El principio de legalidad contribuye a la calidad de la gestión pública, por ser una ordenación consciente de las competencias públicas atribuidas a los órganos y entes de la Administración Pública, a través de normas jurídicas. La calidad en la gestión pública iberoamericana requiere la formalización de los enfoques, modelos, acciones e instrumentos de calidad, mediante la adopción de normas jurídicas que la regulen”. (CLAD, 2008).
- 5) Principio de coordinación y cooperación:** “Para lograr una gestión pública de calidad se requiere que todos los órganos y entes de la Administración Pública contribuyan a la prestación de servicios al ciudadano. A tales efectos, las Administraciones Públicas iberoamericanas preverán la asignación de competencias, relaciones, instancias y sistemas de coordinación de sus entes y órganos, para prestar servicios de forma integral al ciudadano. La coordinación interadministrativa resulta clave en aquellos Estados con modelos descentralizados y con diferenciación competencial a nivel territorial”. (CLAD, 2008).
- 6) Principio de ética pública:** “Una gestión pública de calidad implica la observancia de valores éticos que la orientan, tales como la vocación de servicio público, la probidad, la honradez, la buena fe, la confianza mutua, la solidaridad y la corresponsabilidad social, la transparencia, la dedicación al trabajo, el respeto a las personas, la escrupulosidad en el manejo de los

recursos públicos y la preeminencia del Interés público sobre el privado”. (CLAD, 2008).

- 7) Principio de acceso universal:** “La calidad en la gestión pública comprende el esfuerzo por lograr la universalización y el más amplio y fácil acceso espacial y temporal de los ciudadanos a servicios públicos de igual calidad, con independencia de la ubicación geográfica de los ciudadanos y del momento en que éstos los requieran². (CLAD, 2008).
- 8) Principio de continuidad en la prestación de servicios:** “Los servicios públicos se prestarán de manera regular e ininterrumpida, previendo las medidas necesarias para evitar o minimizar los perjuicios que pudieran ocasionarle al ciudadano en las posibles suspensiones del servicio”. (CLAD, 2008).
- 9) Principio de imparcialidad:** “En una gestión pública de calidad, la atención a todos los ciudadanos se realiza con imparcialidad, asegurando que serán tratados con igualdad, sin discriminación por motivos tales como el género, edad, raza, ideología, religión, nivel económico, situación social o localización geográfica. Por causas objetivas, la Administración Pública podrá establecer discriminaciones positivas para proteger a los ciudadanos que lo puedan requerir. En todo caso, corresponde a la Administración Pública la defensa del interés general frente a los intereses particulares”. (CLAD, 2008).
- 10) Principio de eficacia:** “La calidad en la gestión pública comprende cumplir con el principio de eficacia, entendido como la consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano”. (CLAD, 2008).
- 11) Principio de eficiencia:** “La gestión pública debe seguir el principio de eficiencia, comprendido como la optimización de los resultados alcanzados

por la Administración Pública con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución”. (CLAD, 2008).

12) Principio de economía: “La calidad en la gestión pública dependerá de que se cumpla con el principio de economía, esto es, que el funcionamiento de la Administración Pública propenda a la utilización racional de los recursos públicos. La asignación de recursos a la Administración Pública se ajustará estrictamente a los requerimientos de su funcionamiento para el logro de las metas y objetivos previstos”. (CLAD, 2008).

13) Principio de responsabilización: “Una gestión pública de calidad es aquella en la que existe responsabilización, esto es, en la que hay rendición de cuentas por el desempeño de las autoridades, directivos y funcionarios públicos frente a los ciudadanos, y control social sobre la gestión pública”. (CLAD, 2008).

14) Principio de evaluación permanente y mejora continua: “Una gestión pública de calidad es aquella que contempla la evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas centrados en el servicio al ciudadano y para resultados, proporcionando insumos para la adecuada rendición de cuentas”. (CLAD, 2008).

2.2.7. Dimensiones de la Calidad de Servicios

Según la PCM (2021) “La calidad de los servicios está en función de la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas. En ese sentido, la norma técnica establece el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios para que las entidades públicas adopten acciones que les permitan mejorar la calidad en la provisión de los servicios que brindan a las personas”.

La Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, nos menciona seis componentes a tener en cuenta, tal como se aprecia en la figura 3.:

- I. Conocer las necesidades y expectativas de las personas:** “Las entidades deben aplicar este componente de manera inicial y de forma periódica, considerando que la información recabada sirve de insumo para la aplicación de los otros componentes que conforman el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios de acuerdo a la Guía para la Identificación y Medición de Necesidades y Expectativas de las Personas”. (PCM, 2021)
- II. Identificar el valor del servicio:** “En base en las necesidades y expectativas de las personas, se realiza la revisión del valor público del servicio y se identifica la necesidad de diseñar nuevos servicios, o mejorar, reestructurar o fusionar los existentes dentro del ámbito de su competencia”. (PCM, 2021)
- III. Fortalecer el servicio:** “En base a la brecha identificada, se determinan y mejoran los elementos del servicio en bienestar de las personas. Estos elementos pueden ser: personal, recursos, proveedores, procesos, infraestructura, tecnología, condiciones en la entrega u otros”. (PCM, 2021)
- IV. Medición y análisis de la calidad del servicio:** “Se realiza mediciones, de forma periódica, de los indicadores de calidad, y a partir de los resultados, se toman decisiones en pro de la mejora del servicio”. (PCM, 2021)
- V. Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección:** “La Alta Dirección de la entidad debe demostrar, en forma activa y visible, su liderazgo y compromiso con el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios”. (PCM, 2021)

Cadena de valor: “En el ámbito público, es un modelo descriptivo que permite representar las principales intervenciones de la administración pública, sistematizar las medidas de política y prestación de bienes y servicios que éstas implican”. (PCM - SGP, 2019)

Calidad: “Conjunto de características de un producto o servicio que cumplen con las expectativas del cliente para el cual fueron diseñados, satisfaciendo sus necesidades y expectativas”. (Losada Menéndez, 2016)

Dirigir: Influir en el personal bien sea a nivel individual o grupal, seleccionando los medios de comunicación más efectivos y resolviendo los conflictos, en caso de ser necesario.

Equipo de Trabajo: Corresponde a un grupo de servidores civiles bajo la supervisión de un servidor para la ejecución de funciones específicas al interior de una unidad de organización (órgano, unidad orgánica, etc.). No requiere su formalización en la estructura.

Función: Conjunto de acciones afines y coordinadas, que corresponde realizar a la institución, así como a sus órganos, unidades orgánicas y demás niveles organizacionales, para alcanzar sus objetivos.

Métodos: “Los Métodos son planes determinados para el cumplimiento de una tarea específica. En general, el método se proporciona a la persona que ocupa un cargo o realiza una tarea, para indicarle cómo desempeñarla o ejecutarla, respectivamente. El método detalla cómo debe realizarse el trabajo, es más limitado y restringido que el procedimiento”. (Hurtado Cuartas, 2015)

Organigrama: “Representación gráfica de la estructura de una entidad en la cual se muestran las distintas unidades de organización y sus relaciones jerárquicas”. (PCM, 2018 p.12).

Organización: “se designa con el término de organización a aquel sistema diseñado para alcanzar satisfactoriamente determinados objetivos o metas, en tanto, estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas”. (Hurtado, 2015)

Personas: “Conjunto de sujetos de derecho, ya sean personas naturales o jurídicas, que acceden a los servicios brindados por las entidades públicas. Dependiendo de la complejidad y variedad de funciones que cumple el Estado, así como la diversidad de los servicios que brindan, se dan diferentes tipos de relaciones entre las entidades públicas y las personas, pudiendo estar involucrada más de una entidad en la provisión de los servicios”. (PCM - SGP, 2019)

ROF: “Es el documento técnico normativo de gestión organizacional que formaliza la estructura orgánica de la entidad. Contiene las competencias y funciones generales de la entidad; las funciones específicas de sus unidades de organización, así como sus relaciones de dependencia”. (PCM, 2018 p. 9)

Servicios: “Productos intangibles que responden a las necesidades de las personas y que son entregadas por las entidades públicas, en cumplimiento de sus funciones (p.e. atención médica, seguridad, limpieza pública, recojo de residuos sólidos, alumbrado público, etc). Para la provisión de servicios se podría requerir de bienes para asegurar su adecuada entrega”. (PCM - SGP, 2019)

Trabajo de campo. “Trabajo que se realiza directamente en el lugar donde ocurren los hechos. No hace referencias al trabajo realizado en oficina o laboratorio”. (Losada, 2016)

Usuario: “Puede ser definido como aquella persona que usa ordinariamente un servicio”. (Vallejo, 2016)

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Es alto el grado de incidencia de la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.

