

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS**



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**

**Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de  
Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y  
Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y  
Promoción del Empleo, Lima – 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION Y GESTION DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**JORGE OMAR QUIÑONES VELASQUEZ**

**ASESOR**

**Mg. José Manuel Palacios Sánchez**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Planeamiento Estratégico y Desarrollo Institucional**

**LIMA, PERÚ**

**ENERO, 2021**



## **Dedicatoria**

Quiero dedicar esta tesis a mi esposa e hija quienes fueron mis motivos desde el inicio y la razón de mi vida, por su amor y paciencia todo lo que soy es gracias a ellas, a mis padres por inculcarme desde pequeño a valorar la vida, las buenas cosas que se obtienen con esfuerzo, dedicación y responsabilidad, pero sobre todo con mucha gratitud, a toda mi familia, amigos por sus ánimos, consejos y apoyo sincero.

## **Agradecimientos**

En primera línea agradezco a Mi Padre Celestial por brindarme el conocimiento, el deseo y la capacidad de que a pesar de lo difícil que fue el camino me brindo la perseverancia y paciencia para culminar con mis objetivos académicos paso a paso, a los maestros que a través de sus conocimientos formaron en mi a un estudiante decidido, sabiendo que el proceso no fue sencillo, he desarrollado mi tesis con éxito para lograr de esta manera una afable titulación.

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020, para lo cual se propuso un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional y diseño no experimental de corte transversal, donde se empleó la encuesta (cuestionario) como técnica de recolección de datos. Así, se emplearon dos instrumentos para la medición de las variables gestión administrativa y calidad del servicio a una muestra de veinte participantes (entre colaboradores y usuarios internos y externos). Los resultados del estudio evidenciaron que el 90% de los encuestados considera que la gestión administrativa de la oficina se ubicó en un nivel regular, mientras que la calidad del servicio fue mejor evaluada, con una proporción del 40% que la ubica en el nivel medio y una del 35% que la califica como alta. Adicionalmente, se comprobó que la gestión administrativa no tiene relación con la calidad del servicio en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para el año 2020 ( $\rho = -0.021$ ;  $p\text{-valor} > 0.05$ ); así como la primera variable tampoco se relaciona con las dimensiones confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y calidad de los elementos tangibles.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, calidad de servicio, planificación, dirección y desempeño.

### **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between administrative management and the quality of user service in the Supply and Auxiliary Services Unit of the Ministry of Labor and Employment Promotion, Lima - 2020, for which a focus study was proposed quantitative, descriptive-correlational type and non-experimental cross-sectional design, where the survey (questionnaire) was used as a data collection technique. Thus, two instruments were used to measure the variables administrative management and quality of service in a sample of twenty participants (between collaborators and internal and external users). The results of the study showed that 90% of the respondents consider that the administrative management of the unit was located at a regular level, while the quality of the service was better evaluated, with a proportion of 40% placing it at the medium level and one of 35% that qualifies it as high. Additionally, it was found that administrative management is not related to the quality of service in the Auxiliary Services Supply Unit of the Ministry of Labor and Employment Promotion for the year 2020 ( $\rho = -0.021$ ;  $p\text{-value} > 0.05$ ); Just as the first variable is not related to the dimensions of reliability, sensitivity, security, empathy and quality of tangible elements.

**Keywords:** Administrative management, quality of service, planning, direction and performance.

## Tabla de contenido

Dedicatoria .....	iii
Agradecimientos.....	iv
Resumen .....	v
Abstract .....	vi
Lista de Tablas .....	x
Lista de Figuras .....	xiii
Introducción .....	1
Capítulo I: Problema de la Investigación .....	3
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	3
1.2. Planteamiento del Problema .....	8
1.2.1. Problema general.....	8
1.2.2. Problemas específicos. ....	9
1.3. Objetivos de la Investigación.....	9
1.3.1. Objetivo general.....	9
1.3.2. Objetivos específicos.....	10
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.....	10
1.5. Limitaciones .....	12
Capítulo II: Marco Teórico.....	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.1.1. Internacionales.....	13
2.1.2. Nacionales. ....	20
2.2. Bases Teóricas .....	26
2.2.1. Gestión administrativa.....	26
2.2.1.1. <i>Concepto de gestión administrativa.</i> ....	26

2.2.1.3.	<i>Dimensiones de la gestión administrativa.</i>	30
2.2.1.3.1.	<i>Planeación.</i>	32
2.2.1.3.2.	<i>Organización</i>	33
2.2.1.3.3.	<i>Dirección</i>	34
2.2.1.3.4.	<i>Control.</i>	34
2.2.2.	Calidad de servicio.	35
2.2.2.1.	<i>Definición de calidad de servicio.</i>	35
2.2.2.2.	<i>Teorías de la calidad de servicio.</i>	36
2.2.2.3.	<i>Dimensiones de calidad de servicio.</i>	37
2.2.2.3.1.	<i>Confiabilidad.</i>	38
2.2.2.3.2.	<i>Sensibilidad.</i>	38
2.2.2.3.3.	<i>Seguridad.</i>	39
2.2.2.3.4.	<i>Empatía.</i>	40
2.2.2.3.5.	<i>Calidad de los elementos tangibles.</i>	40
2.3.	Definición de Términos Básicos.	41
Capítulo III: Metodología de la Investigación		45
3.1.	Enfoque de la Investigación.	45
3.2.	Variables.	45
3.2.1.	Operacionalización de las variables.	45
3.3.	Hipótesis	47
3.3.1.	Hipótesis general.	47
3.3.2.	Hipótesis específicas.	48
3.4.	Tipo de Investigación	48
3.5.	Diseño de la Investigación.	49
3.6.	Población y Muestra	49

3.6.1. Población.....	49
3.6.2. Muestra. ....	49
3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	50
Capítulo IV: Resultados .....	52
4.1. Análisis de resultados .....	52
4.1.1. Resultados descriptivos.....	52
4.1.2. Resultados inferenciales.....	98
4.2. Discusión .....	107
Conclusiones .....	112
Recomendaciones.....	114
Trabajos citados.....	115
Apéndices .....	119
Apéndice 1: Matriz de consistencia.....	120
Apéndice 2: Cuestionario de Gestión administrativa .....	122
Apéndice 3: Cuestionario Evaluación de las Expectativas de Calidad de Servicios .....	124

## Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de las Variables .....	46
Tabla 2. Resultados de la confiabilidad de los instrumentos .....	51
Tabla 3. Gestión administrativa y documentos de gestión actualizados .....	52
Tabla 4. Gestión administrativa y uso adecuado de los recursos asignados para realizar la planificación .....	53
Tabla 5. Gestión administrativa e identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas .....	54
Tabla 6. Gestión administrativa y participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión .....	55
Tabla 7. Gestión administrativa y conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal .....	56
Tabla 8. Resultados de la dimensión: Planeación .....	57
Tabla 9. Gestión administrativa y estructura organizativa de la oficina .....	58
Tabla 10. Gestión administrativa y comunicación entre áreas .....	59
Tabla 11. Gestión administrativa y distribución responsable de recursos .....	60
Tabla 12. Resultados de la dimensión: Organización .....	61
Tabla 13. Gestión administrativa y motivación constante .....	62
Tabla 14. Gestión administrativa y liderazgo directivo .....	63
Tabla 15. Gestión administrativa y trabajo en equipos .....	64
Tabla 16. Gestión administrativa y comportamiento organizacional .....	65
Tabla 17. Resultados de la dimensión: Dirección .....	66
Tabla 18. Gestión administrativa y evaluación de desempeño del personal .....	67
Tabla 19. Gestión administrativa y evaluación de desempeño organizacional .....	68

Tabla 20. Gestión administrativa y determinación de estándares o metas .....	69
Tabla 21. Gestión administrativa y supervisión de los sistemas de la entidad.....	70
Tabla 22. Resultados de la dimensión: Control.....	71
Tabla 23. Resultados de la variable: Gestión Administrativa .....	72
Tabla 24. Calidad de servicios y cumplimiento de promesas por parte de la Oficina .....	73
Tabla 25. Calidad de servicios e interés en la resolución de problemas por parte de la Oficina .....	74
Tabla 26. Calidad de servicios y desempeño del servicio .....	75
Tabla 27. Calidad de servicios e información oportuna a los clientes .....	76
Tabla 28. Resultados de la dimensión: Confiabilidad.....	77
Tabla 29. Calidad de servicios y tiempo de atención del servicio .....	78
Tabla 30. Calidad de servicios y disposición de servicio por parte de los empleados .....	79
Tabla 31. Calidad de servicios y disposición de atención al cliente .....	80
Tabla 32. Resultados de la dimensión: Sensibilidad .....	81
Tabla 33. Calidad de servicios y comportamiento de los empleados.....	82
Tabla 34. Calidad de servicios y seguridad al realizar transacciones .....	83
Tabla 35. Calidad de servicios y trato al cliente .....	84
Tabla 36. Calidad de servicios y conocimiento de los empleados para responder consultas...	85
Tabla 37. Resultados de la dimensión: Seguridad.....	86
Tabla 38. Calidad de servicios y atención individualizada por parte de la Oficina .....	87
Tabla 39. Calidad de servicios y atención personalizada por parte de los empleados de la Oficina.....	88
Tabla 40. Calidad de servicios y se cuida los intereses de sus clientes.....	89
Tabla 41. Calidad de servicios y los empleados entienden sus necesidades específicas .....	90

Tabla 42. Resultados de la dimensión: Empatía .....	91
Tabla 43. Calidad de servicios y modernidad de equipos .....	92
Tabla 44. Calidad de servicios y atractivas instalaciones físicas .....	93
Tabla 45. Calidad de servicios y presentación de los empleados.....	94
Tabla 46. Calidad de servicios y atractivos materiales del servicio (folletos, revistas, catálogos) .....	95
Tabla 47. Calidad de servicios y adecuados horarios de atención .....	96
Tabla 48. Resultados de la dimensión: Elementos Tangibles .....	97
Tabla 49. Resultados de la variable: Calidad de servicios .....	98
Tabla 50. Prueba de normalidad.....	99
Tabla 51. Correlación entre la gestión administrativa y calidad del servicio.....	100
Tabla 52. Correlación entre la gestión administrativa y confiabilidad.....	101
Tabla 53. Correlación entre la gestión administrativa y sensibilidad.....	102
Tabla 54. Correlación entre la gestión administrativa y seguridad .....	104
Tabla 55. Correlación entre la gestión administrativa y empatía .....	105
Tabla 56. Correlación entre la gestión administrativa y elementos tangibles .....	106

## Lista de Figuras

Figura 1. Burocracia de Weber.....	30
Figura 2. Gestión administrativa .....	32
Figura 3. Resultados de la dimensión: Planeación .....	57
Figura 4. Resultados de la dimensión: Organización .....	61
Figura 5. Resultados de la dimensión: Dirección.....	66
Figura 6. Resultados de la dimensión: Control .....	71
Figura 7. Resultados de la variable: Gestión Administrativa .....	72
Figura 8. Resultados de la dimensión: Confiabilidad .....	77
Figura 9. Resultados de la dimensión: Sensibilidad.....	81
Figura 10. Resultados de la dimensión: Seguridad .....	86
Figura 11. Resultados de la dimensión: Empatía .....	91
Figura 12. Resultados de la dimensión: Elementos Tangibles.....	97
Figura 13. Resultados de la variable: Calidad de servicios.....	98

## **Introducción**

Los cambios que en la actualidad experimentan las organizaciones producto de un entorno que se encuentran conectado cada día más por la tecnología, obligan a la constante innovación y reinención para de esta manera lograr permanecer a lo largo del tiempo. En las organizaciones del sector público, donde la prestación de servicio comúnmente fundamenta su razón de ser, la eficacia de la gestión de sus procesos administrativos es de significativa relevancia.

Visto así, un uso inadecuado de recursos o la toma de decisiones de manera poco efectiva inciden no solamente en la consecución de las metas organizacionales, sino en la percepción que tenga los usuarios (internos y externos) y en su nivel de satisfacción, siendo éste un aspecto que ha tenido preponderancia en la administración moderna. Hoy día, la calidad del servicio se ha ubicado como un elemento clave dentro de las organizaciones, entendiéndose tanto desde el ámbito privado como público, la necesidad de realizar mejoras en los diferentes canales de atención y comunicación con los usuarios, como única vía de crear valor.

El Estado peruano ha normado e invertido ambas vías: gestión administrativa por medio de la modernización del aparataje público y calidad a través de una serie de normas de estricto cumplimiento que permiten comprobar si las expectativas del ciudadano son satisfechas; sin embargo, no siempre los resultados esperados no logran alcanzarse, y es allí, donde interviene la necesidad de realizar estudios como éste, que se orientan a determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

Lo anterior, ha sido posible mediante un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional y diseño no experimental de corte transversal, donde se ha empleado la encuesta (cuestionario) como técnica de recolección de datos, aplicándose dos instrumentos para la medición de las variables gestión administrativa y calidad del servicio a una muestra de veinte participantes (entre colaboradores y usuarios internos y externos).

Este abordaje permitió estructurar la investigación en cinco secciones: i) Capítulo I referido al planteamiento del problema donde se describe la realidad problemática, se formulan interrogantes y objetivos y se señalan las limitaciones del estudio; ii) Capítulo II o Marco Teórico, contenido de los antecedentes y de las bases; iii) Capítulo III relacionado con la Metodología de Investigación; iv) Capítulo IV Resultados donde se presentan los hallazgos del estudio y se discuten y v) Conclusiones y Recomendaciones.

## Capítulo I: Problema de la Investigación

### 1.1.Descripción de la Realidad Problemática

La globalización ha producido cambios en todos los ámbitos, y en especial en el seno de las organizaciones, quienes se esfuerzan por implementar mecanismos que les permitan dar respuesta a los retos de su entorno, fundamentalmente por el alto grado de competencia, situación que les impulsa a buscar estrategias en todas sus áreas, mejoras tecnológicas, organizacionales, gerenciales, financieras, de mercadotecnia, entre otras. En este sentido, las transformaciones se direccionan hacia el logro de la mejora continua para de esta manera mantenerse en el entorno donde operan y cumplir a su vez con las metas propuestas; y es que frente a entornos que vienen siendo cada vez más competitivos y dinámicos, las estrategias están generalmente centradas en la inteligencia artificial, la transformación digital, el *big data* (Universidad ESAN, 2020). Es sin dudas una situación que caracteriza la dinámica organizacional, impulsada por el desarrollo tecnológico, la amplitud de los mercados y el acelerado avance de las comunicaciones.

De esta manera, uno de los aspectos que viene impulsando la transformación está relacionada con una adecuada gestión administrativa, necesaria para integrar todo lo relativo a la gestión organizacional, adecuando los procesos, tomando las medidas pertinentes e imprescindibles para permanecer en el mercado, lograr los objetivos y generar ganancias; sobre este particular, esta gestión es sistémica, orientada al cumplimiento de los objetivos y las funciones tradicionales del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar; considerando la innovación como un factor trascendental para la mejora, incluso en la propia

gestión, así como en aspectos organizacionales, productivos y tecnológicos, orientados siempre a ser más eficientes y lograr un posicionamiento en el mercado (Mendoza, 2017).

En tal sentido, la Universidad Militar Nueva Granada (2019), señala que la gestión administrativa se centra en dar cumplimiento a los procesos de planificación y de toma de decisiones respecto a las transformaciones, además del desarrollo de los procesos operativos que se dan en épocas de relativa tranquilidad, pero siempre teniendo como norte el reconocimiento de los cambios, incluso antes de que se produzcan, con una estructura flexible que entiende y reconoce que los impactos del cambio son más profundos cuando no se actúa de forma proactiva. Es así como se vienen planteando diversas estrategias de gestión administrativa, como por ejemplo, el modelo justo a tiempo o *just in time*, la Calidad Total, el Kaizen, la Reingeniería, el Empowerment, el Balance scorecard, el Coaching, el Mentoring, el Benchmarking, el E-commerce, el Outsourcing, el Outplacement; estas estrategias corresponden un conjunto de tendencias, enfoques y/o métodos producto de una serie de cambios que obligan a la búsqueda de respuestas innovadoras y creativas, cuya base principal está en la administración y en la capacidad de gestionar y emplear recursos escasos con mayor eficiencia que los competidores.

Mientras que, según la Cámara de Comercio de España la gestión empresarial a lo largo del año 2020 estará relacionada con la digitalización, con 4 estrategias fundamentales: a) la nube como habilitador de los negocios digitales, b) impulso de la gestión empresarial a partir de la facturación electrónica, c) Inteligencia Artificial y automatización de procesos, d) sistemas de notificación constante que permita estar alerta pero no preocupados; afianzando gran parte de la gestión empresarial con la implementación de softwares especializados, que les permitirá

mejorar el rendimiento, hacer simplificaciones en la gestión e incrementar sus beneficios (Portal de Noticias de Pymes, Autónomos y Emprendedores [CEPYME], 2019).

En estos términos, organizaciones públicas y privadas afrontan un reto trascendental, estructurar una administración en términos de generar esquemas flexibles y adaptables que permitan hacer frente a los cambios, enfocándose a su vez en cada uno de sus clientes, satisfacer sus necesidades y cumplir con sus expectativas, siendo la calidad del servicio el espacio que permiten mostrar a la organización como ha sido evaluada en todos sus aspectos, dadas las diversas variables e innumerables esfuerzos que se generan para ello; al respecto, “la calidad en el servicio es una métrica dentro las organizaciones que buscan la diferenciación y competitividad en el mercado” (Sánchez G. y Sánchez R., 2016). Por ello, las organizaciones promueven la mejora en la calidad del servicio, para lograr la satisfacción de sus clientes y usuarios, cuyas percepciones en general son cambiantes variando en función de sus expectativas, las cuales se generan en un entorno en el que participan cientos de organizaciones, interactuando, buscando incidir sobre las preferencias de sus clientes actuales y potenciales.

En este contexto, es importante destacar que para el consumidor o usuario peruano la calidad del producto y/o del servicio posee una gran relevancia, así lo confirma un estudio de JL Consultores realizado por Global Research Marketing (GRM), en donde se evidenció que para los limeños la calidad del servicio influye un 60% en su decisión de compra de un producto, inclusive, se observó que el 71% de los limeños optan por no regresar más a un lugar donde tuvieron una mala experiencia con el servicio recibido (Diario Gestión, 2019); asimismo, el informe Relevancia de la Calidad de Servicio 2018, realizado también por Global

Research Marketing (GRM), indica que un 67% de los encuestados no regresa a una tienda si tiene una mala experiencia en el servicio, mientras que un 60% pide el libro de reclamaciones, por tanto, el proceso de atención al cliente es fundamental para que un consumidor regrese a realizar una compra o emplear un servicio (Ochoa, 2018). En consistencia con los estudios señalados, el Índice de Satisfacción del Consumidor Peruano (ISCO), presentado en el 2016 por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), con la elaboración de Centrum Católica y Arellano Marketing, indica que el Perú tiene un puntaje general de 61,2 sobre 100, con grandes observaciones y oportunidades para mejorar (Publimetro, 2016).

En términos de la importancia de la calidad del servicio, existen modelos para su medición, algunos plantean la calidad en el servicio como un antecedente de la satisfacción, entre éstos se encuentra el Modelo de los Tres Componentes, de Christian Grönroos en 1984; luego, en 1985, Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron el Modelo SERVQUAL, donde inicialmente identificaron 10 criterios de evaluación que denominaron “Determinantes de la Calidad en el Servicio”, pero fue simplificado debido a las críticas, quedando conformado por 5 dimensiones: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, los elementos tangibles; posteriormente, Cronin y Taylor en 1992, establecieron una escala a la que llamaron SERVPERF, basándola en la valoración de las percepciones de los mismos 5 factores que propone el modelo SERVQUAL; asimismo el modelo de los tres componentes de Rust y Oliver de 1994, establece que la satisfacción es puramente experiencial, delimitan a tres componentes presentes en la calidad en el servicio: el servicio y sus características, el ambiente del servicio y el servicio entregado (Juárez y Núñez, 2018).

