



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

**TESIS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE
SERVICIO EN LA UNIDAD EJECUTORA DEL
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN
SOCIAL - LIMA, 2019.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

**Br. Trigoso Vela, Roger Reninger
ID ORCID: 0000-0002-7401-7281**

Asesor:

**Dr. Córdova Chirinos, José William
ID ORCID: 0000-0003-2777-4041**

**Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú
2021**

TESIS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
UNIDAD EJECUTORA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E
INCLUSIÓN SOCIAL - LIMA, 2019.

Asesor : Dr. Córdova Chirinos José William

Firma

Presidente : Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando

Firma

Secretario : Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne

Firma

Vocal : Mg. Anastacio Vallejo Carla Arleen

Firma

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a mi esposa Wendy Paola Silva Fernández que me apoyo en todo momento en este proyecto que fue empezar y terminar mi carrera profesional y por ser la principal promotora de este sueño, a mi hija hermosa Dasha Yaritzé Trigoso Silva que es mi motor y motivo para seguir saliendo adelante en la vida y llegar a ser un profesional de éxito, también a mis padres por confiar y creer en mí, por los consejos, valores y principios que me han inculcado

AGRADECIMIENTO

Agradecer en primer lugar a Dios por bendecirme en la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser mi apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

La universidad me dio la bienvenida al mundo como tal, las oportunidades que me ha brindado son incomparables, y ante todo esto ni pensaba que era posible que algún día si quiera me topara con una de ellas.

Agradezco mucho por la ayuda de mis maestros, mis compañeros, y a la universidad en general por todo lo anterior en conjunto con todos los copiosos conocimientos que me ha otorgado.

Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento al Dr. José William Córdova Chirinos Por su importante aporte y participación activa en el desarrollo de esta tesis. Debo destacar, por encima de todo, su disponibilidad y paciencia que hizo que nuestras consultas redundaran benéficamente tanto a nivel científico como personal. No cabe duda que su participación ha enriquecido el trabajo realizado.

También agradecer a la Mg. Martha Romo Antonio, jefa de la Unidad de Comunicación e Imagen, del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS, por su atenta y efectiva colaboración, que fue de gran ayuda en el centro de trabajo. Le agradezco por su siempre y atenta respuesta a las diferentes inquietudes surgidas durante el desarrollo de este trabajo, lo cual se ha visto también reflejado en los buenos resultados obtenidos. Muchas gracias Mg. Martha Romo Antonio.

Por su orientación y atención a mis consultas sobre metodología, mi agradecimiento al Mg. Fernando Zarzoza Espino, y a la Dr. Victoria Pinedo Bentos, por el material facilitado y sus valiosas sugerencias en momentos de dudas

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresía del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019. El tipo de investigación fue descriptiva-correlacional ya que comprende la descripción de las variables y muestra la relación que existe entre las variables. El diseño fue no Experimental-Transversal, ya que no ha existido razón para manipular las variables dependiente e independiente. La muestra estuvo conformada por 132 encuestados para recopilar información necesaria que se requiera en la investigación. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Como resultado se obtuvo que el nivel de calidad de servicio se encuentra ni satisfechos ni insatisfechos con un 67%, se puede considerar entonces que hay aspectos por mejorar en el servicio ofrecido, y que la Variable Gestión Administrativa se encuentra en un nivel regular con un 60%. Concluyendo que sí existe una relación significativa entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio, donde se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.821 con significancia bilateral de 0.05, según se puede apreciar en la tabla N° 16, presentando una correlación positiva moderada. Finalmente, se recomendó a la Unidad Ejecutora 09: Progresía del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social prestar mayor atención a la gestión administrativa ya que influye en la calidad del servicio.

Palabras Clave: Calidad de servicio, Entorno Social, Estrategias, Gestión Administrativa e Inclusión.

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to determine how Administrative Management relates to Quality of Service in Executing Unit 009: Progress of The Fold 040: Ministry of Development and Social Inclusion - Lima, 2019. The type of research was descriptive-correlated as it comprises the description of the variables and shows the relationship that exists between the variables. The design was non-Experimental-Transversal, as there has been no reason to manipulate dependent and independent variables. The sample consisted of 132 respondents to gather necessary information required in the research. The survey was used as a technique and as an instrument the questionnaire. As a result, it was obtained that the level of quality of service is regular with 67%, it can then be considered that there are aspects to improve in the service offered, and that the Variable Administrative Management is at a regular level with 60%. Concluding that there is a significant relationship between the variable administrative management and quality of service, where a Spearman Rho correlation of 0.821 with bilateral significance of 0.05 was obtained, as can be seen in Table 16, presenting a moderate positive correlation. Finally, the Executing Unit 09: Progress of The 040: Ministry of Development and Social Inclusion was recommended to pay greater attention to administrative management as it influences the quality of service.

Keywords: Quality of service, Social Environment, Strategies, Administrative Management and Inclusion.

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
INDICE.....	vii
I.INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Antecedentes de Estudio.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	25
1.3.1. Variable Independiente: Gestión Administrativa.....	25
1.3.2. Variable Dependiente: Calidad en el Servicio.....	34
1.4. Formulación del problema.....	40
1.4.1. Problema General.....	40
1.4.2. Problemas Específicos.....	40
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	41
1.6. Hipótesis.....	42
1.7. Objetivos.....	42
1.7.1. Objetivo general.....	42
1.7.2. Objetivos Específicos.....	43
II. MATERIAL Y METODO.....	45
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	45
2.1.1. Tipo de investigación.....	45
2.1.2. Diseño de investigación.....	45
2.2. Población y muestra.....	46
2.2.1. Población.....	46
2.2.2. Muestra.....	46
2.3. Variables - Operacionalización.....	47
2.3.1. Variables.....	47
2.3.2. Operacionalización.....	48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	50
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	51

2.6.	Aspectos éticos	51
2.7.	Criterios de rigor científico	52
III.	RESULTADOS.....	55
3.1.	Resultados en Tablas y Figuras.	55
3.2.	Discusión de resultados.....	67
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
4.1.	Conclusiones.....	71
4.2.	Recomendaciones.....	72
	REFERENCIAS	73
	ANEXOS.....	80
	Anexo 1: Cuestionario.....	80
	Anexo 2: Validación por juicio de expertos	85
	Anexo 3: Solicitud de permiso y apoyo en investigación de empresa	103
	Anexo 4: Carta de aceptación para desarrollar la tesis de la empresa.....	103
	Anexo 5: Matriz de consistencia.....	105
	Anexo 6: Declaración jurada.....	107
	Anexo 7: Formato N° T1-C1-USS	107
	Anexo 8: Confiabilidad SPSS-V.25.....	109
	Anexo 9: Acta de aprobación de originalidad de informe de investigación	110
	Anexo 10: Turnitin	112
	Anexo 11: Fotos de las encuestas	115

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización	48
Tabla 2 Operacionalización	49
Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos.....	51
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad	51
Tabla 5 Nivel de Gestión Administrativa	55
Tabla 6 Nivel de la Dimensión Planeación	56
Tabla 7 Nivel de la Dimensión Organización	57
Tabla 8 Nivel de la Dimensión Dirección	58
Tabla 9 Nivel de la Dimensión Control.....	59
Tabla 10 Nivel de Calidad de Servicio	60
Tabla 11 Nivel de la Dimensión Elemento Tangible.....	61
Tabla 12 Nivel de la Dimensión Confianza.....	62
Tabla 13 Nivel de la Dimensión Satisfacción Laboral	63
Tabla 14 Nivel de la Dimensión Responsabilidad	64
Tabla 15 Nivel de la Dimensión Empatía.....	65
Tabla 16 Comprobación de Correlación	66

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de Gestión Administrativa.....	55
Figura 2: Nivel de la Dimensión Planeación.....	56
Figura 3: Nivel de la Dimensión Organización.....	57
Figura 4: Nivel de la Dimensión Dirección.....	58
Figura 5: Nivel de la Dimensión Control.....	59
Figura 6: Nivel de Calidad de Servicio.....	60
Figura 7: Nivel de la Dimensión Elemento Tangible.....	61
Figura 8: Nivel de la Dimensión Confianza.....	62
Figura 9: Nivel de la Dimensión Satisfacción Laboral.....	63
Figura 10: Nivel de la Dimensión Responsabilidad.....	64
Figura 11: Nivel de la Dimensión Empatía.....	65

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa está dirigida hacia el entorno social, agrupando a las tareas que se efectúan basándose en la planeación, organización, dirección y control, quienes son aplicados a las distintas áreas y ámbitos de las entidades del estado. Todas esas actividades sirven para proponer políticas y programas en favor de la población. El estado y sus instituciones no recogen las necesidades de la población y los programas que se crean no buscan disminuir las brechas sociales o como sucede en algunos casos, no se alinea al presupuesto.

Es trascendental que se realice una debida práctica que optimice la gestión administrativa, puesto que, a través de las distintas formas de administración, las metodologías usadas y las herramientas de gestión, hacen que las instituciones públicas puedan cumplir su rol efectivamente en el desarrollo de la sociedad.

1.1. Realidad Problemática.

Contexto Internacional.

INLAC (2019) menciona que, en Colombia, en el entorno actual se solicita a las empresas trabajar con eficiencia para mantenerse y optimizarse regularmente, problema que luego repercute en la calidad del servicio que se ofrece al cliente. Por eso la necesidad de trasladar nuevas ideas que aporten a que las personas mejoren su desempeño en la empresa, generando hábitos, métodos y tácticas para perfeccionar la administración de las empresas que generen en los trabajadores formar parte del cambio rumbo a la mejora continua. Todo lo anterior es posible gracias a una buena gestión administrativa, que ayude a manejar de mejor manera los recursos con los que cuenta la organización.

Crispin & Hilario (2018) mencionan que en el contexto internacional y Latinoamérica actualmente el factor persona es el principal actor de la sociedad, por ello las diversas preocupaciones se dan en mejorar la calidad de vida quienes

más lo necesitan, aquellos que están en pobreza y extrema pobreza. El apoyo social es uno de los mecanismos que se ha implementado, como la aplicación de una buena gestión administrativa de las distintas instituciones del estado y sus políticas que ayuden a amortiguar la creciente pobreza y extrema pobreza de los países en vías de subdesarrollo a nivel mundial, generando una mayor satisfacción al usuario y comunidad en la que se encuentre. El problema de la gestión administrativa se puede solucionar mediante la sensibilización de las distintas áreas de la entidad para que estas puedan manejar de forma adecuada los recursos que les son asignados.

Hidalgo (2008) menciona que, en Brasil, cuentan con una política denominada Programa Hambre Cero que tiene como fin eliminar el hambre y las brechas sociales como la exclusión. Se le considera política ya que muestra la elección del Gobierno Federal de centrar el tema del hambre como un tema nacional y no como culpa de las personas. Se considera público ya que, aparte del Gobierno, incluye a la población. Dicha política surge de la gestión administrativa que realizan las distintas instituciones públicas encargadas de velar por la población. El programa quiere acabar con el hambre, de esa forma quiere alcanzar a más de 11 millones de familias en situación de pobreza. Son requisitos básicos desarrollar escenarios sobre educación y salud, crear políticas de creación de empleos e ingresos y promocionar programas para el desarrollo sostenible en la ciudad y su interior. Se llegó a una buena gestión administrativa debido al cambio en la ideología de los encargados de esta área motivados por desarrollar políticas públicas en beneficio a la comunidad.

Basantes (2014) menciona que, en Ecuador, las municipalidades del país carecen de un prototipo de gestión administrativa que les ayude a tener un excelente desarrollo organizacional y mejorar la atención al usuario generando largas colas que tardan horas para realizar algún trámite y que debido a su escasa eficiencia no se les brinde lo que realmente solicitaron, haciendo que se vuelvan en clientes insatisfechos y teniendo que volver a la municipalidad a realizar el mismo trámite. Como solución para la mejora de la gestión administrativa, es recomendable crear estrategias sobre asesoramiento y tratamiento del cliente para mejorar la atención además de capacitar a los que

se encargan de la asesoría al cliente además de aumentar la rapidez para realizar un trámite.

Toral y Zeta (2017) mencionan que en la ciudad de Loja- Ecuador, las universidades no tienen una buena gestión administrativa ni cuentan con calidad en su servicio. Al mismo tiempo que trataban de mejorar sus procesos, encontraron como solución efectuar cambios en sus procesos de evaluación y acreditación. Por esa razón, se obtuvo que mientras mejoran las fases de la gestión administrativa como: planificación, organización, dirección, control entonces mejorará la prestación del servicio, siendo que el control y la dirección tienen la mayor influencia, además con respecto a las mejoras, estas se pueden apreciar en la fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad.

Contexto Nacional.

Dulanto (2019) menciona que, en Huacho, ofrecer un servicio de calidad es importante para las empresas ya que obtendrán una mayor ventaja competitiva. Servir significa ayudar a otro solucionando sus dudas o problemas que posee generándole satisfacción y cumplir con lo que esperaban tener, por ende, es necesario que el trabajador de la entidad del estado y tomando el ejemplo de la municipalidad de Chancay. Dicha institución tomó como solución, capacitarse para cumplir con sus obligaciones y dar servicios de buena calidad y como consecuencia se disminuirán las demoras administrativas que constituye en incomodidad con los colaboradores y clientes por la entrega tardía de documentos y por encima de todo, estar motivado en su centro de labores lo que se notará al momento de tratar con un ciudadano cliente.

Chávez (2019) menciona que en Áncash, la gestión administrativa en el Programa Social Juntos en el Departamento de Áncash evidencia deficiencias ya que en los últimos años se han podido presenciar dificultades en la coordinación y distribución de la información frente a los usuarios, generando situaciones de malestar y conflicto en la sociedad beneficiaria: El inadecuado manejo y desconocimiento de la gestión de la información por parte de los coordinadores y gestores responsables hacen que la focalización, selección e inclusión sean un tanto ineficientes, incidiendo negativamente en la

administración y fundamentalmente para tomar decisiones. Proponiéndose como solución la capacitación a los trabajadores encargados de la gestión administrativa en temas como: mejoramiento de procesos además de aumentar la coordinación entre las áreas de la institución.

Ocampos & Valencia (2017) menciona que, en Tumbes, dentro de las principales dificultades con respecto a la gestión administrativa pública está el poco conocimiento sobre las reales funciones de cada trabajador (usuario interno) creando la poca atención sobre sus funciones y como consecuencia se generan cuellos de botella, acopio de funciones, estrés, etc. Hay personal que se encuentra en puestos de trabajo que no coinciden con su categorización como técnicos, bachilleres y profesionales. Señalando como solución la creación de un MOF y ROF para colocar de manera explícita cada puesto de trabajo y sus respectivas funciones, y de esa forma obtener un mejor desempeño de cada trabajador cuando conozca sus responsabilidades y que tareas le corresponde realizar, y consecuentemente tener un mejor desenvolvimiento de la gestión administrativa.

Chanamé (2017) señala que, en el Perú, el gobierno no recoge lo que necesitan los ciudadanos y por esa razón crea planes que no se encuentran vinculados con las brechas a disminuir. Esto motiva a que, la gestión administrativa y su planeación no resulten como un instrumento efectivo para administrar y esta no guarda relación con el presupuesto público. Además, muchas instituciones del estado no se diseñaron con base a los objetivos, sino que se crearon con base a una organización jerárquica sin claridad. Se prevé que solucionando los problemas anteriores se podrá perfeccionar la gestión administrativa y por ende la calidad de servicio ofrecido para con la población. Dicha solución sería la correcta coordinación entre los trabajadores de la institución a fin de dirigir su gestión basada en el presupuesto dado por el Gobierno y se desarrollen programas en beneficio de la población.

Ocampo & Valencia (2017) expresan que una de las principales falencias de la gestión pública, implica muchas veces el desconocimiento de las funciones que tiene el personal, ofreciendo un servicio de baja calidad; esto también trae

consigo cuellos de botella por eso se busca que la gestión administrativa pública fortalezca y desarrolle las habilidades de los trabajadores que realizan funciones de coordinación administrativa en las distintas unidades que forman parte del Ministerio de Educación, a través de la creación de teorías, normas legales y procesos que forman parte de la administración pública nacional, con el objetivo de tener un mejor desempeño laboral, de acuerdo a los nuevos requerimientos que los programas sociales solicitan. El fortalecimiento se puede dar mediante la motivación y sensibilización de los trabajadores y de esa forma mejore su desempeño teniendo como consecuencia un servicio de calidad.