2.4.2. Hipótesis específica

- a) Es alto el grado de incidencia de la Planificación en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.
- b) Es alto el grado de incidencia de la Organización en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.
- c) Es alto el grado de incidencia de la Dirección en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.
- d) Es alto el grado de incidencia del Control en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.

2.5. Identificación de variables:

Variable Independiente (X)

Gestión Administrativa.

Variable Dependiente (Y)

Calidad del Servicio

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA
Gestión Administrativa.	Planificación	1 - 8	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
	Organización	9 - 14	
	Dirección	15 - 20	
	Control	21 - 23	
Calidad del Servicio	Conocer las necesidades y expectativas de las personas.	1 - 3	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
	Identificar el valor del servicio	4 - 7	
	Fortalecer el servicio.	8 - 16	
	Medición y análisis de la calidad del servicio	17 - 20	
	Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección.	21 - 23	
	Cultura de calidad en el servicio a las personas	24 - 26	

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Según Bernal (2010) los tipos de investigación son los siguientes: “Histórica, Documental, Descriptiva, Correlacional, Explicativa o causal, Estudio de caso, Experimental y Otros”. (p. 110)

En nuestro caso será Descriptiva ya que esta investigación se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador; cuando se plantean hipótesis en los estudios descriptivos, éstas se formulan a nivel descriptivo y se prueban esas hipótesis.

“La investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión de documentos institucionales”. (Bernal, 2010)

3.2. Nivel de Investigación

Según Cancela et al. (2010) “Los estudios correlacionales comprenden aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables materia de estudio, mediante el uso de los coeficientes de correlación”. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables.

Es por ello que nuestra investigación es correlacional, buscar la relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

3.3. Métodos de investigación

En la presente investigación se utilizarán los siguientes métodos:

3.3.1. *Descriptivo.*

Para describir todos los aspectos teóricos relacionados con nuestras variables de estudio: la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio.

3.3.2. *Inductivo.*

Para determinar el nivel de incidencia de la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio. También debe inferir los resultados de la muestra en la población y de esa forma facilitar la contrastación de la hipótesis.

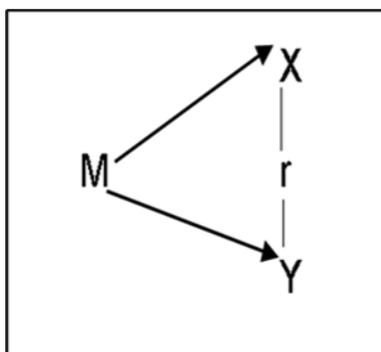
3.3.3. *Deductivo.*

Para sacar las conclusiones acerca del nivel de incidencia entre nuestras variables de estudio: Gestión Administrativa y Calidad del Servicio.

3.4. Diseño de investigación

Su diseño es, no experimental transversal de tipo Descriptivo correlacional, ya que la investigación tiene como fin, determinar el grado de relación que existe, entre la Gestión administrativa y Calidad del Servicio. De acuerdo a la figura siguiente:

Figura 4 : Diseño de Investigación



Se describe la relación (X Y). Donde:

M: Muestra de estudio

X: Gestión administrativa

Y: Calidad del Servicio

r: Relación entre las variables de estudio

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población:

Niño (2019) Nos indica que, “al detallar el objeto de estudio, es necesario identificar la población a estudiar, constituida por el total de los elementos que forman el ámbito de la investigación”.

Nuestra población está constituida por 279 trabajadores administrativos, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1 Distribución de la población

Nº	Condición	Total
1	Personal Nombrado	92
2	Personal Contratado	162
3	Funcionarios	25
TOTAL		279

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

3.5.2. Muestra

“Es el segmento de la población que se considera representativa de un universo y se selecciona para obtener información acerca de las variables objeto de estudio”. (Muñoz, 2016).

Debido a las actuales circunstancias, se realizará un muestreo no probabilístico, teniendo en consideración:

- ✓ Más de 2 años laborando.
- ✓ Que su labor sea de preferencia en contacto con el público

Por lo que se decidió trabajar con una muestra de 55 personas.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la Encuesta, con su instrumento de recolección de datos el cuestionario, uno por cada variable de estudio, los cuales contienen preguntas sobre: Gestión administrativa y calidad del servicio, estos instrumentos procuran recoger información fidedigna por parte de los entrevistados, para lo cual antes de recoger la información, se efectuará una previa explicación sobre el motivo y la importancia de su aplicación.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

La selección de nuestros instrumentos de investigación se realizó de acuerdo a nuestras variables estudiadas y teniendo en consideración estudios anteriores, los cuales nos permitieron seleccionar un cuestionario por cada variable (ver anexo 1) el mismo que muestra el propósito de la investigación.

La validación de nuestro instrumento de Investigación, se facilitó a través del juicio de expertos. El mismo que se dio mediante la selección de profesionales conocedores del tema que es materia de nuestra investigación, quienes a través de su colaboración procedieron a evaluar y calificar los mismos (ver anexo 2)

Mediante la aplicación del instrumento en una prueba piloto, se validó la confiabilidad de nuestros instrumentos de investigación.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se realizó mediante un sistema mecanizado, el mismo que fue apoyado con la utilización de una computadora, manejando para ello el software SPSS Versión 26, así como el Excel para confeccionar cuadros y gráficos para su posterior análisis. De acuerdo al siguiente procedimiento:

- a) Elaboración de frecuencias y porcentajes en variables cualitativas.
- b) Edificación de tablas para cada variable y dimensión según las respuestas de los encuestados.

- c) Preparación de gráficos por cada variable de estudio con sus respectivas dimensiones.
- d) Análisis inferencial con el estadístico de Correlación de Pearson de comparación de proporciones independientes.
- e) Se empleará el paquete estadístico SPSS Versión 26.0

3.9. Tratamiento estadístico

El tratamiento estadístico se realizó con el programa estadístico Excel y el programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Versión 26. que, Ya que según Zurita Herrera (2010) “Los datos, como tales, no son más que materia prima dispuesta a ser procesada, ellos por sí solo poco o nada pueden decirnos”. Para que podamos tomar decisiones racionales, necesitamos procesarlos, esto es convertirlos en información.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Según Cruz et al. (2014) Respecto a los aspectos éticos en la investigación, nos dicen: “Aunque en cada país, y dentro de cada asociación y/o universidad, puede haber reglamentos internos, lo cierto es que la coincidencia entre todos y cada uno de ellos debe confluir en principios básicos para cualquier disciplina”:

- a) Respeto a la vida.
- b) Respeto a la libertad de elección.
- c) Respeto a la dignidad.

Es por ello que nuestra investigación en todo momento respetó las opiniones de los encuestados, así como se mantiene la confidencialidad de sus respuestas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.

Una vez que se confeccionaron los instrumentos (cuestionarios) se procedió a su aplicación (recojo de la información), los mismos que antes fueron validados por los expertos (ver anexo 2), el recojo de la información se realizó en el respectivo centro laboral, para ello se le proporcionó un cuestionario a cada trabajador, como se puede apreciar en la tabla 1 el género que más predomina son las mujeres 53%.

Tabla 2 Género del Trabajador

Genero	Cantidad	Porcentaje
Hombre	26	47
Mujer	29	53
Total	55	100%

La aplicación de los mismos duró aproximadamente 30 días, luego de los cuales fueron procesados en un primer momento en las tablas Excel y luego con el software estadístico SPSS 26, considerando tres etapas:

- i. Una representación de tablas de frecuencias por cada una de las variables con sus respectivas dimensiones.
- ii. Luego presentamos los resultados con sus respectivos gráficos y
- iii. Finalmente aplicamos una prueba de Hipótesis utilizando la correlación de Pearson.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

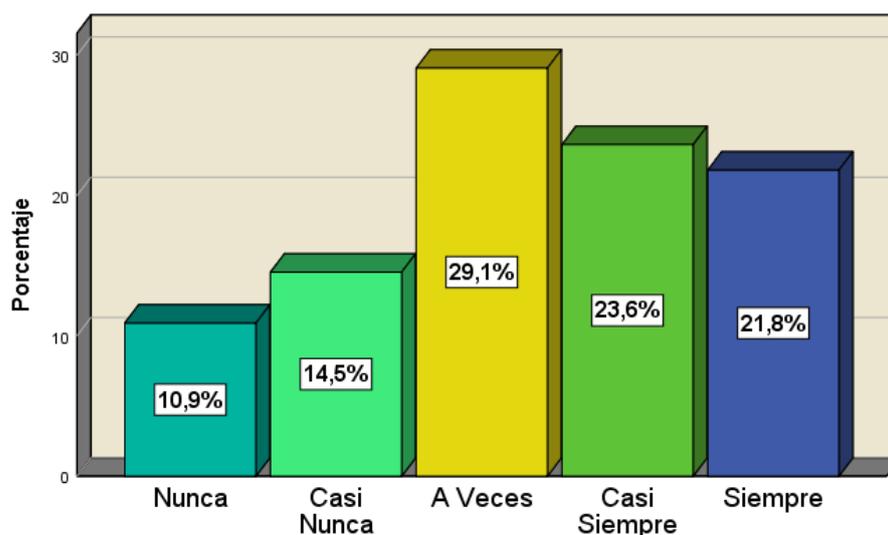
4.2.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados de la Variable Gestión Administrativa.

