

UNIVERSIDAD PERUANA DE LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

## TESIS

Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la  
Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autores : Bach. Hinostroza Castro Christian Aldo  
Bach. Ricaldi Panez Candida Beatriz

Asesor : Dr. Pedro Luis Gutiérrez Ozejo

Línea de investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de inicio y  
culminación : 05.06.2021 – 04.06.2022

Huancayo – Perú

**2022**

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL  
USUARIO DE LA DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE  
CULTURA DE JUNÍN, 2019**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Hinostraza Castro Christian Aldo  
Bach. Ricaldi Panez Candida Beatriz

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**  
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : \_\_\_\_\_  
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MTRO. ZACARIAS RODRIGUEZ REMO EUSEBIO

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MG. VERASTEGUI VELASQUEZ GRACIELA SOLEDAD

TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MTRA. GOMEZ CHAVEZ AMANDA LUZMILA

Huancayo, ..... de ..... del 2022

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO  
AL USUARIO DE LA DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE  
CULTURA DE JUNÍN, 2019**

**ASESOR:**

**DR. PEDRO LUIS GUTIERREZ OZEJO**

### **DEDICATORIA**

A mi Dios creador por darme salud para lograr este propósito, a mis padres Eusebio y Gladis por su confianza, su apoyo moral, y por estar presentes en todo momento; A mi hija Luana y mi esposo Gerson, que han sido mi inspiración y fortaleza para lograr el éxito de ser una profesional.

**Candida Beatriz Ricaldi Panez**

A mis padres y toda mi familia por su apoyo incondicional para la realización de la presente investigación. A mis hijos con mucho amor y gratitud que son mi motivación y fortaleza en mi día a día, que me impulsan a seguir luchando.

**Christian Aldo Hinostroza Castro**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana Los Andes “UPLA” y a toda la plana de Docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, por haber contribuido con sus valiosas enseñanzas que se han convertido en un pilar fundamental de nuestra formación profesional.

A nuestro asesor de Tesis Dr. Pedro Luis Gutiérrez Ozejo, por su apoyo y dirección en la realización del presente trabajo de investigación.

Al ex Director de la Dirección Desconcentrada de Cultura Junín Lic. José Rivadeneyra Orihuela, al actual Director de la Dirección Desconcentrada de Cultura Junín Lic. Javier Rojas León por brindarnos las facilidades para llevar a cabo esta investigación.

**Los autores**



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**



## **CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD**

**(EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)**

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

### **CONSTANCIA**

Que, Los Bachilleres: **HINOSTROZA CASTRO CHRISTIAN ALDO** y **RICALDI PANEZ CÁNDIDA BEATRIZ**, de la escuela profesional de Administración y Sistemas, han presentado su informe final de TESIS titulado: "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE CULTURA DE JUNÍN 2019**", originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **29%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 11 de julio del 2022

Dr. Armando Juan Adatao  
Ávila Director de Unidad de  
Investigación

## PRESENTACIÓN

En nuestro informe de investigación intitulada Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019, se deriva de la experiencia personal de los autores debido a la experiencia laboral de donde surge la inquietud aportar a nuestra organización, observando a la organización y su relación con los usuarios de la misma, lo cual nos llevó a presentar nuestro proyecto de investigación a la Universidad Peruana Los Andes y someternos a las normas y protocolos vigentes la misma ha sido redactada respetando el reglamento de grados y títulos de la Universidad Peruana los Andes.

Nuestra investigación se desarrolló conforme lo estipula la estructura para informes cuantitativos de la coordinación de grados y títulos que establece de la siguiente forma: En el Capítulo I, se consideró el planteamiento del problema, donde se describió la realidad problemática, se delimitó y formuló el problema general y los problemas específicos, la justificación social, teórica y metodológica, así como el objetivo general y los objetivos específicos. En el Capítulo II, se revisó y acopio el marco teórico, constituido por los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual. En el Capítulo III, se planteó la hipótesis general y las hipótesis específicas, seguido de la matriz de operacionalización de las variables en estudio.

El Capítulo IV, se tratamos lo referente a la metodología, dentro de este, el método, el tipo, el nivel, el diseño, la población y la muestra de estudio, así como los aspectos éticos de la investigación.

En el Capítulo V, se presentaron los resultados de la estadística descriptiva, se desarrolló la contrastación de hipótesis y se triangulo el análisis y discusión de resultados con otros trabajos y teorías.

Finalmente, acápite aparte mostramos las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación

**Los autores**



## CONTENIDO

DEDICATORIA .....	v
CAPITULO I .....	15
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	15
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática</b> .....	15
<b>1.2. Delimitación del problema</b> .....	19
<b>1.3. Formulación del problema</b> .....	20
<b>1.3.1. Problema general</b> .....	20
<b>1.3.2. Problemas específicos</b> .....	20
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	21
<b>1.4.1. Social</b> .....	21
<b>1.4.2. Teórica</b> .....	21
<b>1.4.3. Metodológica</b> .....	21
<b>1.5. Objetivos</b> .....	21
<b>1.5.1. Objetivo General</b> .....	21
<b>1.5.2. Objetivos Específicos</b> .....	21
CAPITULO II .....	23
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	23
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	23
<b>2.1.1. Internacional</b> .....	23
<b>2.1.2. Nacional</b> .....	24
<b>2.2. Bases Teóricas o Científicas</b> .....	27
<b>2.2.1. Gestión administrativa</b> .....	27
<b>2.2.1.1. Definición</b> .....	27
<b>2.2.1.2. El desempeño administrativo</b> .....	28
<b>2.2.1.3. Principios de la administración.</b> .....	30
<b>2.2.1.4. Elementos de la administración.</b> .....	31
<b>2.2.1.5. La nueva gestión pública</b> .....	35
<b>2.2.2. Calidad de servicio</b> .....	35
<b>2.2.2.1. ¿Qué es calidad?</b> .....	35
<b>2.2.2.2. Elementos o dimensiones de la calidad</b> .....	36
<b>2.3. Marco conceptual</b> .....	37
CAPITULO III .....	41
<b>III. HIPÓTESIS</b> .....	41
<b>3.1. Hipótesis General.</b> .....	41

3.2. Hipótesis Específicas .....	41
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización) .....	41
Confiabilidad del instrumento .....	44
<b>CAPITULO IV</b> .....	46
<b>IV. METODOLOGÍA</b> .....	46
4.1. Método de investigación .....	46
4.2. Tipo de la investigación .....	46
4.3. Nivel de investigación .....	46
4.4. Diseño de la investigación .....	46
4.5. Población y muestra .....	47
4.5.1. Población .....	47
4.5.2. Muestra .....	47
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	49
4.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	49
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	49
4.7. Técnicas de procedimiento y análisis de datos .....	49
<b>CAPITULO V</b> .....	51
<b>V ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	51
5.2 Contrastación de hipótesis .....	62
<b>ANÁLISIS DE DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	72
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	76
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	77
<b>ANEXO 1. Matriz de consistencia</b> .....	80
<b>ANEXO 2. Matriz de Operacionalización de Variables</b> .....	81
<b>CUESTIONARIO</b> .....	86

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>TABLA 1 SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE CULTURA JUNÍN-2019</b> .....	48
TABLA 2 VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	51
TABLA 3 DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN.....	52
TABLA 4 DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN .....	53
TABLA 5 DIMENSIÓN DIRECCIÓN .....	54
TABLA 6 DIMENSIÓN CONTROL.....	55
TABLA 7 CALIDAD DE SERVICIO.....	56
TABLA 8 DIMENSIÓN FIABILIDAD.....	57
TABLA 9 DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD.....	58
TABLA 10 DIMENSIÓN CONFIANZA Y SEGURIDAD .....	59
TABLA 11 DIMENSIÓN EMPATÍA .....	60
TABLA 12 DIMENSIÓN TANGIBILIDAD .....	61
TABLA 13 PRUEBA DE NORMALIDAD DE SHAPIRO WILK .....	62
TABLA 14 RELACIÓN ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO CON EL COEFICIENTE DE RHO DE SPEARMAN .....	63
TABLA 15 RELACIÓN ENTRE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO CON EL COEFICIENTE DE RHO DE SPEARMAN .....	65
TABLA 16 RELACIÓN ENTRE LA ORGANIZACIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO CON EL COEFICIENTE DE RHO DE SPEARMAN.....	67
TABLA 17 RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN DIRECCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO CON EL COEFICIENTE DE RHO DE SPEARMAN.....	68
TABLA 18 RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN CONTROL Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO CON EL COEFICIENTE DE RHO DE SPEARMAN. ....	70

## CONTENIDO DE FIGURAS

FIGURA 1 . EVOLUCIÓN DE LAS POSICIONES Y PUNTUACIONES DEL RANKING DE COMPETITIVIDAD DEL PERÚ 2008–2019.....	17
.FIGURA 2 PERÚ. EVOLUCIÓN DE LOS PUNTAJES Y POSICIONES DEL PILAR EFICIENCIA DEL GOBIERNO: 2008 – 2019.....	17
FIGURA 3 PERÚ. EVOLUCIÓN DE LOS PUNTAJES Y POSICIONES DEL PILAR EFICIENCIA DE NEGOCIOS: 2008 – 2019.....	19
FIGURA 4 FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN .....	34
FIGURA 5 BAREMO DE CONFIABILIDAD .....	45
FIGURA 6 GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....	51
FIGURA 7 DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN.....	52
FIGURA 8 DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN.....	53
FIGURA 9 DIMENSIÓN DIRECCIÓN.....	54
FIGURA 10 DIMENSIÓN CONTROL .....	55
FIGURA 11 VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO .....	56
FIGURA 12 DIMENSIÓN FIABILIDAD .....	57
FIGURA 13 DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD.....	58
FIGURA 14 DIMENSIÓN CONFIABILIDAD Y SEGURIDAD .....	59
FIGURA 15 DIMENSIÓN EMPATÍA.....	60
FIGURA 16 DIMENSIÓN TANGIBILIDAD .....	61

## RESUMEN

La presente investigación intitulada Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019 que surge como inquietud de dar respuesta al problema de conocer ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019?, lo que nos llevó a plantear el objetivo de Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario trabajo que se enfocó en la muestra constituida por los 28 funcionarios de dirección departamental de Cultura

En la parte metodológica, se utilizó el método científico, el tipo de investigación fue de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

En los resultados obtenidos se observó una distribución normal en la parte estadística, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, en el que se observa que el p - valor es igual a 0.000, que es menor al nivel de significancia planteado 0.05, por lo que se rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptamos la hipótesis del investigador ( $H_1$ ) y se muestra un coeficiente de correlación de 0.893, lo cual nos indica que hay una correlación significativa positiva fuerte.

Como nos muestran los resultados que arrojan la investigación podemos confirmar nuestra hipótesis de que existe una relación significativa entre las variables gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en esta institución en 2019.

Palabras claves: gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario

## ABSTRACT

The present investigation entitled Administrative management and quality of service to the user of the Decentralized Directorate of Culture of Junín, 2019 that arises as a concern to respond to the problem of knowing what relationship exists between administrative management and quality of service to the user of the Decentralized Directorate of Culture of Junín, 2019? It led us to propose the objective of Determining the relationship between administrative management and quality of service to the user, which was focused on the sample made up of the 28 officials from the Department of Culture.

In the methodological part, the scientific method was used, the type of research was basic, descriptive correlational level, non-experimental design, the technique used for data collection was the survey and the instrument the questionnaire.

In the results obtained, a normal distribution was observed in the statistical part, the correlation coefficient Rho of Spearman was used, in which it is observed that the p - value is equal to 0.000, which is less than the proposed level of significance 0.05, for Therefore, we reject the null hypothesis (Ho) and we accept the researcher's hypothesis (H1) and a correlation coefficient of 0.893 is shown, which indicates that there is a strong positive significant correlation.

As the results of the research show us, we can confirm our hypothesis that there is a significant relationship between the administrative management variables and the quality of user service in this institution in 2019.

Keywords: administrative management and quality of user service

## CAPITULO I

### I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En estas épocas la sociedad se encuentra institucionalizada y compuesta por organizaciones o instituciones sean estas públicas o no, ante ello es necesario un sistema de funcionamiento acorde. De manera que, la administración juega un rol muy importante porque va direccionar racionalmente las actividades de una organización sea o no lucrativa, a través de la gestión administrativa que implica planeación, organización, dirección y control de las actividades para alcanzar resultados, las mismas que estas están diferenciadas por la especialización o división del trabajo (Chiavenato, 2012)( p. 2).

Por otro lado, para (Robbins & Coulter, 2018). la calidad es la capacidad de un producto o servicio para lograr su propósito u objetivo satisfaciendo la confianza del cliente o usuario, es decir, si se brinda un producto con todo el estándar de calidad (tecnología, infraestructura, personal, insumos, entre otros) esto hará que se mejore en el tiempo la productividad y competitividad de una organización o país y consecuentemente el crecimiento económico y bienestar de la sociedad.

Según, los resultados generales del Ranking de Competitividad Mundial 2019 del Institute of Management Development (IMD). de Suiza que mide cuatro pilares:

desempeño económico, eficiencia del gobierno, eficiencia de negocios e infraestructura, publicado por el Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú (CENTRUM PUCP, 2019). Singapur paso a ser uno de las 63 economías más competitivo en el mundo acumulando 100 puntos, por usar todos los recursos disponibles y competencias de su economía. Le sigue Hong Kong con 97.99 y Estados Unidos con 97.12 respectivamente.

Sin embargo, a grado América Latina mayormente las naciones presentan un deficiente manejo, Chile todavía es el territorio mejor calificado, aun cuando este año presentó una caída de 7 posiciones, ubicándose en el puesto 42. México mantuvo el segundo sitio en la zona, y cayó una postura, llegando al puesto 50, así como redujo en puntaje de 63.73 a 59.80 puntos de vista. En el tercer sitio se ubicó Colombia, siendo el territorio que más avanzó en postura, subiendo del puesto 58 al 52, aun cuando en puntaje incrementó sutilmente de 57.36 a 57.59.

Asimismo, en el cuarto sitio se localiza Perú, que descendió al puesto 55 a partir del 54, resultado más bajo alcanzado en el 2017 (ver figura 1) y redujo en puntaje debido al bajo funcionamiento en finanzas públicas, inadecuadas políticas fiscales, ineficiente legislación de negocios, bajos indicadores en el mercado gremial, bajo grado del sector financiero, escasas prácticas gerenciales, baja inversión en salud, ambiente, y enseñanza, además por el poco desarrollo en infraestructura elemental y científica. Por su lado, el caso siguió siendo no conveniente para Brasil y Argentina, que se ubicaron entre los 5 últimos de los 63 territorios (p. 7).