Contexto Local.

Dentro de la Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, se evidencia un gran porcentaje de usuarios que muestran descontento producto de demoras en los procesos de atención, y sobre todo por una falta de interés del personal en realmente solucionar los problemas de los usuarios.

La gestión administrativa tiene esa imagen porque no se aplican las normas legales que se adecuen a la situación problemática de las instituciones públicas, causando que la calidad de servicio tenga un reconocimiento poco aceptable por los usuarios además a eso le adicionamos la carencia de toma de decisiones para tratar de mejorar y cambiar esta situación; también se observa cierto grado de precariedad en las tecnologías de información que no promueven una mejora sustancial en la atención a los clientes.

También se evidencian problemas en la comunicación entre el personal y los departamentos operativos, lo cual perjudica el desempeño del trabajador en las funciones que se les encomienda, en relación a las actividades de planificación, no se toma en cuenta las recomendaciones de personal en cuanto a mejoras, dejando de lado que estos se identifiquen con la institución. Existen algunos casos en los que los colaboradores tienden a realizar funciones que no le corresponden, por falta de limitación de responsabilidades.

Por todo lo expuesto, con el objetivo de cumplir con los motivos por la que se constituyó la institución y que logre ofrecer calidad de servicio es que planteo elaborar el siguiente estudio: “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 009 del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019”.

1.2. Antecedentes de Estudio.

A Nivel Internacional.

Do Amaral & Nunes (2019) tuvieron como objetivo general discutir el tema de los archivos personales e institucionales para los estudios de gestión administrativa, tomando como caso de estudio la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Estatal de Campinas - FCM / Unicamp, de 1963 a 2014. Para eso, se ejecutó un estudio histórico - social de la trayectoria gerencial de los directores durante cincuenta años, teniendo como referencia principal los conceptos de gestión administrativa y gestión institucional, cubriendo el estudio de catorce gestiones. Además de los aspectos específicos de estas gestiones, se ha realizado un análisis comparativo con preguntas relacionadas con la educación universitaria sobre las ciencias de la salud y los principales problemas administrativos, sociales, políticos, económicos y de salud en el período en que desarrollaron sus actividades. Además de destacar la conceptualización de los archivos institucionales y personales, se presentó una breve historia de los archivos y archivos brasileños y cómo se organizan el Sector de Archivos Unicamp y el Centro de Archivos y Memoria FCM / Unicamp. También se presentan las fuentes y los tipos de documentos utilizados en la investigación sobre gestión de directores. La metodología general del trabajo se basa en la investigación social de Bruyne et al (1977) conocida como metodología cuadripolar, siendo esta investigación descriptiva del tema en mención. En él, los autores buscan trabajar de manera interdependiente en cuatro polos: epistemológico, teórico, morfológico y técnico. Para la muestra se consultaron los siguientes documentos institucionales: Secretaría del Fondo General - Archivo central Unicamp / Siarq - procesos personales y administrativos (Archivo Central / Unicamp), Fondo de la Comisión de Facultad - Centro de Memoria FCM. Por lo tanto, toma una posición objetiva basada en resultados pasados que han sido efectivos, lo cual clásicamente ha construido un cuerpo de conocimiento basando sus análisis en un sesgo inexorable y paradójicamente subjetivo. Por

tanto, concluye que, es determinante, construir un cuerpo de conocimiento que combine tanto el enfoque descriptivo como normativo para brindar un carácter sistémico al estudio además de destacar la conceptualización de los archivos institucionales y personales, se presenta una breve historia de los archivos y los archivos brasileños, así como la forma en que se organizan el Sector de Archivos Unicamp y el Centro de Archivos y Memoria FCM / Unicamp.

Quimí (2016) su tesis fue desarrollada en Correos del Ecuador C.D.E. E.P. ubicado en el Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena, tuvo como objetivo general diseñar de un Modelo de Gestión Administrativa para optimizar la calidad sobre los servicios del estado ofrecidos a través de la investigación que incluye a los funcionarios estatales de la entidad y a sus usuarios que usan el intermediario como una forma de mandar mensajes ya que se logró establecer los elementos que influyen en que la población de forma general, tenga una perspectiva mala de la entidad pública. El tipo de investigación fue aplicada y descriptiva. Como muestra para realizar la encuesta se tuvo a 400 personas. Por esto se utilizó la metodología de investigación usando instrumento para revisar documentos como la encuesta y entrevista y así poder conocer que le interesa al servicio de correos con los clientes involucrados de forma directa y desarrollar el modelo de gestión que dirija la empresa rumbo al cambio de la empresa a lo largo del proceso de investigación y tener un modelo de gestión, por esa razón el diseño es primordial ya que el servidor público debe y tiene manejarse con valores y cumplir con sus funciones públicas con simpatía y rapidez avalando que el proceso de prestar el servicio sea de calidad a favor de la ciudadanía. Como resultado se tuvo que los servidores públicos se esfuerzan por ofrecer con calidad un servicio, cumpliendo con lo planeado para el día, además los trabajadores manifiestan que el 100% ofrece un servicio de calidad, el 83% considera que la comunicación es la correcta con la gerencia, y el 72% indica que si reciben capacitaciones para brindar su servicio con calidad.

Toral & Zeta (2017) la investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación directa de la gestión administrativa con el nivel de satisfacción en la calidad de los servicios académicos; la investigación fue de tipo descriptiva-correlacional, con un enfoque deductivo haciendo uso de las dimensiones de la

escala SERVQUAL, con el modelo SERVPERF herramienta de las administración con la teoría del Proceso Administrativo y de la Calidad del Servicio, para conseguir información acerca de las variables de estudio. Su diseño es no experimental. Dentro de las principales teorías sobre el recojo de datos fueron: análisis bibliográfico y cuestionario. A dichas unidades para analizar la información se aplicó la escala de medición de gestión además de la calidad del servicio académico, para analizar la gestión se usaron los elementos del proceso administrativo mientras que para analizar la calidad del servicio se usó el modelo SERVQUAL. La muestra resultó de la aplicación de 365 encuestas a 15 profesores, 4 pertenecientes al área administrativa y 337 alumnos. El resultado arrojó que la gestión administrativa, está significativamente ($|r| > 0.3$, Sig. < 0.05) relacionada con la calidad del servicio. Dichos resultados mostraron que si se mejora los procesos administrativos (planificación, organización, dirección y control) entonces aumentará la calidad del servicio dado. La mejora se nota en las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía, tangibilidad del servicio y la fiabilidad.

Torres (2015) esta investigación se encuentra dirigida a analizar la gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group. Su importancia radica en que influye en el interior de la organización debido a que permite realizar grades procesos de cambio que avalen su lugar a lo largo del tiempo. Tuvo un enfoque cuantitativo y el tipo fue sistemático con un diseño transversal. Como muestra se tiene a los trabajadores de la empresa Matagalpa Coffee Group, involucrados en los procesos de la empresa. Los beneficiados con el estudio será la empresa. Para hacer el estudio se aplicó la entrevista, encuesta y guía de observación, dichos resultados fueron valorados de forma cuantitativa y cualitativa. Como conclusión se tuvo que la administración se efectúa de forma experimental debido a que no planifican en ningún grado además de la falta de indicadores de medición desde el punto de vista organizacional. Se recomendó hacer una opinión estratégica sobre el pensamiento organizacional además de hacer un análisis FODA, manejar las fallas en proceso, y manejar de forma correcta a la organización. Finalmente, con la investigación se pudo crear un modelo para la mejora continua de la gestión administrativa para la empresa en estudio.

Domingos (2016) *“Implicações da Qualidade do Atendimento no Desempenho das Entidades Públicas”*, en Portugal. Cabo Verde se encuentra en una fase importante de consolidación como país de ingresos medios, donde la administración pública desempeña un papel clave en los nuevos desafíos que plantea esta nueva realidad para el país. En este contexto, los servicios proveídos por el estado sobre la calidad en la atención surgen como una prioridad para el gobierno en general y para las instituciones públicas y privadas en particular. El objetivo de la investigación fue analizar la calidad de la atención desde una perspectiva relacional, considerando que el servicio público involucra a la propia entidad pública, el ciudadano / contribuyente en el cuerpo corporativo de la empresa y la sociedad, específicamente cómo se forma desde el punto de vista de la calidad en la atención de este ciudadano. y las implicaciones de esta calidad de servicio en el desempeño del servicio público. El estudio de caso, que fue la metodología utilizada para esta investigación, analizó las implicaciones de la atención de calidad en uno de los organismos públicos neurálgicos del sistema financiero estatal de Cabo Verde, que es la Dirección de Impuestos y Contribuciones (DCI), a través del Servicio de Asistencia y Ciudadanía Fiscal (SACCF). El enfoque del análisis fue esencialmente cuantitativo, sin olvidar el enfoque cualitativo, ya que es un estudio de caso y de tipo exploratorio. La muestra la conformaron un mínimo de 116 casos para ser investigados, aunque se obtuvieron 143 casos (lo que aseguró cobertura de posible pérdida de información y exclusión de valores atípicos) que resultó en la aplicación de un cuestionario a contribuyentes pequeños / medianos, conocido como personas jurídicas. Incluso con los datos limitados disponibles, específicamente con respecto a los estudios sobre el tema, en las empresas del estado de Cabo Verde, el estudio nos permitió comprender el papel de DCI en llamarse a sí mismo la vanguardia de la modernización administrativa en el país, así como los efectos directa e indirecta a las empresas y a la imagen del país.

A Nivel Nacional.

Guerrero (2016) su objetivo fue determinar si la gestión administrativa se relaciona con la atención al usuario en unidad de gestión educativa. Fue de tipo no experimental, descriptiva transeccional correlacional (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Se le considera transversal ya que la información se apuntó

en un solo tiempo y correlacional ya que su fin es saber la relación de agrupación que hay entre las variables en cierta etapa en especial. Para determinar la gestión administrativa se usó dos cuestionarios para 30 funcionarios, que fue validado por expertos, la muestra fueron 30 pacientes elegidos de forma aleatoria. Para analizar los datos se usó las técnicas como la frecuencia a través del Microsoft Excel y SPSS v.21. Con los resultados obtenidos muestran que en el 2016 la gestión administrativa fue buena con respecto a la gestión educativa, además la atención estuvo de acuerdo a las necesidades del usuario. Por ende, hay una relación significativa entre ambas variables que durante el 2016 fue regular, además de la dimensión tangibilidad con 74%, seguridad con 43% además que se encuentran en un 43% como muy malo para las dimensiones tanto de capacidad de respuesta y fiabilidad también es muy malo en la dimensión empatía con 42% lo que ayudó a no considerar la H_0 , pero si admitir la H_1 , como consecuencia se dedujo que hay significancia estadística con respecto a la prueba hecha.

Izquierdo (2018) su objetivo fue establecer la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías –San Martín. La metodología usada fue correlacional-descriptivo, luego de analizar los indicadores que forman parte de las variables de estudio se tiene como fin hallar relaciones entre estos, para este caso las variables de estudio que conforman a la SUTRAN, y después describir los elementos que forman parte de las variables, recopilando datos tal y como están en su entorno. Como muestra de estudio se trabajó con 40 clientes de la SUTRAN, usando el instrumento de cuestionario para recopilar la información. Como resultados se obtuvo en un 48.5% como aceptable para la variable gestión administrativa de igual forma para la variable calidad de servicio con 42.5%. Entre las conclusiones más relevantes se resalta se determinó la relación positiva con la calidad de servicio de la SUTRAN. Por lo expuesto, se recomienda crear un plan para mejorar la gestión administrativa sobre la gestión pública de resultados y que envuelva a todos los miembros de la institución usando como medidor de eficiencia la calidad del servicio; así como también implementar el plan de marketing encaminado a los usuarios del sistema de transporte, con el

objetivo de conocer los procesos de fiscalización y control a los que se hallan sujetos.

Lozano & Núñez (2017) su fin fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y su influencia en la motivación, se aplicó a 30 empleados de la compañía World Courier del Perú S.A. una evaluación sobre el clima organizacional, para conocer si en un entorno motivado tiene un clima positivo. Como hipótesis señaló que hay un vínculo entre el clima organizacional y la motivación de tal forma que si se optimiza el clima organizacional aumenta la motivación, para la realización del estudio se consideró al total de empleados de la empresa, se les aplicó una encuesta utilizando, cuando terminó el proceso de recoger datos se pudo determinar que entre más motivados se encuentren los trabajadores, estos van a rendir mejor, con esto los empleados se mostraron más atentos y cordiales, mostrando el eterno en el que se encuentra la organización, definiéndose como ambiente satisfactorio por lo se concluye que mientras más alta es la motivación, mejor será el clima organizacional.

Ríos (2018) en esta tesis, se tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba. Esta tesis tuvo un diseño no experimental, además se usaron dos cuestionarios para cada variable. Dichos instrumentos se aplicaron a 423 directores de colegios de todos los niveles. Con el recojo de datos se concluye que el más alto porcentaje, creen que la gestión administrativa en 71,39% tiene un nivel regular y, por otro lado, el 69,50% señala que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular. Entre las conclusiones más relevantes se puede distinguir que, la relación es significativa entre ambas variables, con chi cuadrado calculada (33,18) mayor que chi cuadrado tabulada (9,488). De igual forma, se recomendó efectuar políticas institucionales que ayuden a mejorar tanto a la gestión administrativa como la calidad de servicio con el objetivo de cooperar al para la realización de sus funciones y cumplir con las metas propuestas para considerar las necesidades de los colegios. Así como también, capacitar a los colaboradores de la institución, sobre temas como la calidad de servicio, así tener una mejor atención, que se notaría en lo que piensa el usuario.

Romero (2017) esta tesis tuvo como objetivo determinar la incidencia de la eficacia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, la población la conformaron 1120 usuarios con una muestra de 286 clientes usuarios a quienes se les aplicó la encuesta, además tuvo como diseño el estudio correlacional. De igual forma, se hizo una prueba piloto mediante el Alfa de Cronbach, se usó el coeficiente de correlación de Spearman para el cálculo de la correlación, se concluye que la gestión administrativa transgrede directamente y significativa sobre la calidad de atención del usuario en la unidad de estudio.

A Nivel Local.

Barreto (2016) el objetivo de la tesis fue determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Responsabilidad de los defensores en la Atención; se usó como metodología el Hipotético Deductivo, la población la conformaron 62 trabajadores quienes forman parte de la DEMUNA de Lurigancho, y la muestra es censal. La investigación fue de tipo básico y diseño no experimental de nivel descriptivo de corte transeccional, que obtuvo información en cierto momento, se aplicó la encuesta que se validó mediante juicio de expertos cuya confiabilidad se estableció mediante el coeficiente Alpha de Cronbach aplicada a las variables de estudio con la evaluación de sus dimensiones, dichos resultados se mostraron tanto para el nivel descriptivo como el inferencial. Concluyendo que hay pruebas importantes para confirmar que la Gestión Administrativa está relacionado con el cumplimiento del Responsabilidad de los defensores, de acuerdo con lo que perciben los colaboradores, por esa razón, se refuta la hipótesis nula.

Calero (2016) su objetivo fue determinar si hay relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015. La investigación fue de tipo no experimental- transversal, la muestra incluyó a todo el personal administrativo. También, se logró encontrar las características más importantes sobre la Calidad de Servicio y la caracterización del nivel de Gestión Administrativa de la unidad de investigación. La principal motivación para efectuar el estudio fue establecer estrategias para mejorar la Calidad de Servicio, para hacer un cambio en la ideologías antiguas e inservibles para tomar los cambios en la entidad, debido a que una excelente gestión

administrativa beneficia para cumplir con las metas de la entidad y se brindará un óptimo servicio a la población.