Ahora bien, las instituciones públicas también se esfuerzan por una adecuada calidad de servicio, con iniciativas que parten desde los más altos niveles de la administración pública, como en el caso de Perú, donde se ha considerado mejorar la calidad de la prestación de bienes y servicios al ciudadano como una acción fundamental dentro de las estrategias de modernización de la gestión realizada por el Estado, a través de la configuración de procesos adecuados para la atención del cliente basándose en el conocimiento que se posea sobre sus necesidades y expectativas, tomando en cuenta los canales de atención existentes, los estándares de calidad aplicables, las tecnologías de la información y demás elementos que contribuyan a mejorar la calidad del bien o servicio público (Secretaría de Gestión Pública [SGP], 2019).

En concordancia con lo señalado anteriormente, la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), órgano competente en materia de calidad y atención al ciudadano, emitió la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (aprobada con Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP y modificada con la RSGP N°007-2019-PCM/SGP); esta norma técnica se convierte en una herramienta de gestión cuyo fin es la mejora de los bienes y servicios en beneficio del ciudadano; incluye el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios, que contiene seis componentes que permiten orientar a las instituciones del sector público en el proceso de mejora de aquellos aspectos que las personas valoran, como lo es el conocer las necesidades y las expectativas de cada ciudadano, así como identificar el valor de sus servicios (Secretaría de Gestión Pública [SGP], 2019)

En virtud de los señalamientos realizados, se plantea el desarrollo del presente estudio, en el cual se pretende abordar la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima, tomando como referencia la situación actual de esta dependencia, donde se vienen presentando algunas situaciones particulares, como la ausencia de documentos completos que son requeridos al momento de recepcionar los bienes en el Almacén Central, entre estos la Orden de Compra con sus respectivos visados, lo cual genera inconvenientes en el proceso de recepción; asimismo, es frecuente que los materiales o los bienes no poseen las especificaciones técnicas y no cumplen con los plazos de entrega que se establecieron en las órdenes de compras respectivas, por otra parte, la Oficina maneja el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), presentando también inconsistencias en el clasificador o código de identificación, generando inconvenientes en la salida de los bienes desde el Almacén Central; estas situaciones generan retrasos e inconformidades en la recepción y entrega de bienes, por lo que vienen incidiendo en la calidad del servicio prestado por la Oficina, la cual puede ser vista como un ente poco eficiente, dadas las debilidades y situaciones descritas.

## **1.2.Planteamiento del Problema**

### **1.2.1.Problema general.**

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la confiabilidad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020?

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la sensibilidad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020?

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la seguridad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020?

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la empatía en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020?

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la calidad de los elementos tangibles de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo general.**

Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

### **1.3.2. Objetivos específicos.**

Especificar la relación de la gestión administrativa y la confiabilidad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

Analizar la relación de la gestión administrativa y la sensibilidad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

Estudiar la relación de la gestión administrativa y la seguridad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

Establecer la relación de la gestión administrativa y la empatía en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

Identificar la relación de la gestión administrativa y la calidad de los elementos tangibles de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

### **1.4. Justificación e Importancia de la Investigación**

Desde una óptica teórica, la investigación se justifica pues aporta contenido que permite evidenciar los aspectos que se relacionan con el tema de estudio, por cuanto se exponen elementos que permiten comprender la temática y con ello un abordaje adecuado; específicamente lo relacionado a la gestión administrativa, valorada a través de dimensiones como la planeación, la organización, la dirección y el control, que son factores que se requieren para poder conformar y evaluar una adecuada gestión administrativa; asimismo, se

expondrán los aspectos relacionados a la medición de la calidad de servicio, por medio del Modelo SERVQUAL y sus dimensiones, confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y la calidad de los elementos tangibles; con lo cual el aporte teórico permitirá una mayor comprensión de la gestión administrativa y la calidad del servicio, así como la relación existente entre ambas.

A nivel práctico, el desarrollo del estudio permitirá abordar una problemática que se relaciona con la calidad de atención dentro de una institución del sector público, así como plantear posibles alternativas que puedan contribuir al respecto, evidenciando aspectos que posiblemente no se han considerado previamente como relevantes, incrementando o mejorando así aspectos claves que servirán para optimizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, específicamente en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima, en donde se ha evidenciado la necesidad de realizar mejoras en la gestión del área de almacén, a través de una adecuación de los registros y un funcionamiento pleno del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), que permita asegurar una salida adecuada de los bienes y materiales, en función del tiempo, las especificaciones y las características.

De igual forma, desde una postura metodológica permitirá un aporte de relevancia para el estudio, a objeto de plantear en forma sistemática el proceso de evaluación de la calidad de servicio de la institución estudiada, asimismo, el abordaje del estudio servirá como guía para el desarrollo de futuras investigaciones, respecto a la metodología, los instrumentos y el abordaje de los datos, por lo cual su aporte constituirá un valor agregado.

Finalmente, es necesario destacar la importancia del estudio, por cuanto permitirá un abordaje sistemático de una situación y aportar posibles alternativas, fundamentalmente en el escenario planteado, permitiendo que la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, pueda mejorar su gestión administrativa, fundamentalmente en registros y procesos vinculados con el Almacén Central, para garantizar así la adecuada recepción y entrega de bienes de los cuales son responsables, desde la recepción hasta la distribución adecuada, lo cual, dado el volumen y el valor de dichos bienes, es necesaria la adopción de medidas correctivas pertinentes.

### **1.5. Limitaciones**

Las principales limitaciones que se estiman sean posible presentarse en el desarrollo del estudio, están vinculadas básicamente con el abordaje de los colaboradores del área de estudio para recabar la información, pues muchas veces suelen sentirse intimidadas frente a este tipo de investigación, siendo necesario tomar las medidas que se requieran con el fin de garantizar la confidencialidad de los datos; otro aspecto a considerar es lo relativo a las medidas implementadas frente a la pandemia del COVID-19, lo que podría limitar la visita a la institución, por cuanto existen medidas que deben cumplirse, al tiempo que los trabajadores pudieran tener un tiempo reducido de trabajo, por lo que se hace necesario la adopción de medidas que permitan realizar las visitas y de esta manera logra obtener la información necesaria que permitan la realización del estudio.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales.

Espinoza (2019) presentó el estudio “La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino periodo 2018” en la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador; teniendo como objetivo principal determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la calidad del servicio al cliente en el hotel El Molino, periodo 2018. La metodología del estudio consistió en una investigación de campo, de diseño no experimental; con una población de 8 trabajadores, y de los clientes que asisten al Hotel, tomándose como referencia los huéspedes atendidos durante el mes de diciembre; en lo que respecta a la recolección de la información se empleó la entrevista y la encuesta, utilizando para ello la guía de observación, la guía de entrevista y el cuestionario SERVQUAL.

En relación a los resultados del estudio, la autora determinó que el personal administrativo reconoce la existencia de un nivel elevado de conocimiento respecto a la importancia de la gestión administrativa para la organización, ya que permite dar celeridad a los procesos y la involucración de todos los trabajadores, sin embargo, la inexistencia de un modelo de gestión no hace posible que se ejecuten los procesos de manera exitosa dentro de la empresa. En cuanto a los clientes, el análisis de sus expectativas a partir de la escala empleada reflejó que de los 10 planteamientos presentados se cumplen el 83.60% de las afirmaciones, lo que demuestra la existencia de altas expectativas de los huéspedes por el servicio prestado por el Hotel el Molino; respecto al análisis de las percepciones, se obtuvo un 93% de aceptación; por lo tanto, la percepción sobre la calidad de los servicios recibidos por parte del Hotel, supera de

manera significativa las expectativas. Luego, se estableció el modelo SERVQUAL de servicio, donde se indican las principales brechas entre la expectativa y la percepción de sus servicios, donde se evidenció que las 5 brechas logran eliminar la diferencia presentada entre los deseos y las experiencias presentadas en el servicio del Hotel El Molino.

Sobre este particular, las conclusiones indican que existe una importancia significativa en la ejecución de los procesos administrativos en la ejecución diaria de las actividades de trabajo que permiten dar total cumplimiento a la satisfacción del cliente; además, verificó la existencia de la aceptación por parte del cliente y una fidelidad alta; asimismo, se logró determinar la importancia de la gestión administrativa, lo que permite hacer un mayor énfasis en la eficiencia de procesos, a través del empleo de una buena planificación, organización, dirección y control, que permite afianzar un nivel de excelencia en la calidad del servicio prestada al cliente. Igualmente, mediante el modelo SERVQUAL se pudo verificar la existencia de un grado de satisfacción significativamente alto, lo que le permite al hotel estar posicionado entre los mejores de la Ciudad de Riobamba, así como lograr una proyección de servicio de excelencia para los clientes futuros.

Coloma, Fajardo, y Vásquez, (2019) desarrollaron el estudio “Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una oficina médica de primer nivel, Ecuador” en la Universidad de Guayaquil con el objeto de analizar y describir la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes en las oficinas médicas de primer nivel, en la Zona 5 del cantón Naranjal - Distrito 09D12, Balao- Naranjal, Ecuador. La metodología del estudio fue de diseño no experimental, de campo, analítico y bibliográfico, de tipo descriptivo y corte transversal, en la que se empleó como técnicas de recolección de datos la revisión documental, en específico, el

sistema de registro diario automatizado de consultas y atenciones ambulatorias (REDACAA) y el cuestionario contentivo de 10 preguntas de opción dicotómica, el cual fue validado por expertos y aplicado a una muestra de 524 usuarios.

En función de lo señalado, los resultados obtenidos con los pacientes permitieron demostrar la satisfacción al equipamiento (77%), infraestructura (73%), presentación del personal (81%), limpieza (66%), camas y camillas (80%) y comodidad de las mismas (67%), aunque la insatisfacción en relación a las esperas en oficinas médicas de primer nivel fue alta (71%), el cumplimiento de los horarios (79%), destreza acertada para solventar problemas (65%) y por forjar confianza con los usuarios (84%). Todos estos datos permitieron concluir que la gestión administrativa y la calidad, son los fundamentos necesarios para el desarrollo de planes de mejoras y la capacitación del personal involucrado, ya que la misión de estos es la de alcanzar la excelencia en la calidad de los servicios de salud de las oficinas médicas de primer nivel en el cantón Naranjal.

Alvarado (2018) desarrolló el estudio “Propuesta del diseño de un modelo de gestión administrativa basado en el enfoque de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), para mejorar la calidad en el servicio al cliente de la mediana empresa Computadora y Matthieu Sociedad Anónima (Compumatt S.A) de la ciudad de León, durante el periodo comprendido de agosto 2017 a febrero del año 2018” en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. León, Nicaragua. Tuvo como propósito diseñar un modelo de gestión administrativa, basado en el enfoque EFQM para mejorar la calidad en el servicio al cliente de la mediana empresa Computadora y Matthieu Sociedad Anónima (COMPUMATT S.A), comercializadora de accesorios y equipos de computación en la ciudad de León. En relación a

la metodología, el estudio se basó en un enfoque mixto(cualitativo – cuantitativo), con un diseño no experimental, de corte transversal; con una población conformada por los trabajadores y clientes de la empresa, la primera con 9 colaboradores, y la segunda con un promedio de 1006 clientes mensuales; se empleó un muestreo probabilístico con lo que se obtuvo una muestra de 107 clientes; las técnicas de recolección de información empleadas fueron la observación directa, la entrevista y la encuesta, siendo aplicadas por medio del cuestionario y del formulario de encuesta.

Los resultados reportaron que el 100% de los trabajadores no cuenta con un sistema de gestión de calidad y no disponen de una oficina de servicio al cliente; así mismo, el 78% afirma que recibe reclamos por parte de los clientes, siendo el de mayor frecuencia el tiempo de entrega con un 89%, de los cuales el 67% manifestó que el tiempo promedio de espera es de entre 30 minutos a una hora; el 100% de los colaboradores no conoce el Modelo Administrativo EFQM de calidad en el servicio al cliente. Respecto a los clientes, el 82% manifestó la importancia de la calidad del servicio al cliente, el 95% indicó la existencia de un buen ambiente de trabajo, valorando el tiempo de atención de los vendedores con un 76%, siendo uno de los aspectos más sobresalientes y el 70% nunca ha realizado reclamo alguno por sus compras.

Las conclusiones del estudio evidenciaron que la empresa no emplea ningún modelo de gestión específico que se enfoque a la búsqueda de mejoras en la calidad del servicio al cliente; asimismo, se determinó la ausencia de un departamento o área específica que este enfocada a la calidad del servicio, aun cuando un 96% afirman la importancia que tiene el prestar un servicio de calidad al cliente; en este sentido, solamente el 30% de los clientes han

realizado reclamos por diversos motivos, empleando para ello el buzón de sugerencia, ya que el 95% de los mismos lo considera la herramienta de mayor aceptación.

Quimí (2016) elaboró el estudio “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” desarrollado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena de Ecuador, con el objetivo de diagnosticar la situación de correos del Ecuador E.P. a través de la aplicación de herramientas de investigación que permitan implementar un modelo de gestión administrativa para brindar un servicio de calidad. La metodología empleada fue la investigación aplicada, con un nivel descriptivo y de campo, en la que se empleó como técnicas de recolección de datos la entrevista y la encuesta, y como instrumentos la guía de observación, la guía de entrevista y el cuestionario; siendo la población estudiada 18 trabajadores, 72 clientes corporativos y 108930 clientes externos, empleándose para esta última población un muestreo probabilístico aleatorio simple para obtener una muestra de 400 clientes externos.

En cuanto a los resultados, la observación realizada por la autora permitió evidenciar que los integrantes se comunicaban o dirigían de manera incorrecta a la ciudadanía; de igual forma, se observó el desconocimiento existente en el manejo de las quejas y la manera correcta de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, evidenciándose la escasa preparación en la prestación del servicio público; en cuanto a los resultados de la encuesta aplicada a los servidores públicos, el 100% aseguró brindar una atención de calidad a los usuarios, mientras que un 83% afirma que existe una comunicación adecuada con el gerente y un 72% expresó recibir capacitación para dar una atención de calidad a los clientes; por otra parte, en cuanto a

la encuesta aplicada a los clientes corporativos, el 37% considera como regular este servicio, el 28% como bueno, el 21% como muy bueno, el 14% como excelente, asimismo, el 65% de los clientes indicó que el servicio recibido no es de calidad y el 83% expresó que esperan mucho tiempo para ser atendidos, no hay prontitud, ni rapidez.

En este contexto, las principales conclusiones obtenidas con el estudio, dan muestra de la necesidad administrativa de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados, específicamente en la atención al cliente del servicio público de correos del Ecuador; de igual también se evidenció la existencia de fallas en los procesos de comunicación entre el servidor público y el ciudadano; al tiempo que no existe un mecanismo que permita mejorar la calidad siendo evidenciado por las fallas en la prestación del servicio público, específicamente en lo que respecta a la atención del cliente y en la búsqueda de soluciones a las necesidades planteadas.

Basantes (2014) realizó el estudio “Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato” presentado en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; teniendo como objetivo principal determinar si el modelo de gestión administrativa que utilizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado incide en la calidad de servicio al cliente. En cuanto a la metodología, se corresponde a una investigación correlacional de campo, teniendo como población a 60 asesores que tienen trato directo con el cliente, además de un promedio de 426 clientes por día, de donde se estimó una muestra de 202 clientes por día; en cuanto a las técnicas, fueron empleadas la encuesta, la entrevista y la observación, a través del cuestionario y la guía de entrevista como instrumentos.

Ahora bien, según los resultados de la encuesta aplicada a los 202 clientes del servicio de información del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, el 6% considera que el servicio es excelente, el 8% que es muy bueno, el 20% que es bueno, el 38% que es regular y el 28% que el servicio es deficiente; asimismo, el 64% afirma que se debe mejorar el servicio y el 23% que se debe ampliar su infraestructura; de esta misma consulta, un 60% no está satisfecho con el servicio; en cuanto a la entrevista, la Jefe de Balcón refiere que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato tiene inexactitudes en relación a los avances requeridos para lograr la competencia adecuada ante el cliente, pues hay requisitos obligatorios para dar un buen servicio, por lo que estaban dispuestos a recibir capacitación y reducir el tiempo de algunos de los trámites, para así optimizar el modelo de gestión administrativa de la municipalidad. Para la verificación de la hipótesis, con un nivel de significación del 5%, el valor del Chi-cuadrado fue de 8.11, por lo que siendo mayor que el valor de la tabla 5.99, se rechazó la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ , con lo cual se confirma que hace falta un manual de funciones para mejorar la calidad de servicio al cliente.

De esta manera, las principales conclusiones del estudio indican que la atención prestada por los clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato no fue la adecuada, por lo que se evidencia que falta mejorar la calidad del servicio al cliente; asimismo, se evidenció que los asesores de servicio no tienen aptitud para atender al público, pues el trato brindado fue indiferente, los clientes no se sintieron a gusto al momento de realizar su trámite, además, el tiempo para la realización de trámites es muy largo, sin que

hayan observado cambios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

### **2.1.2. Nacionales.**

Saavedra (2019) elaboró el estudio “La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018” con el objeto de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018. Para su desarrollo se empleó una metodología correspondiente a un diseño no experimental de corte transversal; asimismo, se planteó como un estudio de tipo descriptivo – correlacional, para buscar el grado de relación entre las variables. La población del estudio estuvo compuesta por 33 trabajadores de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, no fue necesario estimar una muestra, pues se tomó el 100% de la población, en cuanto a la técnica se utilizó la encuesta y la observación, mientras que como instrumentos fueron aplicados el cuestionario con escala de Likert y la ficha de observación.

Es así, como a través de los resultados obtenidos una vez aplicados los instrumentos, se observó una percepción de la gestión administrativa en un 42.42% como regular, mientras que un 30.30% la percibió como deficiente y un 27.27% como eficiente; asimismo, se evidenció que la calidad de servicio fue percibida como mala por el 42.42%, regular por el 36.36% y buena por un 21.21%. De esta manera, el autor logró concluir que existe una relación significativa entre las variables gestión administrativa institucional y calidad del servicio, demostrada al aplicar la prueba estadística de la Rho de Pearson, obteniendo una asociación

significativa entre las variables con un coeficiente de correlación del 0.721 y una significancia bilateral del 0.001, menor al margen de error establecido, por lo que se aprobó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.

Churasacari, Fuentes y Meléndez (2018) realizaron el estudio “Gestión administrativa y calidad del servicio al cliente en la empresa Alichus S.A.C., Villa El Salvador 2016”, el cual tuvo como propósito establecer cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio al cliente en la empresa Alichus S.A.C. La metodología empleada fue el enfoque cualitativo, basado en el registro de antecedentes nacionales e internacionales, así como también la revisión de material bibliográfico y datos proporcionados por la empresa, planteándose alternativas de solución tanto al problema general como a los específicos; también se hizo necesario realizar una matriz FODA.

