

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022

Para optar: El Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor: Bach. OLIVA GAMARRA, JAVIER JESUS

Asesor: Mg. Miguel Aníbal Cerrón Aliaga

Línea de investigación: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Inicio y culminación: 01.07.2023 – 30.06.2024

Huancayo-Perú

2024

HOJA DE APROBACION DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL
USUARIO EN PERÍODO POS PANDEMIA EN EL RENIEC, LIMA
2022

PRESENTADA POR:

Bach. Oliva Gamarra Javier Jesus

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO

DECANO : _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
DR. JARA RODRIGUEZ EUTIMIO CATALINO

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MG. LOPEZ COZ KIKO RICHARD

TERCER MIEMBRO : _____
MTRO. SANDOVAL TRIGOS JESUS CESAR

Huancayo, 04 de Octubre del 2024

**GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO
AL USUARIO EN PERIODO DE POS PANDEMIA EN EL
RENIEC, LIMA 2022**

ASESOR:

MG. MIGUEL ANÍBAL CERRÓN ALIAGA

DEDICATORIA

A mi adorada madre, quien desde el cielo cuida a mi querida familia, a mis hermanos e hijas de quienes recibí el aliento y ánimo para lograr mis metas.

JAVIER

AGRADECIMIENTO

A mis maestros, quienes inculcaron en mí el deseo de superación y profesionalismo.

A mis asesores por su paciencia y gran conocimiento que me fue transmitido a fin de lograr la culminación de este importante trabajo de investigación.

Javier

CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0352 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. OLIVA GAMARRA JAVIER JESUS**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Mg. CERRON ALIAGA MIGUEL ANIBAL**

Fue analizado con fecha **09/08/2024**; con **112 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X

X

X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **14 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 09 de agosto del 2024.



DR. SEVERO SIMEON SEVERO SIMEON SAMANIEGO
JEFE (e)

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

Aprobación de jurados	ii
Asesor de tesis	iii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Constancia de similitud	vii
Contenido	viii
Contenido de tablas	xi
Contenido de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	15
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. Descripción de la realidad problemática	17
1.2. Delimitación del problema	19
1.3. Formulación del problema	20
1.3.1. Problema General	20
1.3.2. Problemas Específicos	20
1.4. Justificación	20
1.4.1. Social	20
1.4.2. Teórica	21
1.4.3. Metodológica	21
1.5. Objetivos	21
1.5.1. Objetivo General	21
1.5.2. Objetivos Específicos	21

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes	22
2.2. Bases Teóricas o Científicas	26
2.3. Marco Conceptual	45
CAPÍTULO III HIPÓTESIS	46
3.1. Hipótesis General	46
3.2. Hipótesis Específicas	46
3.3.1 Variables	47
3.3.2 Definición operacional	48
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	49
4.1. Método de Investigación	49
4.2. Tipo de Investigación	49
4.3. Nivel de Investigación	49
4.4. Diseño de la Investigación	50
4.5. Población y muestra	50
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	51
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	52
4.8. Aspectos éticos de la Investigación	53
CAPÍTULO V RESULTADOS	54
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	80
Matriz de consistencia	81

Matriz de operacionalización de variables	82
Matriz de operacionalización del instrumento	84
Validez de contenido del instrumento de información	87
Consentimiento informado	101
Evidencias - fotografías de aplicación de la encuesta	112

Contenido de tablas

Tabla 1. Tipificación de modelos en la administración y gestión pública	30
Tabla 2. Variable gestión administrativa	54
Tabla 3. Dimensiones de la variable gestión administrativa	55
Tabla 4. Variable calidad de servicio	56
Tabla 5. Dimensiones de la variable calidad de servicio	57
Tabla 6. Prueba de normalidad	58
Tabla 7. Prueba de correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio	59
Tabla 8. Prueba de correlación entre gestión administrativa y elementos tangibles.	59
Tabla 9. Prueba de correlación entre gestión administrativa y fiabilidad	60
Tabla 10. Prueba de correlación entre gestión administrativa y capacidad de respuesta	61
Tabla 11. Prueba de correlación entre gestión administrativa y capacidad de seguridad	63
Tabla 12. Prueba de correlación entre gestión administrativa y capacidad de empatía	64
Tabla 13. Matriz de consistencia	81
Tabla 14. Matriz de operacionalización de variables	83