Tabla 3 : Resultados de la Variable Gestión Administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	10,9
	Casi Nunca	8	14,5
	A Veces	16	29,1
	Casi Siempre	13	23,6
	Siempre	12	21,8
Total		55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Gráfico 1: Resultados de la Variable Gestión Administrativa.



Interpretación:

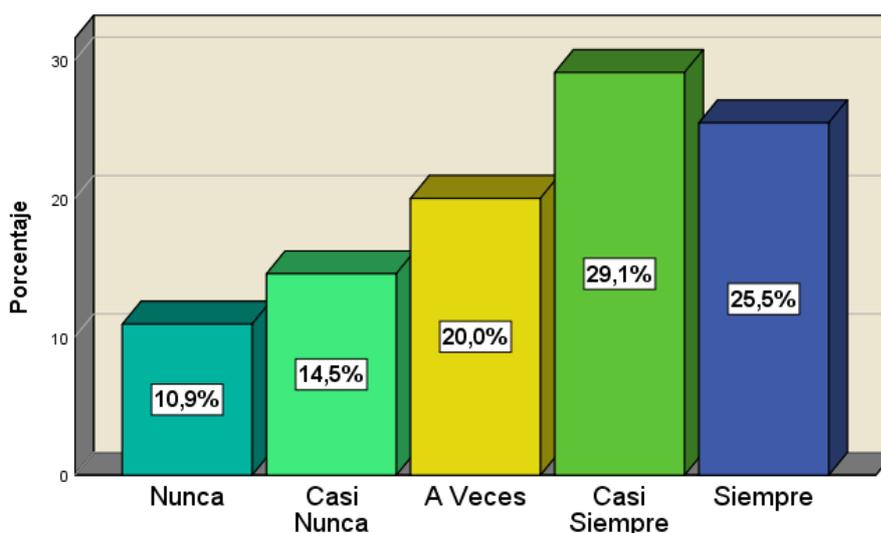
Como se aprecia en la tabla 3 y gráfico 1 sobre la variable Gestión Administrativa los encuestados respondieron a veces el 29.1%, casi siempre 23.6%; siempre el 21.8%; casi nunca 14.5% y nunca 10.9%.

Tabla 4: Resultados para la Dimensión Planificación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	10,9
	Casi Nunca	8	14,5
	A Veces	11	20,0
	Casi Siempre	16	29,1
	Siempre	14	25,5
Total		55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Gráfico 2: Resultados para la Dimensión Planificación.



Interpretación:

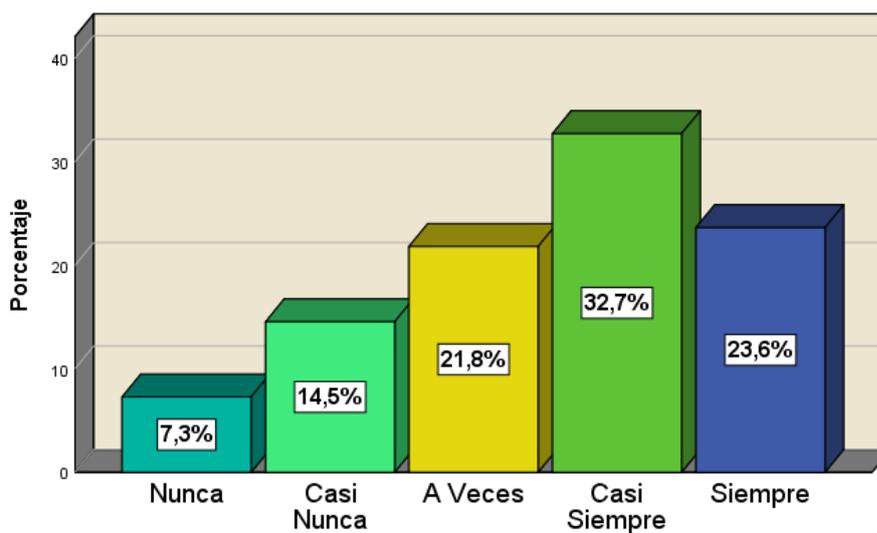
Como se aprecia en la tabla 4 y gráfico 2 respecto a la Dimensión Planificación, de los encuestados el 29.1% consideran que casi siempre se realiza, para un 25.5%; se realiza siempre, el 20% de nuestros encuestados consideran que siempre; el 14.5% nos respondieron que casi nunca y nunca un 10.9%.

Tabla 5: Resultados para la Dimensión Organización.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	7,3
	Casi Nunca	8	14,5
	A Veces	12	21,8
	Casi Siempre	18	32,7
	Siempre	13	23,6
Total		55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Gráfico 3: Resultados para la Dimensión Organización.



Interpretación:

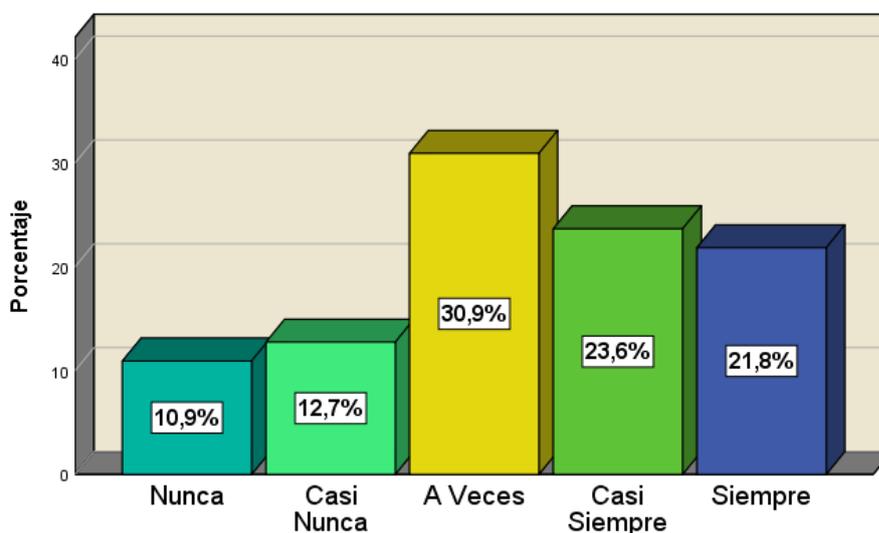
Como se aprecia en la tabla 5 y gráfico 3 respecto a la Dimensión Organización, de los encuestados el 32.7% consideran que casi siempre se realiza, para un 23.6%; se realiza siempre, el 21.8% de nuestros encuestados consideran que a veces; el 14.5% nos respondieron que casi nunca y nunca un 7.3%.

Tabla 6: Resultados para la Dimensión Dirección.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	10,9
	Casi Nunca	7	12,7
	A Veces	17	30,9
	Casi Siempre	13	23,6
	Siempre	12	21,8
Total		55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Gráfico 4: Resultados para la Dimensión Dirección.



Interpretación:

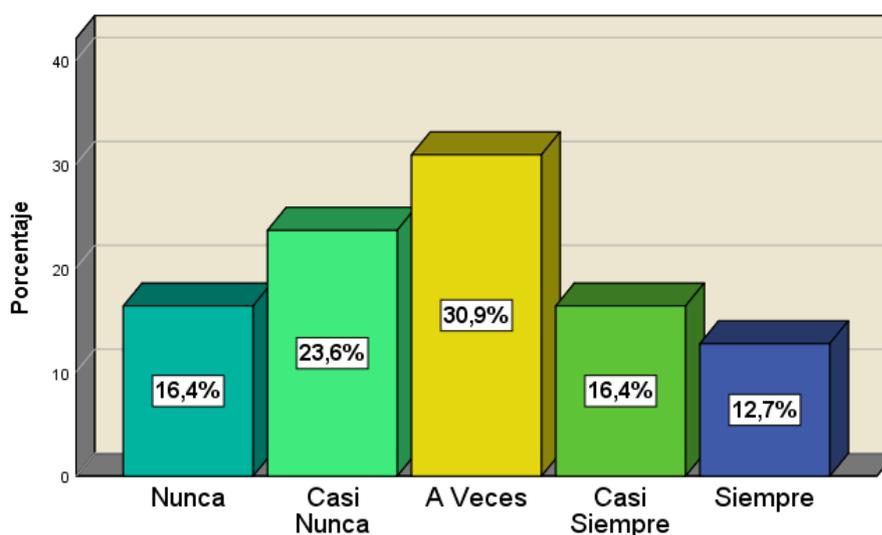
Como se aprecia en la tabla 6 y gráfico 4 respecto a la Dimensión Dirección, de los encuestados el 30,9% consideran que a veces se realiza, para un 23,6%; se realiza casi siempre, el 21,8% de nuestros encuestados consideran que siempre; el 12,7% nos respondieron que casi nunca y mientras que para el 10,9% manifiestan que nunca.