En relación a las alternativas de solución, los autores determinaron que era conveniente la aplicación de la herramienta de gestión administrativa denominada *downsizing*, cuyo fin es la mejora de la estructura organizacional, así como realizar mejoras en los sistemas de trabajo y la minimización de los costos; también se planteó la necesidad de considerar otras herramientas de gestión administrativa como lo son la inteligencia emocional, la reingeniería, el *kaizen*, el *benchmarking* y el *just in time*. Asimismo, concluyeron que la gestión administrativa y la calidad de servicio se complementan, por lo que se emplearán varias herramientas para mejorar el comportamiento general de los colaboradores y el rendimiento de toda la organización, para lograr así la efectiva gestión y calidad en el servicio que brinda la organización

León (2017) desarrolló el estudio “Estrategias de la calidad y su impacto en la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Otuzco – IESTP-O-2015”, con el objeto de analizar el impacto de las estrategias de la calidad en la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Otuzco; lo cual fue planteado también para conocer y mejorar los aspectos claves de la eficiencia de la gestión administrativa, al aplicar una metodología basada en herramientas de la calidad a los usuarios, al tiempo que se enmarca en las nuevas exigencias del proceso de acreditación de institutos, enfocándose en las dimensiones gestión institucional, procesos académicos, servicios de apoyo, resultados e impacto.

En relación a la metodología empleada, la misma corresponde un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, en la que se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; aplicados a una población conformada por 01 director, 05 trabajadores administrativos, 18 docentes y 308 alumnos cursantes de las tres carreras técnicas profesionales. Los resultados indican que, de acuerdo con el director, la planificación se enfoca en contar con normas que permitan validar el desempeño y evaluar el avance institucional, señalando además que se basan en procesos con calidad de ejecución; por su parte, el personal administrativo indica que hay una correspondencia regular entre el presupuesto y las necesidades del instituto; asimismo, el personal docente y una mayoría de alumnos (87%) consideran que no existe preocupación por parte de la institución en la organización de charlas o campañas informativas orientadas al apoyo de los estudiantes.

En este sentido, las principales conclusiones del estudio indican que el instituto emplea estrategias competitivas, reconoce los recursos con los que cuenta y de los que carece,

identificando como principales fortalezas la permanencia por más de 27 años en el mercado formando profesionales; asimismo, el modelo de acreditación de instituciones educativas suministrada por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEASCE), facilita el proceso interno y externo de la institución, logrando así una eficiente gestión administrativa.

Ocampo y Valencia (2017) desarrolló la investigación “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ES SALUD-Tumbes, 2016” planteada con el objetivo de determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Es Salud-Tumbes, en el año 2016. La metodología empleada fue tipo investigación aplicada, con un nivel descriptivo, correlacional y transversal y con diseño no experimental; utilizándose como técnicas de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario, aplicado a una población de la Red Asistencial Tumbes de 87 trabajadores administrativos y 68,022 asegurados, estimándose una muestra de 39 trabajadores.

Los principales resultados del estudio muestran que la variable gestión administrativa en la Red Asistencial Es Salud Tumbes evidenció una escala de desacuerdo con un 56.4%, lo que indica que la gestión administrativa en el año 2016 se desarrolló de forma inadecuada, mientras que la variable calidad de servicio, obtuvo principalmente una escala de desacuerdo con un 38.5% y un 20.6% en la escala de acuerdo, lo cual reveló que la Red Asistencial no había asumido políticas que propiciaran la calidad en el servicio. En relación a contrastación de la hipótesis general, al aplicar la prueba estadística del Coeficiente de Correlación de Pearson, se obtuvo un valor de  $r=0.559$ , que reveló una correlación significativa entre la

gestión administrativa y la calidad de servicio, por lo que se aceptó la hipótesis general según la cual existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red Asistencial Es Salud Tumbes, 2016.

Las autoras concluyen que a partir del cálculo del coeficiente de correlación de Pearson se comprobó que existe una relación directa moderada entre las variables Gestión Administrativa y Calidad del Servicio, desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial Es Salud Tumbes, 2016; de esta manera, la dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa registró una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio, la dimensión organización tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio, asimismo, la dimensión dirección tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio, mientras que la dimensión control tuvo una correlación directa baja con la Calidad de Servicio.

Tirado (2014) elaboró el estudio “Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo”, planteado con el objetivo principal de fundamentar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad. La metodología empleada fue un diseño no experimental transversal, de tipo explicativo correlacional, siendo empleadas como técnicas de recolección de datos la encuesta y la entrevista y como instrumento un cuestionario que se aplicó a una población de 4 trabajadores y 1,700 profesionales agremiados al Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad, estimándose una muestra de 91 agremiados.

Entre los principales resultados obtenidos se verifica que para un 75% de los trabajadores, el grado de definición de funciones muy bueno (25%) o bueno (50%), mientras que para el restante 25% es regular; la capacitación es evaluada como muy baja y baja por el 75% de los trabajadores; asimismo, la comunicación abierta y las relaciones cordiales son ponderadas como buenas (50%) y muy buenas (50%); en cuanto a la calidad de servicio, el 75% de los trabajadores afirma estar de acuerdo en que la alta dirección la fomenta hacia los agremiados; de igual forma, un 75% considera muy bueno el incremento del valor de los recursos tangibles y están de acuerdo con la liquidez financiera de la institución. En relación a la calidad de servicio de los profesionales consultados, el 47% evalúa como buena a la edificación, instalación y mobiliarios, el 18% como muy bueno y el 5% como excelente; otro aspecto a considerar fue la eficacia de la comunicación formal, resultando evaluada como regular por el 43% de la muestra, mientras que un 26% la consideró buena; en tanto, la gama de servicios que ofrece la institución fue evaluada como buena por un 48%, como muy buena por un 15% y excelente para un 5%.

Los resultados demuestran que el indicador de la gestión administrativa obtuvo 48.8 puntos, mientras que la calidad de servicio registró 52.1 puntos, resultando ambas variables con una calificación de buena, según la escala empleada; por tanto, el autor logró confirmar la hipótesis, por lo que la gestión administrativa influye de manera directa en la calidad del servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo; asimismo, propuso acciones que permitan mejorar la gestión administrativa y de esta manera incrementar a su vez la calidad de servicio al cliente. En cuanto a las conclusiones más destacadas del estudio, se tiene como debilidades importantes la ausencia de un plan estratégico, una reducida

gestión de recursos humanos y la frágil gestión de recursos tecnológicos; mientras que la gestión administrativa influye de manera directa en la calidad del servicio.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Gestión administrativa.**

#### ***2.2.1.1. Concepto de gestión administrativa.***

La gestión administrativa son el conjunto de acciones que se efectúan para articular los diversos esfuerzos, y lograr por esa vía las metas y objetivos, armonizando a los colaboradores y los aspectos fundamentales como la planificación, la organización, la dirección y el control (Anzola citado por Churasacari, Fuentes y Meléndez, 2018). En este sentido, es necesario resaltar la necesidad de una adecuada armonización de todos los elementos organizacionales, a objeto de garantizar de manera exitosa su integración y con ello la rentabilidad, para de esta manera maximizar los recursos disponibles e incluso identificando y ubicando aquellos que sean escasos para lograr eficientemente los objetivos claves. En este sentido, se entiende que la administración, “se define como el proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos, que trabajan juntos en grupos, logren eficientemente los objetivos seleccionados” (Fedi, Loguzzo y Marcó, 2016).

Asimismo, la gestión administrativa se ha convertido en un proceso científico, al implementar estrategias combinadas de varias ciencias para lograr el mejor desempeño organizacional, al tiempo que persigue ofrecer los mejores productos y servicios a sus clientes, tomando en cuenta sus necesidades, exigencias y diversas características, lo que hace de este proceso algo mucho más complejo; enmarcándose como dentro de las ciencias de la gestión, caracterizadas por lo siguiente.

Científicas: porque el conocimiento obtenido y en el cual se desarrollan se basa en la investigación.

Tecnológicas: porque el uso de herramientas que aporte al hacer y saber son primordiales en cualquier organización o movimiento social.

Profesionales: porque en base a sus necesidades el requerimiento mínimo es la profesionalidad (Pérez, 2010).

De esta manera, la gestión empresarial se debe orientar a la innovación, a la construcción creativa de soluciones que permitan lograr en forma eficiente todos los objetivos propuestos, incrementando también los niveles de productividad y satisfacción de los colaboradores, además del logro de las metas económicas, pues se trata hoy día, de un entorno organizacional altamente competitivo, impulsado por las tecnologías, las telecomunicaciones y consumidores más exigentes; esto no solo se observa en la empresa privada, las instituciones públicas también tienden a modernizarse y a plantearse estructuras que conlleven a una maximización de los recursos y una satisfacción de los usuarios, pues de ello depende su aceptación política; en la gestión administrativa la innovación empresarial es clave, ya que toda mejora organizacional implica cambios organizacionales, innovaciones tecnológicas, en función de un mercado competitivo y de clientes exigentes e incluso en la creación de “un mercado totalmente nuevo donde no existan competidores” (Mendoza, 2017).

En este orden de ideas, son varios aspectos organizacionales que pueden mejorarse con una adecuada gestión administrativa, cuyos propósitos se enfocan en:

1. Propiciar en la organización el incremento de la productividad, el ser sostenible y competitiva, para de esta manera poder garantizar en el transcurso del tiempo su rentabilidad.
2. Propiciar el suministro de productos y servicios con estándares de calidad lo que redundará en el incremento de las ventas.
3. Propiciar el fomento de la responsabilidad social.
4. Dar cumplimiento a las instrucciones dadas tanto por los dueños como por los accionistas.
5. Realizar procesos de identificación de las necesidades internas de la organización.
6. Operar de manera eficiente los recursos que están a su disposición, para de esta manera lograr la rentabilidad de la inversión.
7. Capacitar y orientar a los colaboradores en el empleo y manejo correcto de los recursos.
8. Dar apoyo para alcanzar las mejoras y optimización de las actividades organizacionales y los procesos administrativos.
9. Realizar la identificación de las necesidades de información que requiere la organización y satisfacerlas (Ocampo y Valencia, 2017).

### ***2.2.1.2. Teorías de la gestión administrativa.***

Algunas teorías sobre la administración y la gestión administrativa datan de más un siglo atrás, pero en la actualidad siguen estando vigentes; iniciando con Frederick Taylor (1911), quien en su obra “Principios de la Administración Científica ”considera que el objetivo de la administración es garantizar la mayor bonanza o bienestar tanto para los dueños como para los trabajadores de la organización; también, Fayol (1980), afirma que la disciplina administrativa es aquella que procura generar todos los mecanismos que permiten dirigir la organización, así como define los principios, las reglas y los procedimientos, por lo tanto,

administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar; por su parte, Bachenheimer (2016), indica que la gestión administrativa está representado por el proceso de toma de decisiones por quienes dirigen, administran y controlan la organización, basados en los principios y los métodos de la ciencia administrativa, así como por su capacidad para gerenciar (Ocampo y Valencia, 2017).

En este mismo contexto, otros autores también consideran a Taylor, como el padre de la administración científica, quien fue testigo de innumerables ineficiencias cuando trabajaba en Midvale Steel Company, a las cuales intentó solventar mediante cambio profundos y estableciendo criterios específicos para mejorar la eficiencia en el proceso de producción; también se destaca el trabajo de Henri Fayol (1916), quien identificó las cinco funciones que deben desempeñar los gerentes: planean, organizan, mandan, coordinan y controlan, su atención se dirigió hacia las actividades gerenciales, basándose en su propia experiencia personal al ser director general de la empresa francesa de minas de carbón, lo que le permitió crear la teoría general de la administración, dando como resultado los 14 principios de la administración siendo aplicables a cualquier situación que enfrente una organización; asimismo, se destacan los aportes de Max Weber, sociólogo alemán que abordó el estudio de las organizaciones, logrando desarrollar la teoría de estructuras de autoridad y relaciones basadas en organización ideal, denominándole burocracia, diferenciada por la división del trabajo y una notoria jerarquía que está definida, unas normas y reglamentos minuciosos y las relaciones impersonales (ver Figura 1) (Robbins y Coulter, 2010).



Figura 1. Burocracia de Weber. Tomado de: Robbins y Coulter (2010, p. 29)

### 2.2.1.3. Dimensiones de la gestión administrativa.

Distintos autores han indicado que dentro del proceso administrativo que ejecuta una organización, las funciones clásicas son la planeación, la organización, la dirección y el control (Anzola citado por Churasacari, Fuentes y Meléndez, 2018; Mendoza, 2017; Ocampo y Valencia, 2017; Tirado, 2014; Fayol 1985 citado por Fedi, Loguzzo y Marcó, 2016). A partir de las mismas, la organización ejecuta una serie de acciones que les permiten o les deberían permitir alcanzar los objetivos y las metas propuestas de forma armónica y sinérgica, por medio del empleo óptimo de sus recursos, los cuales se detallan a continuación.

1. Recursos materiales: comprenden los bienes tangibles que dispone la organización para alcanzar de manera exitosa objetivos, siendo ejemplo de ellos las instalaciones y la materia prima.
2. Recursos técnicos: comprende las herramientas e instrumentos complementarios que se coordinan con los otros recursos, siendo un ejemplo de ello los sistemas de producción, finanzas, ventas, administrativos; y también las fórmulas, las patentes y las marcas.
3. Recursos humanos: los cuales se requieren para poner en marcha el resto de los recursos.
4. Recursos financieros: comprende tanto los recursos económicos propios como los foráneos disponibles en la organización y que son de gran importancia para el desarrollo de las operaciones organizacionales (Ocampo y Valencia, 2017).

Al respecto, otros autores agregan los recursos tecnológicos, según Tirado (2014), los cuales posibilitan también el logro de los objetivos, ya que sirven de apoyo para el desarrollo de las actividades; estos recursos pueden ser tangibles (computador, equipos, máquinas) e intangibles (software, procedimientos, aplicaciones virtuales). Asimismo, existen modelos que incorporan elementos como los métodos y los mercados (Terry y Franklin 2009 citado por López, 2019), lo que hace más dinámica la gestión administrativa, requiriendo combinar diversos aspectos en cuanto a un objetivo que normalmente está claramente definido y se orienta en el logro de la rentabilidad (ver figura 1).



Figura 2. Gestión administrativa. Tomado de: López (2019, p. 6)

### 2.2.1.3.1. Planeación.

Uno de los procesos claves de la gestión administrativa es la planeación, que no es más que una secuencia de pasos que permiten el establecimiento de los objetivos de la organización, así permiten definir las políticas y las estrategias que servirán de base para el ingreso, empleo y disposición de los diferentes recursos que permitirán lograr los objetivos planteados (Ocampo y Valencia, 2017). En esta fase o etapa es de suma importancia que se verifique los factores internos y externos que pueden afectar el alcanzar los objetivos, lo que permitirá reconsiderar todos aquellos aspectos que sean necesarios para asegurar el logro de los mismos. Para el desarrollo de la planeación se diseñan los planes, definiéndose los métodos de trabajo, realizando la programación del conjunto de actividades que serán realizadas en un determinado periodo de tiempo; asimismo, se definirán las actuaciones deseadas y la retribución de los fondos y el resto de los recursos (Fedi, Loguzzo y Marcó, 2016). En esta etapa se deben considerar los siguientes aspectos claves:

1. Definición de los objetivos.
2. Elaboración de los pronósticos.
3. Definición del contexto y los supuestos en los cuales se desarrollarán las actividades.

4. Escogencia y divulgación de las metas requeridas para alcanzar los objetivos.
5. Diseño del plan maestro para alcanzar los objetivos.
6. Establecimiento de políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
7. Proyección de las amenazas.
8. Ajuste de los planes a partir de los controles que sean definidos (Ocampo y Valencia, 2017).

#### *2.2.1.3.2. Organización*

La organización es otra fase imprescindible dentro de la gestión administrativa, pues provee los elementos que se requieren para que pueda operar la organización; la misma se divide en organización material y organización social, conformándose una doble estructura (material y humana) que permite orientar el logro los objetivos generales, a través del análisis de cada uno de estos en la estructura organizacional, de las funciones y de distintos métodos de trabajo López (2019). Por medio de la organización se puede ordenar y distribuir las labores, la autoridad y los recursos, a través de la identificación de los recursos y de aquellas actividades que son necesarias para alcanzar los objetivos definidos y a su vez diseñar aquellos mecanismos que permitirán pasar a la fase operativa; en esta fase se deben realizar actividades como las que se mencionan a continuación (Ocampo y Valencia, 2017).

1. Establecimiento de funciones operativas en cada trabajo.
2. Agrupación de los trabajos operativos en estructuras que estén vinculadas y sean adaptables.
3. Especificación de las exigencias a cumplir en cada cargo.
4. Captar y ubicar a los colaboradores en el cargo apropiado.
5. Suministrarlos recursos que requiere cada uno de las áreas.

#### 2.2.1.3.3. *Dirección*

La dirección no es más que conducir y guiar a la organización, así como coordinar al recurso humano para el desarrollo de las actividades que se requieren a partir de los objetivos diseñados; a parte de las responsabilidades que son asignadas a cada puesto de trabajo, abarca también el liderazgo y la supervisión de los grupos de trabajo, recayendo grandes responsabilidades como lo es la facilitación de los canales de comunicación y las relaciones interpersonales (Tirado, 2014). En este sentido, la dirección cobra valor, al ser la encargada del proceso de planificación y de diseño de estrategias que están previamente definidas para que los colaboradores puedan alcanzar las metas (Saavedra, 2019).

Es así como la compleja labor de la dirección implica ciertas condiciones personales y afrontar responsabilidades y retos como, por ejemplo:

1. Conocimiento y liderazgo en los colaboradores.
2. Sustitución del personal poco eficiente.
3. Conocimiento de los acuerdos que obligan al negocio y a sus empleados.
4. Realización de inspecciones constantes a todos los colaboradores.
5. Formación de los principales colaboradores que darán soporte a la misma dirección.
6. Administración del tiempo y abarcar todas las responsabilidades.
7. Promoción de la iniciativa y el trabajo en sus colaboradores.

#### 2.2.1.3.4. *Control.*

Es la fase que tiene como finalidad verificar que estén funcionando de manera correcta las demás fases, así como todos los recursos involucrados; de esta manera, se comprueba si está operando todo conforme al plan establecido, las órdenes generadas y los principios adoptados;

también debe identificar aquellas áreas críticas para prestar soporte o corregir lo que se amerite, es aplicable a las cosas, a las personas, a los actos, entre otros aspectos (López, 2019). Ahora bien, es imprescindible medir la efectividad de los sistemas de control; por lo tanto, será efectivo en la medida en que permita alcanzar las metas, es decir, mientras más ayude a la dirección con la consecución de las metas organizacionales, mejor será dicho sistema (Alvarado, 2018).

Esta función demanda tres elementos claves:

1. Parámetros de rendimiento claramente definidos.
2. Fuentes claras que expresen las diferencias entre el rendimiento real y los parámetros establecidos.
3. Acciones correctivas del rendimiento, para garantizar que la organización se encuentre en armonía con la planificación (López, 2019).

### **2.2.2. Calidad de servicio.**

#### ***2.2.2.1. Definición de calidad de servicio.***

La calidad es un elemento vital para toda organización, pues permite identificar el grado en el que sus productos o servicios logran satisfacer las necesidades de sus clientes; es decir, la calidad significa elaborar un bien o prestar un servicio adecuado, hacer las cosas de la forma adecuada y elaborar lo que las personas necesitan (Matsumoto, 2014). También, la calidad es definida como aquellos aspectos y características que posee un producto o un servicio y que tiene incidencia directa en la satisfacción de las necesidades de los clientes (Tirado, 2014) Otra definición de ese constructo, la define como la “capacidad de un servicio para cumplir

con los beneficiarios (clientes) a raíz de una serie de medidas que caracterizan la forma en que el servicio se entrega a los usuarios” (Maldonado, Ortega y Troncos, 2020).