Flores (2017) La tesis tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre las variables con la finalidad de lograr el objetivo de determinar la relación entre las variables de estudio, con la finalidad de optimizar el servicio sobre la atención de los usuarios. Se usó la metodología para sustentar la hipótesis, a su vez, la investigación fue no experimental mientras que el enfoque fue cuantitativo, teniendo que la muestra es de 120 usuarios; de igual forma, el instrumento aplicado se validó a través del juicio y la prueba de fiabilidad de Alpha de Cronbach. La data fue analizada por el programa estadístico SPSSv21.0 para obtener los resultados del estudio, quienes, a través de las tablas y figuras, se procedió a interpretar, y para la contrastación de las hipótesis, se usó para cada elemento la prueba estadística Rho de Spearman para determinar la relación. se encuentra una correlación muy baja, casi inexistente aceptando la hipótesis nula, quiere decir que con las variables no hay relación significativa por ende se supone que no guardan relación causal en la gestión administrativa y la calidad de servicio. La información estadística obtenida para la investigación proviene del resultado de aplicar los instrumentos a la muestra.

Larragaña (2017) el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio desde el punto de vista de los trabajadores. El tipo de estudio fue básico, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de alcance transversal y diseño no experimental. La población la conformaron 156 trabajadores de Sedapal. Con respecto a los instrumentos, tomando en cuenta la validación de contenido, a través de juicio de expertos y cuyo instrumento fue el informe sobre los puntos de vista a cerca de las variables; se aplicó la encuesta como técnica e instrumento el cuestionario. El Alpha de Cronbach fue usado para calcular la confiabilidad del instrumento. Con la encuesta se determinó la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas. Con la conclusión se pudo aprobar que, las variables de estudio tienen un vínculo fuerte, desde el punto de vista del empleado. Tras esto se recomienda, a los directivos

basándose en analizar la situación en la que se produce la gestión administrativa, que permitió identificar fallas en los elementos sobre la atención, se recomienda valorara los procedimientos y a encargados de las distintas áreas, desde la data incluida en la investigación como paso anterior al establecimiento de los mecanismos que garantizarán una mejor atención. De igual forma, se recomendó a los funcionarios públicos tratar bien a los usuarios, atender rápidamente y disminuir la burocracia ya que con la investigación se logró probar la relación que hay con las variables.

Orrego (2017) su objetivo fue establecer la relación entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios del Centro de Estudios del MINJUS. La investigación fue de tipo básico, con un diseño no experimental, corte transversal y correlacional, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, la muestra la conformaron los 197 secigristas del Programa SECIGRA Derecho 2016, como técnica para recopilar la información se usó la encuesta y el instrumento siendo aprobadas mediante juicio de expertos y cuya consistencia se estableció por Alpha de Cronbach. Para analizar los datos se usó el nivel de significancia mientras que la correlación se determinó mediante el Rho Spearman. Como resultado se obtuvo que la relación es significativa tomando como válida la hipótesis propuesta. Se concluyó que si hay relación tanto significativa como positiva de las variables de estudio. Como conclusiones se tiene que se logró ratificar, que las acciones de planeación, organización, dirección y control sobre las capacitaciones a los secigristas, contando con resultados significativos y positivos, teniendo niveles que son muy eficientes. Así con respecto a la calidad de servicio, se encuentra en buen nivel, ya sea en general como la dimensión elemento tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por ende, se consideró que se cumplió con el objetivo de investigación por lo tanto la hipótesis se considera válida.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Variable Independiente: Gestión Administrativa

1.3.1.1. Definición de Administración

Según Coulter, Decenzo & Robbins (2013) constituye el procedimiento mediante el cual se hace algo de forma eficiente y eficaz, con y mediante los clientes. Desde un punto de vista organizacional, implica generar una serie de acciones, procesos, actividades y operaciones destinadas a conseguir los objetivos planificados para una organización o una empresa, estos objetivos deben ser logrados de tal forma que se vele por el cuidado y racionalidad de los recursos económicos con el fin de lograr los máximos resultados, además en todo momento se debe procurar por cumplir con los objetivos planificados. A estas últimas ideas se les conoce como eficiencia y eficacia.

En épocas modernas no basta con cumplir con ser eficiencias y eficaces, la alta competencia, la democratización de las tecnologías y del conocimiento, ha generado un nuevo termino, el cual implica la conjugación de eficiencia y eficacia, lo cual resulta en el termino efectividad. Toda persona que se encuentra liderando un proceso de gestión administrativa debe ser efectivo en su gestión.

1.3.1.2. Definición de Gestión Administrativa

Según el autor Anzola (2002) señala que se encuentra en cada acción que se realiza para sistematizar las ganas de un equipo, quiere decir la forma en la que se buscan lograr las de la mano del personal y cosas a través del desempeño del trabajo, estas son: planeación, organización, dirección y control.

Calderón, Ramírez & Ramírez (2017) la Gestión Administrativa, cuando se da lugar a cada etapa de la administración; planear, organizar, dirigir, coordinar o interrelacionar las acciones de la empresa, quiere decir, tomar decisiones y acciones correctas para cumplir con las metas ya previamente desarrolladas por la organización y fundamentada en procedimientos.

1.3.1.3. Dimensiones de la Gestión Administrativa

Según el autor Anzola (2002) explica las cuatro dimensiones principales de la administración:

Planeación. Esta dimensión incluye que el microempresario tiene que planificar sus objetivos según el orden y la decisión. Se fundamenta en el programa o metodología y no en intuiciones. Planificar ahora lo que debe hacerse mañana. Si se quiere hacer la planeación primero se responde a lo siguiente: ¿Qué hacer?, ¿Cómo hacerlo?, ¿Dónde hacerlo?, ¿Quién lo hace?, ¿Cuándo lo hace?, ¿Por qué lo hace?

Con las anteriores interrogantes se muestra la información sobre la planeación. Quiere decir, que la planeación es una etapa previa para dar respuestas a las interrogantes, vinculadas a las áreas principales de la organización: producción, finanzas, mercados y personal.

Con respecto a los elementos a considerar en la microempresa para hacer la planeación, se incluye al entorno externo y expone cuanto afecta a la organización, por ende, se debe considerar los elementos que lo compone, son los siguiente:

Económicos: Tenemos a la participación del mercado, ubicación de la materia y mano de obra, precio de la materia prima, elementos financieros, inflación, ingreso por salarios.

Sociales: oferta y demanda de talento humano, tasa de crecimiento de la población, imagen que muestra la organización, gustos del cliente, clase de inversionistas.

Políticos: Leyes, normas y regulaciones del gobierno

Tecnológicos: Facilidad de transporte externo y cambios de materia prima.

Giro de la empresa: Se refiere al tipo de bien o servicio a producir.

Leyes y regulaciones: Según el sector de la organización, se deberá lograr con ciertas leyes o normas.

Competidores y proveedores: La gerencia debe tomar en cuenta al número de empresas dedicados a la misma actividad que su empresa y ubicar a los

proveedores que le brindan los productos necesarios para cumplir con las acciones de la empresa.

Indicadores:

- Estrategia: Ronda (2010) señala que es la dirección que la empresa quiere para lograr su misión. Viendo a la estrategia como procedimiento de intuición. Para llegar a ese lugar se origina mediante la planeación en un largo periodo además de la planeación táctica.
- Objetivos: Raffino (2020) denomina objetivos a las situaciones que desea la organización lograr con cada una de las áreas que la conforman o que son de interés, la realización de la misión y visión se da a través de metas alcanzables
- Metas: Arce (2010) menciona que dan respuesta a la razón de ser de la empresa, el planteamiento de las metas surge de un largo análisis situacional, el cual observa las condiciones, oportunidades y obstáculos en el entorno interior y exterior de la organización.

Organización. A partir de esto, el empresario tiene que coordinar al personal y el material de la empresa, para alcanzar a su objetivo principal, que incluye la repartición correcta de funciones de cada personal y sus vínculos entre estas. Esta definición, señala como tiene que organizarse la empresa y enseña a comprender la razón de la importancia de considerar el orden de las cosas. Ahora se detalla el proceso:

Detalle del Trabajo: En esta parte, en primer lugar, se debe establecer las acciones para alcanzar las metas de la empresa. Seguido, esas actividades se dividirán en puestos, dichos puestos serán colocados a personas, para que el trabajo se haga de la mejor forma posible. Se tiene que saber que actividades se pueden realizar en esos puestos, para obtener información, si la empresa está formada, caso contrario, se tiene que estudiar las actividades que cada puesto puede hacer para alcanzar las metas planteadas por la organización. En el momento en el que se estableció que funciones realiza dicho puesto y desde eso se puede determinar qué características debe tener la persona que tiene ese puesto.

División del Trabajo: Empieza en la división del trabajo y cuando se da orden a los puestos de trabajo, uniéndolos de varias formas, investigando lo mejor para la organización. Se debe tomar en cuenta las obligaciones del puesto derivado a cada trabajador.

Combinación de Tareas (Departamentalización): A medida que la empresa va creciendo, nace la necesidad de contar con mayor personal para realizar actividades, se junta a los trabajadores que tienen tareas relacionadas. Para esto el gerente se basa en la estructura organizacional para separar el trabajo y organizar a aquellos colaboradores con relación en sus funciones.

Coordinación del Trabajo: Unir el trabajo para alcanzar los objetivos plasmados por la organización.

Indicadores:

- Estructura orgánica: Brandan (2017) menciona que aporta a la empresa a conocer y entender las funciones de las áreas que le pertenecen. Facilita la división de trabajo, la eficiencia y evitar conflictos. Permite que las empresas fallen menos y tengan menos conflictos.

- Análisis y diseño de puestos: Flores y Rodríguez (2012) señalan que esto incluye la imagen, actitudes y predisposiciones que el trabajador que está empezando otorga a sus compañeros además incluye las funciones y actividades que el puesto y persona que va a estar en el puesto deben realizar.

Dirección. Este elemento cuenta como el empresario tiene que direccionar a sus trabajadores y como influirlos, para que estos aporten a cumplir con los objetivos desarrollados, esto se entiende como la habilidad para direccionar y motivar a sus empleados para lograr las metas de la organización, al mismo tiempo, se desarrollan relaciones largas con los trabajadores y la organización. Esta dimensión incluye: liderazgo, motivación y comunicación. Para el proceso de comunicación se utiliza lo siguiente: elaboración de una idea, codificación, decodificación y uso.

Indicadores:

-Motivación: Huilcapi, Castro y Jácome (2017) es la capacidad que dirige a la persona con respecto a su comportamiento del trabajo y lo alejan de recrearse y los demás elementos de su día a día.

-Liderazgo: Fuentes (2019) menciona que es la imagen de mayor importancia en la empresa. Esto es lo que impulsa a la empresa, señala su misión y visión, generan cultura empresarial, describen los lineamientos y las actividades para alcanzar las metas propuestas y por encima de todo se trata de desarrollar al resto de miembros de la empresa para crear grupos para alcanzar a cumplir con lo plasmado.

CONTROL. Se trata de evaluar el trabajo de los demás y lo obtenido como efecto, para avalar el cumplimiento de las metas planeadas. Dicha función busca la medición y corrección del rendimiento de los elementos de la organización, para asegurar el cumplimiento de las metas y el plan idealizado para alcanzarlo. La etapa de control es el siguiente: establecer estándares o patrones, aplicar estándares o patrones, comparar el estándar o patrón y lo real, usar la medida correcta.

Indicadores:

- Cumplimiento de normas: actividad de la empresa para asegurar el respeto a las normas y leyes del territorio nacional (López, 2017)

- Auditorías: Caurin (2017) menciona que esta permite tener un control por parte de la organización a identificar fallos, generar mejoras para el progreso de la organización y saber cómo se encuentra la empresa en su totalidad.

1.3.1.4. Enfoques de la Administración

Según Coulter, Decenzo & Robbins (2013) consideran 4 enfoques:

Enfoques clásicos

Desde comienzos del siglo XX, el tema de la administración empezó a cambiar para crear grupos unidos de conocimientos. Se crearon reglas a ser enseñadas y usarse para distintos contextos. A aquellos quienes promulgaron las primeras teorías se les denominó teóricos clásicos.

En 1911 aparece Taylor con su famosa teoría administrativa científica. Lo propuesto fue aceptado y usado por la gerencia en el mundo haciendo a Taylor famoso por ser el padre de la administración científica. Otros contribuyentes importantes a la administración científica fueron Frank y Lillian Gilbreth (están entre los primeros proponentes de los estudios sobre tiempo-movimientos en el trabajo y son los padres de la numerosa familia descrita en la obra *Cheaper by the Dozen*) y Henry Gantt (cuya labor sobre los cronogramas de trabajo fue básica para la moderna administración de proyectos).

En 1916 – 1947, a diferencia de Taylor que se enfocó en la producción individual del trabajador, Henri Fayol y Max Weber estudiaron los aspectos organizacionales principalmente en lo que hacen los gerentes y lo que respecta una buena gerencia. El enfoque es conocido como la teoría administrativa general. Fayol se presentó como el primero en hallar las cinco funciones gerenciales. Además, creó los principios de la administración —reglas fundamentales para la administración que podían aplicarse en cualquier organización—. Por otro lado, Weber es famoso por describir y analizar la burocracia, que la considera como un tipo de estructura de la empresa ideal, especialmente para las grandes empresas.

Enfoque basado en el comportamiento

Este enfoque se basa en conocer los motivos profundos que orientan el comportamiento del principal activo que tiene una organización, que son las personas que laboran dentro de la organización.

A finales de 1700–principios de 1900, los gerentes logran resultados trabajando con las personas. Las personas son importantes para lograr el éxito de una organización. Por ejemplo, Robert Owen, preocupado por las pésimas condiciones de trabajo, planteó un lugar para trabajar ideal. Hugo Munsterberg, primero en el área de psicología industrial, sugirió test psicológicos para escoger a su personal, aprender nociones teóricas para capacitar a los trabajadores, y estudios de la conducta humano para motivar a los empleados. Mary Parker Follet es pionera en identificar que las empresas podían estudiarse

desde el comportamiento individual y de grupo. Pensó que las organizaciones podían basarse en la ética de grupo más que en el individualismo.

En 1924–mediados de 1930 se destacan los estudios de Hawthorne, para empezar a entender porque una persona puede manipular o influenciar en el comportamiento de otra persona. Los ingenieros de la empresa Western Electric Company deseaban ver el efecto que distintos grados de luz tenían en los trabajadores y su productividad. Mediante grupos de control y grupos experimentales de trabajadores, esperaban encontrar que la producción individual estaría se encuentra altamente vinculada a la intensidad de la luz. No obstante, para su sorpresa, se dieron cuenta de que la productividad variaba en ambos grupos con el nivel de iluminación. Al no poder explicar eso, los ingenieros llamaron al profesor de Harvard Elton Mayo. Así comenzó una relación que duró hasta 1932 y que acompañó numerosos experimentos sobre el comportamiento de la gente en el trabajo. ¿Cuáles fueron sus conclusiones? Que las presiones de grupo pueden tener un impacto significativo en la productividad individual, y que las personas se comportan de manera diferente cuando las están observando. Suele haber consenso entre los académicos acerca de que los estudios de Hawthorne tuvieron importantes repercusiones en las ideas sobre los roles de las personas en las organizaciones y generaron un énfasis renovado en elemento del trato humano sobre la gestión de las empresas.

La revolución de los vínculos entre personas son hasta ahora uno de los pilares de la administración, en la actualidad los métodos de recompensa y castigo, o estrategias motivacionales dan resultado en la gestión de personas, está probado que el ser humano se mueve por recompensas que permitan satisfacer sus necesidades primarias. En este caso la organización busca proporcionar estímulos económicos que muevan a las personas a trabajar, estos estímulos bien administrados generan un grado de satisfacción alto en las personas.

Por ejemplo, Abraham Maslow, un psicólogo humanista mejor conocido por su descripción de la jerarquía de las cinco necesidades (famosa teoría sobre la motivación de los empleados), dijo que una vez que se satisfacía

sustancialmente una necesidad, ésta dejaba de servir para motivar el comportamiento. Douglas McGregor desarrolló los supuestos de la Teoría X y la Teoría Y, que se relacionan con las creencias de un gerente acerca de la motivación de un empleado para trabajar. A pesar de que tanto las teorías de Maslow como las de McGregor nunca han gozado del completo sustento que da la investigación, son importantes porque representan la base a partir de la cual se desarrollaron las teorías contemporáneas sobre la motivación.