Contenido de figuras

Figura 1. Nuevos servicios digitales implementados por Reniec	17
Figura 2. Organizador visual del modelo SERVQUAL	36
Figura 3. Organizador visual de las dimensiones de la calidad del servicio	45
Figura 4. Variable gestión administrativa	54
Figura 5. Dimensiones de la variable gestión administrativa	55
Figura 6. Variable calidad de servicio	56
Figura 7. Dimensiones de la variable calidad de servicio	57

Resumen

La finalidad de este estudio fue establecer la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la entidad pública analizada. En lo metodológico, esta fue una investigación de corte transversal, tipo básica, nivel correlacional, de diseño no experimental, con una muestra censal de 86 empleados. Para la obtención de datos, el instrumento fue el cuestionario y la técnica aplicada fue la encuesta. Los dos cuestionarios dieron como resultado una muy fuerte confiabilidad: 0,934 en cuanto a la gestión administrativa y 0,963 para la calidad del servicio. Los resultados obtenidos fueron como sigue: en cuanto a la primera variable, predomina la escala favorable, 68,6%; así mismo en la segunda variable, prevaleció el eficiente (81,4%), existe correlación significativa ($p < 0,05$) y de magnitud fuerte (ρ de Spearman = ,732). Un fenómeno semejante ocurrió entre la gestión administrativa y las dimensiones de la variable calidad del servicio. Finalmente, se concluye aceptando la hipótesis alterna, por consiguiente, rechazando la hipótesis nula.

Palabras claves: Administración de Empresas, Sector Terciario, Servicio de Utilidad Pública (fuente: Tesauro Unesco).

Abstract

The purpose of this study was to establish the correlation between administrative management and service quality in the public entity analyzed. Methodologically, this was a cross-sectional research, basic type, correlational level, non-experimental design, with a census sample of 86 employees. To obtain data, the instrument was the questionnaire and the technique applied was the survey. The two questionnaires resulted in very strong reliability: 0.934 in terms of administrative management and 0.963 for service quality. The results obtained were as follows: regarding the first variable, the favorable scale predominates, 68.6%; Likewise, in the second variable, the efficient prevailed (81.4%), there is a significant correlation ($p < 0.05$) and a strong magnitude (Spearman's $\rho = .732$). A similar phenomenon occurred between administrative management and the dimensions of the service quality variable. Finally, we conclude by accepting the alternative hypothesis, consequently, rejecting the null hypothesis.

Keywords: Business Administration, Tertiary Sector, Public Utility Service (source: Unesco Thesaurus).

Introducción

La pandemia de COVID-19 representó también un reto y una oportunidad para los proveedores de servicios públicos. En cuanto a la gestión administrativa, los ejecutivos tuvieron que controlar las acciones de la organización de forma remota, asegurando que los medios sean utilizados de manera eficiente, incrementando el presupuesto en capacitaciones para el uso de herramientas tecnológicas e implementación de medidas de bioseguridad, además de que el flujo de información sea efectivo y no solo se registre en soporte físico. Por su parte, con respecto a la calidad de servicio las empresas e instituciones concentraron una mayor atención en su medición, porque ahora se trataba de una experiencia virtual, es decir, la circunstancia donde el cliente interactúa con el empleado encargado de atenderle.

En esta tesis el problema fue enunciado así: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022? En coherencia con lo anterior, el objetivo ha sido: Establecer si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022. Por ende, la hipótesis general fue: Existe relación directa entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario durante el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.

La recolección de datos, al igual que su análisis siguió los lineamientos de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, teniendo una población muestral de 86 empleados encuestados. Se aplicó el método de la encuesta, mientras que la herramienta ha sido el cuestionario.

A su vez, el presente estudio cuantitativo está conformado por cinco capítulos que se ven a continuación:

Capítulo I. En este índice se esbozó el planteamiento del problema, identificando el problema general y los problemas específicos, al igual que sus objetivos y su consiguiente

jerarquización. De manera similar, la justificación teórica, práctica y metodológica y la delimitación espacial y temporal. Finalmente, se deja constancia de la delimitación.