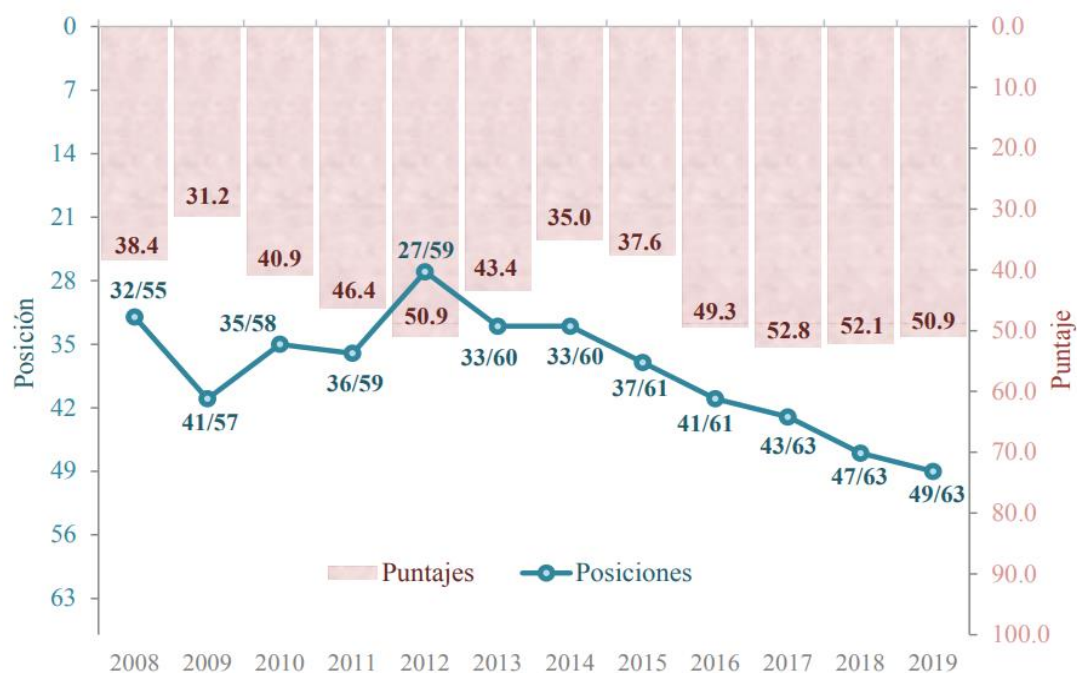




*Figura 1 . Evolución de las posiciones y puntuaciones del ranking de competitividad del Perú 2008–2019.*

Fuente: Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú (2019, p. 7)

Por otro lado, a grado América Latina en eficiencia de régimen que tiene como componentes finanzas públicas, política de impuestos, marco institucional, legislación para los negocios y marco social, Chile sigue liderando el conjunto ubicándose en la postura 26 del ranking general, 2 escalones menos que el año pasado a pesar que mejoró sutilmente en puntaje. Sin embargo, Perú cayó 2 posiciones con respecto al ranking anterior (2018). pudiendo ubicarse en el segundo sitio en el puesto 49 con 50.9 puntos de vista (p. 15). No obstante, a partir de 2008 hasta 2019, enseñó un desarrollo en puntaje, pese a haber retrocedido sutilmente en los últimos 2 años. El más grande costo alcanzado ha sido de 52.8 en 2017. Con en relación a las posiciones, no se manifestó ni una optimización a partir de 2013, sino que se ha descendido 16 posiciones. La mejor localización que se ha logrado ha sido el puesto 27 de 59 en 2012 (ver figura 2) (p.15). Por otro lado, se registran como debilidades el margen de interés, la economía paralela, la cohesión social, la justicia, y el soborno y corrupción. (p.18).



*.Figura 2 Perú. Evolución de los puntajes y posiciones del pilar eficiencia del Gobierno: 2008 – 2019.*

Fuente : Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú (CENTRUM PUCP, 2019).

En cambio, México acumuló 48.1 puntos subiendo dos posiciones a la 52, continua Colombia, que ha presentado mejoras en posición y en puntaje subiendo al puesto 56 con 42.7 puntos. Argentina que se ubica en el puesto cinco con un bajo puntaje de 28.1 y una posición menos que la del año pasado. Finalmente, cierran el grupo Brasil al mantenerse en la penúltima posición, seguido por Venezuela que continuó en el último puesto registrando solo 2.9 puntos.

En lo que respecta a eficiencia de negocios, Chile se mantuvo como jefe en la zona pese a caer en puntaje (de 65.3 a 53.2) y en postura (del puesto 26 al 41). En el segundo sitio está Colombia, ocupando el puesto 47 en el ranking general y presentando mejoras en los 5 componentes valorados (Productividad y eficiencia, reacciones y valores, mercado gremial, finanzas y prácticas prácticas), lo que le permitió subir en puntaje de 39.98 a 46.72 y en postura de la 56 a la 47. En el tercer sitio está México, que descendió una postura y se ubicó en el puesto 49 de 63 territorios listados, con un menor puntaje de 51.1 a 44.7.

Sin embargo, Perú se localiza en el cuarto sitio que cayó en puntaje (de 45.1 a 41.0 puntos) y en postura (del puesto 51 al 55), el resultado que tuvo ha sido por: mercado gremial, finanzas y prácticas administrativas (ver figura 3). En los sitios quinto y sexto están Brasil y Argentina que cayeron 7 y 10 posiciones, ubicándose en el puesto 59 y 57 respectivamente. Los componentes más débiles que se registraron en los dos territorios fueron: mercado gremial, productividad y eficiencia, y reacciones y valores. Al final, Venezuela cierra el conjunto con 18.05 puntos de vista y ubicándose en el penúltimo puesto de la tabla (p. 20).



Figura 3 Perú. Evolución de los puntajes y posiciones del pilar eficiencia de negocios: 2008 – 2019.

Fuente : Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú (2019, p. 24).

No obstante, el Estado peruano a través de los gobiernos de debe mostrar el interés en modernizar la gestión pública con servicios públicos de calidad orientados al ciudadano y que esto genere confianza en la población, incremento de la eficiencia y competitividad, consecuentemente el bienestar de nuestra sociedad.

De manera, que la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín del Ministerio de Cultura no es ajeno a esta problemática por la realidad de 2 componentes de capacidad estatal, uno por la débil capacidad estatal en la administración de la pluralidad cultural toda vez que el Estado por medio de sus burocracias e instituciones democráticas, asume técnica y políticamente la pluralidad cultural y por la administración cultural, vale mencionar una administración pública con criterios de economía, eficiencia, efectividad y calidad, de los bienes, servicios y recursos culturales que resulten necesarios para que la población tome parte de la vida cultural (Ministerio de Cultura, 2018, p. 17).

## 1.2. Delimitación del problema

### Delimitación espacial

El estudio se desarrolló de acuerdo la percepción de los trabajadores de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín.

### Delimitación temporal

La presente investigación se realizó entre los meses de noviembre y diciembre del año 2019.

### Delimitación conceptual o temática

La delimitación teórica donde se ciñe el problema de investigación:

- Gestión administrativa.
  - Planeación.
  - Organización.
  - Dirección.
  - Control.
- Calidad de servicio.
  - Fiabilidad.
  - Responsabilidad.
  - Confianza y seguridad
  - Empatía.
  - Bienes intangibles

## 1.3. Formulación del problema

### 1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019?.

### 1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre planeación y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019?.
- b) ¿Qué relación existe entre organización y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019?.
- c) ¿Qué relación existe entre dirección y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019?.
- d) ¿Qué relación existe entre control y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019?.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Social**

El estudio desarrollado, beneficiará a los usuarios y empleados de la Dirección Desconcentrada de Cultura Junín, principalmente a la población de la región Junín, por el mismo hecho de alcanzar los objetivos organizacionales generará mayor turismo en temas de cultura en las nueve (9) provincias (Huancayo, Concepción, Chupaca, Jauja, Yauli, Junín, Tarma, Chanchamayo y Satipo) de la región Junín, lo cual conllevará en un futuro a mejorar de manera directa e indirecta el crecimiento económico y sobre todo el desarrollo de la región Junín y el país.

### **1.4.2. Teórica**

Existe información muy diversa que permite argumentar científicamente las variables de estudio, de gestión administrativa (Chiavenato, 2012). y calidad de servicio (Robbins & Coulter, 2018) (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

### **1.4.3. Metodológica**

Principalmente el proyecto contribuye en la determinación e identificación de las dimensiones e indicadores de la variable en estudio, consecuentemente en la elaboración de instrumentos de recolección de información, así como también con el proceso estadístico y la utilización de la metodología para alcanzar el objetivo propuesto.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- a) Establecer la relación entre planeación y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.

- b) Establecer la relación entre organización y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.
- c) Establecer la relación entre dirección y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.
- d) Establecer la relación entre control y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.

## CAPITULO II

### II. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Internacional

(Gordón, 2013). realizó la tesis de: *“La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán”*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi-Tulcán. Concluyo en lo siguiente:

- Con el diagnostico que se pudo determinar se puede acotar que si existe la necesidad de mejorar el tema organizacional .
- Existe debilidad en general en la aplicación del proceso administrativo, sobre todo de fase de planificación .

(Ortiz, 2011). en la investigación titulada: *“Sistema de gestión administrativa y su incidencia en la calidad en el servicio del Hotel Andino Real de la ciudad de Ambato”*. Universidad Técnica de Ambato-Ambato. Llego a las siguientes conclusiones :

- En el Hotel Andino Real la calidad del servicio es muy baja, ya que del 100 % de los clientes externos el 39% no se encuentra satisfecho con el servicio que esta organización presta a la sociedad, es decir que la empresa actualmente no satisface las necesidades y requerimiento de sus demandantes, por lo que necesitamos correcciones inmediatas .
- En el Hotel Andino Real no se aplica un adecuado sistema de gestión administrativo, lo que perjudica directamente a su estructura organizacional, es decir a su funcionamiento interno y por ende afectando directamente al cliente externo, por lo que surge una gran impaciencia por parte de los directivos y de toda la organización ante la aplicación de inadecuados sistemas .

(Salto, 2014) en su investigación titulada: *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012* .

Universidad Central de Ecuador-Quito. Concluyo en lo siguiente:

- Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, IC 95%: 88,97-94,36%, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ( $r = -0,184$ ;  $p 0,000...$ ) .
- Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC 95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ( $r = -0,192$ ;  $p 0,000$ ) .

### 2.1.2. Nacional

(Ballon, 2016) en la tesis de: *Evaluación en la calidad de servicio y satisfacción del cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay*, Universidad ESAN-Lima . El estudio llegó a las conclusiones:

- La variable de “empatía” fue la que mayor influencia tuvo en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay, después le siguió la “capacidad de respuesta” y finalmente “elementos tangibles”.



- Los "elementos tangibles" influyen en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay. Dicha afirmación fue debido a que el nivel de significancia fue menor a 5% ( $P < 0.05$ ).
- La "capacidad de respuesta" influye en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay. Dicha afirmación fue debido a que el nivel de significancia fue menor a 5% ( $P < 0.05$ ).
- La "empatía" influye en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay. Dicha afirmación fue debido a que el nivel de significancia fue menor a 5% ( $P < 0.05$ ).

(Chirinos, Diez, & Palacios, 2018) realizaron la investigación: *Diagnóstico de la calidad del proceso de atención administrativa en el hospital de la solidaridad de mirones*. Pontificia Universidad Católica del Perú-Lima . Llegando a las siguientes conclusiones:

- Que mediante la aplicación del modelo ServPerf, los pacientes y/o usuarios del Hospital de la Solidaridad de Mirones están satisfechos con la atención administrativa recibida, ya que se obtuvo una puntuación promedio de 5.72. Con ello se puede afirmar como verdadera la Hipótesis 1 (H1); a pesar de que, mediante la revisión bibliográfica y las entrevistas a expertos, el Sistema de Salud público en el Perú presenta muchas deficiencias. Encontrándose entre las principales causas la falta a todo nivel de médicos especialistas que atienden en el país, el equipamiento hospitalario inadecuado, infraestructura en malas condiciones y una gestión administrativa pobre que no plantea lineamientos integrados de políticas en salud .
- Referente a las cinco dimensiones del modelo ServPerf: Seguridad, Empatía, Elementos Tangibles, Fiabilidad y Capacidad de Respuesta; se encontró a partir del primer nivel del Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) que solo cuatro de ellas explican la satisfacción de la atención administrativa del Hospital, siendo Elementos Tangibles la única dimensión que no es relevante por no cumplir el mínimo nivel de confiabilidad ( $\alpha > 0.7$ ) con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.66. Entonces, se comprueban la H2, H3, H5 y H6, quedando como falsa la H4 .

(Esquivel & Huamani, 2016) en el proyecto de investigación titulado: *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del Distrito de San Sebastián – Cusco 2015*. Universidad Andina del Cusco-Cusco . Llego a las conclusiones siguiente:

- En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco, el 28.9% de los encuestados manifestaron que el nivel de la gestión administrativa es muy buena, la misma que genera una calidad de servicio educativo muy buena, debido a que realizan una buena planificación y organización administrativa, seguido de la dirección y control administrativo que también es bueno, los mismos que ayudarán a la mejora en la calidad de servicio educativo y según la prueba estadística Chi-cuadrado, se puede afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado  $p = 0.000 < 0.05$ , donde el grado de relación es del 34.8%.

(Sanchez, 2017) en su investigación titulada: *Influencia de la gestion administrativa eficaz en la prestacion del servicio alimentario del programa nacional de alimentacion escolar –Qali Warma en Lima Metropolitana y Callao*. Universidad Nacional Ferico Villareal-Lima . Concluyo en lo siguiente:

- Se halló un Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , entonces, de acuerdo al criterio teórico, se acepta que la gestión administrativa eficaz influye en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao .
- Asimismo, se halló un Valor  $p = 0.000 > 0.05$ , entonces, de acuerdo al criterio teórico, se acepta que la gestión administrativa eficaz, según las líneas estratégicas, influye en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao .

- De la misma forma, se halló un Valor  $p = 0.000 > 0.05$ , entonces, de acuerdo al criterio teórico, se acepta que la gestión administrativa eficaz, según la Supervisión Operativa y Monitoreo, influye en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao .

(Villegas, 2015) realizó el estudio: *Gestión administrativa y su relación con el desempeño docente en la escuela de capacitación y perfeccionamiento de la fap-2012. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle-Lima* . Llegó a las conclusiones:

- Existe una relación positiva buena entre la gestión administrativa y el desempeño docente en virtud del rechazo de la hipótesis nula (H0) y la aceptación de la hipótesis de investigación (H1)
- Existe una relación positiva buena entre manejo de tiempos y espacios y el desempeño docente en virtud del rechazo de la hipótesis nula (H0) y la aceptación de la hipótesis de investigación (H1)
- Existe una relación positiva buena entre gestión de recursos humanos e información y el desempeño docente en virtud del rechazo de la hipótesis nula (H0) y la aceptación de la hipótesis de investigación (H1) .
- Existe una relación positiva buena entre cumplimiento de normas y el desempeño docente en virtud del rechazo de la hipótesis nula (H0) y la aceptación de la hipótesis de investigación (H1) .

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1. Gestión administrativa**

#### **2.2.1.1. Definición**

En una organización la gestión juega un papel muy importante, para alcanzar los objetivos deseados en el tiempo establecido, en ese sentido es necesario remarcar su estudio, toda vez que en estos tiempos la sociedad está más institucionalizada y compuesto de

organizaciones, por ello se necesita un sistema de funcionamiento para cada organización sean lucrativas o no (Chiavenato, 2012).

Por otro lado, para (Robbins & Coulter, 2018). la administración es coordinación y supervisión de las actividades laborales de otras personas, de tal manera que se realicen de forma eficiente y eficaz.