Tabla 7: Resultados para la Dimensión Control.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	16,4
	Casi Nunca	13	23,6
	A Veces	17	30,9
	Casi Siempre	9	16,4
	Siempre	7	12,7
Total		55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Gráfico 5: Resultados para la Dimensión Control.



Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 7 y gráfico 5 respecto a la Dimensión Control, de los encuestados el 30.9% consideran que algunas veces se realiza, para un 23.6%; casi nunca se realiza, el 16.4% de nuestros encuestados consideran que nunca; igual que el 16.4% que nos respondieron que casi siempre y siempre un 12.7%.

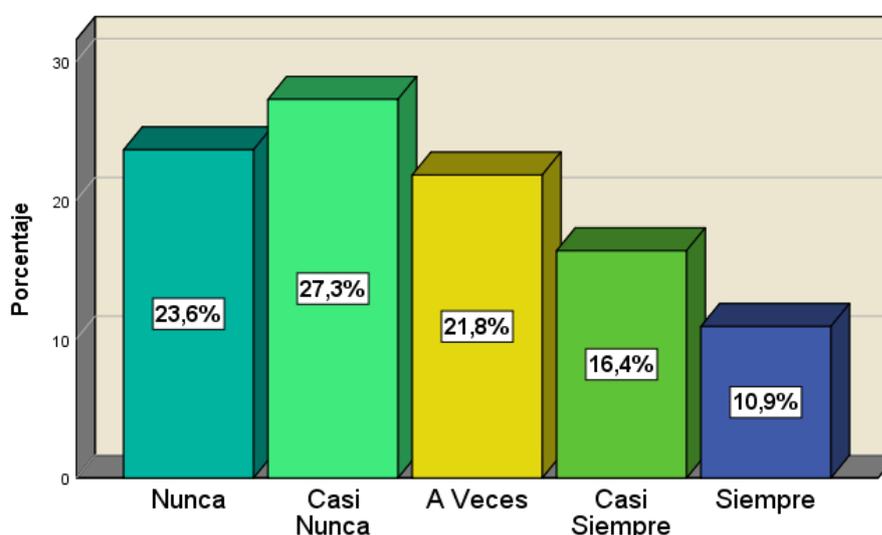
4.2.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados de la Variable Calidad del Servicio.

Tabla 8: Resultados para la Variable Calidad del Servicio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	13	23,6
	Casi Nunca	15	27,3
	A Veces	12	21,8
	Casi Siempre	9	16,4
	Siempre	6	10,9
Total		55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Gráfico 6: Resultados para la Variable Calidad del Servicio.



Interpretación:

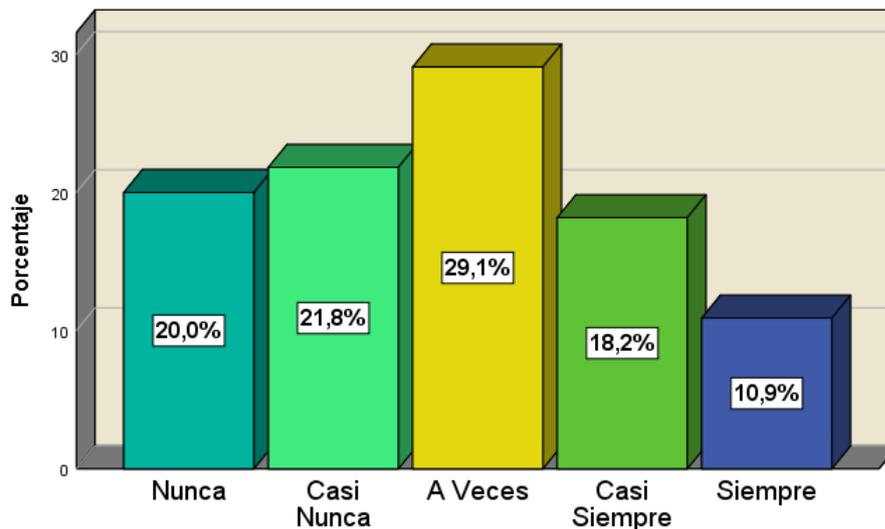
Como se aprecia en la tabla 8 y gráfico 6 respecto a la Variable Calidad del Servicio, el 27.3% consideran que casi nunca, un 23.6%; cree que nunca, el 21.8% de nuestros encuestados consideran que a veces; el 16.4% nos respondieron que casi siempre y siempre un 10.9%.

Tabla 9: Resultados para la Dimensión Conocer las Necesidades y Expectativas de las Personas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	11	20,0
	Casi Nunca	12	21,8
	A Veces	16	29,1
	Casi Siempre	10	18,2
	Siempre	6	10,9
Total		55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Gráfico 7: Resultados para la Dimensión Conocer las Necesidades y Expectativas de las Personas.



Interpretación:

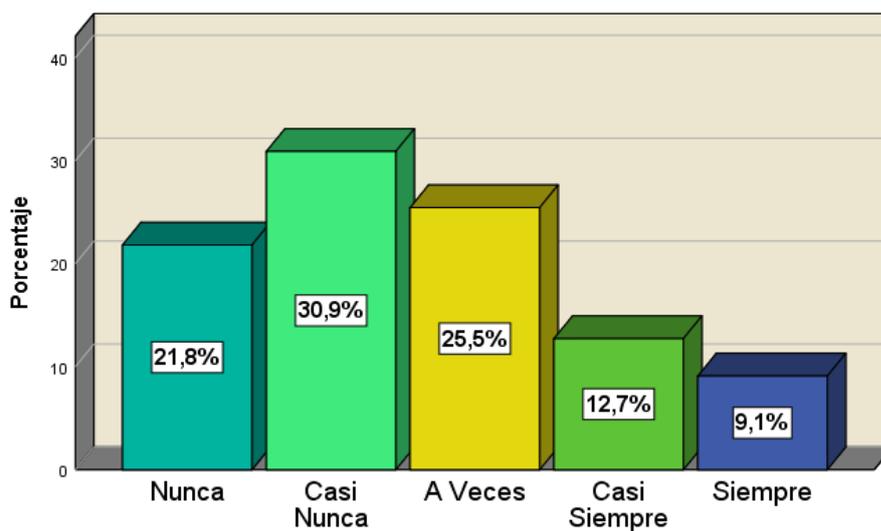
Como se aprecia en la tabla 9 y gráfico 7 respecto a la Dimensión Conocer las necesidades y expectativas de las personas de los encuestados el 29.1% consideran que a veces se conoce, para un 21.8%; casi nunca se conoce, el 20% de nuestros encuestados consideran que nunca; el 18.2% nos respondieron que casi siempre y siempre un 10.9%.

Tabla 10: Resultados para la Dimensión Identificar el Valor del Servicio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	12	21,8
	Casi Nunca	17	30,9
	A Veces	14	25,5
	Casi Siempre	7	12,7
	Siempre	5	9,1
Total		55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Gráfico 8: Resultados para la Dimensión Identificar el Valor del Servicio.