Capítulo II. En este acápite se desarrolló el marco teórico, exponiendo y argumentando las variables y sus dimensiones, consignando los principales estudios previos nacionales e internacionales. Todos estos insumos fueron importantes para la elección de los instrumentos de medición.

Capítulo III. En esta sección se formularon las hipótesis como una respuesta tentativa al problema de investigación, además de exponer la funcionalidad de las dos variables.

Capítulo IV. Este acápite se expuso la metodología proyectada para la recolección y el análisis de datos, al igual que las técnicas para el procesamiento de datos y los aspectos éticos.

Capítulo V. Resultados como parte del análisis descriptivo e inferencial.

Si bien es cierto, no figura como un capítulo propiamente dicho, también se consigna el análisis y discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones. Por último las referencias de acuerdo al estilo de citación APA 7 y los anexos.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El periodo pos pandemia tuvo un reto importante en cuanto a la transformación digital y virtual para la atención de servicios fundamentales que otorgan las entidades del estado, exponiendo la creatividad y gestión administrativa de todos los organismos que buscaban satisfacer la gran demanda de servicios dejados de brindar. En el caso específico del Reniec desde el 16/03/2020 hasta aproximadamente finales del mes de junio de ese año los servicios presenciales fueron suspendidos en su totalidad, implementándose diversos servicios virtuales que permanecen en algunos casos hasta la actualidad, la aparente improvisación por cubrir la demanda generaron problemas de validación de información y protocolos de seguridad de estos servicios, independientemente del cambio tecnológico que no era de manejo público afectando la calidad del servicio, así mismo la falta de atención no lograba regularizarse en este periodo de pos pandemia registrándose inmensas colas, las que a su vez propiciaron la aparición de personas que vendían los espacios o colas de atención así como la proliferación de tramitadores quienes ofrecían entrega de los documentos solicitados en tiempo record, tratándose de innumerables estafas que perjudicaron al público.

Una de las deficiencias hechas públicas y que generaron un gran escándalo fue el descubrimiento de la emisión de actas de defunción con datos de ciudadanos con diversos problemas judiciales o requerimientos de captura por delitos cometidos, quienes adquirirían nuevas identidades para fugar y evadir la justicia, también se vieron perjudicados personajes públicos y políticos a quienes se les había registrado actas de defunción teniendo como consecuencia la cancelación de sus DNI, otro de los casos emblemáticos es la suplantación de identidades para lo cual utilizaban actas de nacimiento de personas o menores fallecidos, vulnerando la seguridad jurídica de la

identificación de las personas, así también se verificó que personas fallecidas figuraban en los padrones de votación, lo cual generaba suspicacias en cuanto a la legitimidad de los procesos electorales de la época.

Así mismo se presentaron problemas en las plataformas virtuales con respecto al aplico de Reniec Biofacial, el cual requería de un determinado tipo de sistema operativo Android o iPhone, para poder validar la identificación facial, muchos de los cuales eran observados en el proceso al existir cambios en la fisonomía actual del titular del DNI y las imágenes registradas en el banco de datos de la organización, no permitiendo la validación facial, independientemente de la verificación biométrica (dactiloscópica) que también generaba problemas al momento de efectuar la entrega del DNI.

Esta realidad problemática se presentó en todo el mundo, como lo indicado en las siguientes referencias y publicaciones detalladas a continuación: La restricción de actividades presenciales como medida de contención frente al contagio de la COVID-19 obligó al replanteamiento del manejo administrativo y del servicio de calidad (Naciones Unidas, 2020), lo que agravó los problemas en las dependencias públicas en diversos continentes (Lino y Luján, 2022) y, a su vez, demandó un uso mucho más intensivo de recursos tecnológicos y de conectividad a internet para continuar con la atención al público (Pont-Vidal, 2021). Asimismo, no hubo una suficiente alfabetización tecnológica para que el personal encargado de atender a los usuarios se adapte a la nueva coyuntura. La desorganización administrativa estuvo a la vuelta de la esquina, no se cumplían los plazos de culminación de un determinado trámite, no se distribuyó de forma equitativa los equipos conectados a internet (Guayasamín et al., 2020), por lo que crecía la insatisfacción del público usuario.