En cambio, (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012). lo definen como un proceso que diseña y mantiene un ambiente en el que los individuos que laboran en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz.

De manera que, la gestión administrativa viene a ser la dirección racional de las actividades de una organización pública o privada, lo que implica planeación, organización (estructura), dirección y control de actividades realizadas en la empresa o institución, diferenciadas por la especialización o división del trabajo (Chiavenato, 2012).

#### **2.2.1.2. El desempeño administrativo**

Según Katz citado por (Chiavenato, 2012) (p. 3) existen tres habilidades relacionadas con el desempeño administrativo exitoso: técnica, humana, y conceptual.

El primero se refiere al uso del conocimiento especializado y la facilidad para aplicar técnicas que están relacionadas con el trabajo y los procedimientos, es decir se relacionan con el “hacer”. En cambio, el segundo está más relacionado con el trato de las personas, y la facilidad de relación interpersonal y grupal, dicho de otra forma saber trabajar con personas y por medio de ellas. Y la última habilidad, implica la visión de la organización en conjunto, la facilidad de trabajar con ideas, conceptos teorías y abstracciones, es decir debe ser capaz de dominar la teoría y percibir oportunidades donde no hay en apariencia.

Sin embargo, no tan suficiente con las tres habilidades para generar excelencia en una institución, dado que los desafíos en estos tiempos exigen otras competencias que sean durables, como: el conocimiento, la perspectiva y la actitud. En cuanto al primero, concierne a todo acervo de informaciones, conceptos, ideas experiencias y aprendizaje, dado que el conocimiento esta constante y fuertes cambios en virtud a las transformaciones e innovaciones. La segunda competencia duradera, se enmarca en poner el conocimiento en acción, de saber transformar la teoría en práctica y sobre todo aplicar al análisis de situaciones y a la solución de problemas y la dirección de la organización. De la misma manera la tercera competencia está más conexo al comportamiento y estilo personal, lo que significa hacer, dirigir, motivar, comunicar y sacar adelante las cosas, además la capacidad de trabajar con otras personas y sobre todo confiar en ellas. Lo que significa lograr éxito de las actividades empleando las competencias duraderas (Chiavenato, 2012).

Por otro lado, Mintzberg citado por (Robbins & Coulter, 2018) ( p. 10-12) identifica diez papeles específicos para un desempeño administrativo, distribuidos en tres categorías: interpersonal, informativa y decisoria. Los papeles interpersonales, representan las relaciones con otras personas y se relacionan con las habilidades humanas (representación, liderazgo y vínculos). Los papeles informativos, es como intercambia y procesa la información (control, difusión y portavoz) y por último los papeles decisorios incluye es como utiliza la información el administrador sus decisiones (emprender, solución de conflictos, asignación de recursos y negociación). Esto significa que la administración no solo es supervisar personas, recursos y actividades, de manera que en estos tiempos va cambiando todo y esto implica innovar y renovar continuamente la organización.

### **2.2.1.3. Principios de la administración.**

Los principios de la administración, fueron establecidos por grandes estudiosos que recaen en Federick Winslow Taylor, Harrington Emerson, Henry Ford, Henri Fayol y Urwik.

Para Taylor citado por (Chiavenato, 2012)(pp. 56-58) los principios científicos son: planeación, preparación, control y ejecución. Por otro lado, los principios de eficiencia de Emerson son: trazar un plan definido, establecer el predominio del sentido común, ofrecer y orientación y supervisión de competentes, mantener la disciplina, imponer honestidad en los acuerdos, llevar registros precisos, inmediatos y adecuados, fijar la remuneración proporcional al trabajo, establecer normas estandarizadas para las condiciones de trabajo, determinar normas estandarizadas para el trabajo, fijar normas estandarizadas para las operaciones, dar instrucciones precisas y por ultimo establecer incentivos atractivos para aumentar el rendimiento y la eficiencia. En cambio, Ford adopto tres principios básicos para establecer un esquema acelerado de producción caracterizado por el trabajo rítmico, coordinado y económico, lo cual definía el éxito empresarial.

Por otro lado, Fayol identificó catorce principios o leyes generales de la administración que tomo de diversos autores de la época, estas son: división del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación de los intereses individuales a los generales, remuneración del personal, centralización, cadena escalar, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y espíritu de equipo. Es decir, Fayol, considera que la administración, todo es cuestión de medida, ponderación y sentido común, además sostiene que nada es rígido o absoluto en materia administrativa. En consecuencia, los principios son universales, elásticos o flexibles y se adaptan a cualquier tiempo, lugar o circunstancia que debe seguir un servidos público o privado (p. 72).

Sin embargo, para Urwik los principios de la administración son cuatro: (1) principio de especialización, porque debe realizar una sola función; (2) principio de la autoridad, porque debe existir una línea clara y definida, conocida y reconocida por todos; (3) principio de amplitud administrativa, porque cada superior solo debe tener cierto número de subordinados; y, (4) el principio de definición, porque deber ser definidos por escrito y comunicados a todos los deberes, la autoridad y la responsabilidad de cada cargo y sus relaciones con los otros (Robbins & Coulter, 2018)( p. 34)

#### **2.2.1.4. Elementos de la administración.**

Los elementos de la administración según Fayol lo componen: planeación, organización, dirección, coordinación y control, es decir estos elementos constituyen las funciones del administrador. Por otro lado, Urwick considera siete elementos: investigación, previsión, planeación, organización, coordinación, dirección y control. Es decir, para él los elementos constituyen la base de una buena organización, dado que no puede desarrollarse en función de las personas, sino de su organización (Chiavenato, 2012)( p. 75).

Por el contrario, Gulick citado por (Chiavenato, 2012)(p. 75). propone siete elementos de la administración, a diferencia de Fayol considera la asesoría, información y presupuestación son nuevos. Dichos elementos en estos tiempos contemporáneos tomados en conjunto conforman el denominado proceso administrativo.

Por lo que, en el presente estudio considera, los elementos de: planeación, organización, dirección y control, que se detalla cada uno de ellos a continuación:

##### *a) Planeación.*

Según (Robbins & Coulter, 2018)(p. 9). la planeación se constituye en función administrativa que involucra la definición

de objetivos (metas), el establecimiento de estrategias para lograrlos y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades. Es decir, sino se establecen estrategias y actividades reflejadas a logro de los objetivos es poco o nada probable alcanzar el éxito de una organización.

Sin embargo, los objetivos de las organizaciones pueden situarse en una jerarquía que van ir desde los planes generales hasta los operativos, que implican simples instrucciones para la rutina cotidiana, como consecuencia de la jerarquía de estos la empresa puede fijar sus políticas, directrices, metas, programas, procedimientos, métodos y normas (Chiavenato, 2012)( pp. 143-145).

Por otro lado, existe una jerarquía de planeación, por esta razón, existe tres niveles de planeación: estratégica, táctica y operacional. La primera es la más amplia, toda vez que se proyecta a largo plazo, cobija la empresa como totalidad y está definida por la cúpula de la organización. La segunda es efectuada por las áreas o departamentos ya que estas proyectan a mediano plazo, cobija cada departamento y se define en el nivel intermedio. La tercera es de cada tarea o actividad dado que se proyecta a corto plazo, cobija cada tarea o actividad y está definida en el nivel operacional para cada tarea o actividad (p. 146).

*b) Organización.*

Para Robbins & Coulter (2018). la organización es la función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales. De la misma forma, Chiavenato (2012). sostiene como cualquier cometido humano orientado intencionalmente a conseguir determinados objetivos.



Asimismo, la organización puede estructurarse en tres niveles diferentes: (1) organización global, que implica diseño que pueden ser: lineal, funcional y línea-*staff*; (2) organización departamental, esto abarca a cada departamento; y (3) organización de tareas y operaciones, enfoca las tareas, actividades u operaciones específicas (p. 149).

*c) Dirección.*

Es la función administrativa que involucra trabajar con y a través de las personas para lograr los objetivos organizacionales (Robbins & Coulter, 2018). Es decir, los directivos son cuanto más tienen que motivar a todo el equipo de trabajo y sobre todo deben ayudar a solucionar conflictos, problemas de comportamiento del personal que se generen.

De manera que, la dirección se puede dar en tres niveles: dirección global, que abarca a la empresa como un todo; dirección departamental, que abarca a cada departamento o unidad de la organización y el último nivel, tiene que ver con la dirección operacional que orienta a cada grupo de personas o tareas (p. 150).

*d) Control.*

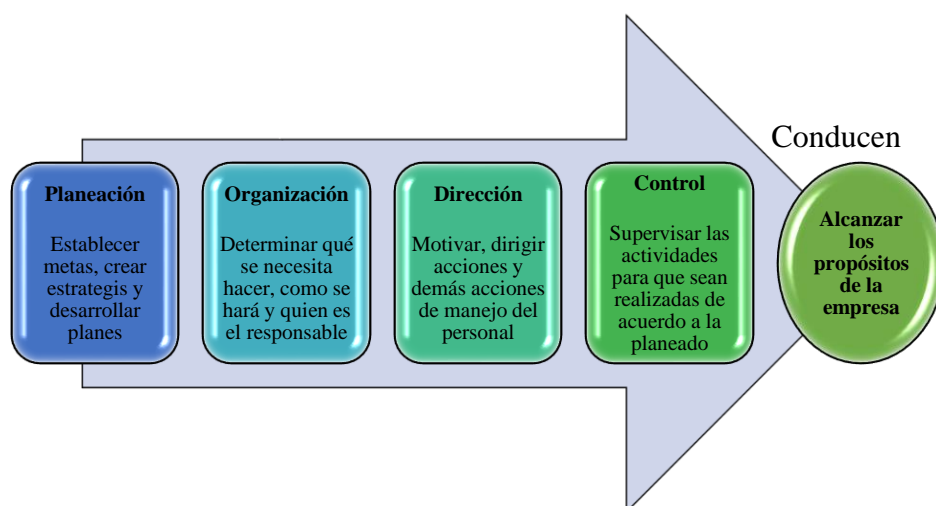
El término de control tiene varios significados en administración: (1) control como función restrictiva y coercitiva, (2) control como sistema automático de regulación y (3) control como función administrativa. La tercera, tiene más relación con la presente investigación y es muy fundamental en un proceso, ya que la finalidad del control es asegurar los resultados de aquello que se planeó, organizo y dirigió (p. 151).

Sin embargo, de acuerdo a Beltrán (2018)( p. 14). consiste en medir y supervisar los resultados, comparar las mediciones con los planes y, cuando sea necesario, tomar medidas correctivas.

Dicha acción hará que se establezcan planes de mejora para lograr las metas y objetivos con lo más mínimo desperdicio de recursos.

Por lo mismo, es preciso tener en cuenta las cuatro fases de control, que son: establecimiento de estándares o criterios (cantidad, calidad, tiempo y costo) las mismas que representan el desempeño deseado, observación del desempeño, comparación del desempeño con el estándar establecido y por último la fase de acciones correctivas que busca que lo realizado corresponda exactamente con lo que se pretendió realizar (Chiavenato, 2012)(pp. 151-152). es decir, el control lo cierra el proceso administrativo.

De manera que, los elementos de la administración son conocidos como las funciones de la administración que conducen a alcanzar los propósitos establecidos por la organización o institución sea pública o no (ver figura 1).



*Figura 4 Funciones de la administración*

Fuente: Robbins & Coulter (2018).

#### **2.2.1.5. La nueva gestión pública**

La nueva filosofía de gestión pública, utilizando palabras de Hood citado por (García, 2007)(p. 39), es un matrimonio entre el nuevo institucionalismo y la gerencia profesional destaca su formación a partir de las ideas de la teoría de la elección pública, la teoría de los costes de transacción y la teoría de la agencia. Doctrinas que persiguen reformas administrativas mediante ideas como la competencia, elección, transparencia y control respectivamente.

El mismo que se podría concluir que la nueva gestión pública busca una administración en su máxima expresión la eficiencia y eficaz, lo que significa satisfacer las verdaderas necesidades de los ciudadanos (clientes) utilizando el mínimo costo posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello debe ser con el máximo control que otorguen una totalidad transparencia de los procesos, planes y resultados.

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

#### **2.2.2.1. ¿Qué es calidad?**

De acuerdo a los expertos y gurús de la calidad, para Deming es proporcionar a los clientes productos y servicios satisfactorios a bajo costo, como también un compromiso con la innovación con las mejoras continuas que los japoneses llaman kaizen. En cambio, para Juran es lo adecuado de un producto para su uso, y Phil Crosby lo definió desde la perspectiva de ingeniería, como el apego a estándares y requisitos precisos; su lema es: “Hazlo bien la primera vez y logra cero defectos” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

Por su parte, (Robbins & Coulter, 2018). Define la calidad como la capacidad de un producto o servicio para realizar de manera confiable lo que se supone debe hacer y satisfacer las expectativas del cliente.

Otro enfoque es el conocido ISO 9000, y esto se define por un conjunto de estándares internacionales de administración de la calidad que establecen lineamientos uniformes para los procesos de producción, con el fin de garantizar que los productos satisfagan a los requerimientos de los clientes (p. 658).

En conclusión, podríamos decir que la calidad es aquel que reúne las condiciones o llamado estándares como: presentación, infraestructura, tecnología, confianza, seguridad, sensibilidad, responsabilidad, empatía, limpieza, fiabilidad entre otros que buscan satisfacer las verdaderas necesidades del cliente o usuario de una empresa.

#### **2.2.2.2. Elementos o dimensiones de la calidad**

De manera que, los elementos de la calidad de un servicio se consideran lo siguiente (Robbins & Coulter, 2018).

##### **a) Fiabilidad.**

Capacidad de la organización de ejecutar el servicio de manera fiable, sin problemas ni contratiempos.

##### **b) Responsabilidad.**

Para (Chiavenato, 2012, pág. 135) la responsabilidad es el deber de desempeñar la tarea o actividad para la que designada la persona. Es decir, es cuando se delega a los subordinados, aunque en realidad se delega la autoridad.

c) Seguridad y confianza.

Es importante mostrar en el servicio que se le brinda con cero riesgos, cero peligros y cero dudas, esto implicara en el usuario o cliente crear un ambiente de confianza, mostrándole ser veraces y sobre todo honestos. Además, no sobre prometer o mentir con tal de realizar el servicio o la venta.

d) Empatía.

Para Goleman (2010, p. 259) la empatía es la capacidad de percibir pensamientos específicos ajenos, llamada “exactitud empática”, que integra las habilidades cognitiva y afectiva. Es decir, las empresas deben ser empáticas con el usuario para mantenerlos siempre cerca.

e) Bienes tangibles

Una organización con buenas condiciones físicas (diseños, alfombras, escritorios, entre otros), así como también con equipos y materiales de comunicación, sobre todo con el trabajador capacitado y adecuado permitirán más acercarse al usuario o cliente.

### 2.3. Marco conceptual

#### Administración

Para Fayol citado por (Chiavenato, 2012, pág. 70) define el acto de administrar como planear, organizar, coordinar y controlar. Sin embargo, Chiavenato lo define como la dirección racional de las actividades de una organización, con o sin fines de lucro.