Interpretación:

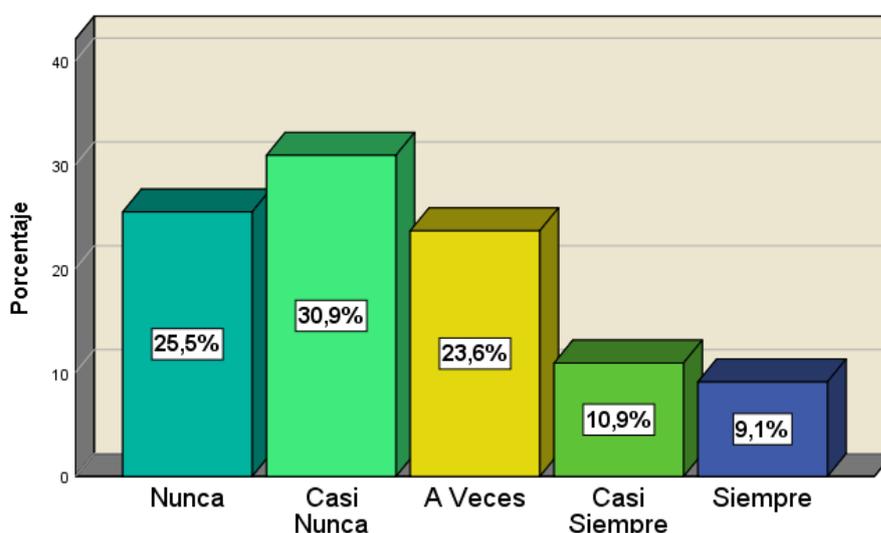
Como se aprecia en la tabla 10 y gráfico 8 respecto a la Dimensión identificar el valor del servicio, de los encuestados el 30.9% consideran que casi nunca se realiza, para un 25.5%; se realiza a veces, el 21.8% de nuestros encuestados consideran que nunca; el 12.7% nos respondieron que casi siempre y siempre un 9.1%.

Tabla 11: Resultados para la Dimensión Fortalecer el Servicio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	14	25,5
	Casi Nunca	17	30,9
	A Veces	13	23,6
	Casi Siempre	6	10,9
	Siempre	5	9,1
Total		55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Gráfico 9: Resultados para la Dimensión Fortalecer el Servicio.



Interpretación:

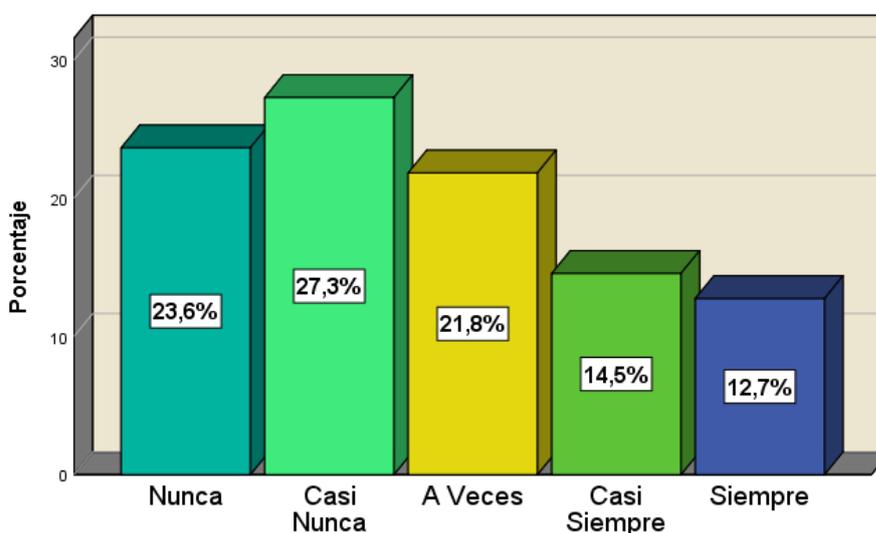
Como se aprecia en la tabla 11 y gráfico 9 respecto a la Dimensión Fortalecer el servicio, de los encuestados el 30.9% consideran que casi nunca se realiza, para un 25.5%; nunca se realiza, el 23.6% de nuestros encuestados consideran que a veces; el 10.9% nos respondieron que casi siempre y siempre un 9.1%.

Tabla 12: Resultados para la Dimensión Medición y Análisis de la Calidad del Servicio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	13	23,6
	Casi Nunca	15	27,3
	A Veces	12	21,8
	Casi Siempre	8	14,5
	Siempre	7	12,7
Total		55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Gráfico 10: Resultados para la Dimensión Medición y Análisis de la Calidad del Servicio.



Interpretación:

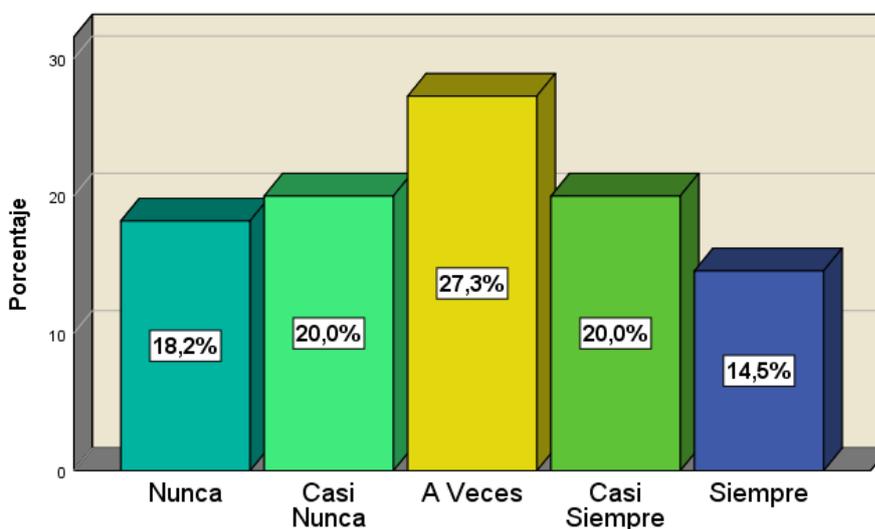
Como se aprecia en la tabla 12 y gráfico 10 respecto a la Dimensión Medición y análisis de la calidad del servicio, de los encuestados el 27.3% consideran que casi nunca se realiza, para un 23.6%; nunca se realiza, el 21.8% de nuestros encuestados consideran que a veces; el 14.5% nos respondieron que casi siempre y siempre un 12.7%.

Tabla 13: Resultados para la Dimensión Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	10	18,2
	Casi Nunca	11	20,0
	A Veces	15	27,3
	Casi Siempre	11	20,0
	Siempre	8	14,5
Total		55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Gráfico 11: Resultados para la Dimensión Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección.



Interpretación:

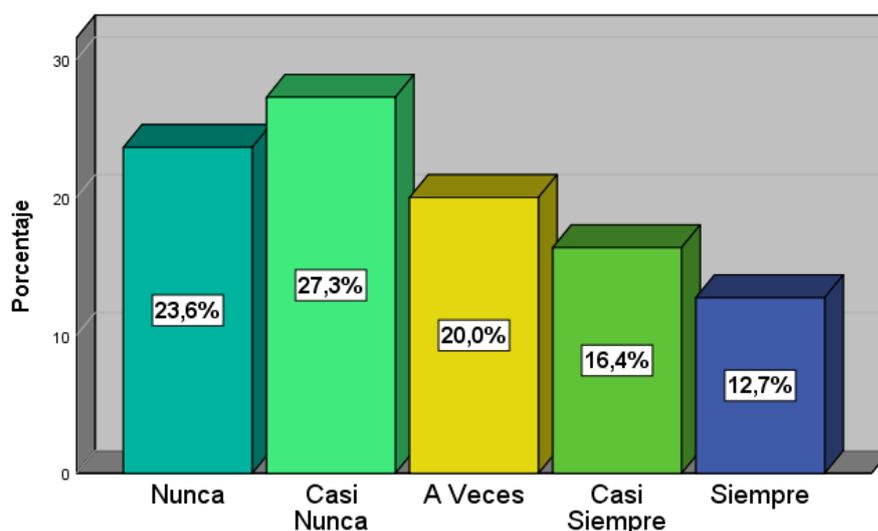
Como se aprecia en la tabla 13 y gráfico 11 respecto a la Dimensión Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, de los encuestados el 27.3% consideran que a veces existe, para un 20%; es siempre, igual que el 20% de nuestros encuestados consideran que casi siempre; el 18.2% nos respondieron que nunca y siempre un 14.5%.

Tabla 14: Resultados para la Dimensión Cultura de Calidad en el Servicio a las Personas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	13	23,6
	Casi Nunca	15	27,3
	A Veces	11	20,0
	Casi Siempre	9	16,4
	Siempre	7	12,7
Total		55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Gráfico 12: Resultados para la Dimensión Cultura de Calidad en el Servicio a las Personas.



Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 14 y gráfico 12 respecto a la Dimensión Cultura de calidad en el servicio a las personas, de los encuestados el 27.3% consideran que casi siempre existe, para un 23.6%; es nunca, el 20% de nuestros encuestados consideran que a veces; el 16.4% nos respondieron que casi siempre y siempre un 12.7%.