En América Latina, el Perú tiene uno de los Estados con mayor disfuncionalidad

como consecuencia del mal funcionamiento de sus instituciones o, simplemente, por la inexistencia de estas, la cobertura de los servicios públicos muchas veces está marcada por la corrupción y la ineficiencia (Levitsky y Ziblatt, 2018). Sin ir muy lejos, de acuerdo al Censo Educativo 2018 solo 2 de cada 10 instituciones educativas se encuentra en buen estado (Ministerio de Educación, 2020) y el 65% de las comisarías carece de servicios básicos (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018). Esto demuestra que el interés de la población y sus organizaciones no debe limitarse a la expansión de la infraestructura pública, sino que habría que asegurar los recursos necesarios para una adecuada operación y mantenimiento.

Figura 1

Nuevos servicios digitales implementados por Reniec



Fuente: Pagina web del Reniec www.reniec.gob.pe/serviciosonlinea

1.2. Delimitación del problema

Delimitación espacial: La averiguación se llevó a cabo en 2 sedes del Reniec, ubicada en Lima Cercado.

Delimitación temporal: La indagación se realizó en etapa de pos pandemia del COVID

19

Delimitación temática: En esta investigación la conceptualización de la variable gestión administrativa y sus dimensiones se hizo desde los aportes de Munch (2014), mientras que la definición conceptual y las dimensiones de calidad del servicio se hizo desde las reflexiones de Zeitzmal et al. (2009).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la fiabilidad en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la seguridad en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la empatía en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Busco hallar mejoras en la gestión administrativa y la calidad de servicio en el

Reniec que, diariamente, atiende a miles de ciudadanos tanto de manera presencial como a través de sus canales digitales. Dicha contribución consiste en la medición de sus principales características, lo que fue útil para la actualización del diagnóstico y el enriquecimiento del plan de trabajo institucional 2023-2024.

1.4.2. Teórica

La investigación busco encontrar si existía una relación entre la dirección administrativa y la buena calidad del servicio en un organismo de carácter técnico o especializado que integra el Estado peruano lo que contribuiría al surgimiento de nuevos aportes que conllevaran al planteamiento de sugerencias y nuevas hipótesis. Además, este estudio tendrá como finalidad mejorar la atención en los servicios brindados a través de los posibles hallazgos y debilidades encontradas en el proceso de investigación.

1.4.3. Metodológica

El estudio tuvo utilidad metodológica, porque para su validación se construyó un cuestionario por variable los cuales fueron validados por unanimidad por 3 expertos, todos con grado de Magister lo que se conoce como el juicio de expertos. Asimismo, tienen una fuerte confiabilidad por lo que pueden ser aplicables en contextos similares para la medición de variables como gestión administrativa y calidad de servicio.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y los elementos

tangibles durante el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022

- Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la fiabilidad durante el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022
- Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta durante el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.
- Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la seguridad durante el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.
- Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la empatía durante el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Nacionales

Sanabria (2022) en Ica se propuso establecer la relación entre calidad del servicio y la satisfacción del ciudadano en el Reniec Ica. Indagación cuantitativa, no experimental y transversal contando con la participación de 220 ciudadanos. Sus resultados fueron como sigue: la calidad de servicio es básico (36,4%), intermedia (31,4%), avanzada (21,8%) e incipiente (10,5%), mientras que en lo referido a satisfacción la categoría satisfecha alcanza el 29,5% y la de mucha satisfacción llega al 22,3%. A su vez, en la comprobación de hipótesis arroja como resultado una relación directa entre las variables en cuestión, dado que $p\text{-valor}=,000 < 0,05$ y el coeficiente rho de Spearman es igual 0,832. Se concluyó la mejora de calidad del servicio tiene como consecuencia una mayor satisfacción percibida del público beneficiario del Reniec Ica.