En este contexto es necesario destacar que un buen servicio al cliente debe ser parte de toda organización en donde exista interacción entre colaboradores y clientes, partiendo de acciones tan sencillas y comunes como el saludo, hasta la atención directa o vía telefónica; por lo que resulta fundamental capacitar y motivar a los trabajadores de manera constante, para así lograr instituir una adecuada atención al cliente a todos los niveles de la organización, ya que una inadecuada atención podría alejar a un cliente (Ocampo y Valencia, 2017).

#### ***2.2.2.2. Teorías de la calidad de servicio.***

Son varios los autores que han realizado estudios sobre la calidad y la satisfacción del cliente, siendo estos elementos claves, ya que permiten exponer las conductas deseables del consumidor (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1993); es por ello que a partir de la década de los 80, comienzan a plantearse diversos enfoques (Grönroos, 1984; Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1985; Cronin y Taylor, 1992), creándose un paradigma que se ha convertido en un elemento clave para el éxito de cualquier organización (Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1988; Cronin y Taylor, 1992); de esta manera, los diferentes estudios que se han realizado determinan la relación causal entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente (Cronin y Taylor, 1992; González & Brea, 2006; Falk, Hammer Schmidt, y Schepers, 2010), además de la intención de realizar la compra y posteriormente recomendar (Oh, 1999; Olorunniwo, Hsu y Udo, 2006); en este sentido, a partir de todas estas investigaciones, la complejidad de los factores que determinan la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor (Oliver, Rust y Varki, 1997; Falk et al., 2010) se han convertido

en la base para la creación de modelos multidimensionales (Gummesson, 1979; Grönroos, 1984; Parasuraman et al., 1985; U. Lethinen y J. O. Lethinen, 1991, Cronin y Taylor, 1992) que permiten evaluar esta relación, siendo tomado en consideración para la toma de decisiones en esta materia (Mora, 2011).

Dentro de este mismo orden de ideas, los modelos valoran mayormente las expectativas y las percepciones que se producen en la evaluación de calidad del servicio visto desde la óptica del cliente, de esta manera, los modelos de Grönroos (1984), Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1985), Bitner (1990) y Bolton y Drew (1991) plantean que las organizaciones deben hacer coincidir el servicio que se espera con el servicio que se percibe, y de esta manera logra la satisfacción del cliente; sin embargo, otros como el modelo del desempeño evaluado (Teas, 1993), plantean que debe existir una ponderación que se vincule con los aspectos a ser valorados como adecuados para la organización, a partir del nivel de expectativa que se tenga de cada uno; asimismo, Rust y Oliver (1994), además de Cronin y Taylor (1992) coinciden en que la satisfacción está relacionada directamente con la calidad del servicio percibido, sin embargo se debe también dar crédito a otras variables (Núñez y Juárez, 2018).

### ***2.2.2.3. Dimensiones de calidad de servicio.***

Conforme lo señala Mora (2011), dada la importancia y extensión del tema, a lo largo del tiempo se han realizado investigaciones para identificar los factores que permiten definir la calidad del servicio; en este sentido, algunos autores Schiembri y Sandberg 2002 citados por Mora, 2011) señalan el predominio de dos modelos, específicamente el Modelo de la Calidad Percibida (PSQM por sus siglas en inglés) de Grönroos (1984) y el Modelo del Análisis de las Brechas del Servicio (SERVQUAL) de Parasuraman Zeithaml y Berry (1985), los mismos

representan para algunos autores como Schiembri y Sandberg o Duque, escuelas de pensamiento sobre la calidad del servicio, de donde surge la Escuela Nórdica, que corresponde a las investigaciones de Grönroos (1984) y U. Lethinen y J. O. Lethinen (1991), y la Escuela Norteamérica, fundamentada en los estudios de Parasuraman y otros (1985).

En este sentido, el modelo SERVQUAL de Parasuraman Zeithaml y Berry, se compone de 22 ítems, que se distribuyen en 5 dimensiones, que son: a) confiabilidad o fiabilidad, sensibilidad o capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles; dichas dimensiones muestran como los clientes estructuran mentalmente la información del servicio lo que les permite establecer un juicio sobre la calidad del mismo (Ocampo y Valencia, 2017).

#### *2.2.2.3.1. Confiabilidad.*

La confiabilidad en la calidad del servicio se define como la capacidad que posee una organización en brindar de manera esmerada y confiable el servicio ofertado, dando cumplimiento a lo ofrecido, la provisión del servicio, las entregas, así como las respuestas y soluciones a las dificultades y al establecimiento de los precios (Matsumoto, 2014). Asimismo, está asociada a lo que la empresa ofrece a la clientela, la facturación adecuada, la información suministrada, el ser claro y honestos tanto en la relación como en la atención brindada por los diferentes canales; es decir, no sólo en la organización, sino también telefónicamente, por email e incluso por medio de sus redes sociales (Tirado, 2014).

#### *2.2.2.3.2. Sensibilidad.*

La sensibilidad es la habilidad que tiene la organización de dar apoyo a sus clientes y prestarles un servicio conveniente y en el tiempo requerido, representando una atención con

prontitud al tramitar las atenciones, contestar dudas y dar atención a las quejas de los clientes y, en especial, responder efectivamente para dar solución a los problemas (Matsumoto, 2014). Dentro de los atributos más importantes que debe manejar todo colaborador, se encuentran los siguientes:

1. Simplicidad de los trámites para la debida atención.
2. Posibilidad en la asignación de reservas.
3. Capacidad para dar respuestas claras.
4. Soltura para lograr una rápida y efectiva atención.
5. Colaboración entre los colaboradores.
6. Prontitud y acierto en la respuesta ante quejas y reclamos (Ocampo y Valencia, 2017).

#### *2.2.2.3.3. Seguridad.*

La seguridad comprende el conocimiento y la atención prestada por los colaboradores frente a los clientes, en conjunto con las habilidades que permite crear confianza y credibilidad (Matsumoto, 2014). El conocimiento que logran los colaboradores a través de su experiencia en la organización, es mostrado durante la atención al cliente, transmitiendo así seguridad en ellos, ésta genera la confianza de que el colaborador hará su trabajo de manera profesional y ética; es así como en general, los clientes tienen la capacidad para percibir la calidad del servicio y los valores obtenidos, por lo que pueden demandar una comunicación efectiva o explicaciones personales para entender el valor que reciben (Maldonado, Ortega y Troncos, 2020).

#### 2.2.2.3.4. *Empatía.*

La empatía está referida a nivel de atención individual que los colaboradores muestran a los clientes, por medio de un servicio personalizado que satisface el gusto del cliente (Matsumoto, 2014). Es decir, esta dimensión se expresa en las siguientes acciones:

1. Gentileza de los colaboradores en el trato al cliente.
2. Amabilidad por parte de porteros, cajeros, facturadores y colaboradores en general que tratan de manera directa con el cliente.
3. Atención individualizada al usuario.
4. Horarios de trabajo flexibles que se adaptan a las necesidades del cliente.
5. Orientaciones claras al usuario.
6. Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios (Ocampo y Valencia, 2017)

#### 2.2.2.3.5. *Calidad de los elementos tangibles.*

Comprende una variedad de elementos, entre los que se encuentran la apariencia y aspecto físico de los colaboradores, el estado de las instalaciones, de los equipos y de los materiales (Matsumoto, 2014). Son realmente varios aspectos que permiten valorar globalmente la calidad del servicio, pero que individualmente dan una visión bien clara sobre el mismo; por ello, los clientes observan elementos como el diseño del inmueble, la distribución del espacio, los elementos decorativos, colores de las paredes y muebles, la presentación del personal, así como los folletos y los canales de comunicación que emplea la organización; por tanto, se trata de dos componentes, uno relacionado con las instalaciones y los equipos, mientras que la otra está asociada con los colaboradores y los materiales que se utilizan para el proceso de comunicación (Tirado, 2014).

### 2.3. Definición de Términos Básicos

**Administración:** proceso complejo que consiste en diseñar y mantener un ambiente bajo el cual los colaboradores se organizan de forma armónica, eficaz y eficiente para el logro de los objetivos y las metas organizacionales (Quimí, 2016).

**Calidad:** son el conjunto de características y rasgos que presentan los productos o los servicios, respecto a su capacidad para satisfacer las necesidades del cliente (Ocampo y Valencia, 2017).

**Calidad de servicio:** satisfacer los requerimientos de los clientes, de acuerdo a las necesidades mostradas y por las que acudió a la organización, se obtiene durante todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios entregados (Alvarado, 2018).

**Cliente:** es la persona, empresa u organización que realiza la compra de productos o servicios que requiere, para sí mismo o para terceros; siendo así la razón fundamental por las que se diseñan, producen y se comercializan los productos y servicios (Ocampo y Valencia, 2017).

**Confiabilidad:** es la capacidad que se tiene para brindar a los clientes un servicio seguro, exacto, y consistente, representa la realización correcta de un servicio desde la primera vez (Saavedra, 2019).

**Control:** conjunto de actividades que se orientan a garantizar el desarrollo de las actividades de una organización a partir de objetivos y la planificación establecida (Quimí, 2016).

**Dirección:** es la labor que realizan los encargados de la organización en la orientación de los colaboradores empleando para ello el liderazgo para influir y motivar a los mismos para de esta manera poder realizar sus actividades y optimizar los recursos disponibles (Churasacari, Fuentes, y Meléndez, 2018).

**Empatía:** esto representa o significa ponerse en el lugar del cliente, para saber cómo se siente el mismo (Saavedra, 2019)

**Expectativa:** representa las convicciones acerca de la entrega del servicio, que funcionan como puntos de referencia para evaluar o ponderar el desempeño de la organización, constituye todo lo que el cliente aspira del servicio (Matsumoto, 2014).

**Gestión:** proviene del latín *gesño* y se refiere a la acción y al efecto de gestionar o de administrar, lo que implica acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar (Quimí, 2016)

**Gestión administrativa:** proceso para ejecutar de forma sistemática y estructurada las actividades básicas de organización, garantizando la disposición de las capacidades y habilidades necesarias, como el liderazgo y la motivación (Quimí, 2016).

**Modelo SERVQUAL:** es una técnica de investigación empleada para medir la calidad del servicio, identificar las expectativas de los clientes, y cómo ellos perciben el servicio (Matsumoto, 2014).

**Organización:** conjunto de actividades que dan forma a la estructura de tareas y niveles de responsabilidades organizacionales (Quimí, 2016).

**Organizaciones públicas:** abarca a los organismos públicos, que llevan a cabo actividades propias de la administración pública y la gestión del Estado, asimismo, incluye a las empresas públicas, que representan organismos descentralizados, dependientes del Estado y cuyo objetivo es la producción de bienes o servicios (Fedi, Loguzzo, y Marcó, 2016).

**Percepción:** es la forma cómo los clientes estiman los servicios recibidos, es decir, como reciben y valoran los servicios de la organización (Matsumoto, 2014)

**Planeación:** proceso que permite mantenerlas actividades y acciones en función de un objetivo, orientando la toma de decisiones de los gerentes a corto y/o largo plazo (Quimí, 2016).

**Seguridad:** es el grado de conocimiento y de atención de los empleados y sus capacidades para infundir credibilidad y confianza (Matsumoto, 2014).

**Sensibilidad:** habilidad para apoyar a los clientes y brindarles un servicio expedito y apropiado, tomando como referencia la atención y la premura al tramitar los requerimientos, atender dudas y quejas de los clientes, y solventar problemas (Matsumoto, 2014).

**Tangibles:** comprende las instalaciones físicas y los equipos que tiene la organización, en relación a sus características, su estado, su preparación, de acuerdo a las capacidades de cada organización y de sus colaboradores (Saavedra, 2019).

## **Capítulo III: Metodología de la Investigación**

### **3.1. Enfoque de la Investigación**

En función del tratamiento de los datos, para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación es cuantitativa; ya que emplea la recolección de información que permitirá probar la hipótesis planteada, a partir de la medición numérica y los análisis estadísticos, de esta manera se establecen patrones de comportamiento y la comprobación de teorías.

### **3.2. Variables**

#### **Variable 1 (independiente): Gestión Administrativa**

Según Matsumoto (2014), es el proceso para ejecutar de forma sistemática y estructurada las actividades básicas de organización, garantizando la disposición de las capacidades y habilidades necesarias, como el liderazgo y la motivación.

#### **Variable 2 (dependiente): Calidad del Servicio**

De acuerdo con Alvarado (2018), es satisfacer los requerimientos de los clientes, de acuerdo a las necesidades mostradas y por las que acudió a la organización, se obtiene durante todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios entregados.

#### **3.2.1. Operacionalización de las variables.**

Ver Tabla 1.

Tabla 1.

*Operacionalización de las Variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable 1 (independiente): Gestión Administrativa	Planeación	Documentos de gestión actualizados.
		Uso adecuado de los recursos asignados para realizar la planificación.
		Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas.
		Participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión.
Organización	Dirección	Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal.
		Estructura organizativa de la Oficina.
		Comunicación entre áreas.
Control	Dirección	Distribución responsable de recursos.
		Motivación constante.
Variable 2 (dependiente): Calidad del Servicio	Confiabilidad	Liderazgo directivo.
		Trabajo en equipos.
		Comportamiento organizacional.
		Evaluación de desempeño del personal.
Control	Confiabilidad	Evaluación de desempeño organizacional.
		Determinación de estándares o metas.
		Supervisión de los Sistemas de la entidad.
Confiabilidad	Confiabilidad	Cumplimiento de promesas por parte de la Oficina.
		Interés en la resolución de problemas por parte de la Oficina.
		Desempeño del servicio.
Información oportuna a los clientes.	Confiabilidad	Información oportuna a los clientes.

Sensibilidad	Tiempo de atención del servicio. Disposición de servicio por parte de los empleados. Disposición de atención al cliente.
Seguridad	Comportamiento de los empleados. Seguridad al realizar transacciones. Trato al cliente. Conocimiento de los empleados para responder consultas.
Empatía	Atención individualizada por parte de la Oficina. Atención personalizada por parte de los empleados de la Oficina. Se cuida los intereses de sus clientes. Los empleados entienden sus necesidades específicas.
Tangibles	Modernidad de equipos. Atractivas instalaciones físicas. Presentación de los empleados. Atractivos materiales del servicio (folletos, revistas, catálogos). Adecuados horarios de atención.

---

Nota: elaboración propia, tomando como referencia el instrumento y el cuadro de operacionalización de Ocampo y Valencia (2017, p. 92)

### **3.3.Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis general.**

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

### **3.3.2. Hipótesis específicas.**

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la confiabilidad en el servicio en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la sensibilidad en el servicio en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los elementos tangibles en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

### **3.4. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es descriptivo - correlacional. Según Hernández et al. (2014), es descriptivo, pues su propósito es el de examinar la incidencia de los niveles de una o más variables en la población objeto de estudio y correlacional pues indica el grado de relación existente en una variable respecto a otra, a partir de sus principales características.

### **3.5.Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal, ya que no hay intención de manipular la variable, y no existe un grupo de control, como explica Carrasco (2017); así mismo es transversal pues solo se requerirá del levantamiento de la información en un solo momento, a objeto de determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

### **3.6.Población y Muestra**

#### **3.6.1.Población.**

La población corresponde a todos los elementos objeto de estudio que se vinculan al contexto donde se realizará la investigación, según Carrasco (2017), en tal sentido la población estará conformada por el personal de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima y por los usuarios de esta dependencia, por lo que fueron entonces un total de 5 trabajadores y 15 usuarios mixtos (internos y externos), estimando en un total de 20 la cantidad de personas que diariamente acuden a esta Oficina para algún trámite.

#### **3.6.2.Muestra.**

La muestra para Carrasco (2017) corresponde a una porción del total de la población, la cual debe ser representativa para que los resultados obtenidos en el desarrollo del estudio puedan ser generalizables. Tomando en cuenta el tamaño de la población, al ser cantidades finitas, pequeñas y manejables, se estima no sea necesario estimar muestra ni aplicar muestreo.

### **3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Las técnicas de recolección de datos las describe Carrasco (2017) como todos los procedimientos y procesos que se emplean para la recopilación de datos que son requeridos en una investigación, los cuales permitirán dar cumplimiento a los objetivos propuestos; lo que es lo mismo, son los métodos empleados para recabar información necesaria; en tal sentido, se determinó el uso de la encuesta como el medio para recolectar la información; siendo la encuesta una técnica que hace posible recolectar la información mediante el empleo de cuestionarios o formularios (Méndez, 2001).

Ahora bien, los instrumentos representan los medios materiales utilizados para recolectar información; en tal sentido, se empleará el cuestionario, el cual es una forma de encuesta en la que no es necesaria una relación directa con el encuestado, en la que se estructuran planteamientos formulados con claridad, precisión y objetividad (Carrasco, 2017). Por tanto, se emplearán dos cuestionarios bajo escala de Likert de 7 niveles, diseñados y empleados en una investigación similar realizada por los autores Ocampo y Valencia (2017), un primer cuestionario para abordar la gestión administrativa, conformado por un total de 16 ítems, un segundo cuestionario de 20 ítems, adaptado del modelo SERVQUAL, para medir la calidad del servicio.

#### **Confiabilidad**

Según, Hernández et al. (2014, p. 200), la confiabilidad de un instrumento es la posibilidad que posee el mismo para generar resultados similares, al ser aplicado en diferentes

oportunidades. En este sentido, al ser más confiable el instrumento, los resultados que se obtengan debido a sus múltiples aplicaciones podrán ser comparados por ser confiables.

En el caso particular del presente estudio, se implementó el coeficiente estadístico alfa de Cronbach, dado que el instrumento utilizado disponía de una escala categórica, formado por una escala Likert de siete opciones. En lo que respecta al valor del Alfa de Cronbach, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor será la fiabilidad de la escala. De manera que, valores superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) serán suficientes para asegurar la fiabilidad de la escala.

Por otra parte, se aplicó la herramienta IBM SPSS 26, especializada en verificar la fiabilidad de las pruebas. Los resultados de la estimación señalan que el alfa de Cronbach para la gestión administrativa y calidad del servicio son 0.892 y 0.905, respectivamente, los cuales al ser valores superiores a 0.7 y cercanos a 1, indican que los instrumentos aplicados son confiables.

Tabla 2.  
*Resultados de la confiabilidad de los instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	N# de ítems	Decisión final
Gestión administrativa	0.892	16	Aplicable
Calidad del servicio	0.905	20	Aplicable

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1. Análisis de resultados

#### 4.1.1. Resultados descriptivos.

1. ¿La Oficina cuenta con documentos de gestión actualizados?

Tabla 3.

*Gestión administrativa y documentos de gestión actualizados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	5	25%	25%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30%	55%
Indeciso, pero más de acuerdo	6	30%	85%
De acuerdo	3	15%	100%
Muy de acuerdo	0	0%	
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a los resultados contemplados en la tabla 3, se refleja que, en cuanto a la actualización de los documentos de gestión por parte de la Oficina de Abastecimiento, se tiene que el 30% de los encuestados manifestó estar indeciso, pero más bien de acuerdo; el mismo porcentaje se manifiesta solo estar indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo); el 25% contestó estar indeciso, pero más en desacuerdo y un 15% está de acuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (45% en total).

## 2. ¿La Oficina usa adecuadamente los recursos asignados?

Tabla 4.