#### Calidad.

Es la forma de medir que un producto elaborado y/o servicio brindado satisfaga las necesidades del mercado al cual está dirigido. Asimismo, es el

grado de excelencia por la cual juzgamos la capacidad de un producto o servicio para satisfacer la necesidad (Gómez & Palao, 2010)

Competitividad.

Es la capacidad de una organización para ofrecer productos y servicios mejores y más baratos, adecuados a las necesidades y expectativas del mercado, brindando soluciones innovadoras al cliente (Chiavenato, 2012).

Control.

Para Beltran (2018, p. 14). el control consiste en medir y supervisar los resultados, comparar las mediciones con los planes y, cuando sea necesario, tomar las medidas correctivas. Es decir, consiste en supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral (Robbins & Coulter, 2018).

Dirección

La dirección involucra trabajar con y a través de las personas para alcanzar objetivos organizacionales en el corto, mediano y largo plazo (Robbins & Coulter, 2018).

Eficiencia

Es hacer las cosas bien o lograr los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos (Robbins & Coulter, 2018). Ejecutar bien y correctamente las tareas, es decir un trabajo eficiente es un trabajo bien ejecutado (Chiavenato, 2012).

Eficacia

La eficacia es hacer lo correcto o llevar a cabo las actividades laborales que derivan en el logro de los objetivos (Robbins & Coulter, 2018). Para (Chiavenato, 2012) la eficacia es alcanzar objetivos y resultados. Un trabajo eficaz es provechoso y exitoso.

Empatía

Para (Goleman, 2010, pág. 259) la empatía es la capacidad de percibir pensamientos específicos ajenos, llamada “exactitud empática”, que integra las habilidades cognitiva y afectiva.

#### Estrategia

La palabra estrategia viene del griego, *strategeia*, que significa el arte o la ciencia de ser general, es decir es el programa amplio para definir y alcanzar los objetivos de una institución pública o privada; la respuesta de la organización a su entorno, con el tiempo (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996). Asimismo, trata de lo que se desea hacer, en dónde se desea que esté la organización y hacia dónde desea que este (Gómez & Palao, 2010, p. 18).

#### Gestión

Según (Beltran, 2018) gestión es el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos.

#### Gestión administrativa.

La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar (Mendoza A. , 2017).

#### Habilidades conceptuales.

Consiste en la capacidad de desarrollar ideas, conceptos, teorías y abstracciones como guías orientadoras de la acción administrativa (Chiavenato, 2012).

#### Habilidades humanas

Es la capacidad y el discernimiento para trabajar con las personas, comunicar, comprender sus actitudes y motivaciones y aplicar el liderazgo eficaz. Facilidad en las relaciones interpersonales y grupales (Chiavenato, 2012).

### Habilidades técnicas

Para Chiavenato (2012) las habilidades técnicas consisten en desarrollar métodos para utilizar técnicas y equipos específicos relacionadas con la ejecución del trabajo.

### Meta

El fin que trata de alcanzar una organización; las organizaciones suelen tener más de una meta; las metas son elementos fundamentales de las organizaciones (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996).

### Objetivos

Para (Gómez & Palao, 2010, pág. 12) los objetivos son una situación deseada que se pretende alcanzar en el corto (operacionales), mediano (tácticos) y largo plazo (generales).

### Organización

Es la definición y agrupación de actividades, la asignación de responsabilidad y establecimiento de medios de comunicación, coordinación de control (Beltran, 2018). A diferencia que Fayol considera el termino de administración como sinónimo de organización (Chiavenato, 2012).

### Planeación

Es determinar adonde debe ir la organización y como se debe llegar allí. Esto requiere la evaluación de los cambios y restricciones internas y externas, pronostico, fijación de objetivos, desarrollo de estrategias y políticas y preparación de planes de acción (Beltran, 2018). De igual forma, (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 108) la planeación es selección de misiones y objetivos, así como de las acciones para lograrlos; los mismos que requiere tomar acciones, vale decir, elegir una acción entre varias alternativas.



## CAPITULO III

### III. HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General.

Existe relación positiva entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.

#### 3.2. Hipótesis Específicas

1. Existe relación positiva relación entre planeación y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.
2. Existe relación positiva entre organización y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.
3. Existe relación positiva entre dirección y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.
4. Existe relación positiva entre control y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.

#### 3.3. Variables (definición conceptual y operacionalizacion)

La variable es toda aquella propiedad de algún objeto, ser, o evento que posee diferentes valores (Quezada, 2015). De manera que, para esta investigación las variables identificadas son:

- **V1 : Gestión administrativa**

Son procesos administrativos para alcanzar objetivos o metas institucionales.

- **V2 : Calidad de servicio**

Atender las verdaderas necesidades del usuario o cliente.

### 3.3.1 Matriz de operacionalización de Variables

Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019

Variable.	Definición conceptual.	Dimensiones.	Indicadores.	Escala de medición.
V1: Gestión administrativa	Es la acción y efecto de administrar con arte los recursos escasos para alcanzar los objetivos establecidos (Beltran, 2018)	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrumentos de gestión.</li> <li>- Uso de recursos.</li> <li>- Acciones concretas.</li> <li>- Participación del personal.</li> </ul>	Ordinal
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura organizativa.</li> <li>- Comunicación.</li> <li>- Distribución de recursos.</li> </ul>	Ordinal
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación.</li> <li>- Comportamiento organizacional.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Liderazgo.</li> </ul>	Ordinal
		Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación al personal.</li> <li>- Evaluación a la organización.</li> <li>- Evaluación de metas.</li> <li>- Evaluación del servicio.</li> </ul>	Ordinal
V2: Calidad de servicio	Capacidad de realizar confiablemente lo que se supone debe hacer y satisfacer las expectativas del usuario (Robbins & Coulter, 2018)	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución de problemas.</li> <li>- Desempeño del servicio.</li> <li>- Información oportuna al usuario.</li> <li>- Cumplimiento de promesas.</li> </ul>	Ordinal
		Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de atención oportuna.</li> <li>- Disposición del empleado.</li> </ul>	Ordinal

Variable.	Definición conceptual.	Dimensiones.	Indicadores.	Escala de medición.
			- Absolución de consulta.	
		Confianza y Seguridad	- Comportamiento. - Confianza. - Grado de conocimiento. - Especialización del personal.	Ordinal
		Empatía	- Captación de sentimientos. - Captación de necesidades. - Captación de intereses.	Ordinal
		Tangibilidad	- Equipos. - Mobiliarios. - Instalaciones. - Personal. - Tarjetas o folletos de difusión.	Ordinal

### Confiabilidad del instrumento

Para conseguir la confiabilidad del instrumento, se tuvo que recurrir a conseguir una muestra piloto, que fueron 18 tomados de una muestra piloto población perteneciente a nuestra institución

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach, ingresando los datos recolectados al estadístico SPSS 25.

**Tabla 2.** *Estadísticas de fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	18

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

Figura 5 Baremo de confiabilidad

$\alpha=1$	<i>Confiabilidad perfecta</i>
$0,8 < \alpha < 0,1$	<i>Confiabilidad muy alta</i>
$0,6 < \alpha < 0,8$	<i>Confiabilidad alta</i>
$0,4 < \alpha < 0,6$	<i>Confiabilidad moderada</i>
$0,2 < \alpha < 0,4$	<i>Confiabilidad baja</i>
$0 < \alpha < 0,2$	<i>Confiabilidad muy baja</i>
$\alpha=0$	<i>Confiabilidad nula</i>

### **Interpretación:**

El estadístico de fiabilidad indica que la prueba es confiable porque salió mayor a 0.8, el cual fue 0.852 es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems es muy alto.

El Alfa de Cronbach se utilizó para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición. Dicho coeficiente puede estar entre cero y uno, donde el cero significa nula confiabilidad y el uno representa una máxima confiabilidad.

### **Validación del instrumento**

Se realizó la validación a través de tres expertos que se desempeñan en la administración pública, los cuales dieron alcances para mejorar el instrumento de investigación

## CAPITULO IV

### IV. METODOLOGÍA

#### 4.1. Método de investigación

El método de investigación es el científico, dado que se profundizará de manera razonada, inductiva, para contestar a los problemas que se plantea en el presente estudio (Valderrama, 2002, pág. 23).

#### 4.2. Tipo de la investigación

El tipo de la investigación es no experimental porque son estudios que se realizarán sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos, es decir en la institución donde se presta el servicio público (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, p. 152).

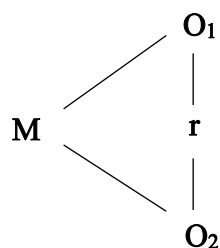
#### 4.3. Nivel de investigación

El nivel de estudio es correlacional dado que se pretende ver como se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, o si no se relacionan (Diaz, 2010, pág. 10).

#### 4.4. Diseño de la investigación

Los diseños transeccionales correlacionales-causales describen entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa efecto (Hernandez, Fernandez, &

Baptista, 2014). Por lo que, su diagrama se representa de la siguiente forma (Díaz, 2010):



Donde,

- M : Muestra (23 administrativos y 68 usuarios de la Dirección Desconcentrada de Cultura Junín)
- O<sub>1</sub>: Variable 1 (Gestión administrativa)
- O<sub>2</sub>: Variable 2 (Calidad de servicio)
- r : Relación de las variables de estudio (gestión administrativa y calidad de servicio).

## 4.5. Población y muestra

### 4.5.1. Población

Es el conjunto de individuos y objetos de los que se desea algo de una investigación (Mendoza, 2002, p. 163), y para el presente estudio se considera 897,173 de población de 15 años de edad a más de la región Junín (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018)

### 4.5.2. Muestra

Consiste en un grupo reducido de elementos de dicha población, al cual se le evalúan características particulares, generalmente, con el propósito de inferir tales características a toda la población (Quezada, 2015).

De manera que, por ser una población finita se calculará utilizando la siguiente fórmula:

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

Donde :

- n = Tamaño de la muestra
- z = Coeficiente de nivel de confianza (1.645)
- N = Población (897,173)
- p = Probabilidad a favor (50%)
- q = Probabilidad en contra (50%)
- e = Error muestral (5%)

Por lo tanto, reemplazando los valores la muestra (n) será:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 897,173 * 0.5 * 0.5}{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 + (897,173 - 1) * (0.05)^2}$$

$$n = 270.52 \cong 271$$

Asimismo, parte de la muestra del estudio estará conformada por 28 servidores públicos de la Dirección Desconcentrada de Cultura Junín (ver tabla 1).

*Tabla 1 Servidores públicos de la Dirección Desconcentrada de Cultura Junín- 2019*

Servidores públicos de la Dirección Desconcentrada de Cultura Junín- 2019

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Director	1
Sub director	1
Asesor Legal	1
Secretaría	1
Administrador	1
Tesorera	1
Logística-informático	1
Comunicador	1
Responsable de museos	3
Responsable de biblioteca	1
Guía del museo	1
Arquitecto	3
Arqueólogo	3
Asistente	2
Historiador	1
Antropóloga	1



<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Industrias culturales	1
Interculturalidad	1
Personal de servicio	1
Chofer	1
Responsable de mesa de partes	1
<b>Total</b>	<b>28</b>

Fuente: Dirección Desconcentrada de Cultura Junín- 2019

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.6.1. Técnicas de recolección de datos**

###### **Encuesta**

Para Diaz, (2010, p. 61) la encuesta consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionados por ellos mismos. Por lo que en el presente estudio se hará uso de la técnica de la encuesta para recabar toda la información necesaria.

##### **4.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

###### **Cuestionario.**

Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir, la misma que deben ser congruentes con el planteamiento del problema e hipótesis (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014). De manera que en esta investigación se construya el instrumento de acuerdo a las dimensiones de las variables de estudio de gestión administrativa y calidad de servicio con una escala de (5) excelente o totalmente de acuerdo, (4) muy buena o de acuerdo, (3) buena o ni de acuerdo ni en desacuerdo, (2) regular o en desacuerdo y (1) como deficiente o totalmente en desacuerdo.

#### **4.7. Técnicas de procedimiento y análisis de datos**

La recolección de la información se realizará respetando los protocolos de investigación científica para lograr el objetivo deseado, utilizando la técnica de encuesta y aplicando el cuestionario validado por expertos, la misma que previamente se utilizará el alfa de Cron Bach (aceptación > 75%).

Dado el tipo de muestra utilizada es finita, la contrastación de hipótesis de relación entre variables se utilizará la medida estadística de coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) que mide en una escala de 0 a 1 (positiva y negativa), a través del software Excel y el SPSS Statistics v24.

## CAPITULO V

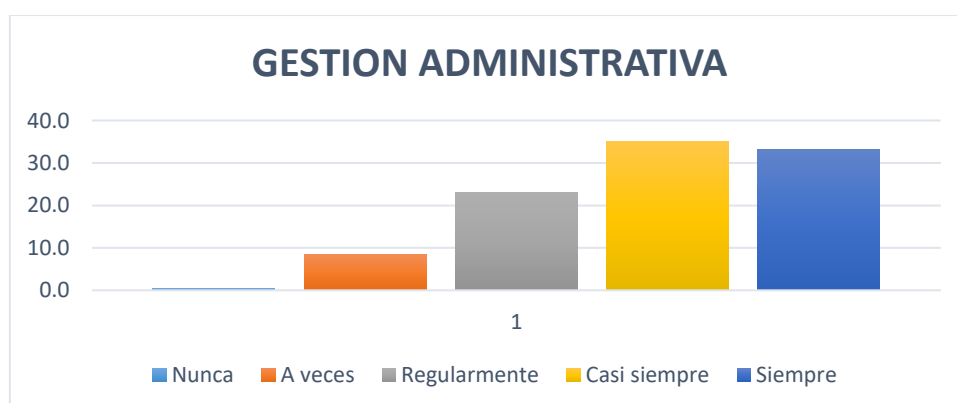
### V ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1 Descripciones de resultados

*Tabla 2 Variable Gestión administrativa*

Variable Gestión administrativa					
	Frecuencia	Promedio	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VALIDO	Porcentaje Acumulado
Nunca	2	0.1	0.5	0.5	0.5
A veces	33	1.2	8.4	8.4	8.9
Regularmente	90	3.2	23.0	23.0	31.9
Casi siempre	137	4.9	34.9	34.9	66.8
Siempre	130	4.6	33.2	33.2	100.0

*Figura 6 Gestión administrativa*

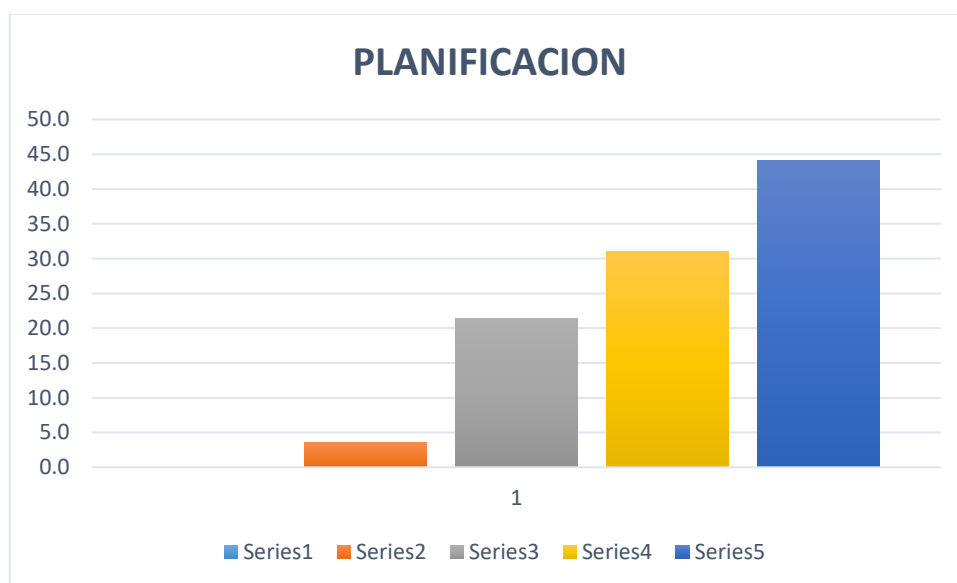


De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y figura , nos muestra que el 34.9% encuestados, se encuentra en la categoría de *casi siempre* mostrando que se encuentran en una Gestión administrativa intermitente, así mismo el 33.3% (35) se encuentra en el nivel de *Siempre* demostrando una adecuada aceptación por parte de los encuestados por otro lado, se puede observar también que el 1,1(1) que es la minoría solo se encuentra en una de a veces, demostrando que en esta categoría Gestión administrativa en su mayoría tiene correcta aceptación..