En la década de 1960 al presente, las personas involucradas en una organización continúan siendo un factor importante en la investigación. El lugar de la investigación que analiza la actitud del personal en el trabajo recibe el nombre de comportamiento organizacional (OB, por sus siglas en inglés). Los investigadores del OB realizan investigaciones empíricas sobre la conducta humana en las organizaciones. Gran parte de lo que los gerentes hacen en la actualidad al administrar personas (motivar, liderar, desarrollar confianza, trabajar con un equipo, manejar conflictos, etc.) es resultado de la investigación OB.

Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo, que se basa en aplicar métodos estadísticos, modelos de perfeccionamiento y simulacros en ambientes controlados con el fin de lograr datos numéricos en la gestión.

En la Década de 1940, el enfoque cuantitativo de la administración —que consistía en usar técnicas cuantitativas para optimizar la toma de decisiones— evolucionó a partir de los procesos matemáticos y estadísticas desarrolladas para resolver asuntos militares a lo largo de la segunda guerra mundial. Cuando se terminó la guerra, varias de esas técnicas usadas en el entorno militar se emplearon en las empresas. Como ejemplo, el grupo de oficiales del ejército, llamados los “Whiz Kids”, ingresó a Ford Motor Company a mitad de la década de 1940 y de inmediato comenzó a utilizar los métodos estadísticos para mejorar la toma de decisiones en Ford.

Para el año 1950, luego de la IIIGM los japoneses dieron los primeros pasos para desarrollar el concepto de calidad total y salir de la crisis que le produjo la guerra. En Japón se invitaron a radicar a una serie de científicos y estudios de la administración como lo fueron en su momento Deming y Durand.

Con los aportes de los diferentes estudiosos de la calidad, las organizaciones japonesas dieron frutos, produciendo el vencimiento de sus principales competidores estadounidenses, debido al auge de la calidad en Japón pronto Estados Unidos introdujo el concepto de calidad en sus aspectos de gestión.

A medida que los fabricantes japoneses comenzaron a vencer a sus competidores estadounidenses en las comparaciones de calidad, los gerentes occidentales pronto comenzaron a tomar más en serio las ideas de Deming y Duran. Estas ideologías se centran en que la administración de la calidad total, que es una ideología administrativa dedicada a la mejora continua y a responder a lo que necesita o requiere el cliente.

Enfoques contemporáneos

Hasta mediados de la década de 1900 los enfoques fueron muy generales. A comienzos de los 1960 surge un movimiento a individualizar los enfoques de la gestión.

En la Década de 1960 las investigaciones fueron muy teóricas y universales, que pretendieron dar principios muy generales. Investigaciones posteriores encontraron excepciones a muchos de esos principios. El enfoque de las contingencias (o enfoque situacional) afirma que las organizaciones, los empleados y las situaciones son diferentes y requieren diferentes formas de administración. Una buena forma de describir la contingencia es aplicando un “Si... entonces”. Si la situación se me presenta de esta forma, entonces ésta es la mejor forma que tengo de manejarla. Fred Fiedler fue quien realizó uno de los primeros estudios sobre contingencias, y buscó qué estilo de liderazgo era el más efectivo y en cuál situación aplicarlo. Fiedler encontró que las variables de contingencia más populares eran el tamaño de la organización, la rutina de la

tecnología de tareas, la incertidumbre del entorno, y las diferencias individuales en el entorno externo a la organización.

En la Década de 1980 al presente, a pesar de que se menciona que en los inicios de la era de la información iniciaron con el invento de Morse el telégrafo, en el año 1837, existieron cambios más importantes sobre las tecnologías de la información sucedieron recién en los últimos momentos del siglo XX e influyeron mucho en las funciones del administrador. Actualmente administran a muchos trabajadores que ejecutan sus funciones desde su casa o cualquier lado del planeta. Los elementos computacionales de la empresa son las computadoras en el que únicamente los expertos podían acceder. Actualmente casi todos en la empresa se encuentran conectados- con alambres o sin ellos- con gadgets pequeños. De igual forma con la influencia de la Revolución Industrial acerca del renacer de la administración, dicha era trajo grandes transformaciones que siguen impactando en la manera en que se gestiona a las empresas. La tecnología de la información impacta en la forma en que los gerentes trabajan es tan profundo que se habla de la “tecnología y el trabajo gerencial”.

1.3.2. Variable Dependiente: Calidad en el Servicio

1.3.2.1. Definición de Calidad en el Servicio

Según Fontalvo & Vergara (2010), señalan que la calidad del servicio incluye a aquel grupo de funciones propias de un bien que satisface lo que necesitan o lo que piensan los clientes. Pero, distintos autores conceptualizan desde distintos puntos de vista, con respecto a eso Juran (1990), precisa que la calidad es la adecuación al uso, o las características que pertenecen a un bien o servicio para facilitar la capacidad de cumplir con lo que necesitan los consumidores. Deming (1989) indica que la calidad es la capacidad con la que se pretende satisfacer al cliente. Otro autor como Feigenbaum considera tener una opinión más completa sobre la calidad ya que considera la unión de todas las áreas para lograr satisfacer a los consumidores.

Este término incluye el poner mucha atención previamente sobre la atención que se brinda, significa colocarse en el lugar del otro. Se puede definir como el grado de satisfacción lograda sobre la necesidad humana.

En la actualidad es importante debido a la defectuosa atención a los clientes puede generarles daño, debido a que va a depender del desempeño de los empleados en la empresa. Prestar un servicio es lo que se busca para ayudar al otro para solucionar un asunto o en satisfacer la necesidad por lo que se hace necesario que se interactúe con los trabajadores de cada nivel se debe conectar con los trabajadores pertenecientes a cada área.

1.3.2.2. Características de Calidad de servicio

Según Grande (2005), las características son:

Intangibilidad. El servicio no se ve, ni se siente ni huele antes de conseguirlo. Forma parte de las condiciones principales, dicho factor considera básicamente por no vincularse al producto como algo físico, por eso, es la primera dimensión para diferenciar a un bien o servicio, como consecuencia de la prestación del servicio permite establecer si el cliente está o no satisfecho, quiere decir, que no puede apreciarse con los sentidos antes de ser comprados y esto incluye poseer algunas cualidades. Este factor es una característica que define mejor a los servicios, se debe a que, sin esto, la empresa no podría entender como los clientes ven o valoran el servicio además de la calidad. (Zeithaml, 1981); quiere decir que, esto es un riesgo más alto para el cliente o el miedo a no sentirse satisfecho (Grande, 2005, p. 36).

Inseparabilidad. El servicio tiene un vínculo de doble entrada entre los que consumen y generan el servicio, por esta razón la producción es el esfuerzo en conjunto con el comprador y vendedor, creándose un hecho inseparable. (Gronroos, 1978).

Variabilidad. Esto obedece a los que lo promocionan, incluyendo el cuándo, dónde y cómo se distribuye. El servicio es poco estandarizable, significa que el servicio cambia con respecto a un tercero, y por ende la calidad va a variar con respecto al punto de vista sobre cierto servicio. Sobre eso, Duque (2005) señala que no es fácil tener calidad firme, ya que las organizaciones consideran que lo que prestan podría ser muy distinto a lo que el cliente considera que obtiene de esta. Consecuentemente, la diferencia entre un bien o servicio

determinado mediante los aspectos anteriores brinda las bases para entender de qué forma se debe valorar la calidad del servicio.

Carácter perecedero. No puede ser almacenado para vender o utilizar luego.

Ausencia de propiedad. Sobre los que compran el servicio, estos obtienen el derecho, pero no son propietarios, quiere decir, que el cliente paga por el servicio, pero no para ser propietarios.

1.3.2.3. Dimensiones de la Calidad de Servicio

Con respecto las dimensiones Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) elaboran formas para medir la calidad se encuentran las dimensiones intangibles, sobre la comunicación entre trabajadores o cliente, o la manera de ofrecer un servicio, además de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía además de las dimensiones tangibles. Dentro de las dimensiones se encuentra:

Elementos tangibles: Aspecto de la infraestructura, maquinas, recursos para comunicarse y trabajadores. Sus indicadores son:

- Recursos materiales: Se trata de los elementos que se necesitan para que una empresa alcance sus objetivos, conocidos como bienes tangibles e incluyen la propiedad de la empresa como instalaciones, equipo y materias primas. (Loyo, 2013).
- Entorno laboral: Se refiere a las condiciones en las que se trabaja en una empresa, va desde el desarrollo de proyectos hasta contar un buen clima laboral (Yebra, 2018).

Confianza: Capacidad para ofrecer un servicio prometido tal cual se ha ofrecido con cero errores. Busca medir la capacidad para poder realizar un servicio prometido. Dentro de la prestación de un servicio se encuentra la eficiencia con la que se aprovecha mejor el tiempo y la eficacia sobre lo que el consumidor obtiene por parte del servicio. Sus indicadores son:

- Honestidad: Este indicador no solo guarda relación de la persona con otro u otros alrededor del mundo, sino que además se puede señalar

que una persona es honesta con ella misma cuando su autoconciencia tiene un nivel significativo y lo piensa tiene coherencia. (Diario Concepción, 2016).

- Seguridad: Se refiere a la protección de los clientes, en tanto a los valores y su integridad física, además de la inclusión de la confianza. (Mesa, 2015).

Satisfacción laboral: Se considera como el querer ayudar y satisfacer lo que necesitan los clientes rápida y eficientemente. Dar el servicio de forma ágil. Sus indicadores son:

- Organización: Es el proceso que origina crear, ordenar, implementar y poner en funcionamiento la unidad social, incluyendo a la producción, educación, finanzas, etc. (Dirección General de Cultura y Educación , 2016).
- Puesto de trabajo: Es el vínculo más importante entre la relación de empresa y trabajador, se accede a un trabajo a través de la ocupación de un puesto, que además incluye una categoría profesional, condiciones laborales y económicas. (Carrasco, 2010).

Responsabilidad: implica el cumplimiento efectivo de cada tarea estipulada en una función. Sus indicadores son:

- Valores: Capacidad del ser humano de percibir objetos que lo rodean, compara y luego analiza, dichos objetos organizados son acompañados por valores, que son la virtud de producir un efecto aunque no lo produce en el momento. (Bautista, 2015).
- Empeño: Es la actitud de la persona para poner mucho esfuerzo, interés y perseverancia al hacer algo o una cosa. (Boseta, 2015).

Empatía: Brindar atención personalizada por cliente. La empatía es el vínculo firme entre dos individuos. Es importante conocer que te quiere transmitir el otro. Cualidad de suponer los deseos del otro. Sus indicadores son:

- Solidaridad: Forma parte de la personalidad, una forma de ser y actuar frente a la vida. Manera de unir generosidad con empatía, de ir a la

actividad para solucionar un problema y ayudar a dar solución a momentos difíciles. (Casado, 2016).

- Proactivo: Acción de actuar activamente para evitar problemas a futuro. Además, incluye tomar situaciones para cada persona, desarrollar actitudes que puedan anunciar problemas antes que pasen.(Jacobsen, 2019).

1.3.2.4. Modelos de Calidad de servicio

Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio

Este modelo señala el camino a seguir para aumentar la calidad del servicio. Igualmente, se trata de disminuir ciertas discrepancias. Como primer paso, se considera que hay cinco faltas con respecto al servicio. Cada uno vinculado a una clase de discrepancia.

Así, a la deficiencia 5 se le llama a la que sienten los clientes acerca de la calidad del servicio. Es decir, dicha falla representa la discrepancia que hay, desde la perspectiva del consumidor, sobre lo esperado y lo que obtienen del servicio. Es sobre la falla fundamental que define a la calidad del servicio.

Sobre las 4 fallas señaladas en el Modelo SERVQUAL sobre calidad en el servicio, se encuentran 5 deficiencias.

1- Discrepancia sobre lo que esperan los clientes y los puntos de vista de los directivos.

Si los directivos de la empresa no entienden las necesidades de los clientes, no saben que apoyan de un servicio, muy posiblemente no puedan impulsar o desarrollen actividades que falten completamente a satisfacer las necesidades, Por el contrario, con una mala idea, los directivos empezarán a actuar de forma poco eficaz provocando baja calidad en el servicio.

2- Discrepancia sobre el punto de visto de los directivos y especificaciones de normas de calidad.

A pesar de que los directivos entienden lo que necesitan los clientes de la empresa, no se encuentra garantizada su satisfacción. Otro factor para considerar son las expectativas traducidas en normas de calidad sobre el servicio.

- 3- Discrepancia sobre las especificaciones de la calidad y la prestación del servicio.

No es suficiente con solo saber lo que esperan los clientes y desarrollar detalles y patrones. Si no se cumplen las normas entonces no puede ser posible la calidad del servicio. Esto puede deberse a que los trabajadores no están capacitados, hay escasez de materiales o los procesos se encuentran mal diseñados.

- 4- Discrepancia sobre la prestación del servicio y la comunicación externa. Sobre el modelo SERVQUAL acerca la calidad de servicio, dentro de los elementos clave para la creación de expectativas, por el lado del cliente, la organización provee de comunicación de fuera.

Los ofrecimientos que se hacen o publican influirán en las expectativas. De esta forma, si no van de la mano con la calidad del servicio prestado, puede generar diferencias entre la expectativa-percepción. La discrepancia se disminuye a través de la coordinación de los elementos de la prestación y de la empresa con su comunicación externa.

Modelos Nórdico

Conocido como el modelo de la imagen, fue creado por Grönroos (1994) y vincula la calidad con la imagen de la empresa. Sostiene que la calidad que tienen los clientes integra la calidad tanto técnica (otorgada) como funcional (manera de otorgarse), se vinculan sobre la figura de la empresa. Eso es una característica de lo que se percibe como calidad.

En otras palabras, el cliente es influido por lo que se le da como servicio, pero además de cómo lo recibe y la imagen empresarial. Esto incluye la diferencia entre el servicio que se espera y la percepción del servicio.

Este modelo adquiere elementos de un trabajo que no se publicó de Eiglier y Langeard. Conceptualiza a la calidad del servicio observada mediante las prácticas valoradas mediante las dimensiones de calidad. A su vez une lo pasado anteriormente con las acciones del marketing tradicional uniendo la calidad.

Modelo de los tres componentes

En el año 1994, Rust y Oliver mostraron una definición, que no ha sido comprobada, sin embargo, tiene fundamento por lo planteado por Grönroos. Se encuentra justificado por las muestras halladas por estudiosos como McDougall y Levesque en 1994 para los bancos y con McAlexander y otros para el área de la salud. (Rust y Oliver, 1994, p. 8). Dicho modelo lo conforman: servicio, sus características, proceso de envío del servicio y entorno. Al principio solo fue planteado para los bienes físicos. Cuando fue aplicado a los servicios, el centro de atención cambió, pero, como los autores mencionan, a las empresas de servicios o productos, cuyos tres elementos de la calidad se encuentran ahí. El servicio y sus elementos se definen como el diseño del servicio previamente a la entrega al cliente. Cada elemento se halla de acuerdo con el mercado meta, quiere decir, de acuerdo a lo que se espera. Pero esas expectativas están vinculadas al benchmarking como medidas de comparación, sin importar si la industria decide cumplir o no con lo establecido. El punto más importante es determinar las partes importantes a ofrecer (Rust y Oliver, 1994).

1.4. Formulación del problema.

1.4.1. Problema General.

¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019?

1.4.2. Problemas Específicos.

a) ¿Cuál es el nivel actual de la Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019?

b) ¿Cuál es el nivel actual de la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresía del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019?

c) ¿De qué manera se demuestra que la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresía del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Es importante porque apunta a establecer acciones necesarias para agilizar los procesos de gestión administrativa y calidad de servicio en el menor tiempo. Esta investigación aporta al logro personal, a obtener nuevos conocimientos y a conocer la realidad que viven las poblaciones vulnerables, mediante aportes que mejoren la gestión administrativa y la calidad de servicio en un proceso de cambio y así cumplir con los objetivos plasmados por el gobierno.

Teórica

Este estudio contribuirá a que la Unidad Ejecutora 009: Progresía del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, ofrezca un servicio que compense las necesidades de los beneficiarios, correspondiendo ser pertinente, eficaz y eficiente en la gestión administrativa, con estrategias de calidad que accedan a mejorar la Gestión de Calidad en el Servicio, y a la vez buscar alternativas que satisfagan plenamente al cliente.