*Gestión administrativa y uso adecuado de los recursos asignados para realizar la planificación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	%	0%
En desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso, pero más en desacuerdo	3	15%	20%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35%	55%
Indeciso, pero más de acuerdo	7	35%	90%
De acuerdo	1	5%	95%
Muy de acuerdo	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 4 muestran que, en relación al uso adecuado de los recursos por parte de la Oficina, el 35% de los encuestados considera estar indeciso, pero más de acuerdo; ese mismo porcentaje se manifestó sentirse solamente indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo); un 15% considera estar indeciso, pero más en desacuerdo y un 5% está muy de acuerdo. En general, se evidencia una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes manifiestan estar en menor o mayor medida de acuerdo (45% en total).

### 3. ¿Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas?

Tabla 5.

*Gestión administrativa e identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso, pero más en desacuerdo	4	20%	25%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30%	55%
Indeciso, pero más de acuerdo	5	25%	80%
De acuerdo	3	15%	95%
Muy de acuerdo	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 5 reflejan que, en cuanto a la identificación de las acciones específicas que permiten cumplir las metas de la Oficina de Abastecimiento, el 30% contestó estar solamente indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo); el 25% manifestó estar indeciso, pero más de acuerdo y un 20% indeciso, pero más en desacuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (45% del total).

#### 4. ¿Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?

Tabla 6.

*Gestión administrativa y participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso, pero más en desacuerdo	3	15%	20%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20%	40%
Indeciso, pero más de acuerdo	10	50%	90%
De acuerdo	2	10%	100%
Muy de acuerdo	0	0%	
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 6 muestran que, en lo concerniente a la participación del personal en la elaboración de los instrumentos de gestión, el 50% de los encuestados considera estar indeciso, pero más de acuerdo; el 20% manifestó sentirse solamente indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo); el 15% contestó estar indeciso, pero más en desacuerdo y un 10% está de acuerdo. En general, se evidencia una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (60% del total).

## 5. ¿El personal conoce los instrumentos de gestión?

Tabla 7.

*Gestión administrativa y conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso, pero más en desacuerdo	4	20%	25%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15%	40%
Indeciso, pero más de acuerdo	10	50%	90%
De acuerdo	2	10%	100%
Muy de acuerdo	0	0%	
Total	20	100%	

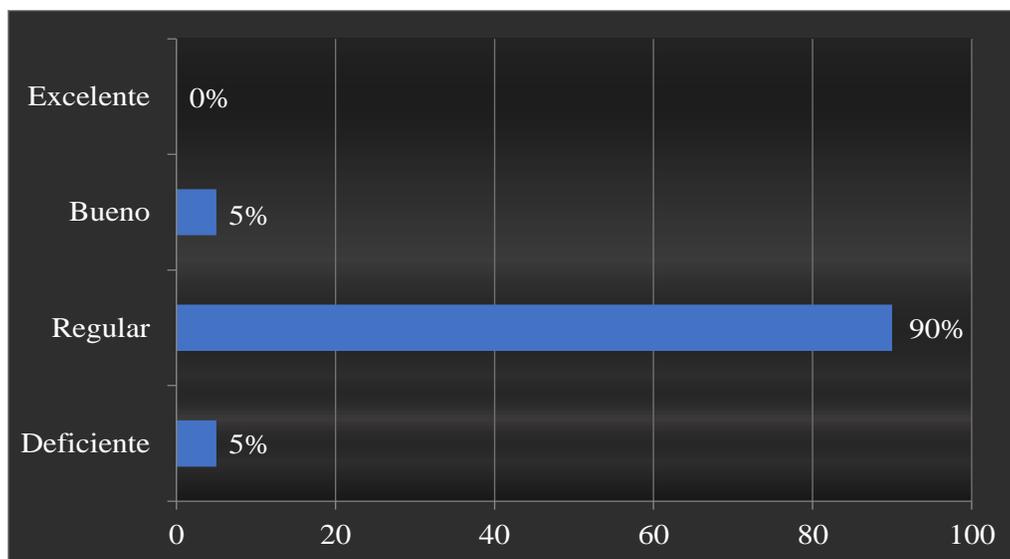
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 7 reflejan que, en cuanto al conocimiento que tiene el personal de los instrumentos de gestión que se utilizan en la Oficina de Abastecimiento, el 50% de los encuestados considera estar indeciso, pero más de acuerdo; el 20% contestó estar indeciso, pero más en desacuerdo y el 15% manifestó sentirse solamente indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo). En líneas generales, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes manifiestan estar en menor o mayor medida de acuerdo (60% del total).

Tabla 8.

*Resultados de la dimensión: Planeación*

Dimensión	Escalas									
	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Planeación	1	5	18	90	1	5	0	0	20	100

*Figura 3. Resultados de la dimensión: Planeación*

De acuerdo a la tabla 8 y a la figura 3, se observa que la valoración otorgada a los encuestados respecto a la política de planeación se ubica en el nivel regular de acuerdo al 90% de los encuestados (18 empleados); mientras que el resto (5%) se reparte equitativamente entre quienes lo valoran como deficiente y bueno.

## 6. ¿La Oficina cuenta con una estructura organizativa adecuada?

Tabla 9.

*Gestión administrativa y estructura organizativa de la oficina*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	4	20%	20%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15%	35%
Indeciso, pero más de acuerdo	9	45%	80%
De acuerdo	3	15%	95%
Muy de acuerdo	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a lo contemplado en la tabla 9, referente a la existencia de una estructura organizativa adecuada en la Oficina, se tiene que un 45% de los encuestados manifestaron estar indeciso, pero más de acuerdo; un 20% consideró estar indeciso, pero más en desacuerdo y un 15% manifestó estar de acuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (65% del total).

## 7. ¿Existe comunicación fluida entre áreas?

Tabla 10.

*Gestión administrativa y comunicación entre áreas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	3	15%	15%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40%	55%
Indeciso, pero más de acuerdo	5	25%	80%
De acuerdo	2	10%	90%
Muy de acuerdo	2	10%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 10 reflejan que, en cuanto a la existencia de una comunicación fluida dentro de las áreas de la Oficina de Abastecimiento, se tiene que un 40% de los encuestados manifestaron estar solamente indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo); un 25% respondió estar de indeciso, pero más de acuerdo y un 15% indicaron estar indeciso, pero más en desacuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes manifestaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (45% del total).

## 8. ¿En la Oficina se distribuye eficientemente los recursos?

Tabla 11.

*Gestión administrativa y distribución responsable de recursos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	00%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	4	20%	20%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30%	50%
Indeciso, pero más de acuerdo	6	30%	80%
De acuerdo	3	15%	95%
Muy de acuerdo	1	5%	100%
Total	20	100%	

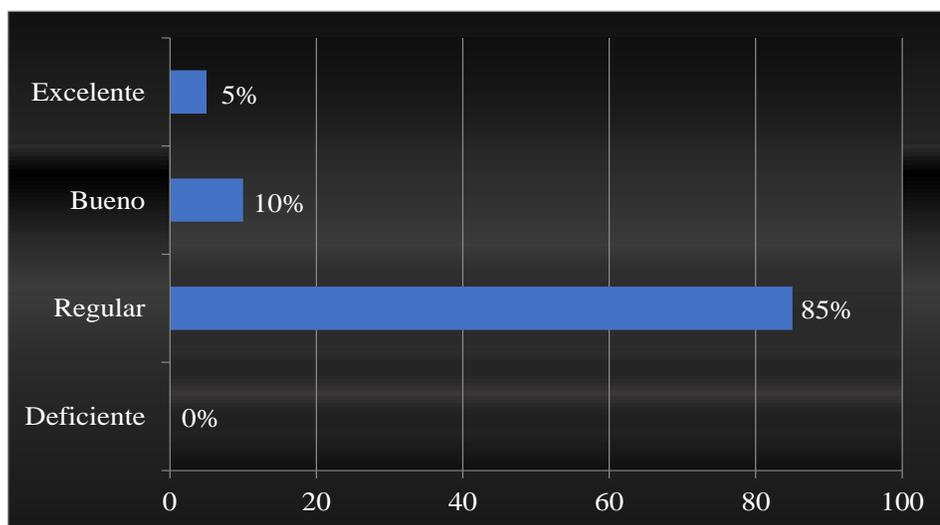
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 11 reflejan que, en cuanto a distribución eficiente de los recursos en la Oficina de Abastecimiento, un 30% respondió estar indeciso, pero más de acuerdo; un 30% indicó estar solamente indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y un 20% estuvo indeciso, pero más en desacuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (50% del total).

Tabla 12.

*Resultados de la dimensión: Organización*

Dimensión	Escala									
	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Organización	0	0	17	85	2	10	1	5	20	100

*Figura 4. Resultados de la dimensión: Organización*

De acuerdo a la tabla 12 y a la figura 4, se observa que la valoración otorgada a los encuestados respecto a la organización de la gestión administrativa se ubica en el nivel regular de acuerdo al 85% de los encuestados (17 empleados); el 10% la calificó como buena y el 5% como excelente.

## 9. ¿En la Oficina se motiva constantemente al personal?

Tabla 13.

*Gestión administrativa y motivación constante*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso, pero más en desacuerdo	5	25%	30%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20%	50%
Indeciso, pero más de acuerdo	7	35%	85%
De acuerdo	2	10%	95%
Muy de acuerdo	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: En cuanto a los resultados de la tabla 13, se tiene que, en cuanto a la motivación permanente del personal, el 35% indicó sentirse indeciso, pero más de acuerdo; un 25% indicaron estar indeciso, pero más en desacuerdo y un 20% estuvo solamente indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (50% del total).

## 10. ¿Existe liderazgo directivo?

Tabla 14.  
*Gestión administrativa y liderazgo directivo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso, pero más en desacuerdo	2	10%	15%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35%	50%
Indeciso, pero más de acuerdo	6	30%	80%
De acuerdo	3	15%	95%
Muy de acuerdo	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 14 reflejan que, en cuanto a la existencia de liderazgo directivo en la Oficina de Abastecimiento, un 35% de los encuestados manifestaron estar indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo), el 30% expresó estar indeciso, pero más de acuerdo y un 15% indicó estar de acuerdo. En líneas generales, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes manifestaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (50% del total).

## 11. ¿En la Oficina se realiza el trabajo en equipo?

Tabla 15.

*Gestión administrativa y trabajo en equipos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso, pero más en desacuerdo	4	20%	25%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20%	45%
Indeciso, pero más de acuerdo	8	40%	85%
De acuerdo	2	10%	95%
Muy de acuerdo	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 15 reflejan que, en cuanto a la realización de trabajo en equipo en la Oficina de Abastecimiento, el 40% expresó estar indeciso, pero más de acuerdo; un 20% indicó solamente estar indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y un 20% estar indeciso, pero más en desacuerdo. En líneas generales, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (55% del total).

12. ¿El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad?

Tabla 16.  
*Gestión administrativa y comportamiento organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	4	20%	20%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35%	55%
Indeciso, pero más de acuerdo	5	25%	80%
De acuerdo	4	20%	100%
Muy de acuerdo	0	0%	
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 16 reflejan que, en cuanto a la adecuada conducta del personal dentro de la entidad, el 35% de los encuestados considera estar indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo); el 25% manifestó estar indeciso, pero más de acuerdo y el 20% estuvo de acuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (45% del total).

Tabla 17.  
Resultados de la dimensión: Dirección

Dimensión	Escalas									
	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Dirección	1	5	17	85	1	5	1	5	20	100

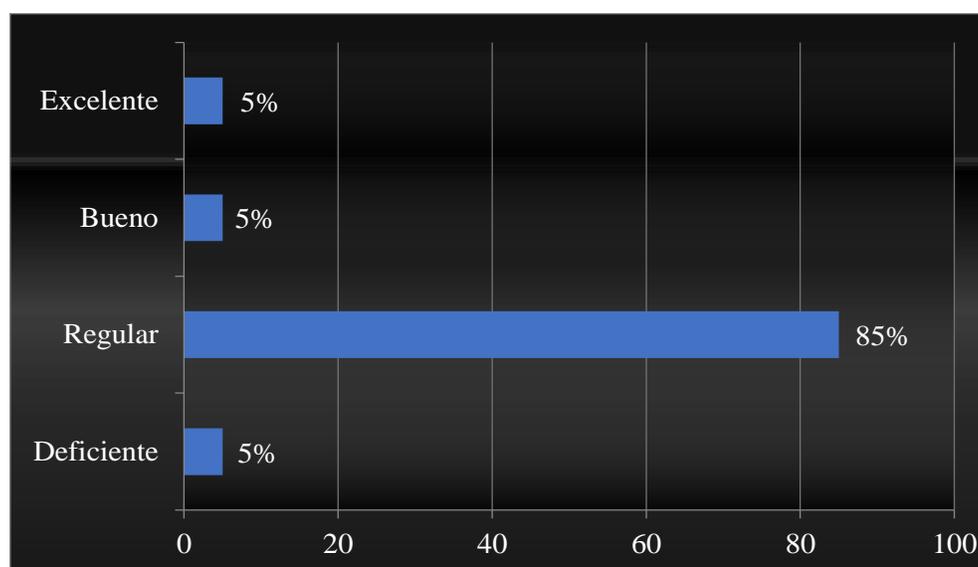


Figura 5. Resultados de la dimensión: Dirección

De acuerdo a la tabla 17 y a la figura 5, se observa que la valoración otorgada a los encuestados respecto a la dirección se ubica en el nivel regular de acuerdo al 85% de los encuestados (17 empleados) y el resto se divide equitativamente (5%) entre quienes la valoran deficiente, buena y excelente.

## 13. ¿Constantemente se evalúa el desempeño del personal?

Tabla 18.

*Gestión administrativa y evaluación de desempeño del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso, pero más en desacuerdo	0	0%	5%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35%	40%
Indeciso, pero más de acuerdo	9	45%	85%
De acuerdo	3	15%	100%
Muy de acuerdo	0	0%	
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 18 reflejan que, en cuanto a si la evaluación que se realiza del personal se realiza constantemente, un 45% de los encuestados manifestaron estar indeciso, pero más de acuerdo; el 35% expresó estar solamente indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y el 15% consideran estar de acuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (60% del total).

## 14. ¿Constantemente se evalúa el desempeño organizacional?

Tabla 19.

*Gestión administrativa y evaluación de desempeño organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40%	45%
Indeciso, pero más de acuerdo	9	45%	90%
De acuerdo	1	5%	95%
Muy de acuerdo	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 19 indican que, en cuanto a si se realiza evaluación permanente del desempeño organizacional en la Oficina de Abastecimiento, un 45% de los encuestados manifestaron estar indeciso, pero más de acuerdo; el 40% señaló solos sentirse indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y un 5% expresó estar de acuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (55% del total).

15. ¿La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación?

Tabla 20.

*Gestión administrativa y determinación de estándares o metas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40%	45%
Indeciso, pero más de acuerdo	6	30%	75%
De acuerdo	4	20%	95%
Muy de acuerdo	1	5%	100%
Total	20	100	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 20 reflejan que, en relación a si se realiza la evaluación de las metas, un 40% de los encuestados consideraron estar indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo); el 30% expresó estar indeciso, pero más de acuerdo y un 20% señaló estar de acuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (55% del total).

## 16. ¿Existe supervisión de los Sistemas instalados en la Oficina?

Tabla 21.

*Gestión administrativa y supervisión de los sistemas de la entidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	55%	60%
Indeciso, pero más de acuerdo	6	30%	90%
De acuerdo	2	10%	100%
Muy de acuerdo	0	0%	
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: En cuanto a los resultados de la tabla 21, se refleja que, en cuanto a la existencia de supervisión de los sistemas de la Oficina de Abastecimiento, un 55% de los encuestados manifestaron estar indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 30% sintieron estar indeciso, pero más de acuerdo y un 10% expresaron estar de acuerdo. En general, se observa una apreciación algo favorable al agrupar la respuesta de quienes manifestaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (40% en total).

Tabla 22.

*Resultados de la dimensión: Control*

Dimensión	Escalas									
	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Control	0	0	18	90	1	5	1	5	20	100

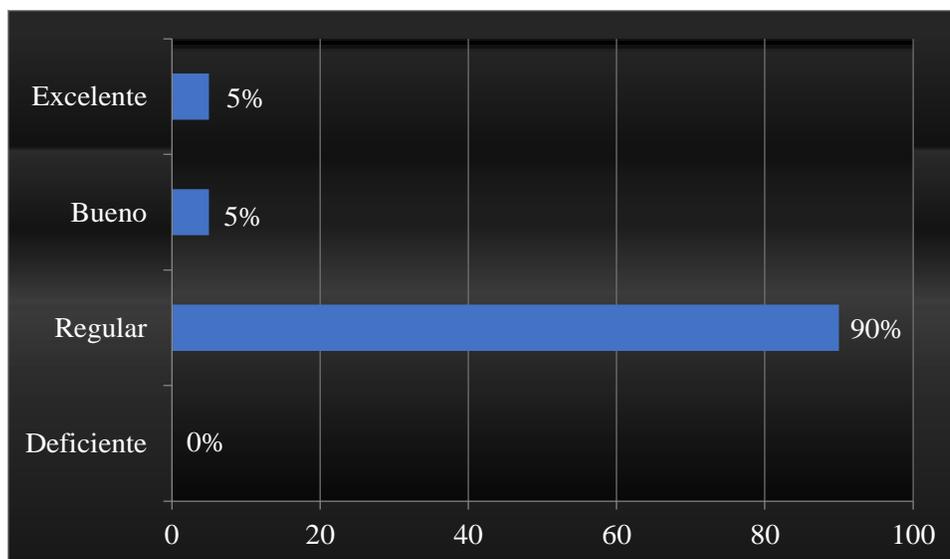


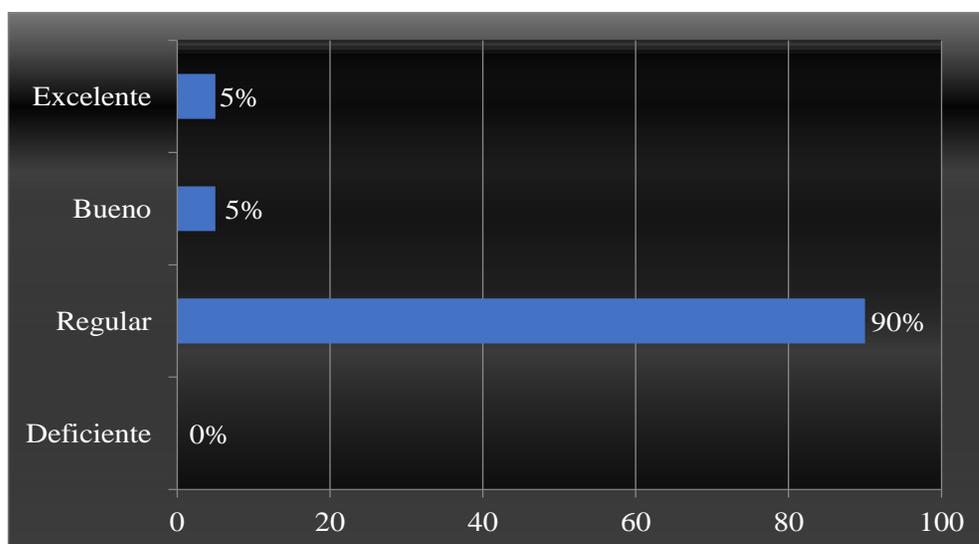
Figura 6. Resultados de la dimensión: Control

De acuerdo a la tabla 22 y a la figura 6, se observa que la valoración otorgada a los encuestados respecto al control de la gestión administrativa se ubica en el nivel regular. de acuerdo al 90% de los encuestados (18 empleados); mientras que el resto (5%) se reparte equitativamente entre quienes lo valoran como bueno y excelente.