**Tabla 3 Dimensión Planificación**

	Frecuencia	Promedio	Porcentaje %	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0	0
A veces	3	1.0	3.6	3.6	3.6
Regularmente	18	6.0	21.4	21.4	25.0
Casi siempre	26	8.7	31.0	31.0	56.0
Siempre	37	12.3	44.0	44.0	100.0

**Figura 7 dimensión planificación**



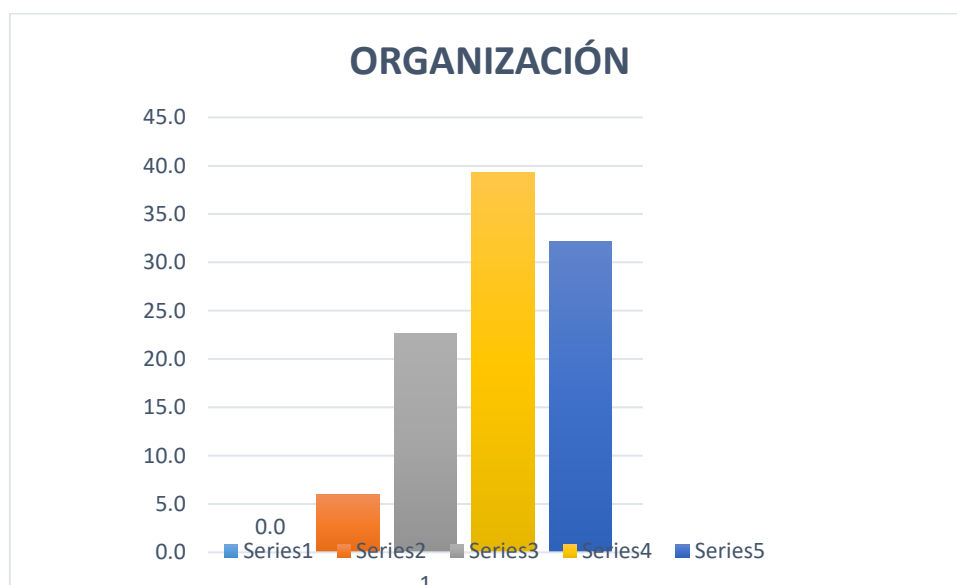
De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y figura, nos muestra que el 44.0% (37) de encuestados, representando a la mayoría se encuentra en la categoría de *Siempre* lo que indica que no es tan usual que se basen en la planificación de los actividades para tomar la decisión Gestionar, sin embargo un 31.5% (26) se encuentra en la categoría *casi siempre* puesto que usualmente le toman mucha importancia a la

planificación de los equipos antes de ejecutar la gestión, no obstante solo un 21.0% representando a la minoría de encuestados se encuentra en el nivel regularmente, señalando que solo en contadas ocasiones le toman importancia a la planificación.

*Tabla 4 Dimensión Organización*

	Frecuencia	promedio	Porcentaje %	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0	0
A veces	5	1.7	6.0	6.0	6.0
Regularmente	19	6.3	22.6	22.6	28.6
Casi siempre	33	11.0	39.3	39.3	67.9
Siempre	27	9.0	32.1	32.1	100.0

*Figura 8 dimensión organización*



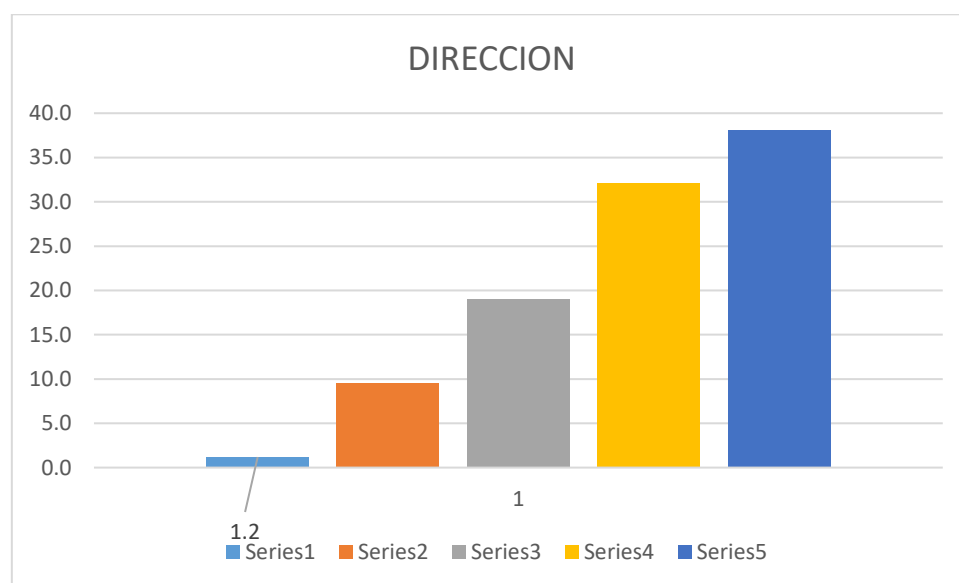
De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y figura, nos muestra que el 39.3% de encuestados, representando a la mayoría se encuentra en la categoría de *casi siempre* lo que indica que no es tan usual que se basen en la en la organización para tomar la decisión de gestionar, sin embargo un 32.1% se encuentra en la categoría *siempre* puesto que usualmente le toman mucha importancia a la organización de los equipos antes de ejecutar la gestión, no obstante solo un 6.0% representando a la

minoría de encuestados se encuentra en el nivel *a veces*, señalando que solo en contadas ocasiones le prestan atención a la dimensión organización.

**Tabla 5 Dimensión Dirección**

	Frecuencia	Promedio	Porcentaje %	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Nunca	1	0.3	1.2	1.2	1.2
A veces	8	2.7	9.5	9.5	10.7
Regularmente	16	5.3	19.0	19.0	28.6
Casi siempre	27	9.0	32.1	32.1	51.2
Siempre	32	10.7	38.1	38.1	70.2

**Figura 9 dimensión dirección**



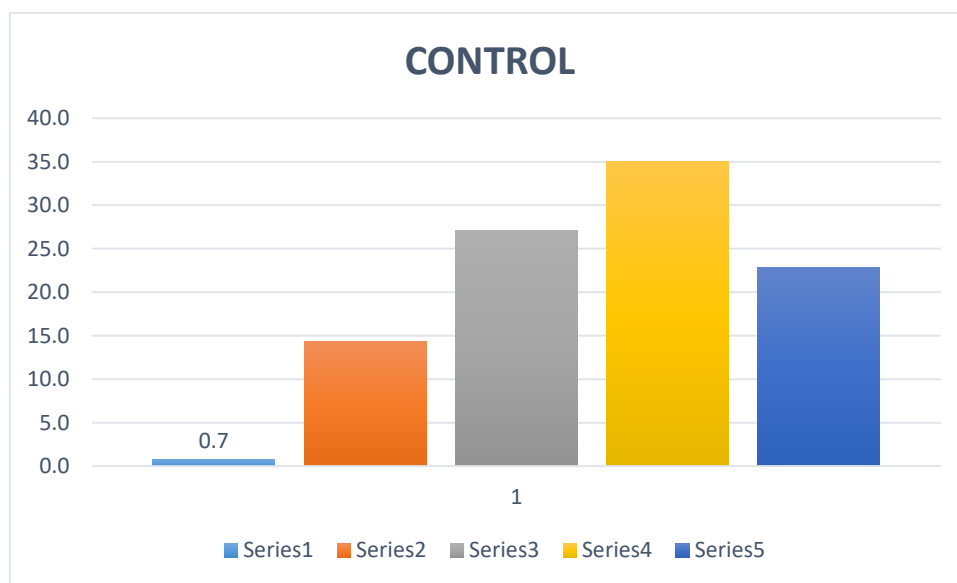
De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y figura, nos muestra que el 38.1% de los encuestados, representando a la mayoría se encuentra en la categoría de *siempre* lo que indica que no es tan usual que se basen en la dimensión dirección para una gestión eficiente, sin embargo un 32.1% se encuentra en la categoría *casi siempre* puesto que usualmente le toman mucha importancia a la dirección de los equipos antes de ejecutar la la gestión propiamente dicha, no obstante solo un 9.5% representando a

la minoría de clientes se encuentra en el nivel *a veces*, señalando que solo en contadas ocasiones le toman importancia a la gestión administrativa en su conjunto.

**Tabla 6 Dimensión Control**

	Frecuencia	Promedio	Porcentaje %	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Nunca	1	0.2	0.7	0.7	0.7
A veces	20	4	14.3	14.3	15.0
Regularmente	38	7.6	27.1	27.1	42.1
Casi siempre	49	9.8	35.0	35.0	77.1
Siempre	32	6.4	22.9	22.9	100.0

**Figura 10 dimensión control**



De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y figura, nos muestra que el 35.0 % de encuestados, representando a la mayoría se encuentra en la categoría de *casi siempre* lo que indica que no es tan usual que se basen en la proceso administrativo para tomar la decisión de gestión, sin embargo un 22.9 % se encuentra en la categoría *siempre* puesto que usualmente le toman mucha importancia a la ejecución y operación de los equipos antes de ejecutar el control, no obstante solo un 14,3% representando

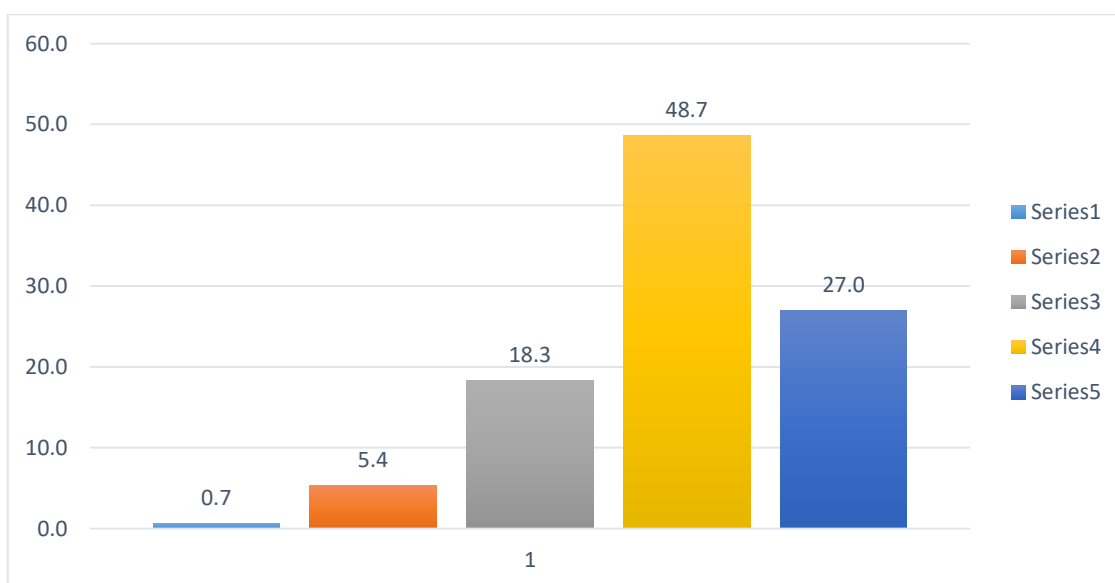
a la minoría de clientes se encuentra en el nivel a veces, señalando que solo en contadas ocasiones le toman importancia a la gestión de manera integral.

## Variable 2

*Tabla 7 Calidad de Servicio*

	Frecuencia	Promedio	Porcentaje %	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	0.19	0.67	0.7	0.7
A veces	24	1.50	5.36	5.4	6.1
Regularmente	82	5.13	18.30	18.3	24.4
Casi siempre	218	13.63	48.66	48.7	73.0
Siempre	121	7.56	27.01	27.0	100.0

*Figura 11 variable calidad de servicio al usuario*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y figura, nos muestra que el 48.7 % de encuestados, representando a la mayoría se encuentra en la categoría de *casi siempre* lo que indica que no es tan usual que se basen en la calidad de los servicios, sin embargo un 27.0 % se encuentra en la categoría *siempre* que muestra que siempre se tiene en cuenta la calidad de los servicios ya que prestan más atención a los resultados de la gestión, no obstante solo un 5.4 % representando a la minoría de

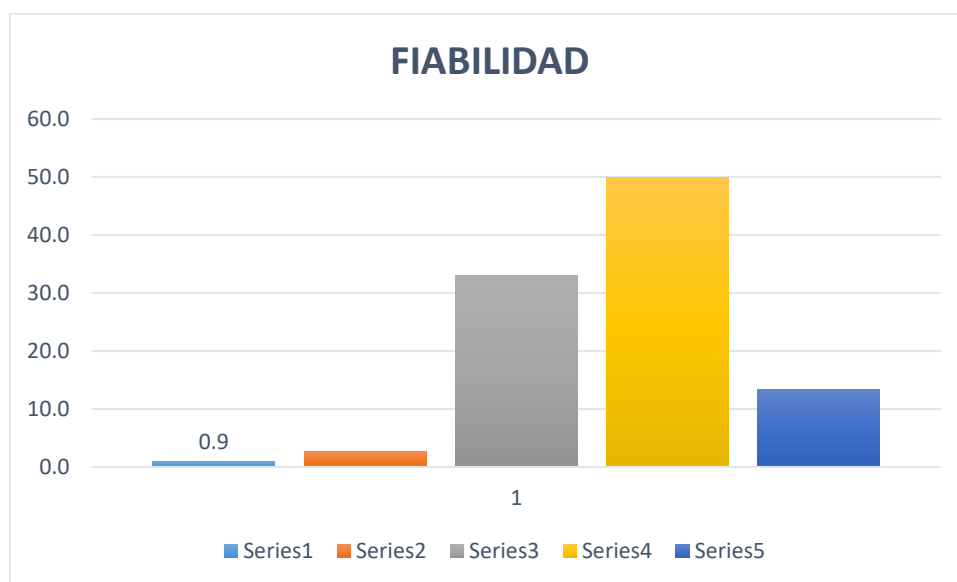


encuestados se encuentra en el nivel *a veces*, señalando que solo en contadas ocasiones le toman importancia a la calidad de los servicios.