4.3. Prueba de Hipótesis

4.3.1. Prueba de Hipótesis General

a) Formulación de las hipótesis estadísticas:

H₀= No Es alto el grado de incidencia de la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020

H₁= Es alto el grado de incidencia de la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.

b) Establecemos el nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

c) Seleccionamos el estadístico de prueba:

Para nuestro caso es: Correlación de Pearson

Tabla 15: Prueba de Hipótesis General.

		Gestión Administrativa	Calidad del Servicio
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,933**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,933**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Interpretación:

Comprobando nuestro p-valor con el nivel de significancia, Diremos que como el nivel alcanzado, es menor que 0,05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo que podemos concluir:

Que: según la tabla 15, los resultados nos muestran que es alto el grado de incidencia ,933 de la Gestión administrativa en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020, se dice

que es alto porque se tiene una Correlación de Pearson de 93.3% y por tener un p-valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%.

4.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas

Prueba de Hipótesis Específica 1:

a) Formulación de las hipótesis estadísticas:

H₀= No Es alto el grado de incidencia de la Planificación en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020

H₁= Es alto el grado de incidencia de la Planificación en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.

b) Establecemos el nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

c) Seleccionamos el estadístico de prueba:

Para nuestro caso es: Correlación de Pearson

Tabla 16: Prueba de Hipótesis Específica 1.

		Planificación	Calidad del Servicio
Planificación	Correlación de Pearson	1	,921**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,921**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Interpretación:

Comprobando nuestro p-valor con el nivel de significancia, Diremos que como el nivel alcanzado es menor que 0,05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo que podemos concluir:

Que: según la tabla 16, los resultados nos muestran que es alto el grado de incidencia ,921 de la Dimensión Planificación en la Variable Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020, se dice que es alto porque se tiene una Correlación de Pearson de 92.1% y por tener un p-valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%.

Prueba de Hipótesis Específica 2:

a) Formulación de las hipótesis estadísticas:

H₀= No Es alto el grado de incidencia de la Organización en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020

H₁= Es alto el grado de incidencia de la Organización en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.

b) Establecemos el nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

c) Seleccionamos el estadístico de prueba:

Para nuestro caso es: Correlación de Pearson

Tabla 17: Prueba de Hipótesis Específica 2.

		Organización	Calidad del Servicio
Organización	Correlación de Pearson	1	,909**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55

Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,909**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Interpretación:

Comprobando nuestro p-valor con el nivel de significancia, Diremos que como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo que podemos concluir:

Que: según la tabla 17, los resultados nos muestran que es alto el grado de incidencia ,909 de la Dimensión Organización en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020, se dice que es alto porque se tiene una Correlación de Pearson de 90,9% y por tener un p-valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%.

Prueba de Hipótesis Específica 3:

a) Formulación de las hipótesis estadísticas:

H₀= No Es alto el grado de incidencia de la Dirección en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020

H₁= Es alto el grado de incidencia de la Dirección en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.

b) Establecemos el nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

c) Seleccionamos el estadístico de prueba:

Para nuestro caso es: Correlación de Pearson

Tabla 18: Prueba de Hipótesis Específica 3.

		Dirección	Calidad del Servicio
Dirección	Correlación de Pearson	1	,935**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,935**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Interpretación:

Comprobando nuestro p-valor con el nivel de significancia, Diremos que como el nivel alcanzado es menor que 0,05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo que podemos concluir:

Que: según la tabla 18, los resultados nos muestran que es alto el grado de incidencia ,935 de la Dimensión Dirección en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020, se dice que es alto porque se tiene una Correlación de Pearson de 93.5% y por tener un p-valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%.

Prueba de Hipótesis Específica 4:

a) Formulación de las hipótesis estadísticas:

H₀= No Es alto el grado de incidencia del Control en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020

H₁= Es alto el grado de incidencia del Control en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.

b) Establecemos el nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

c) Seleccionamos el estadístico de prueba:

Para nuestro caso es: Correlación de Pearson

Tabla 19: Prueba de Hipótesis Específica 4.

		Control	Calidad del Servicio
Control	Correlación de Pearson	1	,948**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,948**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Interpretación:

Comprobando nuestro p-valor con el nivel de significancia, Diremos que como el nivel alcanzado, es menor que 0,05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo que podemos concluir:

Que: según la tabla 19, los resultados nos muestran que es alto el grado de incidencia ,948 de la Dimensión Control en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020, se dice que es alto porque se tiene una Correlación de Pearson de 94.8% y por tener un p-valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%.

4.4. Discusión de resultados

De acuerdo a los resultados encontrados, que nos exponen, es alto el grado de incidencia ,933 de la Gestión administrativa en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020, se dice que es alto porque se tiene una Correlación de Pearson de 93.3% y por tener un p-valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%. Con lo cual

queda demostrado nuestra hipótesis: Es alto el grado de incidencia de la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.

Coincidiendo con lo manifestado por:

Barrenechea (2020) “Sometido a la prueba estadística de Pearson se aprecia que existe relación entre sus variables, Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, hallándose una correlación de (0.893), ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmándose que: Existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la UGEL Huarney” (p. 63).

Del mismo modo los resultados encontrados, que nos exponen, es alto el valor de incidencia ,921 de la dimensión planificación en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020, se dice que es alto porque se tiene una Correlación de Pearson de 92.1% y por tener un p-valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%. Con lo cual queda demostrado nuestra hipótesis: Es alto el grado de incidencia de la Planificación en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.

Del mismo modo los resultados encontrados, que nos exponen, es alto el valor de incidencia ,909 de la dimensión organización en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020, se dice que es alto porque se tiene una Correlación de Pearson de 90.9% y por tener un p-valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%. Con lo cual queda demostrado nuestra hipótesis: Es alto el grado de incidencia de la Organización en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.

Asi mismo los resultados encontrados, que nos exponen, es alto el nivel de incidencia ,935 de la dimensión dirección en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020, se dice que es alto porque se tiene una Correlación de Pearson de 93.5% y por tener un p-valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%. Con lo cual queda demostrado nuestra hipótesis: Es alto el grado de incidencia de la Dirección en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.

Del mismo modo los resultados encontrados, que nos exponen, es alto el nivel de incidencia ,948 de la dimensión control en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020, se dice que es alto porque se tiene una Correlación de Pearson de 94.8% y por tener un p-valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%. Con lo cual queda demostrado nuestra hipótesis: Es alto el grado de incidencia del Control en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.

CONCLUSIONES

1. Realizado el examen estadístico, con la correlación de Pearson se considera que existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio hallándose una correlación de (0.933), ante las evidencias estadísticas encontradas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que: Es alto el grado de incidencia de la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.
2. Así mismo de acuerdo a la prueba estadística de Pearson se observa que existe relación entre la dimensión planificación y Calidad del Servicio hallándose una correlación de (0.921), ante las evidencias estadísticas encontradas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que: Es alto el grado de incidencia de la Planificación en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.
3. Así mismo de acuerdo a la prueba estadística de Pearson se aprecia que existe relación entre la dimensión organización y Calidad del Servicio hallándose una correlación de (0.909), ante las evidencias estadísticas encontradas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que: Es alto el grado de incidencia de la Organización en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.
4. Así mismo de acuerdo a la prueba estadística de Pearson se aprecia que existe relación entre la dimensión dirección y Calidad del Servicio hallándose una correlación de (0.935), ante las evidencias estadísticas encontradas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que: Es alto el grado de incidencia de la Dirección en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.

5. Del mismo modo, de acuerdo a los resultados de la correlación de Pearson se aprecia que existe relación entre la dimensión control y calidad del servicio hallándose una correlación de (0.948), ante las evidencias estadísticas encontradas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que: Es alto el grado de incidencia del Control en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.