Metodológica

Se logrará cumplir con los objetivos de la investigación planteados acudiendo a utilizar herramientas de investigación como instrumentos de valoración de la calidad del servicio al instante de formalizar algún trámite la Unidad Ejecutora 009: Progresía del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima. Esta investigación será de contribución para futuras investigaciones en gestión administrativa y calidad de servicio.

Social

La investigación dará fundamento a que se pongan en marcha estrategias estandarizadas para la mejor toma de decisiones y que el aparato burocrático sea más dinámico, eficiente, eficaz y oportuno, que satisfaga las necesidades de los usuarios, en la Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima.

Práctica

Esta investigación se explica su aplicación en su importancia práctica, debido a que los resultados al final aportaron a que en la Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, se compruebe de forma práctica la gestión administrativa junto con la calidad del servicio en forma práctica, incluyendo la participación del ciudadano, lo que ayuda a realizar rectificaciones en ciertas áreas importantes para mejorar el comportamiento frente a la atención del público.

1.6. Hipótesis.

Hi: Existe relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.

Ho: No existe relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.

1.7.2. Objetivos Específicos.

a) Establecer el estado actual de la Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 009: Progresía del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.

b) Diagnosticar el estado actual de la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresía del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.

c) Validar la relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresía del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.

II. MATERIAL Y MÉTODO

II. MATERIAL Y METODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Este estudio fue de tipo Descriptivo: Porque incluye el describir, registrar y analizar el entorno y como se compone además de los procesos. Dicho enfoque se plasma en conclusiones absolutas o grupo de personas o cosas y trabaja en el momento (Tamayo, 2010).

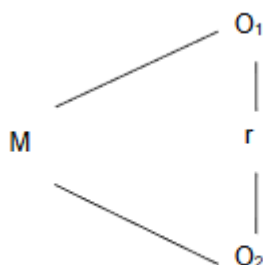
Es de tipo Correlacional porque mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación usado para este proyecto de investigación fue el diseño No Experimental, porque no ha existido razón para manipular las variables dependiente e independiente. Las inferencias entre las variables se hacen sin la atribución inmediata y los vinculo se notan tal y como se encuentran en el entorno en sí. (Hernández et al., 2010).

Es transversal, porque se recolectará y analizará datos en un período de tiempo específico, en un solo momento. (Hernández et al., 2010).

El diseño es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de 132 colaboradores que laboran en la Unidad Ejecutora 009 del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.

O_1 = Observación de la variable independiente calidad de servicio en los 132 colaboradores que laboran en la Unidad Ejecutora 009 del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.

O_2 = Observación de la variable dependiente gestión administrativa en los 132 colaboradores que laboran en la Unidad Ejecutora 009 del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.

r = índice de relación entre ambas variables existentes

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Según Poliet. (2007) se conoce como muestra al subgrupo de la población, y en esta población escogida es sobre la que se aplicarán las herramientas del estudio con el objetivo de generalizar lo que se obtenga como resultado. La población la conformaron un total de 200 colaboradores que laboran en la Unidad Ejecutora 009 del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019, para poder medir la Gestión Administrativa y para medir la Calidad de Servicio se tomó como población a la cantidad de programas que dependen de la Unidad Ejecutora 009 del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019 los cuales son 3 (Programa Juntos, Pensión 65 y Programa Contigo), a quienes se encuestó a un representante por usuario.

2.2.2. Muestra

La fórmula aplicada para hallar la muestra es:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$$

Dónde:

N= es el total de la población = 200
p= 0.50
q = 0.50
Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96
e = Error 0.05
n = 132

Se utilizó como nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 5 % para los 200 colaboradores que conforman la población que laboran en la Unidad Ejecutora 009 del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019, se ha obtenido una muestra de 132 encuestados para recoger la información útil que se requiera en la tesis.

2.3. Variables - Operacionalización

2.3.1. Variables

Variable Independiente: Gestión Administrativa

Definición conceptual: Es la coordinación de un grupo de personas para alcanzar un objetivo con la más alta eficiencia y eficacia con la menor cantidad de esfuerzo usado en el sector empresarial a través de etapas organizacionales (Chiavenato, 2006).

Definición Operacional: Grupo de acciones que se hacen para dirigir una organización a través del manejo racional de tareas, esfuerzos y recursos. Habilidad para coordinar y controlar hechos y los distintos papeles que se efectúan al interior de una organización para evitar problemas y cumplir metas. (Chiavenato, 2006).

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Definición conceptual: Es el grupo de elementos tangibles, satisfacción laboral y distintas dimensiones que tienen los consumidores las instituciones públicas como las privadas, con respecto al grado de satisfacción que reciben de las expectativas propias. (Abadi, 2004).

Definición Operacional

Es uno de los aspectos que va permitir a la empresa seguir en el mercado a través de la confiabilidad que le brindemos a los clientes, la rapidez de la entrega, el conocimiento del cliente, pero lo más importantes es tener los datos que le ayuden a la empresa a tomar las decisiones correctas. (Abadi, 2004).

2.3.2. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEM	TECNICA/ INSTRUMENTO
Independiente Gestión Administrativa (Chiavenato, 2006)	Planeación	- Estrategias	1	Técnica: Encuesta.
			2	Instrumento: Cuestionario.
			3	
	Organización	- Objetivos-Metas	4	
			5	
		- Estructura orgánica	6	
		- Análisis y diseño de puestos	7	
			8	
			9	
	Dirección	- Motivación	10	
			11	
		- Liderazgo	12	
	Control	- Cumplimiento de normas	13	
			14	
			15	
		- Auditorías	16	
			17	

Tabla 2
Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEM	TECNICA/ INSTRUMENTO	
Dependiente Calidad de servicio (Abadi, 2004)	Elemento tangible	- Recursos materiales	1	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.	
			2		
			3		
			- Entorno laboral	4	
		Confianza	- Honestidad	5	
			- Seguridad	6	
				7	
		Satisfacción laboral	- Organización	8	
			- Puesto de trabajo	9	
				10	
		Responsabilidad	- Valores	11	
				12	
			- Empeño	13	
				14	
		Empatía	- Solidaridad	15	
				16	
			- Proactivo	17	
				18	

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

Como técnicas e instrumentos para realizar la tesis se consideró:

Primero, la creación del marco teórico y el diseño usando las fichas bibliográficas, resumen o de párrafo, que ayudó a constituir el marco teórico de referencia y conceptual en esta investigación.

De acuerdo con Suarez (1998) sustenta que, la técnica del fichaje se trata del registro de datos que se han obtenido con los instrumentos denominados fichas, quienes al ser correctamente creadas y en orden tienen la mayor cantidad de datos que se recoge en el estudio.

Técnicas

Encuesta: Se aplicó encuestas a los colaboradores que laboran en la Unidad Ejecutora 009 del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.

De acuerdo con Suarez (1998) esta técnica está dirigida a conseguir información de distintas personas de quienes sus opiniones son de interés para el investigador.

Instrumentos

De acuerdo con Sierra (1995) con respecto al instrumento cuestionario de encuesta es un grupo de preguntas arregladas con cuidado sobre hechos y elementos que importan en las investigaciones sociológicas para ser contestadas por la población o muestras a quienes se le da la investigación.

Cuestionario: Cuenta con dos cuestionarios, 1 para medir la gestión administrativa con 17 preguntas dirigida a los colaboradores y otro para medir la calidad del servicio con 18 preguntas dirigido a los usuarios.

Validez

El juicio de expertos ayudó a establecer la fiabilidad del instrumento integrado por los siguientes expertos: Rafael Antonio Izquierdo Espinoza, Lic. En

Administración, Carla Arleen Anastacio Vallejos, Lic. En Administración, Julio Roberto Izquierdo Espinoza, Lic. En Administración, ellos confirmaron la fiabilidad del instrumento.

Para determinar la Fiabilidad del instrumento se analizó estadísticamente bajo el Alfa de Cronbach.

Tabla 3
Resumen de procesamiento de casos

Casos	N	%
Válido	12	100.0
Excluido	0	.0
Total	12	100.0

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

Tabla 4
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.831	35

Confiabilidad

En esta investigación se utilizará El alfa de Cronbach para obtener la confiabilidad edificada desde las 2 variables observadas.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Con los datos estadísticos que se tuvo tras aplicar la encuesta a la muestra, mediante el cuestionario, fue procesado a través del programa estadístico SPSSv.22, para ordenarlo y tabularlo en tablas incluyendo gráficos con la respectiva descripción. Además, se usó medidas de estadística descriptiva para medir la correlaciona con el estadístico Chi cuadrado.

2.6. Aspectos éticos

A lo largo del desarrollo de la investigación se usaron principios sobre la ética personalista, con estos principios:

Principio del valor fundamental de la vida humana:

Incluye a cada aspecto que forma parte de la dignidad humana como medio de respeto. Dichas dimensiones guardan sentido con la persona y no deben ser considerados como una forma de placer. Por ende, para realizar este estudio, con respecto a la dignidad de los encuestados, sin dudar sobre los argumentos que puedan verter durante el estudio. (Velásquez, 2008).

Principio de Libertad y responsabilidad:

La persona cuenta con libertad para otorgar o no intervenir en él, pero, este considerado un hecho importante, cuenta con responsabilidad de que lo elegido este en armonía con su dignidad y con lo que representa, por lo tanto, una persona tiene con el un compromiso de respeto, ya que ni él se hizo a sí mismo ni a su dignidad y su valor. Cada persona que participe en la investigación lo realizarán, usando toda su libertad, considerando su responsabilidad, tomando su responsabilidad al escoger tras la firma el consentimiento. El que investiga, asume con responsabilidad, vigilar que la información recibida por los informantes sea usada solo con el objetivo de la investigación. (Velásquez, 2008).

Principio de Totalidad:

Se basa en que el cuerpo humano es uno solo como resultado de la unión de varias partes unificadas de forma orgánica y jerárquicamente en lo ya existente. La aplicación del principio se condiciona con el entorno totalmente, los participantes y su relación, o la necesidad de gestionar mejores condiciones, o lo que ya existe (Velásquez, 2008).

2.7. Criterios de rigor científico

En la tesis se siguieron ciertos criterios de rigor científico, por eso se usó lo siguiente para valorar la calidad científica de la investigación con los siguientes criterios:

Confiabilidad:

Se hicieron los cálculos usando estadística para determinar el grado de firmeza al interior de los instrumentos aplicados para recolectar datos. (Rodríguez, 2010).

Validación:

Los instrumentos fueron validados para recolectar datos y proponer una solución mediante el juicio de expertos. (Rodríguez, 2010).

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras.

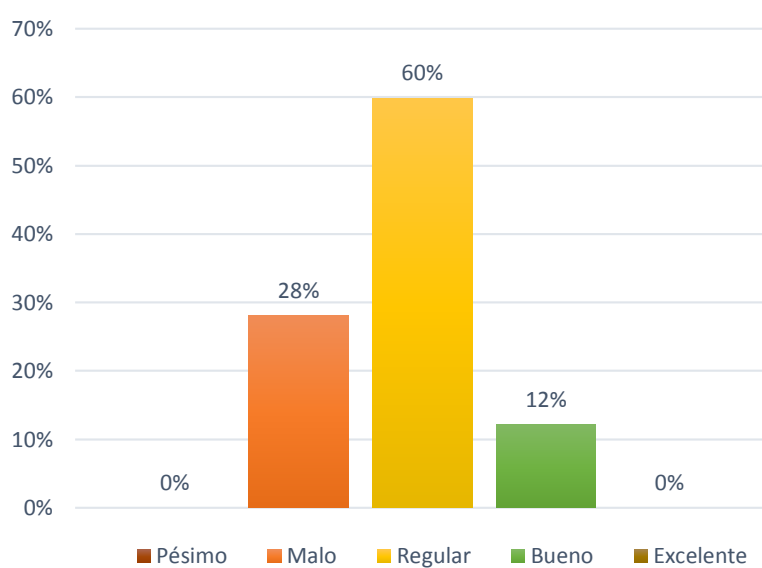
Tabla 5

Nivel de Gestión Administrativa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	0	0%
Malo	37	28%
Regular	79	60%
Bueno	16	12%
Excelente	0	0%
Totales	132	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 01:
NIVEL DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Nota: Se observa que la Variable Gestión Administrativa se encuentra en un nivel regular con un 60%, mientras que un 28% de encuestados lo coloca en un nivel malo y un 12% lo posiciona en un nivel bueno. Por último, los niveles pésimo y excelente no fueron reportados por los encuestados.

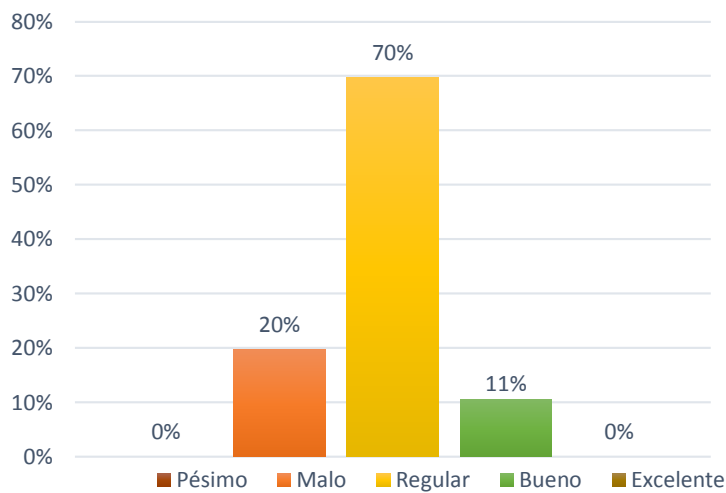
Fuente: Tabla 05.

Tabla 6
Nivel de la Dimensión Planeación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	0	0%
Malo	26	20%
Regular	92	70%
Bueno	14	11%
Excelente	0	0%
Totales	132	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 02:
NIVEL DE LA DIMENSIÓN PLANEACIÓN



Nota: Se observa que la Dimensión Planeación se encuentra en un nivel regular con un 70%, seguido de un 20% que indica que se encuentra en un nivel malo y finalmente el 11% manifiesta que su nivel es bueno. Los niveles pésimo y excelente no fueron reportados por los encuestados.

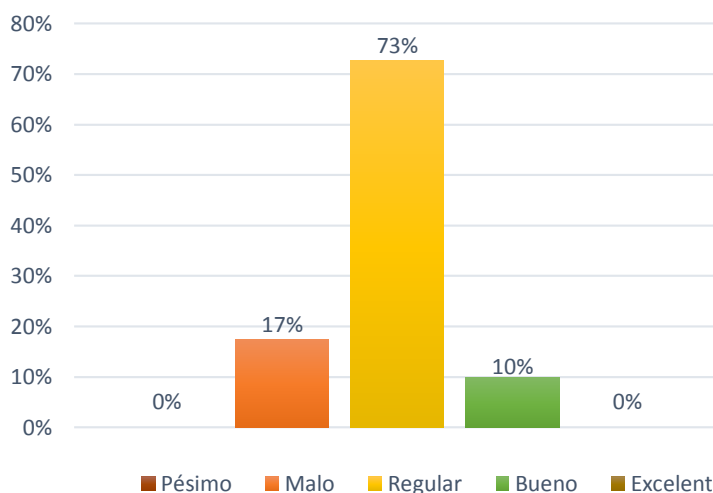
Fuente: Tabla 06.

Tabla 7
Nivel de la Dimensión Organización

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	0	0%
Malo	23	17%
Regular	96	73%
Bueno	13	10%
Excelente	0	0%
Totales	132	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 03:
NIVEL DE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN



Nota: Se observa que el 73% dice que la dimensión organización se encuentra en un nivel regular, mientras que el 17% dice que se encuentra en un nivel malo y por último el 10% dice que se encuentra en un buen nivel. Finalmente, los niveles pésimo y excelente no fueron señalados por los encuestados.