**Tabla 8 Dimensión Fiabilidad**

	Frecuencia	Promedio	Porcentaje %	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0.25	0.9	0.9	0.9
A veces	3	0.75	2.7	2.7	3.6
Regularmente	37	9.25	33.0	33.0	36.6
Casi siempre	56	14	50.0	50.0	86.6
Siempre	15	3.75	13.4	13.4	100.0

**Figura 12 dimensión fiabilidad**

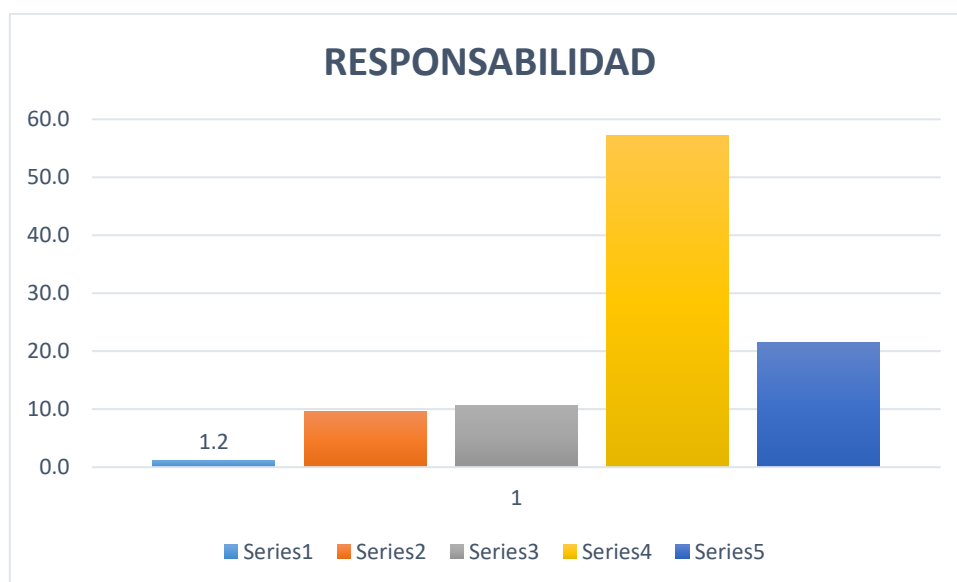


De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y figura, nos muestra que el 50.0 % de encuestados, representando a la mayoría se encuentra en la categoría de *casi siempre* lo que indica que no es tan usual que se basen en la fiabilidad del servicio a brindar en relación con la gestión administrativa, sin embargo un 33.0% *regularmente* se encuentra en la categoría aceptable puesto que usualmente le toman mucha importancia a la gestión de los equipos antes de prestar atención a la fiabilidad, no obstante solo un 2.7 % representando a la minoría de clientes se encuentra en el nivel *a veces*, señalando que solo en contadas ocasiones le toman importancia a la fiabilidad del servicio.

**Tabla 9 Dimensión Responsabilidad**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Promedio</i>	<i>Porcentaje %</i>	<i>Porcentaje valido</i>	<i>porcentaje Acumulado</i>
Nunca	1	0.3	1.2	1.2	1.2
A veces	8	2.7	9.5	9.5	10.7
Regularmente	9	3.0	10.7	10.7	21.4
Casi siempre	48	16.0	57.1	57.1	78.6
Siempre	18	6.0	21.4	21.4	100.0

**Figura 13 dimensión responsabilidad**

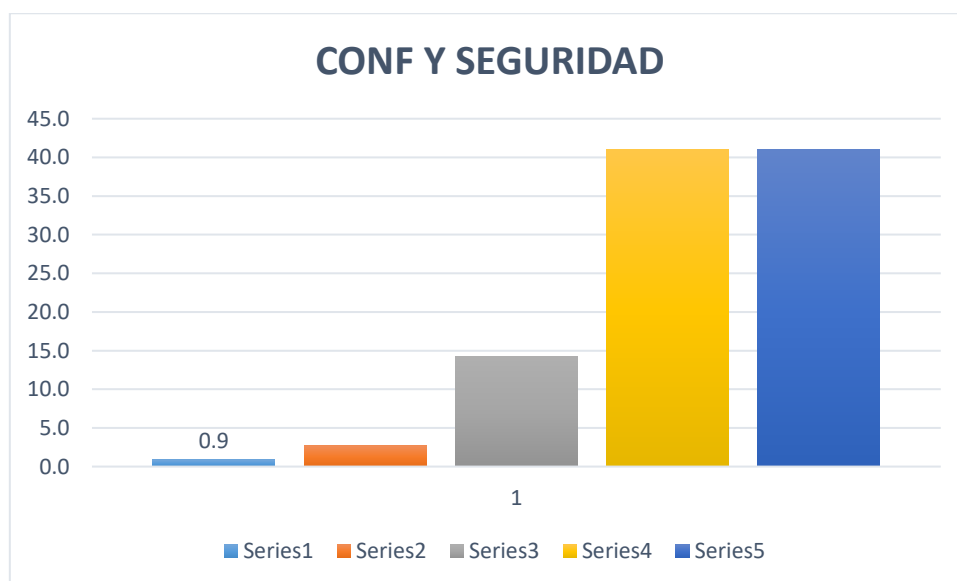


De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y figura, nos muestra que el 57.1% de encuestados, representando a la mayoría se encuentra en la categoría de *casi siempre* lo que indica que no es tan usual dejar de lado la responsabilidad en la prestación de los servicios para tomar la decisión de gestionar, sin embargo un 21.4 % se encuentra en la categoría *siempre* puesto que usualmente le toman mucha importancia a la responsabilidad de los equipos antes de ejecutar la gestión, no obstante solo un 9.5 % representando a la minoría de los encuestados se encuentra en el nivel *a veces*, señalando que solo en contadas ocasiones le toman importancia a la responsabilidad.

**Tabla 10 Dimensión Confianza y seguridad**

	Frecuencia	Promedio	Porcentaje %	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
<i>Nunca</i>	1	0.25	0.9	0.9	0.9
<i>A veces</i>	3	0.75	2.7	2.7	3.6
<i>Regularmente</i>	16	4	14.3	14.3	17.9
<i>Casi siempre</i>	46	11.5	41.1	41.1	58.9
<i>Siempre</i>	46	11.5	41.1	41.1	100.0

Figura 14 dimensión confiabilidad y seguridad

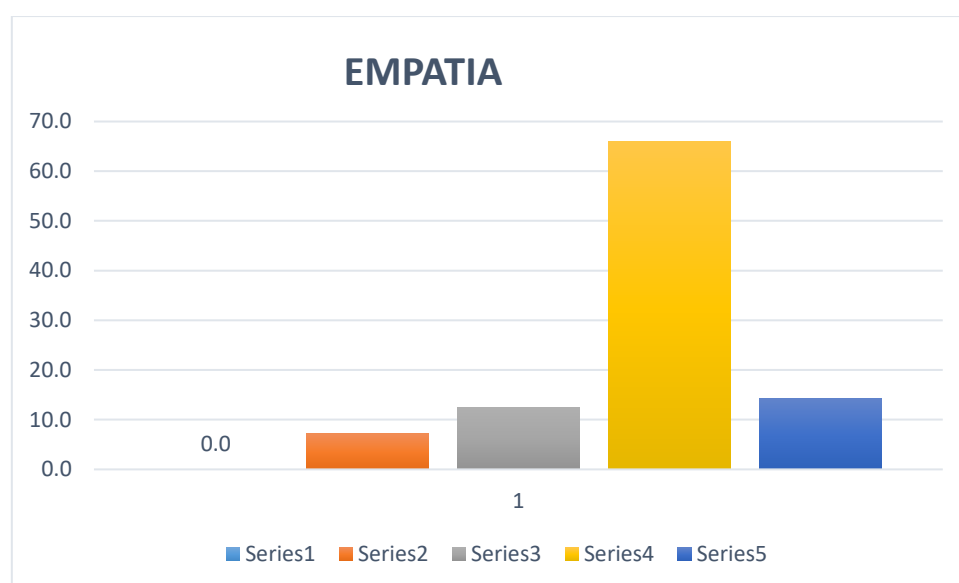


De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y figura, nos muestra que el 41.1 % de encuestados, representando a la mayoría se encuentra en la categoría de *siempre* y *casi siempre* mostrándonos una igualdad lo que indica que no es tan usual que se basen en la confianza y la seguridad para tomar la decisión de gestionar, sin embargo un 14.3 % se encuentra en la categoría regularmente puesto que usualmente le toman mucha importancia a la confiabilidad y seguridad antes de ejecutar el servicio, no obstante solo un 2.7 % representando a la minoría de los encuestados se encuentra en el nivel *a veces*, señalando que solo en contadas ocasiones le toman importancia a la confiabilidad y seguridad del servicio.

**Tabla 11 Dimensión Empatía**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Promedio</i>	<i>Porcentaje %</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Nunca	0	0	0.0	0.00	0
A veces	4	2	7.1	7.14	7.14
Regularmente	7	3.5	12.5	12.50	19.64
Casi siempre	37	18.5	66.1	66.07	85.71
Siempre	8	4	14.3	14.29	100.00

**Figura 15 dimensión empatía**

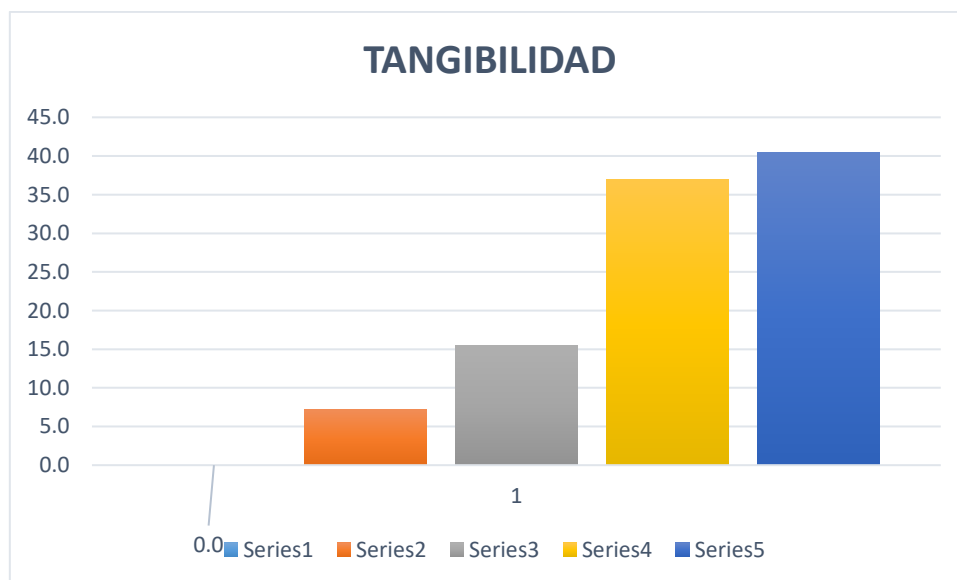


De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y figura, nos muestra que el 66.1 % de los encuestados, representando a la mayoría se encuentra en la categoría de *casi siempre* lo que indica que no es tan usual que se basen en la empatía para tomar la decisión de gestionar, sin embargo un 12.5 % se encuentra en la categoría *regularmente* puesto que usualmente le toman mucha importancia a la empatía del servicio que se ofrece al usuario antes de de la ejecución, no obstante solo un 7.1 % representando a la minoría de clientes se encuentra en el nivel *a veces*, señalando que solo en contadas ocasiones le toman importancia a la empatía .

Tabla 12 Dimensión Tangibilidad

	Frecuencia	Promedio	Porcentaje %	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Nunca	0	0.0	0.0	0.0	0
A veces	6	2.0	7.1	7.1	7.1
Regularmente	13	4.3	15.5	15.5	22.6
Casi siempre	31	10.3	36.9	36.9	59.5
Siempre	34	11.3	40.5	40.5	100.0

Figura 16 Dimensión Tangibilidad



De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y figura, nos muestra que el 40.5 % de los encuestados, representando a la mayoría se encuentra en la categoría de *siempre* lo que indica que no es tan usual que se basen en la tangibilidad de los productos para tomar la decisión de gestionar, sin embargo un 36.9 % se encuentra en la categoría *casi siempre* puesto que usualmente le toman mucha importancia a la Tangibilidad del producto antes de ejecutar la gestión, no obstante solo un 7.1 % representando a la minoría de los encuestados se encuentra en el nivel *a veces*, señalando que solo en contadas ocasiones le toman importancia a esta dimensión.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

Los datos obtenidos en la encuesta serán procesados en el software estadístico SPSS de donde se obtendrán los resultados descriptivos de cada una de las variables, Es así como los resultados inferenciales mediante la contrastación de la hipótesis con el estadístico rho spearman para el logro de cada uno de los objetivos y llegar a las conclusiones de estudio. Además, apoyados por el software Excel.

Para la contrastación de hipótesis se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk por ser una muestra  $n < 50$ .

*Tabla 13 Prueba de normalidad de Shapiro Wilk*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION ADMINISTRATIVA	,105	28	,200 <sup>*</sup>	,937	28	,095
CALIDAD DE SERVICIO	,135	28	,200 <sup>*</sup>	,947	28	,168

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Fuente: Elaboración en IBM SPSS*

El análisis de prueba de normalidad con Shapiro-Wilk ya que  $n \leq 50$ , nos lleva a tomar la decisión del estadígrafo a utilizar y la decisión es que como una variable no cumple con las condiciones de p-valor se considera como no paramétrico por lo elegimos el estadígrafo del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, la misma que emplearemos en la contrastación de las hipótesis de nuestra investigación:

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.100	Correlación negativa debil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva debil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

El análisis correlacional entre las variables Gestión administrativa y Calidad de servicio.

Prueba de hipótesis general

Formulación de la hipótesis estadística:

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación positiva entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación positiva entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.

Se considera un nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$ , = 5%.

*Tabla 14 Relación entre gestión administrativa y la Calidad de servicio con el coeficiente de Rho de Spearman*

		Correlaciones	
		GESTION ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	28
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,893**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	28

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS

Si la p-valor es  $<$  que el grado de significancia se acepta la hipótesis ( $H_1$ )

Si la p-valor es  $>$  que el grado de significancia se acepta la hipótesis ( $H_0$ )

El coeficiente Rho de Spearman es = 0.893 y la significancia bilateral es = 0.000, el resultado obtenido ampara determinar que la relación que existe entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio al usuario tiene una correlación positiva muy fuerte.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.100	Correlación negativa debil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva debil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

### Toma de decisiones

El resultado obtenido nos muestra de que la p-valor es menor que el grado de significancia, por lo tanto, aceptamos la hipótesis del investigador es decir que existe relación.

La correlación que existe es de 0.893 lo cual nos indica de acuerdo al baremo de Rho de Spearman donde permite interpretar que existe una relación positiva muy fuerte.

Estudio correlacional entre la dimensión planeación y Calidad de servicio al usuario

Prueba de hipótesis específica 1.