RECOMENDACIONES

- 1) A quienes dirigen el Gobierno Regional de Pasco, se recomienda que la establezcan políticas de gestión y normas administrativas, las mismas que sirvan de apoyo para mejorar sus diferentes procesos administrativos, del mismo modo se recomienda, la revisión, sistematización y estandarización de sus métodos.
- 2) Que se alineen a lo establecido en el reglamento del Sistema de Modernización de la gestión pública, ya que es un proceso de innovación constante a fin de optimizar lo que hacen las entidades públicas y, de esa manera, generar un mayor valor público.
- 3) Se recomienda Mejorar la planificación a través de la optimización de los instrumentos de planificación como su Plan de Desarrollo Concertado, si Plan Estratégico y su Plan Operativo Institucional, de acuerdo a lo establecido en las normas vigentes.
- 4) Que la estructura organizacional responda a los objetivos y metas trazados, en sus diversos instrumentos de gestión, así como el colaborador, sea colocado en el puesto de trabajo de acuerdo a las competencias que posea y a lo establecido en el MOF y ROF; así como la actualización de los documentos de gestión, la modernización y simplificación administrativa para las diferentes áreas que tiene.
- 5) Supervisión y monitoreo constante del cumplimiento de la normatividad, así como la revisión y búsqueda de los procesos internos, para observar el cumplimiento de las metas establecidas, así como efectuar la respectiva ejecución presupuestal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aktouf, O. (2009). *La Administración entre tradición y renovación (cuarta edición en español)*. Cali: Artes Gráficas del Valle.
- Albrecht, K., & Zemke, R. (2003). *Gerencia del servicio: ¿cómo hacer negocios en la Nueva Economía!* Bogotá: 3R Editores.
- Amaru Maximiano, A. C. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Barrenechea Orduña, H. A. (2020). *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la UGEL Huarmey 2016*. [Tesis de Maestría]. Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4231>.
- Basantes Córdova, S. S. (2014). *“Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”*. Ambato : Universidad Técnica de Ambato.
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). *Administración, Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo Octava edición*. México: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales Tercera edición*. Bogota: Pearson Educación.
- Boyer Carrera, J. (2019). *El derecho de la función pública y el servicio civil, Nociones fundamentales*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú Fondo Editorial.
- Cancela Gordillo, R., Cea Mayo, N., Galindo Lara, G., & Valilla Gigante, S. (2010). *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación Ex Post Facto*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Obtenido de https://www.academia.edu/18590066/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_educativa_Investigaci%C3%B3n_ex_post_facto.

- Castillo Maza, J. V., López Mas, J. J., & Miranda Castillo, R. (2009). EDITORIAL. *Gestión en el Tercer Milenio Vol. 12, N° 23, 5-6.*
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.* El Salvador: CLAD.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) . (2014). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe.* Santiago de Chile : Naciones Unidas.
- Cruz del Castillo, C., Olivares Orozco, S., & González García, M. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.
- Dulanto Figueroa, K. D. (2019). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018.* [Tesis de Maestria] Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión.
- Dulanto Figueroa, K. D. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018.* [Tesis de Maestria]: Unidversidad José Faustino Sanchez Carrión.
- Graglia, J. E. (2017). *Políticas públicas : 12 retos del siglo 21.* Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung.
- Guillen Pérez , Y., & Ramírez Soberanis, Á. (5 de Agosto de 2013). *La organización como componente del proceso administrativo.* Obtenido de Gestipolis: [https://www.gestipolis.com/la-organizacion-como-componente-del-proceso-administrativo.](https://www.gestipolis.com/la-organizacion-como-componente-del-proceso-administrativo)
- Herrera Chamorro, W. H. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi en la región de Pasco.* [Tesis de Maestria] Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

- Hidalgo Faytog, J. R. (2015). *Modelo de Gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gadm Canton Babahoyo*. Babahoyo: [Tesis de pregrado] Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Hurtado Cuartas , D. (2015). *Procesos Administrativos Tercera versión*. Medellín: Corporación Universitaria Remington.
- Hurtado Cuartas, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín: Fondo Editorial ITM.
Recuperado el 11 de octubre de 2021, de <http://hdl.handle.net/20.500.12622/1897>.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano. Obtenido de <https://books.google.com.pe:https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.
- Jones, G. R., & George, J. M. (2009). *Adminsitración contemporanea 6ta edición*. México: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall.
- Losada Menéndez, S. (2016). *Metodología de la intervención social*. Madrid: Editorial Síntesis, S. A.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios, personal, tecnología y estrategia 6ta Edición*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Martínez Fajardo, C. E. (2004). Evolución del pensamiento gerencial. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 98-111.
- Medina Gomez, R. (2021). *Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018*. [Tesis de Pregrado] Universidad Nacional de Huancavelica.

- Mendoza Briones, A. A. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador* [Tesis de Maestría] Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Posgrado.
- Münch, L. (2007). *Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Muñoz Rocha, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: Progreso S.A de C.V.
- Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la investigación. Diseño, ejecución e informe. 2ª Edición*. Bogotá: Ediciones de la U.
- PCM - SGP. (2019). *Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Lima: Secretaría de Gestión Pública.
- Presidencia de la República. (2018). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República LEY N° 27785*. Lima: El Peruano.
- Presidencia del Consejo de Ministros - PCM. (2018). *D. L. que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Lima: El Peruano.
- Presidencia del Consejo de Ministros - PCM. (2018). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública D.S. N° 123-2018-PCM*. Lima: El Peruano.
- Presidencia del Consejo de Ministros - PCM. (2018). *Decreto Supremo que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado. Decreto Supremo N° 054-2018-PCM*. Lima: El Peruano.
- Presidencia del Consejo de Ministros - PCM. (2021). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima: Secretaria de Gestión Pública.

- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración Octava edición*. México,: Pearson Education, Inc.
- Rodríguez Loor, B. A. (2019). *La gestión administrativa del servicio público en el Distrito de Educación 13d07 Chone-Flavio Alfaro, Período (2015- 2017.)*. [Tesis de Maestría] Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Sandoval Apaza, G. M. (2018). *La Gestión Administrativa y su Incidencia en la Calidad del Servicio de la Agencia Agraria Islay del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2018*. [Tesis de Maestría] Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Tschohl, J. (2008). *Servicio al Cliente: Técnicas, Estrategias y una Verdadera Cultura para Generar Beneficios*. Minnesota : Service Quality Institute.
- Tuesta, D. (2 de Mayo de 2021). El problema de una mala gestión regional. *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/el-problema-de-una-mala-gestion-regional-por-david-tuesta-opinion-noticia/>.
- Vallejo Chávez, L. M. (2016). *Marketing en productos y servicios*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Vargas Huamán, Y. N. (2019). *Gestión administrativa y el programa presupuestal de enfermedades no transmisibles en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco - periodo 2017*. Cerro de Pasco: [Tesis de Maestría] Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Velázquez López, F. (2021). *El burócrata disruptivo: para comprender la administración pública*. Caracas : Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).
- Vicente Alonzo, W. (2018). *Gestión Administrativa y su Mejora en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2017*. Cerro de Pasco: [Tesis de Maestría] Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Zurita Herrera , G. (2010). *Probabilidad y Estadística: Fundamentos y Aplicaciones 2da Edición*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL).

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos de investigación



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES
CARRION**

Escuela de Posgrado



ENCUESTA A LOS TRABAJADORES SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, para contestar la presente encuesta para la tesis: La Gestión Administrativa y su Incidencia en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020.

Por favor no escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.

Marque con una “X” la alternativa de respuesta que usted considere es la más adecuada a su respuesta, según el número que aparece en la tabla siguiente

1. NUNCA	2. CASI NUNCA	3. A VECES	4. CASI SIEMPRE	5. SIEMPRE
-----------------	----------------------	-------------------	------------------------	-------------------

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
1	¿Se siente usted identificado con la misión y visión del GOREPA - Pasco?					
2	¿Considera usted que se cumple con la misión y visión del GOREPA - Pasco?					
3	¿Conoce usted los objetivos estratégicos del GOREPA- Pasco?					
4	¿Considera usted que se cumple con el Plan de Desarrollo Concertado?					
5	¿Considera usted que se cumplen con las actividades del Plan Estratégico Institucional PEI?					
6	¿Considera usted que se cumplen con las actividades programadas en el Plan Operativo Institucional (POI)?					
7	¿Considera usted que se aplican estrategias administrativas para el cumplimiento de las metas y objetivos de los planes?					

8	¿Está usted de acuerdo de cómo se realizan las estrategias administrativas para el cumplimiento de metas y objetivos del GOREPA?					
9	¿Considera usted que se cumple con el principio de autoridad en el GOREPA?					
10	¿Considera usted que se tienen definidas y actualizadas las áreas de mando del GOREPA?					
11	¿Considera usted que se da estricto cumplimiento al Clasificador de Cargos, CAP, ROF, MOF del GOREPA?					
12	¿Considera usted que las funciones asignadas a usted, está de acuerdo a lo establecido en el ROF y MOF?					
13	¿Cumple usted con las funciones encomendadas y las que se establecen en el MOF y el ROF?					
14	¿Sus funciones son desarrolladas con responsabilidad y en las fechas previstas?					
15	¿Considera usted que existe una buena y fluida comunicación entre los trabajadores del GOREPA?					
16	¿Se respetan los canales de comunicación existentes en el GOREPA?					
17	¿Consideras que existe un clima de motivación laboral dentro del GOREPA?					
18	¿Consideras que la labor que realizas te motiva para el logro de tus metas personales?					
19	¿Consideras que se existe y se promueve el liderazgo dentro del GOREPA?					
20	¿Consideras que se promueve el trabajo en equipo en el GOREPA?					
21	¿Consideras que existen estándares de evaluación en el GOREPA?					
22	¿Consideras que se evalúa el desempeño laboral de los trabajadores del GOREPA?					
23	¿Consideras que se realizan acciones correctivas en la actual gestión del GOREPA?					