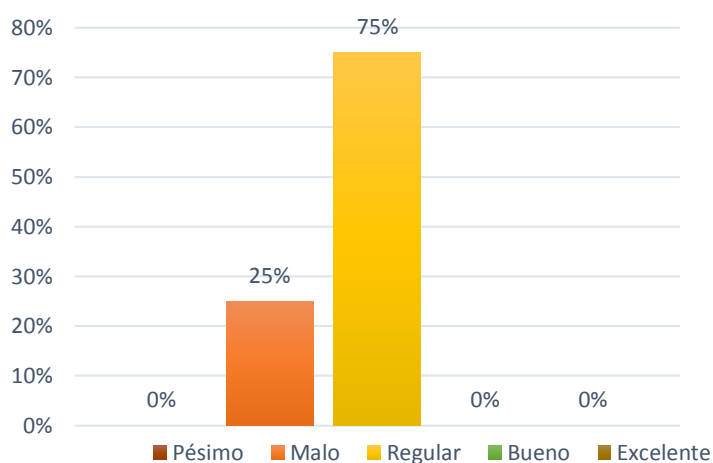
Fuente: Tabla 07.

Tabla 8
Nivel de la Dimensión Dirección

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	0	0%
Malo	33	25%
Regular	99	75%
Bueno	0	0%
Excelente	0	0%
Totales	132	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 04:
NIVEL DE LA DIMENSIÓN DIRECCIÓN



Nota: Se observa que 75% de los encuestados ubica la dimensión Dirección en un nivel regular y el 25% manifiesta que es malo. Mientras que los niveles pésimo, bueno y excelente no fueron reportados por los encuestados.

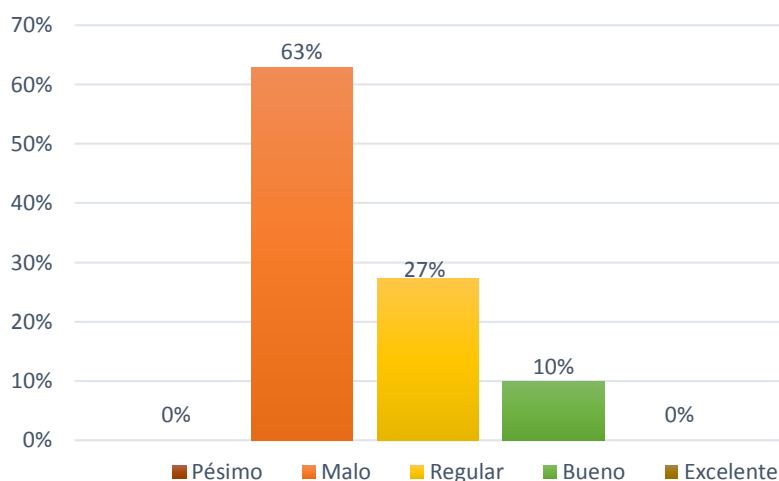
Fuente: Tabla 08.

Tabla 9
Nivel de la Dimensión Control

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	0	0%
Malo	83	63%
Regular	36	27%
Bueno	13	10%
Excelente	0	0%
Totales	132	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 05:
NIVEL DE LA DIMENSIÓN CONTROL



Nota: Se observa que 63% de los encuestados ubica a la dimensión control en un nivel malo, mientras que el 27% señala que es de nivel regular y solo el 10% dice que se encuentra en un nivel bueno. Por otro lado, los niveles pésimo y excelente no fueron señalados por los encuestados.

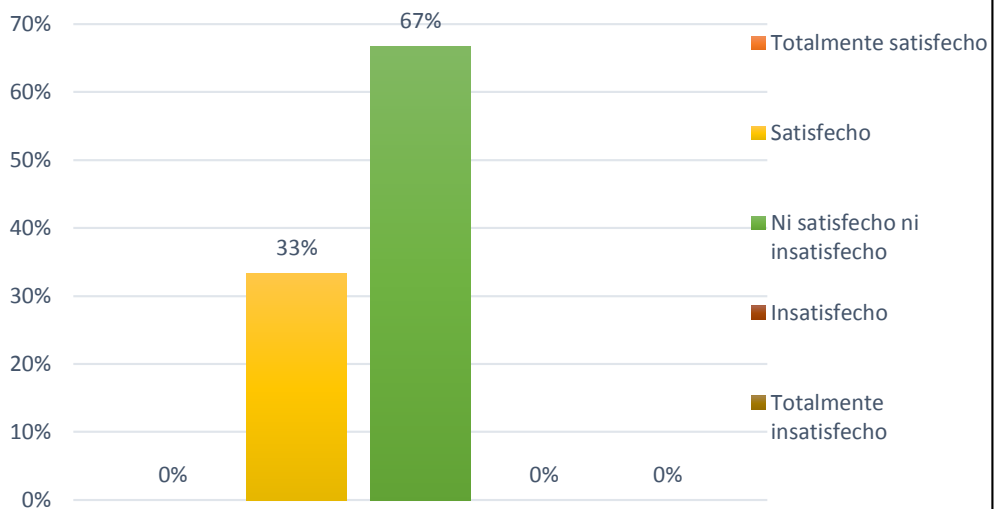
Fuente: Tabla 09.

Tabla 10
Nivel de Calidad de Servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	0	0%
Satisfecho	1	33%
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	67%
Insatisfecho	0	0%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Totales	3	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 06:
NIVEL DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO



Nota: Se observa que la Variable calidad de servicios los encuestados en un 67% se sienten ni satisfecho ni insatisfecho, mientras que el 33% se encuentra satisfecho. No fueron considerados por los encuestados: totalmente satisfecho, insatisfecho ni totalmente insatisfecho.

Fuente: Tabla 10.

Tabla 11

Nivel de la Dimensión Elemento Tangible

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	33%
Insatisfecho	2	67%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Totales	3	100%

Fuente: Elaboración propia

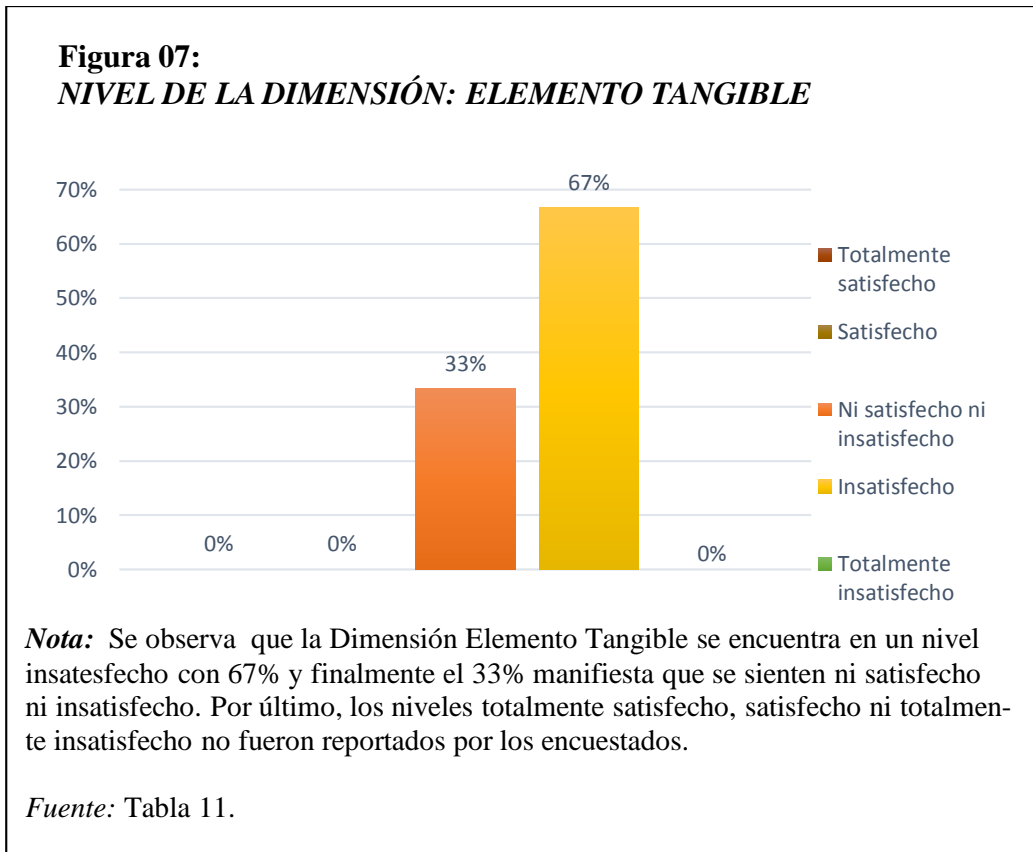
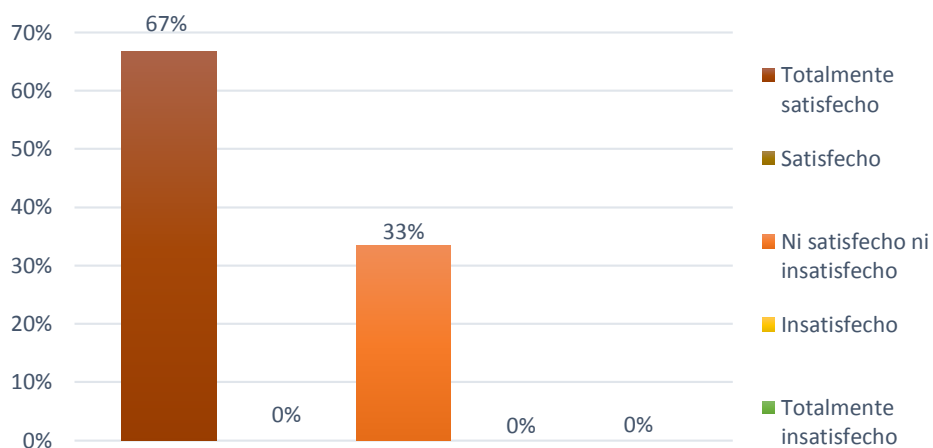


Tabla 12
Nivel de la Dimensión Confianza

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	2	67%
Satisfecho	0	0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	33%
Insatisfecho	0	0%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Totales	3	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 08:
NIVEL DE LA DIMENSIÓN: CONFIANZA



Nota: Se observa que el 67% dice que la dimensión Confianza se encuentra totalmente satisfecho y por último el 33% dice que se encuentra en un Nivel ni satisfecho ni insatisfecho. Finalmente, los niveles satisfecho, insatisfecho y totalmente insatisfecho no fueron reportados por los encuestados

Fuente: Tabla 12.

Tabla 13

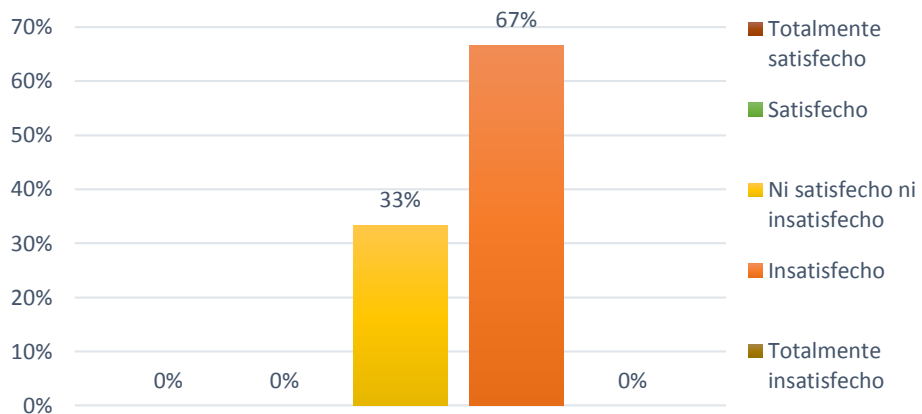
Nivel de la Dimensión Satisfacción Laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	33%
Insatisfecho	2	67%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Totales	3	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 09:

NIVEL DE LA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL



Nota: Se observa que 67% de los encuestados ubica la dimensión Satisfacción Laboral en un nivel insatisfactorio y el 33% manifiesta que es ni satisfactorio ni insatisfactorio. Los niveles totalmente satisfecho, satisfecho y totalmente satisfecho, no fueron reportados por los encuestados.

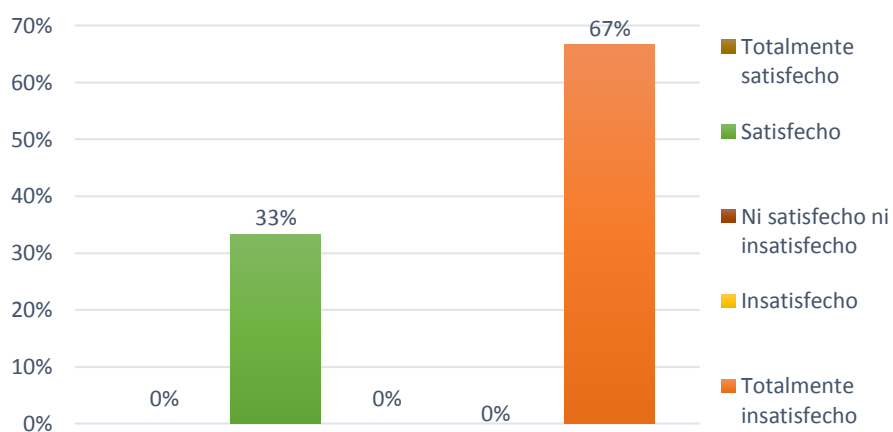
Fuente: Tabla 13.

Tabla 14
Nivel de la Dimensión Responsabilidad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	0	0%
Satisfecho	1	33%
Ni satisfecho ni insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Totalmente insatisfecho	2	67%
Totales	3	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10:
NIVEL DE LA DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD



Nota: Se observa que la Dimensión Responsabilidad se encuentra en un nivel totalmente insatisfactorio con un 67% y con un 33% en un nivel satisfactorio. Mientras que los niveles totalmente satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho e insatisfechos no fueron reportados por los encuestados.

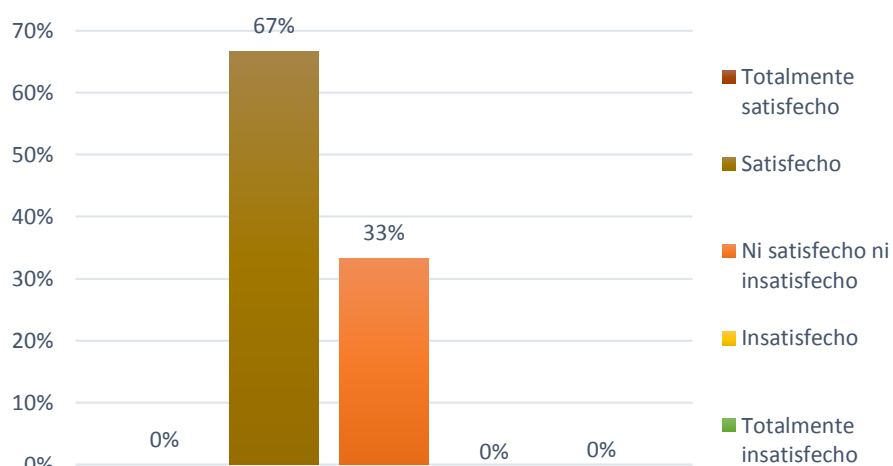
Fuente: Tabla 14.

Tabla 15
Nivel de la Dimensión Empatía

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	0	0%
Satisfecho	2	67%
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	33%
Insatisfecho	0	0%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Totales	3	33%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11:
NIVEL DE LA DIMENSIÓN: EMPATÍA



Nota: Se observa que 67% de los encuestados ubica a la dimensión Empatía en un nivel insatisfactorio y el 33% dice que es regular. Finalmente, los niveles totalmente satisfecho, insatisfecho ni totalmente insatisfecho no fueron reportados por los encuestados.

Fuente: Tabla 15.

Tabla 16
Comprobación de Correlación

			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1	,821*
		Sig. (bilateral)		,000
		N	132	132
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,821**	1
	Sig. (bilateral)	,000		
		N	132	132

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

3.2. Discusión de resultados

El objetivo general de la investigación fue determinar cómo se relaciona la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresía del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.

Para aplicar los instrumentos de recojo de información como la encuesta, existieron ciertas limitantes para poder encuestar debido a la pandemia del COVID-19, que dificultaron el proceso y la agilidad para aplicar los instrumentos.

A su vez el instrumento aplicado fue la encuesta y esta fue validada a través de tres especialistas, estos fueron: Rafael Antonio Izquierdo Espinoza, Lic. En Administración, Carla Arleen Anastacio Vallejos, Lic. En Administración, Julio Roberto Izquierdo Espinoza, Lic. En Administración, señalaron la fiabilidad del instrumento.