Tabla 23.

*Resultados de la variable: Gestión Administrativa*

Variable	Escalas									
	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Gestión Administrativa	0	0	18	90	1	5	1	5	20	100



*Figura 7. Resultados de la variable: Gestión Administrativa*

De acuerdo a la tabla 23 y a la figura 7, se observa que la valoración otorgada a los encuestados respecto a la gestión administrativa se ubica en el nivel regular, de acuerdo al 90% de los encuestados (18 empleados); mientras que el resto (5%) se reparte equitativamente entre quienes lo valoran como bueno y excelente.

17. Cuando los empleados de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares – Lima prometen hacer algo en cierto tiempo, ¿lo cumplen?

Tabla 24.

*Calidad de servicios y cumplimiento de promesas por parte de la Oficina*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	2	10%	10%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25%	35%
Indeciso, pero más de acuerdo	3	15%	50%
De acuerdo	7	35%	85%
Muy de acuerdo	3	15%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 24 indican que, en cuanto a si se cumplen las promesas que realizan los empleados de la Oficina de Abastecimiento a sus clientes se tiene que, el 35% de los encuestados manifestó estar de acuerdo; un 25% se consideró indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y el 15% contestó estar indeciso, pero más de acuerdo y un 15% está muy de acuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (65% del total).

18. Cuando un cliente tiene un problema, los empleados de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares – Lima, ¿muestran un sincero interés en solucionarlo?

Tabla 25.

*Calidad de servicios e interés en la resolución de problemas por parte de la Oficina*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	1	5%	5%
En desacuerdo	0	5%	5%
Indeciso, pero más en desacuerdo	0	5%	5%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25%	30%
Indeciso, pero más de acuerdo	4	20%	50%
De acuerdo	7	35%	85%
Muy de acuerdo	3	15%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 25 reflejan que, en cuanto al interés que tienen los empleados de la Oficina de Abastecimiento para resolver los problemas de los clientes, el 35% de los encuestados considera estar de acuerdo con esa afirmación; el 25% manifestó sentirse indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y un 20% consideró estar indeciso, pero más de acuerdo. En general, se evidencia una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes manifiestan estar en menor o mayor medida de acuerdo (70%).

19. ¿El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba?

Tabla 26.

*Calidad de servicios y desempeño del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30%	30%
Indeciso, pero más de acuerdo	2	10%	40%
De acuerdo	6	30%	70%
Muy de acuerdo	6	30%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 26 evidencian que, en relación a la valoración de los servicios que brinda la Oficina de Abastecimiento a sus clientes, el 30% de los encuestados considera estar muy de acuerdo en que recibió lo que esperaba, ese mismo porcentaje se manifestó de acuerdo y muy de acuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (70% del total).

20.- Cuando solicita información, ¿se la brindan oportunamente?

Tabla 27.

*Calidad de servicios e información oportuna a los clientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	2	10%	10%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30%	40%
Indeciso, pero más de acuerdo	3	15%	55%
De acuerdo	2	10%	65%
Muy de acuerdo	7	35%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 27 reflejan que, en relación a si la información que brinda la Oficina de Abastecimiento a sus clientes es oportuna, el 35% de los encuestados consideró estar muy de acuerdo; el 30% manifestó sentirse indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y el 15% contestó estar indeciso, pero más de acuerdo. En general, se evidencia una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (60% el total).

Tabla 28.

*Resultados de la dimensión: Confiabilidad*

Dimensión	Escalas									
	Baja		Media		Alta		Muy alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Confiabilidad	0	0	8	40	7	35	5	25	20	100

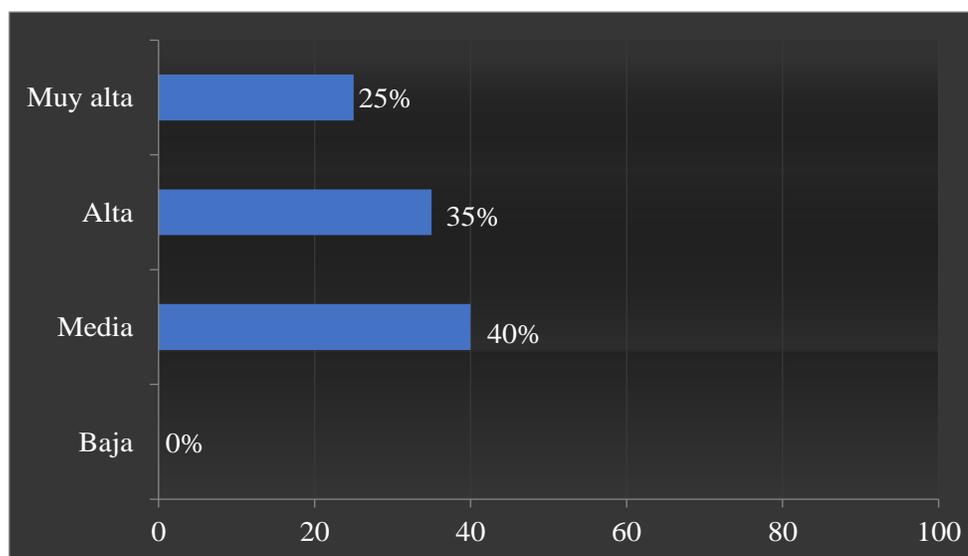


Figura 8. Resultados de la dimensión: Confiabilidad

De acuerdo a la tabla 28 y a la figura 8, se observa que la valoración otorgada a los encuestados respecto a la confiabilidad en el servicio se ubica en el nivel media, de acuerdo al 40% de los encuestados (8 empleados); mientras que el 35% la evalúa alta y el 25% en el nivel muy alta.

21. ¿El tiempo esperado para obtener el servicio fue oportuno?

Tabla 29.

*Calidad de servicios y tiempo de atención del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	4	20%	20%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15%	35%
Indeciso, pero más de acuerdo	3	15%	50%
De acuerdo	6	30%	80%
Muy de acuerdo	4	20%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 29 reflejan que, en cuanto a si el tiempo esperado en que la Oficina de Abastecimiento ofrece sus servicios a sus clientes es oportuno, el 30% de los encuestados considera estar de acuerdo; mientras que un 20% manifestó sentirse muy de acuerdo y un porcentaje similar contestó estar indeciso, pero más en desacuerdo. En líneas generales, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes manifiestan estar en menor o mayor medida de acuerdo (65% del total).

## 22. ¿Hay disponibilidad del empleado para atenderle?

Tabla 30.

*Calidad de servicios y disposición de servicio por parte de los empleados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	1	0%	5%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	2	10%	15%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25%	40%
Indeciso, pero más de acuerdo	6	30%	70%
De acuerdo	2	10%	80%
Muy de acuerdo	4	20%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 30 evidencian que, en relación a la disponibilidad que tiene los empleados para atender a los clientes, se tiene que un 30% de los encuestados manifestaron estar indeciso, pero más de acuerdo con dicho planteamiento; un 25% consideró estar indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y un 20% consideró estar muy de acuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (60% del total).

23. Cuando requirió resolver algunas dudas, ¿se le atendió en un tiempo adecuado?

Tabla 31.

*Calidad de servicios y disposición de atención al cliente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	1	5%	5%
En desacuerdo	1	5%	10%
Indeciso, pero más en desacuerdo	2	10%	20%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30%	50%
Indeciso, pero más de acuerdo	3	15%	65%
De acuerdo	6	30%	95%
Muy de acuerdo	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 31 evidencian que, en cuanto a si el tiempo para resolver las inquietudes de los clientes de la Oficina de abastecimiento es adecuado, se tiene que un 30% de los encuestados manifestó estar indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo); ese mismo porcentaje respondió estar de acuerdo y un 15% indicó estar indeciso, pero más de acuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes manifestaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (50% del total).

Tabla 32.

*Resultados de la dimensión: Sensibilidad*

Dimensión	Escalas									
	Baja		Media		Alta		Muy Alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sensibilidad	2	10	11	55	3	15	4	20	20	100

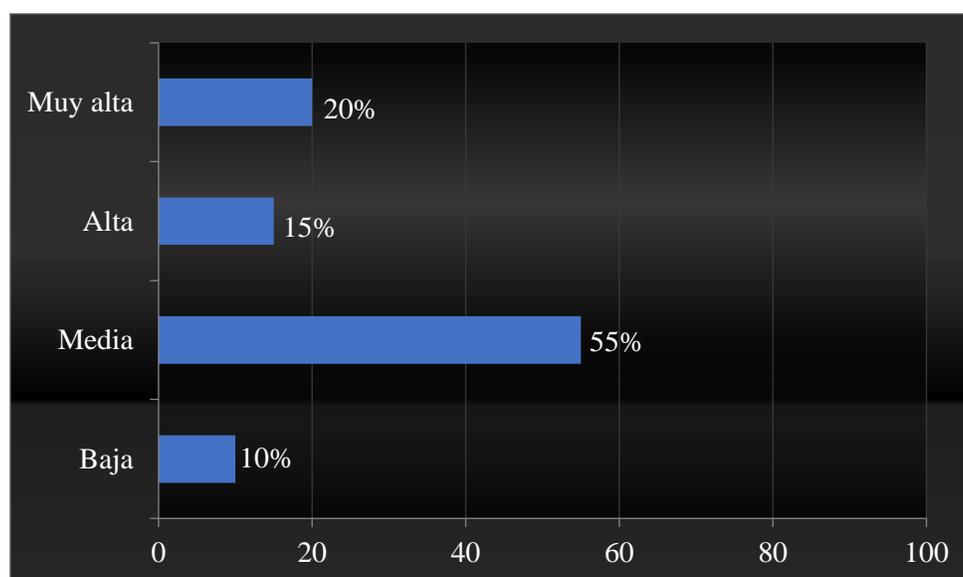


Figura 9. Resultados de la dimensión: Sensibilidad

De acuerdo a la tabla 32 y a la figura 9, se observa que la valoración otorgada a los encuestados respecto a la sensibilidad en el servicio se ubica en el nivel media, de acuerdo al 55% de los encuestados (11 empleados); mientras que el 20% la evalúa muy alta, el 15% la califica alta y el restante 10% en el nivel bajo.

24. ¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza?

Tabla 33.

*Calidad de servicios y comportamiento de los empleados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	2	10%	10%
Indeciso, pero más en desacuerdo	1	5%	15%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15%	30%
Indeciso, pero más de acuerdo	3	15%	45%
De acuerdo	8	40%	85%
Muy de acuerdo	3	15%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: En cuanto a los resultados de la tabla 33, se refleja que, en cuanto a la confianza que inspira el comportamiento de los trabajadores de la Oficina de Abastecimiento para con sus clientes, un 40% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con ello, mientras que el 15% respondió estar muy de acuerdo, también un 15% expreso estar indeciso, pero más de acuerdo, y otros 15% señalaron estar solo indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo). En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (70% del total).

25. ¿Las operaciones y transacciones realizadas le inspiran confianza y seguridad?

Tabla 34.

*Calidad de servicios y seguridad al realizar transacciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso, pero más en desacuerdo	2	10%	15%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20%	35%
Indeciso, pero más de acuerdo	3	15%	50%
De acuerdo	7	35%	85%
Muy de acuerdo	3	15%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 34 evidencian que, en relación a la seguridad que inspiran las transacciones que los clientes realizan con la Oficina, un 35% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo y un 20% indicó sentirse indeciso (ni de acuerdo, ni en desacuerdo). En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (65% del total).

26. ¿Los empleados demuestran igualdad para todos los usuarios?

Tabla 35.

*Calidad de servicios y trato al cliente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso, pero más en desacuerdo	1	5%	10%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25%	35%
Indeciso, pero más de acuerdo	5	25%	60%
De acuerdo	5	25%	85%
Muy de acuerdo	3	15%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 35 reflejan que, en cuanto a la igualdad que demuestran los empleados de la Oficina de Abastecimiento para con sus clientes se tiene que un 25% de los encuestados manifestaron estar indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a dicha afirmación; mismo porcentaje (25%) que expresó estar indeciso, pero más de acuerdo, mientras que un 25% afirmó estar de acuerdo y un 15% muy de acuerdo; en términos generales, un 65% se mostró favorable con la afirmación, es decir, los empleados demuestran igualdad para todos los usuarios.

27. ¿Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas?

Tabla 36.

*Calidad de servicios y conocimiento de los empleados para responder consultas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso, pero más en desacuerdo	2	10%	15%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25%	40%
Indeciso, pero más de acuerdo	3	15%	55%
De acuerdo	5	25%	80%
Muy de acuerdo	4	20%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 36 evidencian que, en relación a si los empleados demuestran conocimiento para responder las consultas de sus clientes, el 25% sintieron estar indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo y ese mismo porcentaje indicó estar de acuerdo; por otra parte, un 20% afirmó muy de acuerdo. En líneas generales, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (60% del total).

Tabla 37.

*Resultados de la dimensión: Seguridad*

Dimensión	Escalas									
	Baja		Media		Alta		Muy alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Seguridad	2	10	7	35	8	40	3	15	20	100

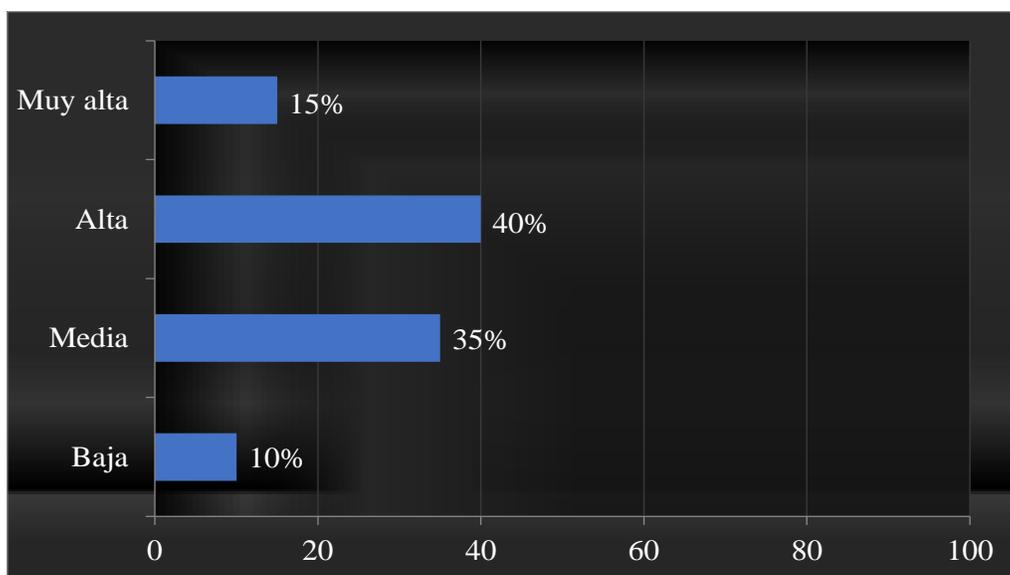


Figura 10. Resultados de la dimensión: Seguridad

De acuerdo a la tabla 37 y a la figura 10, se observa que la valoración otorgada a los encuestados respecto a la seguridad en el servicio se ubica en el nivel alta, de acuerdo al 40% de los encuestados (8 empleados); mientras que el 35% la evalúa en el nivel media, el 15% la califica muy alta y el restante 10% en el nivel bajo.

28. ¿La atención recibida en la entidad fue individualizada?

Tabla 38.

*Calidad de servicios y atención individualizada por parte de la Oficina*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25%	25%
Indeciso, pero más de acuerdo	3	15%	40%
De acuerdo	6	30%	70%
Muy de acuerdo	6	30%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 38 evidencian que, en cuanto si la atención de los colaboradores de la Oficina de Abastecimiento es individualizada se tiene que, un 30% indicó estar de acuerdo, mismo porcentaje que se manifestó estar muy de acuerdo; mientras que el 25% de los encuestados consideró estar indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (75% del total).

29. ¿Los empleados le brindaron atención personalizada?

Tabla 39.

*Calidad de servicios y atención personalizada por parte de los empleados de la Oficina*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30%	30%
Indeciso, pero más de acuerdo	3	15%	45%
De acuerdo	8	40%	85%
Muy de acuerdo	3	15%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: De la tabla 39 se refleja que, en cuanto a si el servicio que los empleados de la Oficina de Abastecimiento les ofrecen a los clientes es personalizado, un 40% de los encuestados manifestó estar de acuerdo, el 30% se expresó indeciso, observándose también que un 15% se mostró indeciso, pero más de acuerdo, al tiempo que otro 15% se mostró muy de acuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (70% del total).

30. ¿Los empleados se preocupan por los intereses del usuario?

Tabla 40.

*Calidad de servicios y se cuida los intereses de sus clientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25%	25%
Indeciso, pero más de acuerdo	4	20%	45%
De acuerdo	10	50%	95%
Muy de acuerdo	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 40 reflejan que, en cuanto a la preocupación que tienen los empleados de la Oficina por atender los intereses de sus clientes, un 50% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 25% señalaron estar indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (75% del total).

## 31. ¿El empleado entiende las necesidades específicas del usuario?

Tabla 41.

*Calidad de servicios y los empleados entienden sus necesidades específicas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25%	25%
Indeciso, pero más de acuerdo	2	10%	35%
De acuerdo	11	55%	90%
Muy de acuerdo	2	10%	100%
Total	20	100	

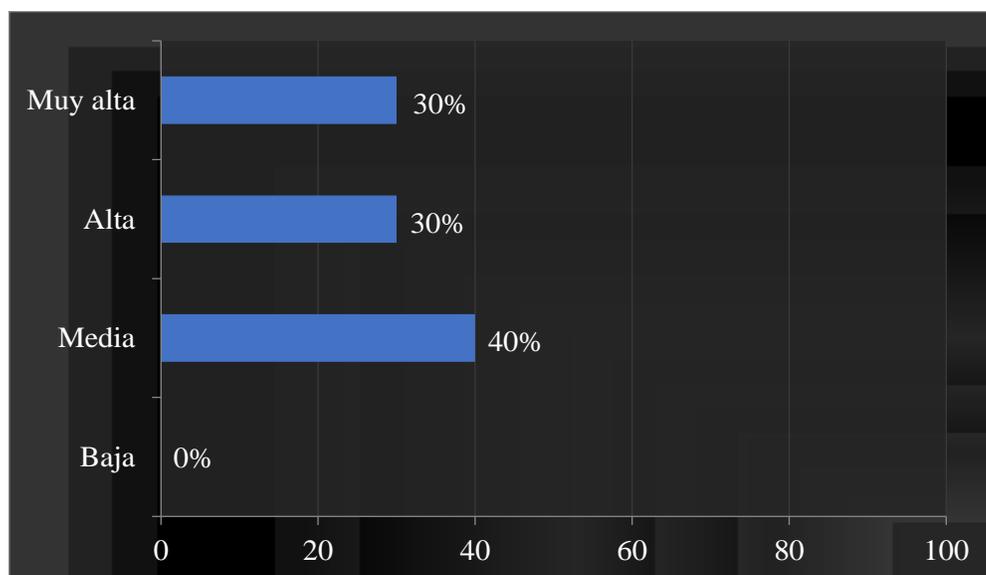
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: En relación a la tabla 39, se evidencia que en cuanto a si el empleado comprende las necesidades específicas de los clientes, el 55% de los encuestados consideró estar de acuerdo; el 25% sintieron estar indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y un 10% expresó estar muy de acuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (75% del total).

Tabla 42.