Formulación de la hipótesis estadística:



**H<sub>0</sub>:** No existe relación positiva relación entre planeación y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación positiva relación entre planeación y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.

*Tabla 15 Relación entre planificación y calidad de servicio al usuario con el coeficiente de Rho de Spearman*

		<b>Correlaciones</b>		
			CALIDAD DE SERVICIO	Planificación
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,895**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Planificación	Coeficiente de correlación	,895**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

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

*Fuente: SPSS.*

Si la p valor es menor que el grado de significancia se acepta la hipótesis (H<sub>1</sub>)

Si la p valor es mayor que el grado de significancia se acepta la hipótesis (H<sub>0</sub>)

El coeficiente Rho de Spearman es  $\tau = 0.895$  y la significación bilateral de  $p = 0.000$ , el resultado obtenido en la tabla, lo cual nos indica que la relación que existe entre la variable planificación y la calidad de servicio al usuario la relación es positiva muy fuerte.

Baremo de la rho de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.100	Correlación negativa debil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva debil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

### Toma de decisiones

Los resultados obtenidos nos muestran de que la  $p$  valor = 0.000 es menor que el grado de significancia, por lo tanto, aceptamos la hipótesis del investigador es decir que si existe relación.

La correlación que muestra es de 0.895 lo cual nos indica de acuerdo al baremo de Rho de Spearman donde permite interpretar que existe una relación positiva muy fuerte

Estudio correlacional entre la dimensión organización y la variable Calidad de servicio al usuario.

Prueba de hipótesis específica 2.

Formulación de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** Existe relación positiva entre organización y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación positiva entre organización y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.

Se considera un nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$ .

**Tabla 16 Relación entre la organización y la calidad de servicio al usuario con el coeficiente de Rho de Spearman.**

		<b>Correlaciones</b>		
			CALIDAD DE SERVICIO	organización
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	organización	Coeficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: SPSS.*

Si la p valor es menor que el grado de significancia se acepta la hipótesis ( $H_1$ )

Si la p valor es que el grado de significancia se acepta la hipótesis ( $H_0$ )

El coeficiente Rho de Spearman nos muestra una  $\tau = 0.714$  y la significación bilateral de  $p = 0.000$ , el resultado derivado del software en la tabla, apoya la determinación que la relación que existe entre la variable organización y la calidad de servicio al usuario es positiva considerable

Baremo de la rho de Spearman.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.100	Correlación negativa debil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva debil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

## Toma de decisiones

Los resultados obtenidos nos muestran de que la p valor es menor que el grado de significancia, por lo tanto, aceptamos la hipótesis del investigador es decir que existe relación.

La correlación que arroja el estadígrafo que es igual a 0.714 lo cual nos indica de acuerdo al baremo de Rho de Spearman donde nos permite interpretar que existe una relación positiva considerable

Estudio correlacional entre la dimensión dirección y Calidad de servicio al usuario

Prueba de hipótesis específica 3.

Formulación de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación positiva entre dirección y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación positiva entre dirección y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.

Se considera un nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$ .

*Tabla 17 Relación entre dimensión dirección y Calidad de servicio al usuario con el coeficiente de Rho de Spearman.*

			Correlaciones	
			CALIDAD DE SERVICIO	Dirección
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,807
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
dirección	dirección	Coeficiente de correlación	,807	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS.

Si la p - valor es menor que el grado de significancia se acepta la hipótesis ( $H_1$ )

Si la p - valor es mayor que el grado de significancia se acepta la hipótesis ( $H_0$ )

El coeficiente Rho de Spearman nos presenta una correlacion  $\tau = 0.807$  y la significación bilateral de  $p = 0.000$ , el resultado obtenido en la tabla, apoya la determinación que la relación que existe entre la variable dirección y Calidad de servicio al usuario es positiva muy fuerte.

Baremo de la rho de Spearman.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.100	Correlación negativa debil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva debil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

### Toma de decisiones

Los resultados obtenidos nos muestran de que la p valor es menor que el grado de significancia, por lo tanto, aceptamos la hipótesis del investigador es decir que existe relación.

La correlación que existe es de 0.807 lo cual nos indica de acuerdo al baremo de Rho de Spearman donde nos permite interpretar que existe una relación positiva muy fuerte.

. Estudio correlacional entre la dimensión control y Calidad de servicio al usuario

Prueba de hipótesis específica 4.

Formulación de la hipótesis estadística

**$H_0$ :** No Existe relación positiva entre control y calidad de servicio al usuario

de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019

**H<sub>1</sub>:** Existe relación positiva entre control y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019

Se considera un nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$ .

*Tabla 18 Relación entre la dimensión control y la calidad de servicio al usuario con el coeficiente de Rho de Spearman.*

			CALIDAD DE SERVICIO	
			CALIDAD DE SERVICIO	Control
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,804**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
Control	Control	Coeficiente de correlación	,804**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS.

Si la p valor es menor que el grado de significancia se acepta la hipótesis (H<sub>1</sub>)

Si la p valor es mayor que el grado de significancia se acepta la hipótesis (H<sub>0</sub>)

El coeficiente Rho de Spearman nos indican una  $\tau = 0.804$  y la significación bilateral de  $p = 0.000$ , el resultado obtenido en la tabla, apoya la determinación que la relación que existe entre la dimensión control y la calidad de servicio al usuario es positiva muy fuerte.

Baremo de la rho de Spearman.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.100	Correlación negativa debil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva debil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

**Toma de decisiones**

Los resultados obtenidos nos muestran de que la p - valor es menor que el grado de significancia, por lo tanto, aceptamos la hipótesis del investigador es decir que existe relación.

La correlación que existe es de 0.804 lo cual nos indica de acuerdo al baremo de Rho de Spearman donde permite interpretar que existe una relación positiva muy fuerte

## ANÁLISIS DE DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados que se lograron en esta investigación y que discutiremos a continuación están abocados a examinar dos variables culminantes para un trabajo esencial, inmejorable y eficiente, siendo enteramente correlacional.

El objetivo de la investigación fue el siguiente, *“Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario del personal administrativo de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019”* Los resultados obtenidos de la aplicación y análisis de datos del instrumento se tuvo una correlación de Rho de Spearman = 0.895 con un nivel de significancia propuesto de 0.05; lo que significa, una correlación moderada entre ambas variables. Esto permite comprender que la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario tiene una correlación positiva muy fuerte según el baremo de la rho de Spearman.

Estos resultados guardan bastante similitud con los presentados en su informe de investigación de (Ballon, 2016) donde los elementos tangibles del usuario presentan un resultado de fuerte trabajado a un nivel de significancia de 0.05 respecto a esta hipótesis pero que en otras dimensiones muestran una influencia de relativamente menor en la satisfacción del cliente en los hoteles de de dos y tres estrellas, para

Chirinos 2018 en su trabajo de investigación .....con la aplicación del modelo de servperf a los pacientes y/o usuarios demostrando en sus conclusiones que se obtuvo una puntuación de muy alta y que están satisfechos con la atención recibida lo cual confirmaba la hipótesis de l investigador pese a que es conocida que nuestro sistema de atención pública presenta muchas deficiencias en equipamiento, galenos especialistas infraestructura y otros los niveles de significancia manifestados en la investigación son



de 0.07 lo que no se recomienda y que debería ser de 0.05 como recomiendan los especialistas con lo cual no concordamos

La organización administrativa desde la perspectiva estatal que es el caso de nuestro estudio los resultados obtenidos por la presente investigación son más que aceptables es decir que nos muestran una gestión administrativa adecuada por sobre el promedio como concordamos con los resultados presentados por (Esquivel & Huamani, 2016).....que en la institución educativa del distrito de san Sebastián Cusco presentó un resultado de una gestión administrativa muy buena, por cuanto como lo manifiesta se aplica el proceso administrativo los cuales apoyan el desarrollo de la calidad de los servicios al usuario los cuales se muestran en la satisfacción que corrobora en sus resultados , el estadígrafo que empleo para contrastar fue de la chi cuadrado arrojando una relación significativa a un nivel de significancia de L0.05 donde la p- valor de 0.000

De igual forma coincidimos con (Sanchez, 2017) en su investigación donde confirma la relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario debido a que sus hallazgos a un nivel de significancia del L 0.05 se aceptan todas sus hipótesis confirmando en un programa nacional de servicio alimentario escolar Qali Warma en Lima metropolitana y el Callao

Según Chiavenato Introducción a la teoría general de la administración, 2012.desarrolla el proceso administrativo como parte teórica planteando el proceso administrativo de planificar organizar y dirigir y controlar como se conoce en nuestra carrera lo que influye en toda actividad a la se aplique dicho proceso como lo es en este caso la calidad del servicio al usuario en la dirección departamental desconcentrada de cultura de la región Junín

## CONCLUSIONES

En el presente estudio desarrollado por los bachilleres intitulada Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019

Arribamos a las siguientes conclusiones

1.- en nuestro trabajo de investigación se determinó que existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario donde la correlación que existe es de 0.893 lo cual nos indica de acuerdo al baremo de Rho de Spearman donde permite interpretar que existe una relación positiva muy fuerte

2.- Se estableció que existe una relación entre la planificación y la calidad de servicio al usuario donde la correlación que muestra es de 0.895 lo cual nos indica de acuerdo al baremo de Rho de Spearman donde permite interpretar que existe una relación positiva muy fuerte

3.- Se estableció que existe una relación entre la organización y la calidad de servicio al usuario donde la correlación que arroja el estadígrafo que es igual a 0.714 lo cual nos indica de acuerdo al baremo de Rho de Spearman donde nos permite interpretar que existe una relación positiva considerable

4.- Se estableció que existe una relación entre la dirección y la calidad de servicio al usuario donde la correlación que existe es de 0.807 lo cual nos indica de acuerdo al baremo de Rho de Spearman donde nos permite interpretar que existe una relación positiva muy fuerte.

5.- Se estableció que existe una relación entre el control y la calidad de servicio al usuario donde la correlación que existe es de 0.804 lo cual nos indica de acuerdo al

baremo de Rho de Spearman donde permite interpretar que existe una relación positiva muy fuerte

## RECOMENDACIONES

Acorde con los resultados obtenidos en la investigación desarrollada nos atrevemos a nivel de propuesta y sugerencia a los funcionarios de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019

1. Se recomienda Integrar el proceso de gestión administrativa enfocada en la calidad de servicios al usuario capacitando al personal en gerencia y marketing desde el nivel estratégico, así como en los niveles operativos de la organización
2. Se recomienda Desarrollar constantemente diagnósticos y monitoreo tanto en la gestión administrativa como en la planificación para establecer los objetivos sobre la calidad de servicio al usuario.
3. Se recomienda Incentivar aportes del personal en el mejoramiento de la organización y mejor distribución de los elementos que se requieren para brindar los servicios en cada unidad orgánica para mejorar la eficiencia y eficacia de la organización.
4. Se recomienda Monitorear y evaluar permanentemente de manera inopinada el desarrollo de los servicios al usuario in situ para corregir tiempos, desviaciones empatía y confiabilidad y seguridad etc.
5. Se recomienda Controlar y evaluar en periodos que fije el nivel estratégico para adaptarse a los cambios de igual manera con las innovaciones tecnológicas facilitando la relación que nos muestran los resultados obtenidos

Como colofón creemos la necesidad de las organizaciones ya sean públicas y privadas investiguen e identifiquen a profundidad los aspectos limitantes para futuras investigaciones puesto hoy en día afrontamos un cambio permanente y constante para lo que requerimos mayor información para tomar decisiones acertadas en beneficio de las organización y usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ballon, S. (2016). *Evaluación en la calidad de servicio y satisfacción del cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay*. Tesis, Universidad ESAN, Lima, Lima.
- Beltran, J. (2018). *Indicadores de gestión* (Cuarta ed.). Colombia: Panamericana Editorial Ltda.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración* (8a ed.). México: McGraw-Hill.
- Chirinos, C., Diez, O., & Palacios, J. (2018). *Diagnostico de la calidad del proceso de atención adminsitrativa en el Hospital de la Solidaridad de Mirones*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Lima.
- Diaz, A. (2010). *Construcción de instrumentos de investigación y medición estadística* (1a ed.). Huancayo: Obregon.
- Esquivel, N., & Huamani, D. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del Distrito de San Sebastián – Cusco 2015*. Tesis, Universidad Andina del Cusco, Cusco, Cusco.
- Garcia, I. (Mayo de 2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y gasto público*(47).
- Goleman, D. (2010). *La inteligencia emocional en la empresa*. Argentina: B Argentina.
- Gómez, V., & Palao, J. (2010). *12 pasos para el éxito-Planificación estratégica* (1a ed.). Lima: Septiembre.
- Gómez, V., & Palao, J. (2010). *12 pasos para el éxito-productos y servicios* (1a ed.). Lima: Septiembre SAC.
- Gordón, R. (2013). *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán-Ecuador.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed.). México: McGRAW-Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigación* (6a ed.). Mexico: McGRAW-HILL.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Junin-Resultados definitos*. Lima, Perú.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (10a ed.). México: McGraw-Hill.
- Lucio, R. H. (2014). *Metodologia de la investigación* (Sexta ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Mendoza, A. (31 de mayo de 2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas. *Revista científica-Dominio de las ciencias*, 3(2), 954.
- Mendoza, S. V. (2002). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Ministerio de Cultura. (2018). *Política Nacional de Cultura al 2030*. Lima.
- Ortiz, C. (2011). *Sistema de gestión administrativa y su incidencia en la calidad en el servicio del Hotel Andino Real de la ciudad de Ambato*. Tesis, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, Ambato.
- Oseña, D., Chenet, M., Hurtado, D., Chavez, A., Patiño, A., & Oseña, M. (2015). *Metodología de la investigación* (5a ed.). Huancayo: Soluciones Graficas SAC.
- Quezada, N. (2015). *Metodología de la investigación* (1a ed.). Lima: Macro EIRL.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13a ed.). México, México: Pearson.
- Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico de Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. Tesis, Universidad Central de Ecuador, Quito-Ecuador.
- Sanchez, S. (2017). *Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del programa de alimentación escolar qali warma en Lima Metropolitana y Callao*. Tesis, Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Lima.
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administración* (4a ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Tirado, K. (2014). *Gestión administrativa y calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad -Trujillo*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Trujillo.
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica* (1a ed.). Lima: San Marcos.
- Villegas, L. (2015). *Gestión administrativa y su relación con el desempeño docente en la escuela de capacitación y perfeccionamiento de la FAP-2012*. Tesis, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Lima.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1. Matriz de consistencia