Segura (2022) en Paita tuvo por objetivo comprobar la existencia relacional entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios del centro de

servicios al contribuyente. En lo metodológico, fue cuantitativo, no experimental, correlacional contando con la participación de 363 usuarios. No consignó resultados descriptivos, porque se concentró solo en aquellos de tipo inferencial. Primero, entre las variables hubo una correlación positiva alta ($\rho = 0.864$); segundo, correlación positiva alta entre planeación y calidad de atención ($\rho = 0.833$), correlación positiva moderada entre organización y calidad de atención ($\rho = 0.654$) y correlación positiva alta entre dirección y calidad de atención ($\rho = 0.745$). Por ende, se concluye aceptando la hipótesis positiva.

Vera (2022), en el Callao se interesó por determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una entidad gubernamental. Se trató de un estudio cuantitativo, correlacional y transeccional contando con la participación de 132 trabajadores administrativos encuestados. Sus resultados fueron como sigue con respecto a la variable gestión administrativa, el 69.4% fue de forma aceptable, el 23.1% de forma ineficaz y el 7.5% eficaz; y en cuanto a la variable calidad de servicio, el 67.4% le dieron una calificación buena, un 26.5% como regular y 6.1% como bastante buena. Además, se encontró una correlación positiva alta ($r = 0.742$). En consecuencia, se concluye ratificando la hipótesis alterna.

Marchena (2021) en Trujillo se interesó por hallar la conexión existente entre el proceso administrativo y el rendimiento de los empleados en el Reniec oficina ubicada en Trujillo. Indagación cuantitativa, correlacional y transeccional siendo 60 los participantes sondeados. Sus resultados fueron como sigue: la gestión administrativa es percibida como de alto nivel (40%), seguida del nivel regular (37%) y del nivel bajo (23%), mientras que el desempeño laboral tuvo una tendencia similar, porque el 48% lo consideró como de nivel alto, seguido del nivel regular (27%) y bajo (25%). Sus resultados inferenciales permitieron conocer que el p-valor es ,018 menor a 0,05 y que

el coeficiente rho de Spearman es igual a ,734. Por tanto, concluye que, si hay mejor gestión administrativa, mejor será el desempeño laboral del empleado de Reniec Trujillo.

Gallardo (2020) se propuso establecer cómo influye la gestión administrativa en la exitosa satisfacción del usuario del Reniec sede Lima norte. En lo metodológico fue explicativo contando con la participación de 217 sujetos encuestados. Los resultados fueron como sigue: la gestión administrativa es percibida como regular por el 46,5%, seguida del nivel bueno (29,5%) y como pésima (24,0%), mientras que en lo que se refiere a la satisfacción de usuarios, el 54,4% se declara poco satisfecho, seguida del 27,2% que se considera satisfecha y del 18,4% que se considera insatisfecho. La prueba de hipótesis arrojó que la gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario, ya que puntaje de Wald es igual a 27,069 que es mayor que 4. Por tanto, es posible concluir que si se gestiona eficientemente la dirección administrativa entonces esta repercutirá en la satisfacción del público que asiste a las oficinas de Reniec Lima norte.

Internacionales

Acosta (2022), en Ambato-Ecuador se interesó por establecer el impacto de la buena gestión administrativa en la mejora del servicio en una entidad gubernamental. Se desarrolló una investigación de corto teórica, siendo la cantidad de público encuestado de 373 sujetos. Observando que el 50% de las personas que respondieron la encuesta percibe que la gestión administrativa de las autoridades casi nunca dispone de instalaciones físicas cómodas, el 33% indica que solo a veces, el 13% considera que nunca, el 3% casi siempre y el 1% siempre. También se halló una correlación positiva alta ($\rho = 0.831$) entre gestión y calidad de servicio. Aceptándose por consiguiente la hipótesis alterna.

Aguayo (2019). En su estudio sobre manejo administrativo y apreciación de la

calidad del servicio del agua potable en la localidad del Cantón Balzar, provincia del Guayas, en Ecuador, aplico su estudio a 197 usuarios, confirmando mediante una encuesta la relación entre estas dos variables al tratarse de un servicio público primordial y que al no brindarse adecuadamente afecta la excelencia del servicio brindada.

Cantos (2020), en su investigación sobre manejo administrativo y el progreso organizacional en la UEF de artes “TOHALLI”, donde concluye que la gestión administrativa posee significancia en el progreso institucional mejorando la calidad de vida, resultados alcanzados a través de la investigación de campo en la comunidad del cantón Manta.