*Resultados de la dimensión: Empatía*

Dimensión	Escalas									
	Baja		Media		Alta		Muy alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Empatía	0	0	8	40	6	30	6	30	20	100

*Figura 11. Resultados de la dimensión: Empatía*

De acuerdo a la tabla 42 y a la figura 11, se observa que la valoración otorgada a los encuestados respecto a la empatía en el servicio se ubica en el nivel media, de acuerdo al 40% de los encuestados (8 empleados); mientras que el 30% la evalúa en el nivel alta, mismo porcentaje que la evalúa en el nivel muy alta.

## 32. ¿El empleado opera equipos de apariencia moderna?

Tabla 43.

*Calidad de servicios y modernidad de equipos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20%	25%
Indeciso, pero más de acuerdo	3	15%	40%
De acuerdo	8	40%	80%
Muy de acuerdo	4	20%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: En relación a la tabla 43 se refleja que, en cuanto a la capacidad que tiene el empleado para operar equipos modernos en la Oficina de Abastecimiento, un 40% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con ello; mientras que el 20% expresó estar de acuerdo y ese mismo porcentaje afirmó sentirse indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo). En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes manifestaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (75% del total).

33. ¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?

Tabla 44.

*Calidad de servicios y atractivas instalaciones físicas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso, pero más en desacuerdo	3	15%	20%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20%	40%
Indeciso, pero más de acuerdo	5	25%	65%
De acuerdo	2	10%	75%
Muy de acuerdo	5	25%	100%
Total	20	100	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 44 reflejan que, en cuanto a si el nivel de adecuación que presentan las instalaciones físicas de la Oficina es alto, un 25% de los encuestados indicó estar muy de acuerdo, también ese mismo porcentaje señaló estar indeciso, pero más de acuerdo y un 20% manifestaron estar solamente indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo). En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (60% del total).

## 34. ¿El empleado por quien es atendido tiene buena presentación?

Tabla 45.

*Calidad de servicios y presentación de los empleados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15%	20%
Indeciso, pero más de acuerdo	2	10%	30%
De acuerdo	5	25%	55%
Muy de acuerdo	9	45%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 45 reflejan que, en cuanto a si la presentación que tienen los empleados de la Oficina al momento de atender al cliente es la apropiada, el 45% de los encuestados expresó estar muy de acuerdo; un 25% consideró sentirse de acuerdo y un 15% señaló estar indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (80% del total).

35. ¿Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos?

Tabla 46.

*Calidad de servicios y atractivos materiales del servicio (folletos, revistas, catálogos)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	2	10%	10%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	55%	65%
Indeciso, pero más de acuerdo	4	20%	85%
De acuerdo	0	0%	85%
Muy de acuerdo	3	15%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 46 evidencian que, en cuanto a lo atractivo que pueden resultar los folletos, revistas y demás elementos materiales a los clientes de la Oficina de Abastecimiento, el 55% de los encuestados sintieron estar indeciso (ni de acuerdo ni en desacuerdo); el 20% expresó estar indeciso, pero más de acuerdo y el 15% estuvo muy de acuerdo. En general, se observa una apreciación neutral con respecto a este aspecto.

## 36. ¿Los horarios de atención son apropiados?

Tabla 47.

*Calidad de servicios y adecuados horarios de atención*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Indeciso, pero más en desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15%	20%
Indeciso, pero más de acuerdo	2	10%	30%
De acuerdo	7	35%	65%
Muy de acuerdo	7	35%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Interpretación: Los resultados de la tabla 47 reflejan que, en cuanto a lo apropiado que resulta el horario de trabajo de la Oficina de Abastecimiento, el 35% de los encuestados señaló estar muy de acuerdo; igual porcentaje señaló estar de acuerdo, asimismo, un 10% se mostró indeciso, pero más de acuerdo y un 15% ni de acuerdo ni en desacuerdo. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes señalaron estar en menor o mayor medida de acuerdo (80% del total).

Tabla 48.

*Resultados de la dimensión: Elementos Tangibles*

Dimensión	Escalas									
	Baja		Media		Alta		Muy Alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Elementos Tangibles	0	0.0	8	40.0	7	35.0	5	25.0	20	100.

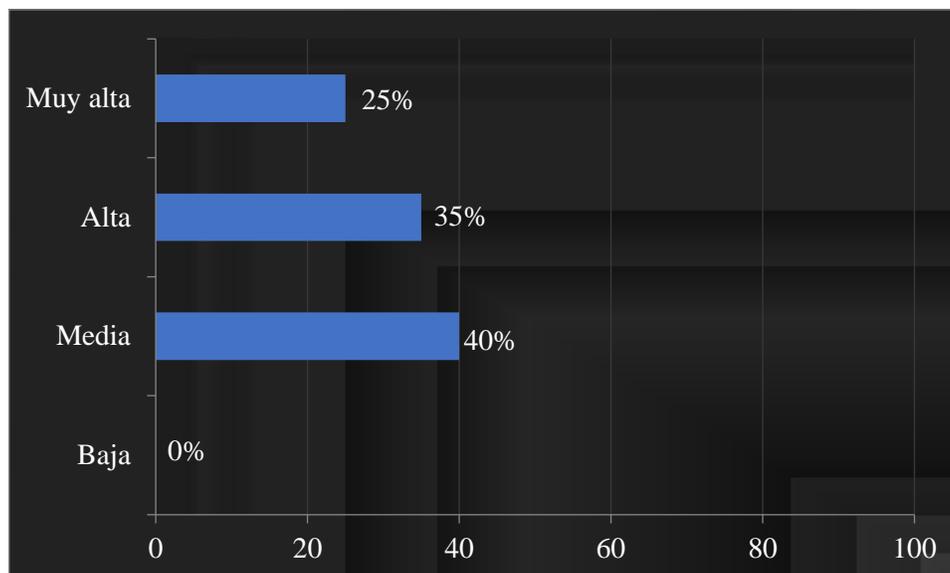


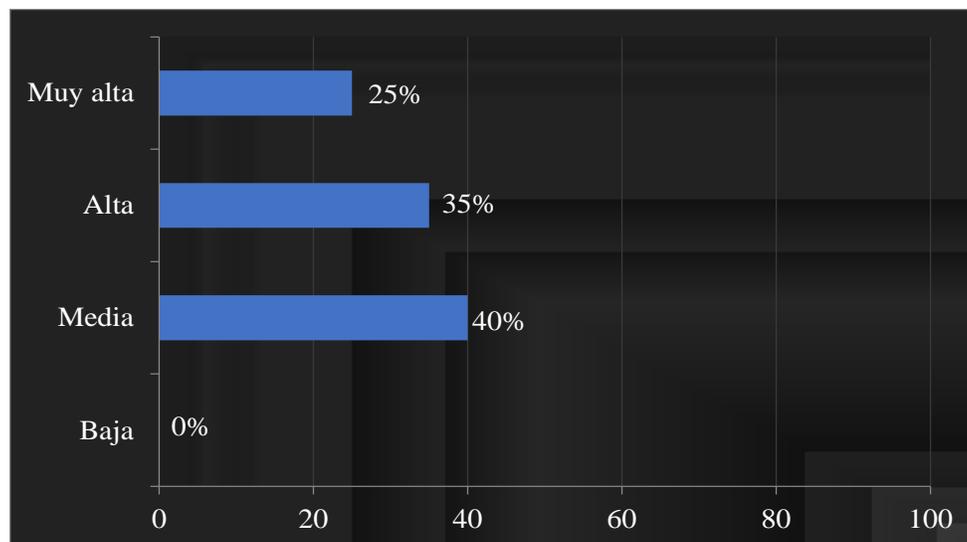
Figura 12. Resultados de la dimensión: Elementos Tangibles

De acuerdo a la tabla 48 y a la figura 12, se observa que la valoración otorgada a los encuestados respecto a los elementos tangibles del servicio se ubica en el nivel media, de acuerdo al 40% de los encuestados (8 empleados); mientras que el 35% la evalúa en el nivel alto y el 25% como muy alto.

Tabla 49.

*Resultados de la variable: Calidad de servicios*

Variable	Escalas									
	Baja		Media		Alta		Muy alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Calidad de Servicio	0	0.0	8	40	7	35	5	25	20	100



*Figura 13. Resultados de la variable: Calidad de servicios*

De acuerdo a la tabla 49 y a la figura 13, se observa que la valoración otorgada a los encuestados a la calidad del servicio se ubica en el nivel media, de acuerdo al 40% de los encuestados (8 empleados); mientras que el 35% la evalúa en el nivel alto y el 25% como muy alto.

#### **4.1.2. Resultados inferenciales**

En primer lugar, se realizó el análisis de normalidad o prueba de significancia estadística de Kolmogorov – Smirnov y se estableció la siguiente hipótesis:

#### **Hipótesis estadísticas**

$H_0$  = La distribución (de las variables o dimensiones) no se comporta como una normal.

$H_a$  = La distribución (de las variables o dimensiones) se comporta como una normal.

**Regla de decisión:**

Se acepta  $H_0$ , si el nivel de significancia es menor a 0.05 (5%); así la distribución no es normal; entretanto que si el nivel de significación es mayor a 0.05 (5%), entonces la distribución es normal.

**Resultados:**

Tabla 50.

Prueba de normalidad

Categoría	Estadístico K-S	p-valor	Regla	Decisión
Variable: Calidad del servicio	0.109	0.200	$p > 0.05$	Se rechaza $H_0$
Dimensión: Confiabilidad	0.129	0.200	$p > 0.05$	Se rechaza $H_0$
Dimensión: Sensibilidad	0.107	0.200	$p > 0.05$	Se rechaza $H_0$
Dimensión: Seguridad	0.156	0.200	$p > 0.05$	Se rechaza $H_0$
Dimensión: Empatía	0.132	0.200	$p > 0.05$	Se rechaza $H_0$
Dimensión: Elementos Tangibles	0.108	0.200	$p > 0.05$	Se rechaza $H_0$
Variable: Gestión administrativa	0.178	0.095	$p > 0.05$	Se rechaza $H_0$

En base al resultado de la tabla 50, se utilizará la prueba de significancia del coeficiente de correlación de Pearson para determinar la relación bivariada entre la calidad del servicio; así como sus dimensiones (confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, calidad de elementos tangibles) y la gestión administrativa, debido a que en todos los casos fue rechazada la hipótesis nula.

**Planteamiento de la hipótesis general:**

H<sub>0</sub>: No Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

### Regla de decisión:

Se acepta H<sub>0</sub>, si el nivel de significación es mayor a 0.05 (5%); el coeficiente de correlación de Pearson no es estadísticamente significativo; mientras que si el nivel de significación es menor a 0.05 (5%), se aceptará H<sub>a</sub>.

### Resultados:

Tabla 51.

*Correlación entre la gestión administrativa y calidad del servicio*

Gestión Administrativa \ Calidad de Servicios	Baja		Media		Alta		Muy alta		Prueba de significancia estadística de Pearson
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Deficiente	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	rho = -0.021 sig. 0.930
Regular	0	0.0	7	35.0	6	30.0	5	25.0	
Bueno	0	0.0	1	5.0	0	0.0	0	0.0	
Excelente	0	0.0	0	0.0	1	5.0	0	0.0	

El 35% de los encuestados consideró que la gestión administrativa en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es regular, siendo la calidad del servicio prestado Media (ver tabla 51). Por otra parte, en lo que corresponde al coeficiente de correlación de Pearson (rho) de -0.021 entre ambas variables, el mismo resultó no ser estadísticamente significativo ( $p > 0.05$ ), evidenciando de esta forma que

no existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Oficina Abastecimiento, por lo que se rechaza la hipótesis general del estudio.

### Planteamiento de la hipótesis específica 1:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la confiabilidad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la confiabilidad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

### Regla de decisión:

Se acepta H<sub>0</sub>, si el nivel de significación es mayor a 0.05 (5%); el coeficiente de correlación de Pearson no es estadísticamente significativo; mientras que si el nivel de significación es menor a 0.05 (5%), se aceptará H<sub>a</sub>.

### Resultados:

Tabla 52.

*Correlación entre la gestión administrativa y confiabilidad*

Gestión Administrativa \ Confiabilidad	Confiabilidad								Prueba de significancia estadística de Pearson
	Baja		Media		Alta		Muy alta		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Deficiente	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	rho =-0.084 sig. 0.725
Regular	0	0.0	6	30.0	7	35.0	5	25.0	
Bueno	0	0.0	1	5.0	0	0.0	0	0.0	
Excelente	0	0.0	1	5.0	0	0.0	0	0.0	

El 35% de los encuestados señaló que la gestión administrativa en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es regular, siendo la confiabilidad alta (ver tabla 52). Por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson ( $\rho$ ) de -0.084 entre ambas, resultó no ser estadísticamente significativo, dado que ( $p > 0.05$ ), en este caso no existe relación entre la gestión administrativa y la confiabilidad en la Oficina Abastecimiento, rechazándose la primera hipótesis específica del estudio.

### Planteamiento de la hipótesis específica 2:

$H_0$ : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la sensibilidad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

$H_a$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la sensibilidad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

### Regla de decisión:

Se acepta  $H_0$ , si el nivel de significación es mayor a 0.05 (5%); el coeficiente de correlación de Pearson no es estadísticamente significativo; mientras que si el nivel de significación es menor a 0.05 (5%), se aceptará  $H_a$ .

### Resultados:

Tabla 53.

*Correlación entre la gestión administrativa y sensibilidad*

Sensibilidad \ Gestión Administrativa	Sensibilidad								Prueba de significancia estadística de Pearson
	Baja		Media		Alta		Muy alta		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Deficiente	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	$\rho = 0.166$

Regular	2	10.0	9	45.0	3	15.0	4	20.0	sig. 0.484
Bueno	0	0.0	1	5.0	0	0.0	0	0.0	
Excelente	0	0.0	1	5.0	0	0.0	0	0.0	

El 45% de los encuestados manifestó que la gestión administrativa en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo es regular, siendo la sensibilidad media (ver tabla 53). En lo que concierne al coeficiente de correlación de Pearson ( $\rho$ ) de 0.166 entre ambas, arrojo no ser estadísticamente significativo, dado que ( $p > 0.05$ ), en este caso no existe relación entre la gestión administrativa y la sensibilidad en la mencionada Oficina, rechazándose la segunda hipótesis específica del estudio.

### **Planteamiento de la hipótesis específica 3:**

$H_0$ : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

$H_a$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

### **Regla de decisión:**

Se acepta  $H_0$ , si el nivel de significación es mayor a 0.05 (5%); el coeficiente de correlación de Pearson no es estadísticamente significativo; mientras que si el nivel de significación es menor a 0.05 (5%), se aceptará  $H_a$ .

Tabla 54.

*Correlación entre la gestión administrativa y seguridad*

Seguridad \ Gestión Administrativa	Baja		Media		Alta		Muy alta		Prueba de significancia estadística de Pearson
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Deficiente	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	rho =-0.120 sig. 0.615
Regular	2	10.0	6	30.0	7	35.0	3	15.0	
Bueno	0	0.0	1	5.0	0	0.0	0	0.0	
Excelente	0	0.0	0	0.0	1	5.0	0	0.0	

El 35% de los encuestados indicaron que la gestión administrativa en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo es regular, siendo la seguridad alta (ver tabla 54). En lo que se refiere al coeficiente de correlación de Pearson (rho) de -0.120, el mismo evidenció no ser estadísticamente significativo, dado que ( $p > 0.05$ ), por lo que no existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad en la Oficina de Abastecimiento, rechazándose la tercera hipótesis específica del estudio.

**Planteamiento de la Hipótesis Específica 4:**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

**Regla de decisión:**

Se acepta  $H_0$ , si el nivel de significación es mayor a 0.05 (5%); el coeficiente de correlación de Pearson no es estadísticamente significativo; mientras que si el nivel de significación es menor a 0.05 (5%), se aceptará  $H_a$ .

**Resultados:**

Tabla 55.

*Correlación entre la gestión administrativa y empatía*

Empatía \ Gestión Administrativa	Empatía								Prueba de significancia estadística de Pearson
	Baja		Media		Alta		Muy alta		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Deficiente	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	rho = -0.148 sig. 0.534
Regular	0	0.0	7	35.0	5	25.0	6	30.0	
Bueno	0	0.0	0	0.0	1	5.0	0	0.0	
Excelente	0	0.0	1	5.0	0	0.0	0	0.0	

El 35% de los encuestados expresaron que la gestión administrativa en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo es regular, siendo la empatía media (ver tabla 55). En cuanto al coeficiente de correlación de Pearson (rho) de -0.148, se tiene que el mismo reflejó no ser estadísticamente significativo, dado que ( $p > 0.05$ ), con lo que se observa que no existe relación entre la gestión administrativa y la empatía en la Oficina de Abastecimiento, rechazándose la cuarta hipótesis estadística de la investigación.

**Planteamiento de la hipótesis específica 5:**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los elementos tangibles en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los elementos tangibles de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.

### Regla de decisión:

Se acepta H<sub>0</sub>, si el nivel de significación es mayor a 0.05 (5%); el coeficiente de correlación de Pearson no es estadísticamente significativo; mientras que si el nivel de significación es menor a 0.05 (5%), se aceptará H<sub>a</sub>.

### Resultados:

Tabla 56.

*Correlación entre la gestión administrativa y elementos tangibles*

Elementos tangibles \ Gestión Administrativa	Baja		Media		Alta		Muy alta		Prueba de significancia estadística de Pearson
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Deficiente	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	rho = 0.087 sig. 0.716
Regular	0	0.0	6	30.0	7	35.0	5	25.0	
Bueno	0	0.0	1	5.0	0	5.0	0	0.0	
Excelente	0	0.0	1	5.0	0	0.0	0	0.0	

El 35% de los encuestados expresaron que la gestión administrativa en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo es regular y los elementos tangibles tienen un nivel alto (ver tabla 56). En lo que se refiere al coeficiente de correlación de Pearson (rho) de 0.087, se tiene que el mismo reflejó no ser estadísticamente significativo, dado que ( $p > 0.05$ ), con lo que se observa que no existe

relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Oficina de Abastecimiento, rechazándose la quinta hipótesis específica del estudio.

#### **4.2.Discusión**

De la presente investigación se desprendió que el 90% de los encuestados señaló que la gestión administrativa en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se ubica en un nivel medio, lo cual coincide con el estudio de Saavedra (2019), quien determinó que la mayor parte de los colaboradores de la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal considera que la gestión administrativa es regular, siendo el porcentaje de. 42.42% y se contrapone a los hallazgos del estudio de Tirado (2014), quien en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo demostró que la percepción de dicha variable es buena para la mayor parte de los encuestados.

Por otra parte, en el presente estudio se observó que el 40% de los encuestados valora en un nivel medio la calidad de servicio de la referida oficina, mientras que el 35% indica que dicha calidad es alta; evidenciándose una mejor calificación de esta variable sobre la gestión administrativa. Sin embargo, esta valoración está bastante alejada al 93% de aceptación del servicio de los encuestados en el Hotel El Molino por Espinoza (2019) en su estudio en Ecuador y lo obtenido por Coloma et al. (2019) en su estudio en una oficina médica de primer de nivel en el mismo país.

Sin embargo, al comparar la evidencia empírica de este estudio con respecto a lo obtenido por Quimí (2016) en el servicio público de correos del Ecuador C.D.E. E.P, del

cantón Salinas, Provincia de Santa Elena y por Basantes (2014) en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, también en Ecuador se observan resultados similares, hallándose en esa investigación internacional, que el 37% y 38% de los encuestados, respectivamente, consideran la calidad de servicio como regular. También el estudio de Tirado (2014), se aprecia una valoración positiva de esta variable, con una escala de 52.1 puntos.