**Título de Investigación:** Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Marco teórico	Variables y dimensiones	Metodología
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>a) ¿Qué relación existe entre planeación y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre organización y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre dirección y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019?</p> <p>d) ¿Qué relación existe entre control y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Establecer la relación entre planeación y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.</p> <p>b) Establecer la relación entre organización y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.</p> <p>c) Establecer la relación entre dirección y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.</p> <p>d) Establecer la relación entre control y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe relación positiva entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.</p> <p><b>Hipótesis Específicos:</b></p> <p>a) Existe relación positiva entre planeación y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.</p> <p>b) Existe relación positiva entre organización y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.</p> <p>c) Existe relación positiva entre dirección y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.</p> <p>d) Existe relación positiva entre control y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.</p>	<p>- La teoría de la gestión administrativa, definición, principios, elementos o dimensiones de la administración (Chiavenato, 2012)</p> <p>- La teoría de calidad de servicio, definición y dimensiones (Robbins y Coulter, 2018)</p>	<p>V1: Gestión administrativa</p> <p>D1: Planificación D2: Organización D3: Dirección D4: Control</p> <p>V2: Calidad de servicio</p> <p>D1: Fiabilidad D2: Responsabilidad D3: Seguridad y confianza D4: Empatía D5: Bienes tangibles</p>	<p><b>Tipos de investigación</b> Descriptiva</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Descriptiva</p> <p><b>Diseño de investigación</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño específico</b> Descriptivo Correlacional</p> <p><b>Esquema</b></p> <pre> graph TD     M --- O1     M --- O2     O1 --- r --- O2     </pre> <p><b>Población</b> 897 173 mayores de 15 años de edad.</p> <p><b>Muestra</b> n = 299</p> <p><b>Técnica e instrumento</b> Encuesta y cuestionario</p> <p><b>Método de análisis de datos</b> Uso de tablas, figuras, prueba de hipótesis Pearson (r)</p>



## ANEXO 2. Matriz de Operacionalización de Variables

**Título de Investigación:** Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019

Variable.	Definición conceptual.	Dimensiones.	Indicadores.	Escala de medición.
V1: Gestión administrativa	Es la acción y efecto de administrar con arte los recursos escasos para alcanzar los objetivos establecidos (Beltran, 2018)	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrumentos de gestión.</li> <li>- Uso de recursos.</li> <li>- Acciones concretas.</li> <li>- Participación del personal.</li> </ul>	Ordinal
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura organizativa.</li> <li>- Comunicación.</li> <li>- Distribución de recursos.</li> </ul>	Ordinal
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación.</li> <li>- Comportamiento organizacional.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Liderazgo.</li> </ul>	Ordinal
		Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación al personal.</li> <li>- Evaluación a la organización.</li> <li>- Evaluación de metas.</li> <li>- Evaluación del servicio.</li> </ul>	Ordinal
V2: Calidad de servicio	Capacidad de realizar confiablemente lo que se supone debe hacer y satisfacer las expectativas del usuario (Robbins & Coulter, 2018)	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución de problemas.</li> <li>- Desempeño del servicio.</li> <li>- Información oportuna al usuario.</li> <li>- Cumplimiento de promesas.</li> </ul>	Ordinal
		Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de atención oportuna.</li> </ul>	Ordinal

<b>Variable.</b>	<b>Definición conceptual.</b>	<b>Dimensiones.</b>	<b>Indicadores.</b>	<b>Escala de medición.</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición del empleado.</li> <li>- Absolución de consulta.</li> </ul>	
		Confianza y Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento.</li> <li>- Confianza.</li> <li>- Grado de conocimiento.</li> <li>- Especialización del personal.</li> </ul>	Ordinal
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Captación de sentimientos.</li> <li>- Captación de necesidades.</li> <li>- Captación de intereses.</li> </ul>	Ordinal
		Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos.</li> <li>- Mobiliarios.</li> <li>- Instalaciones.</li> <li>- Personal.</li> <li>- Tarjetas o folletos de difusión.</li> </ul>	Ordinal

### ANEXO 3. Matriz de operacionalización de Instrumento

**Título de Investigación:** Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019

Variable.	Definición conceptual.	Dimensiones.	Indicadores.	Items	ESCALA DE MEDICION	.
V1: Gestión administrativa	Es la acción y efecto de administrar con arte los recursos escasos para alcanzar los objetivos establecidos (Beltran, 2018)	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrumentos de gestión.</li> <li>- Uso de recursos.</li> <li>- Acciones concretas.</li> <li>- Participación del personal.</li> </ul>	Cuenta a la institución con un mapro Se aprueba el presupuesto de acuerdo a un plan Participa el personal en las decisiones que adopta la Institución	Siempre= 5	Ordinal
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura organizativa.</li> <li>- Comunicación.</li> <li>- Distribución de recursos.</li> </ul>	Es la estructura de la organización es dinámica La comunicación en la institución facilita las acciones administrativas Existe apoyo logística	Casi Siempre= 4 Regularmente = 3	Ordinal
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación.</li> <li>- Comportamiento organizacional.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Liderazgo.</li> </ul>	La Dirección motiva las acciones ejecutadas Se evalúa el comportamiento organizacional Existe trabajo en equipo Existe liderazgo en las diversas niveles jerárquicos	A veces 2 Nunca= 1	Ordinal
		Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación al personal.</li> <li>- Evaluación a la organización.</li> <li>- Evaluación de metas.</li> <li>- Evaluación del servicio.</li> </ul>	Cuentan con un programa de evaluación e personal Se evalúa los logros de la institución Se informa los resultados de los planes operativos Se presta atención a los servicios ofrecidos		Ordinal

Variable.	Definición conceptual.	Dimensiones.	Indicadores.	Items	ESCALA DE MEDICION	.
V2: Calidad de servicio	Capacidad de realizar confiablemente lo que se supone debe hacer y satisfacer las expectativas del usuario (Robbins & Coulter, 2018)	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución de problemas.</li> <li>- Desempeño del servicio.</li> <li>- Información oportuna al usuario.</li> <li>- Cumplimiento de promesas.</li> </ul>	<p>Se resuelven rápido los problemas que se presentan</p> <p>Se evalúa el desempeño de los servicios prestados</p> <p>Brindan información oportuna a los usuarios</p> <p>Cuando ofrecen promesas la institución cumple</p>		Ordinal
		Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de atención oportuna.</li> <li>- Disposición del empleado.</li> <li>- Absolución de consulta.</li> </ul>	<p>Cuentan con protocolos de atención inmediata</p> <p>Los trabajadores muestran disposición de atención</p> <p>Los trabajadores orientan correctamente a los usuarios</p>		Ordinal
		Confianza y Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento.</li> <li>- Confianza.</li> <li>- Grado de conocimiento.</li> <li>- Especialización del personal.</li> </ul>	<p>Los trabajadores muestran actitud y confianza</p> <p>Guían conociendo lo que hacen</p> <p>Cuentan con especialistas en cada área</p>		Ordinal
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Captación de sentimientos.</li> <li>- Captación de necesidades.</li> <li>- Captación de intereses.</li> </ul>	<p>Desarrollan empatía emocional</p> <p>Perciben las necesidades de los usuarios</p> <p>Atienden a los intereses de los usuarios</p>		Ordinal
		Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos.</li> <li>- Mobiliarios.</li> <li>- Instalaciones.</li> <li>- Personal.</li> <li>- Tarjetas o folletos de difusión.</li> </ul>	<p>Las instalaciones son adecuadas para la atención de los usuarios</p> <p>Cuentan con personal capacitado en atención</p> <p>Se brinda información con tarjetas folletos etc.</p>		Ordinal



## ANEXO 4. El instrumento de Investigación

**Título de Investigación:** Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019

### CUESTIONARIO

**Instrucciones:** Estimado trabajador la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la gestión administrativa y de calidad de servicio que tiene la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín y si Ud. está de acuerdo con los servicios que brindamos, le voy a agradecer marcar con una “X” en el número que Ud. crea conveniente, tiene carácter de anónima y su procesamiento será reservado por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas.

Siempre	Casi Siempre	Regularmente	A veces	Nunca
5	4	3	2	1

DIMENSIONES / ítems	Opciones				
<b>Dimensión 1.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Cuenta a la institución con un manual de procedimientos					
2. Se aprueba el presupuesto de acuerdo a un plan					
3. Participa el personal en las decisiones que adopta la Institución					
<b>Dimensión 2.</b>	1	2	3	4	5
4. Es la estructura de la organización es dinámica					
5. La comunicación en la institución facilita las acciones administrativas					
6. Existe apoyo logística					
<b>a. Dimensión 3.</b>	u	2	3	4	5
7. La Dirección motiva las acciones ejecutadas					
8. Se evalúa el comportamiento organizacional					
9. Existe trabajo en equipo					
<b>a. Dimensión 4.</b>	1	2	3	4	5
10. Existe liderazgo en los diversos niveles jerárquicos					
11. Cuentan con un programa de evaluación e personal					
12. Se evalúa los logros de la institución					
13. Se informa los resultados de los planes operativos					
14. Se presta atención a los servicios ofrecidos					

<b>Dimensión 1.</b>	1	2	3	4	5
15. Se resuelven rápido los problemas que se presentan					
16. Se evalúa el desempeño de los servicios prestados					
17. Brindan información oportuna a los usuarios					
18. Cuando ofrecen promesas la institución cumple					
<b>Dimensión 2</b>					
19. Cuentan con protocolos de atención inmediata					
20. Los trabajadores muestran disposición de atención					
21. Los trabajadores orientan correctamente a los usuarios					
<b>Dimensión 3</b>					
22. Los trabajadores muestran actitud y confianza					
23. Guían conociendo lo que hacen					
24. Cuentan con especialistas en cada área					
25. Desarrollan empatía emocional					
<b>Dimensión 4</b>					
26. Perciben las necesidades de los usuarios					
27. Atienden a los intereses de los usuarios					
<b>Dimensión 5</b>					
28. Las instalaciones son adecuadas para la atención de los usuarios					
29.					
30. Cuentan con personal capacitado en atención					
31. Se brinda información con tarjetas folletos etc					

Muchas Gracias

# Validez del instrumento

## ANEXO 6

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

#### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario” que hace parte de la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: **JOSÉ CARLOS RIVADENEYRA ORIHUELA**

Formación académica: **LIC. EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Áreas de experiencia profesional: **INVESTIGACIÓN**

Tiempo ....de experiencia actual: **7 AÑOS**

Institución: **PRESIDENCIA DE CONCEJO DE MINISTROS-PCM**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido



**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

Cuestionario 2: Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.

Variable: Calidad de servicio al usuario

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	3	4	4	4		
	2	4	4	4	3		
	3	3	4	4	4		
	4	4	4	4	4		
D2	5	3	3	4	4		
	6	4	4	4	4		
	7	4	3	4	4		
D3	8	3	4	4	4		
	9	4	4	4	4		
	10	4	4	4	3		
D4	11	4	4	4	4		
	12	4	4	4	3		
	13	4	4	4	4		
D5	14	4	3	4	3		
	15	4	4	4	4		
	16	4	4	3	3		
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	60	61	63	59		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación:

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 2  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
José Carlos Rivadeneira Orihuela	Licenciatura	16	243

  
JOSÉ CARLOS RIVADENEIRA ORIHUELA

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

Cuestionario 1: título: *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.*

Variable: *Gestión administrativa*

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	3	4	4		
	2	3	4	4	4		
	3	4	4	4	4		
	4	3	3	4	4		
D2	5	4	4	4	4		
	6	4	3	4	4		
	7	4	4	4	3		
D3	8	3	3	4	4		
	9	4	4	4	4		
	10	4	3	4	4		
	11	4	4	4	4		
D4	12	4	4	4	4		
	13	4	4	4	4		
	14	4	4	4	4		
	15	4	3	4	4		
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	57	54	60	59		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación:

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
José Carlos Rivadeneyra Orihuela	Licenciado	15	2,39

*JOSÉ CARLOS RIVADENEYRA ORIHUELA*

## ANEXO 6

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

#### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario" que hace parte de la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: **JAVIER ROJAS LEÓN**

Formación académica: **LIC. EN ANTROPOLOGÍA**

Áreas de experiencia profesional: **INVESTIGACIÓN**

Tiempo de experiencia actual: **21 AÑOS**

Institución: **DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE CULTURA - JUNÍN**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

Cuestionario 1: título: **Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.**

Variable: **Gestión administrativa**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	3	4	4		
	2	4	4	4	4		
	3	4	4	4	4		
	4	3	3	4	4		
D2	5	4	4	4	4		
	6	4	3	4	4		
	7	4	4	4	3		
D3	8	4	3	4	4		
	9	4	4	4	4		
	10	4	3	4	4		
	11	4	4	4	4		
D4	12	4	3	4	4		
	13	4	4	4	4		
	14	4	4	4	4		
	15	4	3	4	4		
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	59	53	60	59		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación:

Evaluación final por el experto: por criterios y items, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
JAVIER ROJAS LEÓN	Licenciado	15	231

  
**JAVIER ROJAS LEÓN**

## ANEXO 6

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

#### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario" que hace parte de la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: **RUBÉN DAVID VILA PIHUE**

Formación académica: **LIC. EN ANTROPOLOGÍA**

Áreas de experiencia profesional: **INVESTIGACIÓN**

Tiempo ....de experiencia actual: **15 AÑOS**

Institución: **DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE CULTURA - JUNÍN**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido



**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

Cuestionario 1: título: **Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.**

Variable: Gestión administrativa

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	3	4	4		
	2	3	4	4	4		
	3	4	4	4	4		
	4	3	3	4	4		
D2	5	4	4	4	4		
	6	4	3	4	4		
	7	4	4	4	3		
D3	8	3	3	4	4		
	9	4	4	4	4		
	10	4	3	4	4		
	11	4	4	4	4		
D4	12	4	4	4	4		
	13	4	4	4	4		
	14	4	4	4	4		
	15	4	3	4	4		
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		57	54	60	59		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación:

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Rubén David Vila Pihue	Licenciado	15	239

  
RUBÉN DAVID VILA PIHUE

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

Cuestionario 2: Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección

Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.

Variable: Calidad de servicio al usuario

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	3	4	4	4		
	2	4	4	4	3		
	3	3	4	4	4		
	4	4	4	4	4		
D2	5	3	3	4	4		
	6	4	4	4	4		
	7	4	3	4	4		
D3	8	3	4	4	4		
	9	4	4	4	4		
	10	4	4	4	3		
D4	11	4	4	4	4		
	12	4	4	4	3		
	13	4	4	4	4		
D5	14	4	3	4	3		
	15	4	4	4	4		
	16	4	4	3	3		
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS POR		60	61	63	59		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación:

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

Validez de contenido

Cuadro 2  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Rubén David Vila Pihue	Licenciatura	16	243

  
RUBEN DAVID VILA PIHUE

## **ANEXO 5. Consentimiento informado**

**Título de Investigación:** Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019

### **Consentimiento Informado**

La presente investigación es desarrollada por Christian Aldo Hinostroza Castro y Cándida Beatriz Ricaldi Panéz Bachachilleres De la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín, 2019.”

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

#### **Aceptación:**

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Christian Aldo Hinostroza Castro y Cándida Beatriz Ricaldi Panéz

He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador:

Firma \_\_\_\_\_

Nombre:

Fecha: Huancayo, \_\_\_\_\_



## Fotos de la aplicación del instrumento



PAMELA MISHEL RUIZ BALVIN – Responsable de Atención al Ciudadano.



RUBEN VILA PIHUE – Especialista en Gestión Intercultural.



CRISTIAM RAUL GAVELAN TORRES – Coordinador de Patrimonio Histórico Inmueble.



FERNANDO MIGUEL POMA ROZAS – Arquitecto de Patrimonio Histórico Inmueble.



JOSÉ CARLOS RIVADENYERA ORIHUELA – Ex Director de la Dirección Desconcentrada de Cultura



JAVIER ROJAS LEÓN – Director de la Dirección Desconcentrada de Cultura