Se obtuvo que el nivel de la variable Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 009: Progresía del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – Lima tiene un nivel regular con un 60% del total de los encuestados, por lo tanto (Tabla 11), contrastando los resultados obtenidos con los de Larragaña. (2017) en su investigación titulada: “*Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*”, quien llegó a la conclusión que por lo consiguiente se recomienda, a la gerencia considerar analizar la situación en las que se da la gestión administrativa, que permite saber las fallas en ciertas partes sobre la atención, como recomendación, debe valorar los procedimientos y quienes forman parte de cada área, desde la información incluida en la información como paso anterior a establecer los métodos para garantizar una mejor eficiencia. Según Coulter, Decenzo & Robbins (2013) constituye el procedimiento mediante el cual se hace algo de forma eficiente y eficaz, con y mediante los clientes. Es necesario analizar con más detalle algunas palabras clave que aparecen en esta definición. Un proceso se refiere a un conjunto de actividades en curso y relacionadas entre sí. Por mi parte considero que, la Unidad Ejecutora 009: Progresía del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – Lima debe planificar la gestión administrativa para desarrollar objetivos y metas, y establecer estrategias que le permitan alcanzarlos, debe, además, promover el trabajo en equipo e incrementar la capacitación de sus trabajadores.

Otro de los resultados encontrado fue con respecto a la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresía del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima; los encuestados se sienten ni satisfechos ni insatisfechos el 67% del total de los encuestados. (Tabla 06), contrastando los resultados obtenidos con los de Flores. (2017) en su investigación titulada: “*Gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión - Callao, 2016*”, quien llegó a la conclusión que: la Calidad de atención forma parte de las variables primordiales sobre la gestión. Según Grande (2005), la prestación del servicio permite establecer si el cliente está o no satisfecho, quiere decir, que no puede apreciarse con los sentidos antes de ser comprados y esto incluye poseer algunas cualidades. Este factor es una característica que define mejor a los servicios, se debe a que, sin esto, la empresa no podría entender como los clientes ven o valoran el servicio además de la calidad. quiere decir que, esto es un riesgo más alto para el cliente o el miedo a no sentirse satisfecho. Por eso yo considero que, la Unidad Ejecutora 009: Progresía del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – Lima para optimizar la calidad de su servicio tiene que incrementar la rapidez con la que atiende a los usuarios, ser más empáticos con ellos, mostrar proactividad y saber qué es lo que realmente necesita de la institución, además, se tiene que mejorar el desarrollo de los programas sociales para poder llegar a más personas.

A su vez se determinó que hay relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del resultado estadístico con la que se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.831 con significancia bilateral de 0.05, según se puede apreciar en la tabla N° 16, presentando una correlación positiva moderada, por lo tanto, la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social debe prestar atención a la gestión administrativa ya que si está relacionado con la calidad de servicio. Contrastando los resultados obtenidos con los de Barreto (2016) en su investigación titulada: “*Gestión administrativa y responsabilidad de los defensores en la atención a los usuarios en la DEMUNA de la Municipalidad de Lurigancho Chosica 2015*”. Concluyendo que hay pruebas importantes para confirmar que la Gestión Administrativa está relacionado con el cumplimiento del Responsabilidad de los defensores en la Atención de la DEMUNA con un valor

rho Spearman = 0,776 y un valor $p=$,000 estadísticamente significativa de acuerdo con lo que perciben los colaboradores .Según Duque (2005) señala que no es fácil tener calidad firme, ya que las organizaciones consideran que lo que prestan podría ser muy distinto a lo que el cliente considera que obtiene de esta. Consecuentemente, la diferencia entre un bien o servicio determinado mediante los aspectos anteriores brinda las bases para entender de qué forma se debe valorar la calidad del servicio. Por lo tanto, considero que la Unidad Ejecutora 009 debe prestar mayor atención a la gestión administrativa que realiza con el fin de optimizar la calidad de servicio ofrecido.

Como se muestra en el punto anterior, si existe correlación entre las variables, y que la gestión administrativa si está relacionada con la calidad del servicio, y que, por ende, las autoridades tienen que prestar atención a su gestión para incrementar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

Por esta razón, se recomienda capacitar a los integrantes de la entidad del estado para que ofrezcan un mejor servicio y de calidad, y como consecuencia se agilicen los procesos de atención a los clientes.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones.

Se determinó que el estado actual de la Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 009: Progresá del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima; se encuentra en un nivel regular con un 60% del total de los consultados.

Se diagnosticó que el estado actual de la calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresá del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima; está en 67% quienes consideran que no se sienten ni satisfecho ni insatisfecho del total de consultados.

Se validó que sí existe una correlación significativa entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio, donde se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.821 con significancia bilateral de 0.05, según se puede apreciar en la tabla N° 16, presentando una correlación positiva moderada.

4.2. Recomendaciones.

Se recomienda a la Directora Ejecutiva, tomar en consideración esta investigación para mejorar la gestión administrativa que se encuentra en un nivel regular.

Se recomienda a la Directora Ejecutiva, capacitar a sus colaboradores en temas como la atención ya que esta incrementará la calidad del servicio que ofrece la institución.

Se recomienda a la Directora Ejecutiva, prestar mayor atención a la gestión administrativa ya que sí se relaciona con la calidad del servicio.

REFERENCIAS

- Abadi, M. (2004). Administración General. Argentina: Facultad de Ciencias Económicas Universidad de Buenos Aires.
- do Amaral, I. & Nunes, E. (2019). O papel dos arquivos pessoais e institucionais para o estudo de gestão administrativa: um estudo sobre os diretores da FCM/Unicamp. *Revista de Gestão e Avaliação Educacional*, 1(1), 1-15. Recuperado de: <https://periodicos.ufsm.br/regae/article/view/34219>
- Anyaypoma., J. & Hoyos, A. (2016). Propuesta de mejora del proceso de control de asistencia del personal para optimizar la gestión administrativa en la unidad territorial Cajamarca del programa Nacional de apoyo directo a los más pobres – Juntos. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte – UPN, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9888>
- Anzola, S; (2002). Administración de Pequeñas Empresas (2a. Ed., 2a. Reimp.). México: Mcgraw-Hill Interamericana.
- Arce, L. (enero de 2010). COMO LOGRAR DEFINIR OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS. Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo.
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2018). La confianza en instituciones públicas, clave para el crecimiento de América Latina. Recuperado desde: <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2018/04/la-confianza-en-instituciones-publicas-clave-para-el-crecimiento-de-america-latina/>
- Barreto, L. (2016). Gestión administrativa y responsabilidad de los defensores en la atención a los usuarios en la DEMUNA de la Municipalidad de Lurigancho Chosica 2015. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Huacho. Recuperado, desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17890>
- Bautista, O. (2015). El concepto de valor. México: Universidad Autónoma de México.
- Boseta, A. (10 de noviembre de 2015). ¿Qué es el empeño? . Obtenido de <https://www.rankia.mx/blog/creditos-hipotecarios/3020545-que-empeno-definicion-procedimiento-restricciones>

- Brandan, M. (2017). Estructura orgánica de una empresa. Obtenido de https://www.academia.edu/30955864/Estructura_organica
- Calero, J. (2016). Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el Año 2015. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huacho. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/573>
- Calderón, E., Ramírez, A., & Ramírez, R. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial, Revista Contribuciones a la Economía (enero-marzo 2017). Recuperado desde: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.htm>
- Carrasco, J. (2010). Análisis y descripción de puestos de trabajo en la administración local. España: CEMCI.
- Chávez, G. (2019). Gestión de la información y su incidencia en la eficiencia del programa social juntos en el departamento de Áncash–2017. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Áncash, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3410>
- Casado, A. (15 de julio de 2016). 6 cosas que sabemos de la solidaridad. Obtenido de <https://ayudaenaccion.org/ong/blog/solidaridad/que-es-solidaridad/>
- Caurin, J. (15 de marzo de 2017). La auditoría en la empresa. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/auditoria>
- Chiavenato I. (2006). Gestión Administrativa en las empresas. Colombia: Ed. Gestión.
- Chiavenato, I. (2006). Administración Proceso Administrativo, Tercera Edición, Editorial McGraw Hill, Colombia.
- Chirihuana, E. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en el área registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP, La Molina 2018. (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo – UCV, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19714>
- Coulter, M.; Decenzo, D. & Robbins, S. (2013). Fundamentos de administración. Pearson Educación, México.

- Crispin, A. & Hilario, O. (2018). Gestión administrativa y la calidad de servicio en el Programa Nacional Juntos de Huancavelica, 2017. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2123>
- Diario Concepción. (27 de Julio de 2016). La honestidad según Sócrates. Obtenido de <https://www.diarioconcepcion.cl/editorial/2016/07/27/la-honestidad-segun-socrates.html>
- Dirección General de Cultura y Educación . (2016). Teoría de la Organización . Buenos Aires.
- Diario Gestión. (2015). MIDIS: Familias no salen de la pobreza con programa Juntos sino con asistencia técnica. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/midis-familias-salen-pobreza-programa-asistencia-tecnica-108012-noticia/>
- Domingos, J. (2016). Implicações da Qualidade do Atendimento no Desempenho das Entidades Públicas. (Tesis de Maestría). Instituto Superior de Gestão – ISG, Lisboa, Portugal. Recuperado de: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/18193>
- Dulanto, K. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%20C%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, D. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao, 2016. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Amazonas. Recuperado, desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6174>
- Fuentes, E. (09 de julio de 2019). El Líder. Obtenido de <https://liderexponencial.es/11-definiciones-que-describen-la-figura-del-lider/>

- Grande I. (2005). Marketing de servicios. Madrid, España: ESIC.
- González, M., & Rodríguez, A. (29 de abril de 2012). Análisis y diseño de puestos en la administración de recursos humanos. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/analisis-y-diseno-de-puestos-en-la-administracion-de-recursos-humanos/>
- Guerrero, O. (2018). La gestión administrativa en la atención del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local N°309 Condorcanqui -2016. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Amazonas. Recuperado, desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27959>
- Hidalgo, I. (2008). Análisis de la implementación del Programa Juntos en relación a los servicios de salud y educación en los distritos de extrema pobreza Apurímac 2005-2007. Master a distancia en gestión y análisis de políticas públicas). Lima: Universidad Carlos III De Madrid, Instituto De Gobierno, Universidad San Martín de Porres, Fundación Internacional para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas.
- Huilcapi, M., Castro, G., & Jácome, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo.
- INACAL. (2019). Instituto Nacional de Calidad. Sistema Nacional de Calidad. Recuperado desde: <https://www.inacal.gob.pe/principal/categoria/sistema-nacional-de-calidad>
- INLAC. (2019). Instituto Latinoamericano de la Calidad. XXIII Foro Mundial de la Calidad y la Mejora. Recuperado desde: <http://www.inlac.org/fm2019.html>
- Izquierdo, C. (2018). La Gestión Administrativa Y La Calidad De Servicio De La Superintendencia De Transporte De Personas, Carga Y Mercancías – San Martín, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/31606>
- Jacobsen, C. (28 de setiembre de 2019). ¿Qué es ser proactivo?- la actitud esencial para cumplir tus sueños. Obtenido de <https://es.mindvalley.com/blog/ser-proactivo/>

- Larragaña, K. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6422>
- López, D. (marzo de 2017). Cumplimiento normativo. Obtenido de definiciones/cumplimiento-normativo.html
- Loyo, J. (22 de julio de 2013). RECURSOS DE LA EMPRESA: HUMANOS, MATERIALES, FINANCIEROS Y TECNOLOGICOS. Obtenido de <https://es.slideshare.net/pepelucholuyoluyo/14-va-semana-rh-rf-rm-rt-re>
- Lozano, S. & Núñez, M. (2017). Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario en el colegio de Ingenieros de la Libertad, 2016. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo. Recuperado, desde: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12577>
- Mesa, J. P. (2015). El concepto de seguridad.Un análisis a partir de los enfoques de la seguridad pública, la seguridad ciudadana y la seguridad humana. Colombia: Universidad de los Andes.
- Ocampos, L & Valencia, S (2017). Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Red Asistencial Essalud-Tumbes, 2016. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes. Recuperado, desde: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS+-+OCAMPOS+Y+VALENCIA.pdf?sequence=1>
- Orrego, R. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del Centro de Estudios del MINJUS. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo – UCV, Tarapoto, San Martín, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9055>
- Poliet, F. (2007). Metodología de la Investigación: propuesta anteproyecto y proyecto. 4ta Edición. Bogotá. ECOE. Pag.90.
- Quimí, R. (2016). Modelo de Gestión Administrativa para Mejorar la Calidad del Servicio Público de Correos del Ecuador C.D.E. E.P, del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2014. (Tesis de Pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena. Recuperado de:

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3254/1/UPSE-TAP-2015-0061.pdf>

- Raffino, M. E. (14 de junio de 2020). Objetivos Organizacionales. Obtenido de <https://concepto.de/objetivos-organizacionales/#:~:text=En%20lenguaje%20corporativo%2C%20se%20denomina,a%20trav%C3%A9s%20de%20metas%20alcanzables>.
- Ríos, J. (2018). Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/26053>
- Rivas, P. & Quiroz, I. (2015). La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo – UCV, Lima, Perú. Recuperado de: <http://181.224.246.201/handle/UCV/6397>
- Romero, Z. (2017). Eficacia de la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en la ciudad de Tarapoto en el año 2016. (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22354>
- Ronda, G. (2010). Un concepto de estrategia. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/#:~:text=Seg%C3%BAn%20George%20Morrisey%20el%20t%C3%A9rmino,para%20describir%20c%C3%B3mo%20lograr%20algo.&text=Morrisey%20define%20la%20estrategia%20como,un%20proceso%20en%20esencia%20intuitivo>.
- Rust, R.A. & Oliver, R.L. (1994). Service Quality. New Directions in Theory and Practice. California: Sage Publications.
- Sánchez, H. & Reyes C. (1996) Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Mantaro - Lima.

- Tamayo, M., & Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación. Colombia: Ensayo.
- Toral, R. & Zeta, A. (2017). Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el Área Jurídica, Social y Administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. Sur Academia: Revista Académica-Investigativa de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa, 3(6). Recuperado a partir de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>
- Torres, M. (2015). La Gestión Administrativa y su Impacto en la Mejora Continua hacia la Calidad en la Empresa Matagalpa Coffee Group, en el Municipio de Matagalpa, Departamento de Matagalpa, 2013-2014". (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua. Recuperado, desde: <http://repositorio.unan.edu.ni/1801/1/5332.pdf>
- Yebra, I. (2018). La importancia de un buen entorno laboral. Obtenido de <https://superrhheroes.sesametime.com/buen-entorno-laboral/>
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). Services Marketing Integrating Customer Focus across the Firm (5th ed.). Singapore McGraw-Hill and Irwin.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD
EJECUTORA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL -
LIMA, 2019.

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada ítem.
- Tenga en cuenta las siguientes opciones:
 - Excelente=1
 - Bueno = 2
 - Regular =3
 - Malo =4
 - Pésimo =5

Para Gestión Administrativa

Encuesta para trabajadores

Ítem	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
	1	2	3	4	5
1. ¿La Unidad Ejecutora 009: Progres del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social cuenta con documentos de gestión actualizados?					
2. ¿La Unidad Ejecutora 009: Progres del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social usa adecuadamente los recursos asignados?					
3. ¿Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas?					
4. ¿Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?					
5. ¿El personal conoce los instrumentos de gestión?					