Estos resultados superan a lo obtenido por Saavedra (2019), quien en su estudio comprobó que el 42.42% califica la calidad del servicio en una oficina universitaria del Perú como deficiente, al de Ocampo y Valencia (2017) en la red asistencial ESSALUD-Tumbes donde la escala de desaprobación del servicio se ubica en 38.5%.

Ahora bien, en lo que corresponde a la hipótesis general del estudio, se demostró que la gestión administrativa no tiene relación con la calidad del servicio en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Esta consideración contrasta con lo evidenciado en algunos antecedentes citados, por ejemplo; en Espinoza (2019), se demostró que la gestión administrativa representa un factor fundamental en la consecución de procesos más eficientes, generando en última instancia una excelente calidad en el servicio a los clientes de un hotel. Del mismo modo, Basantes (2014) comprobó la importancia de los elementos de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, en este caso verificó con un valor Chi-cuadrado de 8.11, la necesidad de elaborar un manual de funciones para mejorar la calidad de servicio a los clientes de dicha dependencia.

En esta investigación se observaron altas valoraciones a las dimensiones de la variable calidad de servicio. Así, en relación a los elementos de calidad del servicio que fueron considerados altamente aceptables en otras investigaciones, destaca que en el estudio de Coloma et al. Vásquez (2019) los elementos tangibles fueron valorados de forma muy positiva en muchos de sus aspectos, como por ejemplo: la satisfacción al equipamiento (77%), infraestructura (73%), presentación del personal (81%), limpieza (66%), camas y camillas (80%) y comodidad de las mismas (67%), el cumplimiento de los horarios (79%). De manera que, hay aspectos coincidentes con la presente investigación dado que el 45% y 25% de los encuestados manifestaron estar muy de acuerdo o de acuerdo en cuanto a la presentación del personal, el 35% de los encuestados expresó estar muy de acuerdo con el horario de trabajo y otro 35% consideró estar de acuerdo; al mismo tiempo en lo que se refiere a la modernidad de los equipos un 40% expreso estar de acuerdo y un 20% muy de acuerdo.

Con respecto a los elementos que engloban la dimensión sensibilidad, los resultados arrojados en el presente estudio contrastan con los evidenciados en la investigación elaborada por Quimí (2016) referente a al servicio de correos del Ecuador, donde se detalla que el 65% de los clientes señalaron que el servicio recibido no es de calidad y el 83% de los encuestados manifestaron que esperan mucho tiempo para ser atendidos.

Asimismo, Saavedra (2019) concluyó la existencia de una relación significativa entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio en la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal; utilizando en este caso la prueba estadística de la Rho de Pearson, y obteniendo un coeficiente de correlación del 0.721 y una significancia bilateral del 0.001. En este mismo orden de ideas, Ocampo y Valencia (2017) en su

investigación realizaron una contrastación de la hipótesis general, aplicando la prueba estadística del Coeficiente de Correlación de Pearson, y obteniendo un valor de  $r = 0.559$ , que evidenció una correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red Asistencial Es Salud Tumbes.

En la evaluación de la primera hipótesis específica, se demostró que no existe relación entre la gestión administrativa y la confiabilidad de la Oficina. De igual manera para la segunda hipótesis específica, se comprobó que la gestión administrativa no se relaciona significativamente con la sensibilidad en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. En el caso de las otras hipótesis específicas, el resultado fue el mismo, con lo cual se puede considerar que la gestión administrativa no tiene relación con las dimensiones; seguridad, empatía y calidad de elementos tangibles.

Esto en palabras de León (2017) amerita una revisión de las estrategias empleadas por las organizaciones en facilitar sus procesos internos y externos en pro de una gestión administrativa eficiente y un impulso a la calidad del servicio. En estudios como los de Ocampo y Valencia (2017), demuestran que, de presentarse una moderada gestión, hay una asociación de sus dimensiones con una apropiada calidad del servicio.

### **Limitaciones**

La principal limitación del estudio es el tamaño muestral, a pesar de abarcar un estudio censal, la muestra es relativamente pequeña, lo cual hace difícil generalizar los resultados. Sin embargo, se han implementado todos los pasos requeridos para garantizar que los resultados obtenidos sean confiables, así podrán compararse con estudios con características similares.

Por otro lado, otra limitación del estudio es que, bajo el diseño de investigación empleado, no se han evaluado cada proceso de la gestión administrativa de la oficina, sino que se ha hecho uso de la autoevaluación, lo cual genera un sesgo por la subjetividad de las apreciaciones de cada sujeto encuestado. En función de ello, los resultados deben entenderse como un conglomerado de apreciaciones de cada participante en el estudio, requiriéndose más adelante de un examen exhaustivo de cada fase del proceso.

### **Aportes del estudio**

El principal aporte de esta investigación se refiere a la oportunidad de presentar a la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo una percepción de los elementos que debe mejorar en cuanto a su gestión administrativa y a los elementos de calidad evaluados, evidenciando la necesidad de realizar este tipo de investigaciones, que contribuyan a un incremento del desempeño organizacional en espacios públicos, donde la satisfacción del cliente juega un papel central.

Por otro lado, desde lo teórico, se demuestra que no siempre existe una asociación entre estas variables, sino que otros factores pueden determinar el comportamiento de alguna de ellas, lo cual involucra desarrollar estudios multivariantes, cuyas naturalezas, contribuyen a identificar si un grupo de variable afectan o no a otra(s).

## Conclusiones

Como resultado del presente trabajo de investigación se puede exponer las siguientes conclusiones:

- 1) En lo que concierne al objetivo general, se demostró que la gestión administrativa no tiene relación con la calidad del servicio en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para el año 2020, dado que el coeficiente de correlación de Pearson de -0.021 entre estas dos variables, resultó no ser estadísticamente significativo, al obtenerse un p-valor de 0.930 superior al nivel de significancia de 5% (p-valor > 0.05).
- 2) Para el primer objetivo específico, se evidenció que no existe relación entre la gestión administrativa y la confiabilidad en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para el año 2020, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson de -0.084 entre las dos variables, resultó no ser estadísticamente significativo, siendo el p-valor de 0.725 superior al nivel de significancia de 5% (p-valor > 0.05).
- 3) De igual manera, en el segundo objetivo específico se determinó que no existe relación entre la gestión administrativa y la sensibilidad en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo para el año 2020, dado que el coeficiente de correlación de Pearson de 0.166 entre ambas variables, resultó no ser estadísticamente significativo,

siendo el p-valor de 0.484 que en este caso es superior al nivel de significancia de 5% (p-valor > 0.05).

- 4) Para el tercer objetivo específico, se evidenció que la gestión administrativa no tiene relación con la seguridad en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para el año 2020, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson de -0.120 entre las dos variables, resultó no ser estadísticamente significativo, siendo el p-valor de 0.615 superior al nivel de significancia de 5% (p-valor > 0.05).
- 5) En lo que corresponde al cuarto objetivo específico, se comprobó que no existe relación entre la gestión administrativa y la empatía en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para el año 2020, siendo que el coeficiente de correlación de Pearson de -0.148 entre las dos variables, resultó no ser estadísticamente significativo, siendo el p-valor de 0.534 superior al nivel de significancia de 5% (p-valor > 0.05).
- 6) Para el último objetivo específico, se comprobó que no existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de los elementos tangibles en la Oficina de Abastecimiento de Servicios Auxiliares del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo para el año 2020, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson de 0.087 entre estas dos variables, resultó no ser estadísticamente significativo, siendo el p-valor de 0.716 superior al nivel de significancia de 5% (p-valor > 0.05).

## Recomendaciones

De los hallazgos del estudio es posible recomendar lo siguiente:

1. Optimizar el sistema de gestión administrativo de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, dado las inconsistencias presentadas en el área de almacén.
2. Fortalecer el liderazgo institucional que permita armonización de todos los recursos disponibles en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, a efectos de garantizar el incremento de la calidad de los servicios que ofrece.
3. Implementar programas de capacitación y desarrollo del personal de forma permanente, y a su vez lograr que este recurso humano pueda ejecutar dicho conocimiento en las diversas actividades que realiza, para garantizar un incremento en los niveles de eficiencia dentro de la Oficina de Abastecimiento.
4. Involucrar en mayor grado al personal que forma parte de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo dentro de la filosofía estratégica de la organización, en función de que los usuarios puedan sentir seguridad y confianza de las transacciones que se ejecutan.
5. Mejorar las condiciones físicas de la oficina; especialmente, con relación a los equipos y material de oficina, los cuales deben guardar armonía con la imagen que desea proyectar el organismo.
6. Se recomienda desarrollar estudios multivariantes, cuyas naturalezas, contribuyen a identificar si un grupo de variable afectan o no a otra(s).

### Trabajos citados

- Alvarado, K. (2018). *Propuesta del diseño de un modelo de gestión administrativa basado en el enfoque de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), para mejorar la calidad en el servicio al cliente de la mediana empresa Computadora y Matthieu Sociedad Anónima*. (Tesis de Pregrado). León, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Basantes, S. (2014). *Modelo de Gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. (Tesis de Pregrado). Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Chango, M. (2018). El cambio organizacional ¿una estrategia frente a la globalización? *Revista Publicando*, 15(2), 1254-1270. ISSN 1390-9304.
- Churasacari, J., Fuentes, R., & Meléndez, A. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio al cliente en la empresa Alichus S.A.C., Villa El Salvador 2016*. (Tesis de Pragrado). Lima, Perú: Universidad Peruana de las Ámericas.
- Coloma, S., Fajardo, L., & Vásquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 59(1), 9–14.
- Diario Gestión. (14 de septiembre de 2019). *Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>
- Espinoza, O. (2019). *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino periodo 2018*. (Tesis e Pregrado). Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Fedi, J., Loguzzo, H., & Marcó, F. (2016). *Gestión y Administración en las organizaciones: introducción*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche,.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Juárez, J., & Núñez, L. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa*, 33(7), 49-59.
- León, S. (2017). *Estrategias de la calidad y su impacto en la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Otuzco – IESTP-O- 2015*. (Tesis de Maestría). Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Lizarcaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187244133006>
- López, C. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. (Tesis Doctoral). Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín.
- Maldonado, O., Ortega, D., & Troncos, I. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018*. (Tesis de Pregrado). Lima, Perú: Universidad Peruana de las Américas.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 17(33), 181-209.
- Méndez, C. (2001). *Metodología: guía para la elaboración de diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10 (2), 146-162.
- Núñez, L., & Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 33(7), 49 - 59.

- Ocampo, L., & Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016*. (Tesis de Pregrado). Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Ochoa, V. (08 de agosto de 2018). *Un 67% de clientes se aleja de un servicio por mala atención*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion-240918-noticia/>
- Pérez, C. (2010). *Evaluación del desempeño en el sector público*. Obtenido de Ilustre Colegio de abogados de Lima: <http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/09evaluacion.pdf>
- Portal de Noticias de Pymes, Autónomos y Emprendedores [CEPYME]. (30 de diciembre de 2019). *4 tendencias de gestión empresarial que marcarán el 2020*. Obtenido de CepymeNews: <https://cepymenews.es/tendencias-gestion-empresarial-2020/>
- Publimetro. (17 de marzo de 2016). *¿En qué está satisfecho el consumidor peruano?* Obtenido de Redacción Publimetro: <https://publimetro.pe/actualidad/que-esta-satisfecho-consumidor-peruano-43429-noticia/>
- 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). La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Saavedra, J. (2019). *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. (Tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad Peruana de las Américas.
- Sánchez G., M., & Sánchez R., M. (08 de octubre de 2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública [SGP]. (2019). *Gestión de la Calidad de Servicios*. Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros: <https://sgp.pcm.gob.pe/norma-tecnica-de-calidad-de-gestion-de-la-calidad-de-servicios-en-el-sector-publico/>

Tirado, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo*. (Tesis de Pregrado). Huamachuco, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Universidad ESAN. (2020). *Intraemprendimiento: Gestionando la innovación desde adentro*. Lima, Perú: ESAN Business.

Universidad Militar Nueva Granada. (2019). *Tendencias Administrativas*. Obtenido de Facultad de Estudios a Distancia:

[http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion\\_empresas/administracion\\_i/unidad\\_5/DM.pdf](http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/administracion_i/unidad_5/DM.pdf)

## Apéndices

## Apéndice 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores		Metodología	
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la confiabilidad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la sensibilidad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Especificar la relación de la gestión administrativa y la confiabilidad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.</p> <p>Analizar la relación de la gestión administrativa y la sensibilidad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la confiabilidad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la sensibilidad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.</p>	<p><b>Variable:</b> Gestión Administrativa</p>		<p><b>Tipo de Investigación:</b> Descriptivo – correlacional</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Población:</b> 5 trabajadores y 15 usuarios mixtos (internos y externos)</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionarios</p>	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>		<b>Ítems</b>
			Planeación	Documentos de gestión actualizados.		1
				Uso adecuado de los recursos asignados para realizar la planificación.		2
				Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas.		3
				Participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión.		4
				Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal.		5
			Organización	Estructura organizativa de la Oficina.		6
				Comunicación entre áreas.		7
				Distribución responsable de recursos.		8
			Dirección	Motivación constante.		9
				Liderazgo directivo.		10
				Trabajo en equipos.		11
				Comportamiento organizacional.		12
			Control	Evaluación de desempeño del personal.		13
				Evaluación de desempeño organizacional.		14
	Determinación de estándares o metas.	15				
	Supervisión de los Sistemas de la entidad.	16				

			<b>Variable: Calidad del Servicio</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la seguridad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020?	Estudiar es la relación de la gestión administrativa y la seguridad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.	Confiabilidad	Cumplimiento de promesas por parte de la Oficina.	1
				Interés en la resolución de problemas por parte de la Oficina.	2
				Desempeño del servicio.	3
				Información oportuna a los clientes.	4
¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la empatía en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020?	Establecer la relación de la gestión administrativa y la empatía en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.	Sensibilidad	Tiempo de atención del servicio.	5
				Disposición de servicio por parte de los empleados.	6
				Disposición de atención al cliente.	7
			Seguridad	Comportamiento de los empleados.	8
				Seguridad al realizar transacciones.	9
Trato al cliente.	10				
Conocimiento de los empleados para responder consultas.	11				
¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la calidad de los elementos tangibles de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020?	Identificar la relación de la gestión administrativa y la calidad de los elementos tangibles de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los elementos tangibles de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.	Empatía	Atención individualizada por parte de la Oficina.	12
				Atención personalizada por parte de los empleados de la Oficina.	13
				Se cuida los intereses de sus clientes.	14
				Los empleados entienden sus necesidades específicas.	15
				Modernidad de equipos.	16
Atractivas instalaciones físicas.	17				
Presentación de los empleados.	18				
Atractivos materiales del servicio (folletos, revistas, catálogos).	19				
Adecuados horarios de atención.	20				
			Tangibles		

## Apéndice 2: Cuestionario de Gestión administrativa

	<b>CUESTIONARIO</b> <b>Gestión Administrativa en la Oficina de</b> <b>Abastecimiento y Servicios Auxiliares del</b> <b>Ministerio de Trabajo y Promoción del</b> <b>Empleo, Lima</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION Y GESTION DE EMPRESAS
---	--	--

**Introducción:** la presente encuesta tiene por finalidad conocer su opinión acerca de la forma como desempeña sus funciones en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima. De los enunciados siguientes, le solicitamos marcar con una equis (X) el grado que usted piensa que encuentra la Oficina de acuerdo a su propia experiencia.

Recuerde que no existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a su Oficina en relación a la Gestión Administrativa realizada.

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

En relación a la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert con valores del 1 al 7, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando esté “en total desacuerdo”, y 7 representa el puntaje más alto, es decir, cuando esté “muy de acuerdo” con la afirmación.

Dimensión: Planeación	Total Desacuerdo			Total Acuerdo			
	1	2	3	4	5	6	7
1. La Oficina cuenta con documentos de gestión actualizados							
2. La Oficina 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							
<b>Dimensión: Organización</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
6. La Oficina cuenta con una estructura organizativa adecuada							
7. Existe comunicación fluida entre áreas							
8. En la Oficina se distribuye eficientemente los recursos							
<b>Dimensión: Dirección</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
9. En la Oficina se motiva constantemente al personal							
10. Existe liderazgo directivo							
11. En la Oficina se realiza el trabajo en equipo							
12. El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad							
<b>Dimensión: Control</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
13. Constantemente se evalúa el desempeño del personal							
14. Constantemente se evalúa el desempeño organizacional							
15. La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación							
16. Existe supervisión de los Sistemas instalados en la Oficina							

Gracias por su participación

### Baremo del cuestionario de Gestión administrativa

Categoría	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Variable: Gestión administrativa	0-48	49-80	81-96	97-112
Dimensión: Planeación	0-15	16-25	26-30	31-35
Dimensión: Organización	0-9	10-15	16-18	19-21
Dimensión: Dirección	0-12	13-20	21-24	25-28
Dimensión: Control	0-12	13-20	21-24	25-28

### Apéndice 3: Cuestionario Evaluación de las Expectativas de Calidad de Servicios

	<b>CUESTIONARIO</b> <b>Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION Y GESTION DE EMPRESAS
---	--	---

**Introducción:** Basado en su experiencia como usuario de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima, indique con un aspa (X) el grado que usted piensa que encuentra la Oficina en cada uno de los enunciados mencionados a continuación.

Recuerde que no existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a la Oficina en cuanto a la calidad del servicio.

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

En relación a la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert con valores del 1 al 7, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando esté “en total desacuerdo”, y 7 representa el puntaje más alto, es decir, cuando esté “muy de acuerdo” con la afirmación.

Dimensión: Confiabilidad	Total Desacuerdo			Total Acuerdo			
	1	2	3	4	5	6	7
1. Cuando los empleados de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares – Lima prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen							
2. Cuando un cliente tiene un problema, los empleados de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares – Lima muestran un sincero interés en solucionarlo							
3. El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba							
4. Cuando solicita información se la brindan oportunamente							
Dimensión: Sensibilidad	1	2	3	4	5	6	7
5. El tiempo esperado para obtener el servicio fue oportuno							
6. Hay disponibilidad del empleado para atenderle							
7. Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado							
Dimensión: Seguridad	1	2	3	4	5	6	7
8. El comportamiento de los empleados le inspira confianza							
9. Las operaciones y transacciones realizadas le inspiran confianza y seguridad							
10. Los empleados demuestran igualdad para todos los usuarios							
11. Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas							
Dimensión: Empatía	1	2	3	4	5	6	7
12. La atención recibida en la entidad fue individualizada							
13. Los empleados le brindaron atención personalizada							
14. Los empleados se preocupan por los intereses del usuario							

15. El empleado entiende las necesidades específicas del usuario.							
<b>Dimensión: Tangibles</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
16. El empleado opera equipos de apariencia moderna							
17. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio							
18. El empleado por quien es atendido tiene buena presentación							
19. Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos							
20. Los horarios de atención son apropiados							

Gracias por su participación

### Baremo del cuestionario de calidad de servicio

Categoría	Muy Alta	Alta	Media	Baja
Variable: Calidad de servicio	121-140	101-120	61-100	0-60
Dimensión: Confiabilidad	26-28	22-25	14-21	0-13
Dimensión: Sensibilidad	21-16	16-18	10-15	0-9
Dimensión: Seguridad	25-28	21-24	13-20	0-12
Dimensión: Empatía	25-28	21-24	13-20	0-12
Dimensión: Elementos tangibles	31-35	26-30	16-25	0-15