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

N°	VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	3	4	5
	CONOCER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS					
1	¿Se cuenta con un diseño metodológico, que permitan recoger las necesidades y expectativas de las personas?					
2	¿Se han identificado las características de las personas que acceden al servicio que brinda la entidad?					
3	¿Se conocen las necesidades y expectativas que demandan las personas que reciben o recibirán el servicio que brinda la entidad?					
	IDENTIFICAR EL VALOR DEL SERVICIO					
4	¿Se conoce el servicio bajo un enfoque de valor público?					
5	¿El servicio actual, cubre las necesidades y expectativas de los diferentes segmentos de personas?					
6	¿El análisis del entorno para la provisión del servicio ha sido desarrollado?					
7	¿Se ha definido el valor público del servicio con relación a las necesidades y expectativas de las personas?					
	FORTALECER EL SERVICIO					
8	¿La estructura organizacional se encuentra alineada y brinda soporte al servicio?					
9	¿Se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio?					
10	¿Se realiza programas de capacitación orientados a la necesidad del servicio para el personal involucrado en el servicio?					
11	¿Se realizan evaluaciones de desempeño orientadas a la necesidad del servicio para el personal involucrado en el servicio, y se aplican medidas para mejorar su desempeño?					
12	¿Se tiene identificado los canales de entrega (presencial, virtual u otros) que permiten ofrecer el servicio a las personas?					
13	¿Existen canales de comunicación para difundir el servicio a las personas?					
14	¿Se cuenta con el diseño y caracterización de los procesos vinculados con el servicio?					
15	¿Se tienen identificadas las deficiencias, puntos críticos o espacios de mejora de los procesos vinculados con el servicio, y se cuenta con un plan de mejora para resolver las problemáticas detectadas?					
16	¿Se ha definido acciones para alcanzar el valor público del servicio?					
	MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO					

17	¿Se cuentan y aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?				
18	¿Se ha definido indicadores asociados a la conformidad del servicio?				
19	¿Se cuenta con personal capacitado para la medición, análisis e interpretación de los datos vinculados a los indicadores; así como para la evaluación de la satisfacción de las personas?				
20	¿Se han implementado mejoras al servicio sobre los resultados obtenidos de las mediciones?				
	LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN				
21	¿La Alta Dirección promueve y participa en los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio?				
22	¿La Alta Dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción de las personas que acceden al servicio?				
23	¿La Alta Dirección comunica los logros de la mejora del servicio?				
	CULTURA DE CALIDAD				
24	¿Se ha identificado la situación actual de la cultura de calidad en los procesos relacionados a la prestación del servicio?				
25	¿Se ha implementado acciones para crear o mejorar la cultura de calidad* en los procesos relacionados a la prestación del servicio?				
26	¿Se realizan mediciones respecto al nivel de desarrollo de la cultura de la calidad en los procesos que generan el servicio?				

Gracias por su colaboración

4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																			
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la UNDAC																			
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la Gestión del Talento Humano y la Motivación Laboral.																			
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																			
9. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y las dimensiones																			
10. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación																			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

ANEXO N° 02

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Juez:	Mg. Gina N. MENDIOLAZA CORNEJO
Grado Académico:	Maestro
Institución donde Labora:	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrón
Cargo que desempeña:	Docente de la Escuela de Administración
Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del instrumento:	Richard Italo ESPIRITU SOTO
Título de la investigación:	"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO-SEDE CENTRAL, 2020".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

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

CATEGORÍA	INDICADOR	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.					X	
OBJETIVIDAD	Los ítems esta expresado en capacidad observable.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento.				X		
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre las variables.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en calidad y cantidad.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems son adecuados para valorar aspectos de contenido.				X		
CONSISTENCIA	Los ítems están basados en los aspectos teóricos científicos.				X		
COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones				X		
METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de investigación.				X		
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado				X		
SUBTOTAL						36	5
PUNTAJE TOTAL						41	

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-10 0%-20%	Muy deficiente	11-20 21%-40%	Deficiente	21-30 41%-60%	Aceptable	31-40 61%-80%	Bueno	41-50 81%-100%	Excelente
----------------	-------------------	------------------	------------	------------------	-----------	------------------	-------	-------------------	-----------

Promedio de valoración porcentual es: 82%

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 41 puntos, cuyo resultado es de **EXCELENTE**. Lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Cerro de Pasco, noviembre del 2021.



Mg. Gina N. MENDIOLAZA CORNEJO
DNI N° 42563227

ANEXO N° 02

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Juez:	Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEÓN
Grado Académico:	Maestro
Institución donde Labora:	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Cargo que desempeña:	Docente de la Escuela de Administración
Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del instrumento:	Richard Italo ESPIRITU SOTO
Título de la investigación:	"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO-SEDE CENTRAL, 2020"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

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

CATEGORÍA	INDICADOR	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems esta expresado en capacidad observable.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre las variables.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en calidad y cantidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems son adecuados para valorar aspectos de contenido.					X
CONSISTENCIA	Los ítems están basados en los aspectos teóricos científicos.				X	
COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones				X	
METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
SUBTOTAL					32	10
PUNTAJE TOTAL		42				

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-10	Muy deficiente	11-20	Deficiente	21-30	Aceptable	31-40	Bueno	41-50	Excelente
0%-20%		21%-40%		41%-60%		61%-80%		81%-100%	

Promedio de valoración porcentual es: **84%**

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 42 puntos, cuyo resultado es de **EXCELENTE**. Lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Cerro de Pasco, noviembre del 2021.



Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON
DNI N° 20901201

ANEXO N° 02

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Juez:	Ms. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ
Grado Académico:	Maestro en Gestión Empresarial
Institución donde Labora:	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Cargo que desempeña:	Licenciado en Administración
Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del instrumento:	Richard Italo ESPIRITU SOTO
Título de la investigación:	"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO-SEDE CENTRAL, 2020"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

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

CATEGORÍA	INDICADOR	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.					X	
OBJETIVIDAD	Los ítems esta expresado en capacidad observable.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento.					X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre las variables.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en calidad y cantidad.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems son adecuados para valorar aspectos de contenido.					X	
CONSISTENCIA	Los ítems están basados en los aspectos teóricos científicos.					X	
COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones					X	
METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de investigación.					X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X	
SUBTOTAL						8	40
PUNTAJE TOTAL						48	

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-10	Muy deficiente	11-20	Deficiente	21-30	Aceptable	31-40	Bueno	41-50	Excelente
0%-20%		21%-40%		41%-60%		61%-80%		81%-100%	

Promedio de valoración porcentual es: 96%

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 48 puntos, cuyo resultado es de EXCELENTE. Lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

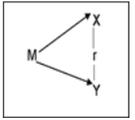
Cerro de Pasco, noviembre del 2021.

Y. ALFREDO PAITA PANEZ
LICENCIADO ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 3788

Ms. Y. Alfredo PAITA PANEZ
DNIN° 20886641

Anexo 03 Matriz de consistencia:

Tesis: La Gestión Administrativa y su Incidencia en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ESCALA	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	Variable Independiente Gestión Administrativa	➤ Planificación ➤ Organización ➤ Dirección ➤ Control ➤ Conocer las necesidades y expectativas de las personas ➤ Identificar el valor del servicio ➤ Fortalecer el servicio. ➤ Medición y análisis de la calidad del servicio ➤ Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección. ➤ Cultura de calidad en el servicio a las personas	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	Tipo: -Descriptivo Nivel: -Correlacional Métodos: ■ Inductivo ■ Deductivo ■ Correlacional Técnicas: • Encuesta Instrumento: • Cuestionario Diseño: Descriptivo-Correlacional, transversal 
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿De qué manera incide la Planificación en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020?	Determinar de qué manera incide la Planificación en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020	Es alto el grado de incidencia de la Planificación en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020				
¿De qué manera incide la Organización en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020?	Establecer de qué manera incide la Organización en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020	Es alto el grado de incidencia de la Organización en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020				
¿De qué manera incide la Dirección en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020?	Comprobar de qué manera incide la Dirección en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020	Es alto el grado de incidencia de la Dirección en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020				
¿De qué manera incide el Control en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020?	Determinar de qué manera incide el Control en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020	Es alto el grado de incidencia del Control en la Calidad del Servicio de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020	Variable Dependiente Calidad del Servicio			Población 279 trabajadores Muestra: 55 personas Prueba de hipótesis: Coeficiente de correlación de Pearson.