Paredes (2020), en su estudio sobre gestión administrativa y calidad de servicio que ofrecen las instituciones públicas de educación superior en Ecuador, se buscó encontrar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio, diagnosticar su estado actual e identificar factores relacionados con la calidad de servicio. Se trató de una investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva correlacional contando con la participación de 640 usuarios. Se obtuvo que el resultado del coeficiente de correlación de Spearman 0,898 en la totalidad de la muestra, en el estudio realizado en el grupo estudiantil el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,878; mientras que, la conclusión del cuestionario a docentes emite un coeficiente de correlación de Spearman de 0,921. En consecuencia, concluye que existe una correlación afirmativa entre las variables.

Vargas (2021). En su estudio nombrado la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. En sus resultados, el proyecto de gestión administrativa, confirma la relación entre estos dos aspectos importantes y busca mejorar los servicios registrales en esta localidad,

siendo los resultados confirmatorios entre estas dos variables.

2.2 Bases Teóricas o Científicas

Variable 1: gestión administrativa

Consiste en el procesamiento gracias al que se lleva a cabo la optimización de recursos de una institución dedicada al servicio público o de alguna unidad productiva, con el fin de maximizar el rendimiento, la eficacia y la calidad para el logro de sus propósitos (Munch, 2014).

Teorías de gestión administrativa. Como es posible intuir, la gestión administrativa implica alcanzar determinadas metas combinando el empleo de los recursos humanos y materiales. En los últimos 40 años se ha convertido en uno de los constructos más estudiados por parte de las teorías de la administración. Por ejemplo: la teoría clásica de Fayol en 1911 resalta la eficacia de las decisiones que involucran a los componentes de la organización y a sus interrelaciones estructurales. Estas últimas parten de una determinada distribución equitativa de responsabilidades, enfocándose en el entorno antes que los empleados. Por su parte, la teoría burocrática de Weber en 1921 hizo hincapié en lo pertinente de una estructura claramente definida y fácilmente comprensible para cuan efectivo es un estilo de gestión con una autoridad centralizada.

A su vez, la teoría de carácter científico de la administración de Taylor hacia 1969 se ha ocupado de lo importante que son la observación y la medición para la racionalización del desempeño de los colaboradores y su productividad, es decir, que estas herramientas ayuden a generar condiciones que faciliten el bienestar físico de los trabajadores y la disminución de la fatiga. Por otro lado, la teoría humanista de la administración de Mayo (1972) ha concentrado sus reflexiones en las relaciones humanas, el clima laboral y las relaciones entre pares, en este caso los empleados o trabajadores. Finalmente, la teoría racionalista de la administración de Barnard (1968),

las organizaciones son, por su propia naturaleza, sistemas cooperativos y es muy difícil que dejen de serlo. Por consiguiente, son parte de este hábitat el conflicto, las coordinaciones entre áreas y las recompensas monetarias y no monetarias.

Teoría del liderazgo situacional de Hersey y Blanchard. Data de 1969 y es una de las teorías líderes en el ámbito del liderazgo. Según esta teoría, la efectividad de un estilo de liderazgo está determinada por la madurez o habilidad de los seguidores y el contexto particular en el que operan. Hersey y Blanchard distinguieron cuatro estilos fundamentales de liderazgo: dirigir, enseñar, participar y delegar (Flamarique, 2019). El estilo de liderazgo adecuado depende de la capacidad del seguidor para realizar una tarea específica y su disposición para aceptar la responsabilidad. Por ejemplo, cuando los seguidores tienen poca experiencia o habilidad en una actividad, el líder puede necesitar ser más directivo, otorgando indicaciones más claras. Por ende, si los colaboradores van adquiriendo mayor experiencia y habilidad, el líder puede modificar la delegación de los colaboradores con el fin de que participen en la toma de decisiones (Prat, 2012).