6. ¿La Unidad Ejecutora 009: Progres a del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social cuenta con una estructura organizativa adecuada?					
7. ¿La comunicación entre áreas es fluida?					
8. ¿La Unidad Ejecutora 009: Progres a del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social distribuye eficientemente los recursos					
9. ¿La Unidad Ejecutora 009: Progres a del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social se motiva constante al personal?					
10. ¿Existe liderazgo directivo en ¿La Unidad Ejecutora 009: Progres a del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social					
11. ¿La Unidad Ejecutora 009: Progres a del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social se realiza el trabajo en equipo?					
12. ¿El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad?					
13. ¿La Unidad Ejecutora 009: Progres a del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social constantemente se evalúa el desempeño del personal					
14. ¿La Unidad Ejecutora 009: Progres a del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social constantemente se evalúa el desempeño organizacional					

<p>15. ¿La Unidad Ejecutora 009: Progresá del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación?</p>					
<p>16. ¿Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad?</p>					
<p>17. ¿Evaluación de las expectativas de calidad de servicios?</p>					

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD
EJECUTORA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL -
LIMA, 2019.
Para Calidad de servicio**

- Tenga en cuenta las siguientes opciones:
 - Totalmente satisfecho =1
 - Satisfecho = 2
 - Ni satisfecho ni insatisfecho =3
 - Insatisfecho =4
 - Totalmente insatisfecho =5

Encuesta para trabajadores

Ítem	Totalmente satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
	1	2	3	4	5
1. ¿Cuándo los empleados de La Unidad Ejecutora 009: Progresía del Pliego 040: ¿Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen?					
2. ¿Cuándo un contribuyente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad La Unidad Ejecutora 009: Progresía del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social muestran un sincero interés en solucionarlo?					
3. ¿Usted obtiene el servicio que esperaba?					
4. ¿Cuándo solicita información se la brindan oportunamente?					
5. ¿Considera que siempre se le atiende con la verdad?					

6. ¿Hay disponibilidad del empleado para atenderlo a usted?					
7. ¿Cuándo requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado?					
8. ¿El empleado opera equipos de apariencia moderna?					
9. ¿El empleado por quien es atendido tiene buena presentación?					
10. ¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?					
11. ¿El comportamiento de los empleados le inspira seguridad?					
12. ¿Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas?					
13. ¿La atención recibida en la entidad fue individualizada?					
14. ¿Los empleados se preocupan por los intereses del usuario?					
15. ¿La atención recibida en la entidad fue individualizada?					
16. ¿Los empleados le brindaron atención personalizada?					
17. ¿Los empleados se preocupan por los intereses del usuario?					
18. ¿El empleado entiende las necesidades específicas del usuario?					

Anexo 2: Validación por juicio de expertos

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD EJECUTORA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL - LIMA, 2019.		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Trigoso Vela, Roger Reninger	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.	
	<u>ESPECIFICIOS:</u> a) Establecer el estado actual de la Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019. b) Diagnosticar el estado actual de la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019. c) Validar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión social Lima 2019.	

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 35 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
¿La Unidad Ejecutora 009: Progres a del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social cuenta con documentos de gestión actualizados?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progres a del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social usa adecuadamente los recursos asignados?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿El personal conoce los instrumentos de gestión?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: : _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progres a del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social cuenta con una estructura organizativa adecuada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La comunicación entre áreas es fluida?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progres a del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social distribuye eficientemente los recursos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

¿La Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social se motiva constante al personal?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Existe liderazgo directivo en ¿La Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social se realiza el trabajo en equipo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social constantemente se evalúa el desempeño del personal	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social constantemente se evalúa el desempeño organizacional	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: : _____
¿Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Evaluación de las expectativas de calidad de servicios?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

¿Cuándo los empleados de La Unidad Ejecutora 009: Progresía del Pliego 040: ¿Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Cuándo un contribuyente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad La Unidad Ejecutora 009: Progresía del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social muestran un sincero interés en solucionarlo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Usted obtiene el servicio que esperaba?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Cuándo solicita información se la brindan oportunamente?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que siempre se le atiende con la verdad?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Hay disponibilidad del empleado para atenderlo a usted?	TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____
¿Cuándo requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿El empleado opera equipos de apariencia moderna?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿El empleado por quien es atendido tiene buena presentación?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?	TA (X) TD()

	SUGERENCIAS: _____ _____
¿El comportamiento de los empleados le inspira seguridad?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿La atención recibida en la entidad fue individualizada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados se preocupan por los intereses del usuario?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿La atención recibida en la entidad fue individualizada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados le brindaron atención personalizada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados se preocupan por los intereses del usuario?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿El empleado entiende las necesidades específicas del usuario?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 35 N° TD _____

2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable

3. OBSERVACIONES: Sin observaciones



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	TALENTO HUMANO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD EJECUTORA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL - LIMA, 2019.		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Trigoso Vela, Roger Reninger	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.	
	<u>ESPECIFICIOS:</u> <ul style="list-style-type: none"> d) Establecer el estado actual de la Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019. e) Diagnosticar el estado actual de la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019. f) Validar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión social Lima 2019. 	

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 35 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
¿La Unidad Ejecutora 009: Progres a del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social cuenta con documentos de gestión actualizados?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progres a del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social usa adecuadamente los recursos asignados?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿El personal conoce los instrumentos de gestión?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: : _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progres a del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social cuenta con una estructura organizativa adecuada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La comunicación entre áreas es fluida?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progres a del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social distribuye eficientemente los recursos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

¿La Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social se motiva constante al personal?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Existe liderazgo directivo en ¿La Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social se realiza el trabajo en equipo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social constantemente se evalúa el desempeño del personal	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social constantemente se evalúa el desempeño organizacional	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progresión del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: :_____
¿Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Evaluación de las expectativas de calidad de servicios?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

¿Cuándo los empleados de La Unidad Ejecutora 009: Progresá del Pliego 040: ¿Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Cuándo un contribuyente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad La Unidad Ejecutora 009: Progresá del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social muestran un sincero interés en solucionarlo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Usted obtiene el servicio que esperaba?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Cuándo solicita información se la brindan oportunamente?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que siempre se le atiende con la verdad?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Hay disponibilidad del empleado para atenderlo a usted?	TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____
¿Cuándo requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿El empleado opera equipos de apariencia moderna?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿El empleado por quien es atendido tiene buena presentación?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?	TA (X) TD()

	SUGERENCIAS: _____ _____
¿El comportamiento de los empleados le inspira seguridad?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿La atención recibida en la entidad fue individualizada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados se preocupan por los intereses del usuario?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿La atención recibida en la entidad fue individualizada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados le brindaron atención personalizada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los empleados se preocupan por los intereses del usuario?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿El empleado entiende las necesidades específicas del usuario?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 35 N° TD _____

5. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable

6. OBSERVACIONES: Sin observaciones


Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza
ASESOR ESPECIALISTA
CLAD. 16851

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GERENCIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	12 AÑOS
	CARGO	SUBGERENTE
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD EJECUTORA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL - LIMA, 2019.		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Trigoso Vela, Roger Reninger	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.	
	<u>ESPECIFICIOS:</u> g) Establecer el estado actual de la Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019. h) Diagnosticar el estado actual de la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019. i) Validar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión social Lima 2019.	
		El instrumento consta de 35 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
¿La Unidad Ejecutora 009: Progresá del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social cuenta con documentos de gestión actualizados?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progresá del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social usa adecuadamente los recursos asignados?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿El personal conoce los instrumentos de gestión?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: : _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progresá del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social cuenta con una estructura organizativa adecuada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La comunicación entre áreas es fluida?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progresá del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social distribuye eficientemente los recursos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progresá del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social se motiva constante al personal?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

¿Existe liderazgo directivo en ¿La Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social se realiza el trabajo en equipo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social constantemente se evalúa el desempeño del personal	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social constantemente se evalúa el desempeño organizacional	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación?	TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____
¿Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Evaluación de las expectativas de calidad de servicios?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Cuándo los empleados de La Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: ¿Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

¿Cuándo un contribuyente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad La Unidad Ejecutora 009: Progresá del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social muestran un sincero interés en solucionarlo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Usted obtiene el servicio que esperaba?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Cuándo solicita información se la brindan oportunamente?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que siempre se le atiende con la verdad?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Hay disponibilidad del empleado para atenderlo a usted?	TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____
¿Cuándo requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿El empleado opera equipos de apariencia moderna?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿El empleado por quien es atendido tiene buena presentación?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿El comportamiento de los empleados le inspira seguridad?	TA (X) TD()

	SUGERENCIAS: _____
¿Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La atención recibida en la entidad fue individualizada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los empleados se preocupan por los intereses del usuario?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La atención recibida en la entidad fue individualizada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los empleados le brindaron atención personalizada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los empleados se preocupan por los intereses del usuario?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿El empleado entiende las necesidades específicas del usuario?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

7. PROMEDIO OBTENIDO:

N° TA 35 N° TD _____


8. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable

9. OBSERVACIONES: Sin observaciones

COMCREAT SRL

.....
RAFAEL ZUÑERDO E. 
Firma de la empresa experto

Anexo 3: Solicitud de permiso y apoyo en investigación de empresa



"Año de la Universalización de la Salud"

Pimentel, mayo del 2020.

Señores: Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS

Atención: Lic. Martha Raquel Romo Antonio.
Jefa de la Unidad de Comunicación e Imagen.

Asunto: Solicito permiso y apoyo en investigación.


De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conoedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestro estudiante del X Ciclo, pueda realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, en horarios coordinados con su despacho.


Detalle datos del alumno: **Roger Reninger Trigo Vela**

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestro alumno no tenga inconvenientes y logre desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.



Atentamente,



Dra. Janet Isabel Cubas Carranza
Directora de EAP DE Administración
Km5 carretera a Pimentel | CHICLAYO-PERU T.
074-481610 Anexo 6239
jcubasc@crece.uss.edu.pe

Anexo 4: Carta de aceptación para desarrollar la tesis de la empresa



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Ministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres



Archivo digitalizado por PUNEP
14/11/2020 Ciudad de Panamá - P.O. Box
3701138441 JCF
Dirección: Lima al norte del documento
Fecha: 15/06/2020 17:28:52 -05:00

"Decenio de la igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la universalización de la salud"

Miraflores, 19 de Junio del 2020

CARTA N° 000047-2020-MIDIS/PNADP-UCI

Señora:
JANET ISABEL CUBAS CARRANZA
Directora de EAP de Administración,
Universidad Señor de Sipán
Presente

Asunto: Aceptar realizar el proyecto y desarrollo de investigación de tesis.

Referencia: *Carta de solicitud de permiso y apoyo de investigación*

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y a la vez, en atención al documento de la referencia, aceptar al alumno Roger Reninger Trigos Vela identificado con DNI N°. 43009440, de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Señor de Sipán del ciclo X, para realizar su proyecto y desarrollo de investigación de su tesis "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD EJECUTORA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL - LIMA, 2019", en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS, en la coordinación de la plataforma de orientación y atención al usuario.

Sea propicia la oportunidad para expresarle nuestra mayor consideración,

Atentamente,

Lic. MARTHA ROMO ANTONIO
Jefe Unidad de Comunicación e Imagen
Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres "JUNTOS"

[MRA/mrt]

EL PERÚ PRIMERO

Ca. Schell * 310 – Miraflores, Lima, Perú / Central Telefónica: (01) 444-2525
servicioalusuario@juntos.gob.pe
www.juntos.gob.pe

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: OTGKWLU



Anexo 5: Matriz de consistencia

Tabla
Matriz de Consistencia.

Problema	Antecedentes	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Técnicas / instrumento	Tipo y diseño de investigación	Población /muestra conclusiones
¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progres del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019?	<p>Nivel internacional Torralba & Zeta (2017) “<i>Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el Área Jurídica, Social y Administrativa, de la Universidad Nacional de Loja</i>”,</p> <p>Nivel nacional Guerrero (2016) “<i>La gestión administrativa en la atención del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local N°309 Condorcanqui - 2016</i>”</p> <p>Nivel local Flores (2017) “<i>Gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión - Callao, 2016</i>”</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progres del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.</p> <p>Objetivos específicos: Establecer el estado actual de la Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 009: Progres del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019. Diagnosticar el estado actual de la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progres del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019. Validar la relación entre la Gestión</p>	<p>Hi: Existe relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progres del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019. Ho: No existe relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progres del</p>	V. Independiente	Planeación Organización Dirección Control	Encuesta: Se aplicó encuestas a los colaboradores que laboran en la Unidad Ejecutora 009 del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.	<p>Tipo de investigación</p> <p>De tipo descriptivo – correlacional.</p> <p>De enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal.</p>	<p>Población: la conformaron un total de 200 colaboradores</p> <p>Muestra: 132 encuestados</p> <p>Conclusiones: Se validó que sí existe una correlación significativa entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio, donde se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.821 con significancia bilateral de 0.05, según se puede apreciar en la tabla N° 16, presentando una correlación positiva moderada.</p>
				V. Dependiente				

		Administrativa con la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresas del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.	Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.					
--	--	---	---	--	--	--	--	--

Anexo 6: Declaración jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

TRIGOSO VELA, ROGER RENINGER
Apellidos y nombres

43009440 2130815224 Presencial
DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Administración
Escuela Profesional
Ciencias Empresariales
Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor del informe de investigación titulado

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD EJECUTORA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL - LIMA, 2019.

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normalidad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Trigoso Vela, Roger Reninger
DNI N° 43009440



Anexo 7: Formato N° T1-C1-USS

FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 01 de febrero del 2021

Señores
 Vicerrectorado de Investigación
 Universidad Señor de Sipán
 Presente.-


El suscrito:
 ROGER RENINGER TRIGOSO VELA, Identificado con DNI 43009440

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD EJECUTORA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL - LIMA, 2019.**

Presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, del Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizó al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
ROGER RENINGER TRIGOSO VELA	43009440	

Anexo 8: Confiabilidad SPSS-V.25

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	35

Comprobación de Correlación

			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1	,821*	
		Sig. (bilateral)		,000	
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	132	,821**	1
		Sig. (bilateral)	132	,000	132

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Anexo 9: Acta de aprobación de originalidad de informe de investigación



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0799-FACEM-USS-2020, presentado por el Bachiller, **Trigoso Vela, Roger Reninger**, con su tesis Titulada **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD EJECUTORA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL - LIMA, 2019**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 04 de marzo del 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Mg. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

Anexo 10: Resolución de aprobación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0799-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 23 de julio de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0258-2020/FACEM-DA-USS de fecha 02/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 23/07/2020, sobre aprobación de proyectos de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;


SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de tesis, de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración, programa regular, sesión "Y" - semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0799-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO	LÍNEA
1.	- BENITES ZULOAGA JIMMY DAVINSON	PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA BASADA EN LA GESTIÓN DEL TIEMPO PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA HERMES, TRUJILLO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- CASTRO VASCONCELOS CARMEN FRANCHESCA	RELACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE LINCE, LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- CONCHA RIEGA, DANIEL RONALD	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN SGS DEL PERÚ SAC - CALLAO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- FARFAN RISCO MANUEL ÁNGEL	CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LOS PUNTOS DE VENTA DE UNIMAQ LIMA -2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- HUERTAS JUAREZ JAIME	GESTIÓN DE ROTACIÓN Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MÍ CHELITA EIRL, TAMBOGRANDE 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- LEÓN IZAGUIRRE, MARLENE SONIA	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA FIDELIZAR A LOS CLIENTES EN LA EMPRESA OMNILIFE – LIMA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- PARRA ROJAS MIGUEL ALEXANDER	EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA T.W.S. EXPRESS COURIER, COMERIO – ITALIA, 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- QUISPE MAMANI ALCIDES TERRONES GUEVARA MANUELA REBECA	ALTERNATIVAS DE APOYO MUNICIPAL PARA EL FINANCIAMIENTO DE LOS COMERCIANTES TEXTILES INFORMALES EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA – LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- REAÑO VILLALOBOS RICARDO SALVADOR	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO, 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- RODRIGUEZ VILLANUEVA JOSE LUIS	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO SERUMS EQUIVALENTE 2019, DE LA RED DE SALUD VENTANILLA - CALLAO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- RUBIÑOS VALDIVIESO JORGE ARTURO	RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA RIMAC SEGUROS – FILIAL CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	- SANCHEZ PEREZ, YULI	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA ELMERTEX S.A. CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

13.	- SINTI DÍAZ SHEYLA KARINA	ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA LEONCITO S.A. CHICLAYO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- TRIGOSO VELA ROGER RENINGER	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD EJECUTORA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL - LIMA, 2019.	

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Anexo 10: Turnitin

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD EJECUTORA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL - LIMA, 2019.

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %	20 %	1 %	8 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
2	www.gob.pe Fuente de Internet	3 %
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3 %
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2 %
5	www.emprendices.co Fuente de Internet	1 %
6	www.timetoast.com Fuente de Internet	1 %
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
8	Submitted to Universidad Santo Tomas Trabajo del estudiante	<1 %

Anexo 11: Fotos de las encuestas