Además, la teoría del liderazgo situacional enfatiza la importancia de la adaptabilidad por parte del líder ya que se encargan de encontrar y conocer la madurez de sus seguidores y utilizar una estrategia de acuerdo al liderazgo de cada uno. Esto requiere habilidades de comunicación, empatía y flexibilidad por parte del líder (Flamarique, 2018). La teoría sugiere que los líderes tienen que ser capaces de cambiar entre diferentes estilos según las necesidades y capacidades de sus seguidores. En última instancia, proporciona un marco útil para entender el proceso de adaptación de cada líder con el fin de responder efectivamente a las situaciones de su entorno y de sus seguidores (Ruiz, 2009).

Teoría de la contingencia de Fiedler. Presentada en 1967, cuestiona la creencia en la existencia de un único estilo de liderazgo que se considere efectivo. En su lugar, postula que la efectividad del liderazgo está determinada por la adecuación entre el estilo de liderazgo del líder y el nivel de control e influencia que el líder ejerce sobre la situación (Ruiz, 2009). Fiedler identifica dos estilos primordiales de liderazgo: el orientado a la tarea y el orientado a las relaciones. El líder centrado en la tarea busca alcanzar metas y objetivos, mientras que el líder orientado a las relaciones fomenta y mantiene relaciones positivas con los seguidores. Según esta teoría, la efectividad del liderazgo se ve influenciada por tres factores contingentes: la relación líder-miembro, la estructura de la tarea y el poder de posición del líder (Rainey, 2009).

Uno de los aspectos más destacados es su énfasis en la importancia de la situación en la determinación del estilo de liderazgo más efectivo. Fiedler argumenta que no hay un solo estilo de liderazgo que se considere efectivo en aquellas situaciones que el ser humano experimenta, y que diferentes estilos de liderazgo pueden ser más apropiados dependiendo de las circunstancias específicas (Williamson et al, 2010). Por ejemplo, en situaciones en las que la tarea es altamente estructurada y los seguidores tienen claras expectativas de lo que se espera de ellos, un líder orientado a la tarea puede ser más efectivo. Por otro lado, en situaciones donde la tarea es poco estructurada y los seguidores requieren apoyo emocional y motivacional, un líder orientado a las relaciones puede ser más adecuado (Thompson, 2017).

Además, se destaca la importancia de la evaluación del liderazgo en función de la situación. Fiedler propone que los líderes deben ser capaces de diagnosticar la situación en la que se encuentran y ajustar su estilo de liderazgo en consecuencia para maximizar su efectividad (Griffin, 2022). Esto requiere que los líderes sean conscientes de sus propias preferencias de liderazgo y de cómo esas preferencias se alinean con las

demandas de la situación. En última instancia, la Teoría de la Contingencia de Fiedler ofrece una perspectiva valiosa sobre cómo los líderes pueden adaptar su estilo de liderazgo para enfrentar las complejidades y desafíos cambiantes del entorno organizacional (McNabb, 2017).

Teoría de la contingencia de Lawrence y Lorsch. Desarrollada en 1967, es una teoría organizativa que destaca la importancia de la adaptabilidad y la flexibilidad de las organizaciones para enfrentar los desafíos del entorno (Ruiz, 2009). Lawrence y Lorsch argumentan que las organizaciones deben ser capaces de ajustar su estructura y procesos internos para enfrentar las demandas cambiantes del entorno externo. Según esta teoría, las instituciones son sistemas abiertos que interactúan con el alrededor y deben ser capaces de adaptarse a las condiciones cambiantes para sobrevivir y prosperar (Flamarique, 2018).

Una de las principales contribuciones de esta teoría es su enfoque en la diferenciación y la integración como mecanismos clave para la adaptabilidad organizativa. La diferenciación se refiere a la especialización de las unidades organizativas para manejar diferentes aspectos del entorno, mientras que la integración se refiere a los mecanismos que coordinan y conectan estas unidades especializadas (Prat, 2012). Lawrence y Lorsch argumentan que las organizaciones deben encontrar un equilibrio adecuado entre la diferenciación y la integración para enfrentar la complejidad del entorno. Demasiada diferenciación puede llevar a la fragmentación y la falta de coordinación, mientras que demasiada integración puede conducir a la rigidez y la falta de capacidad de respuesta (McNabb, 2017).

Además, en esta teoría se destaca la importancia de la adaptación estructural como un proceso continuo y dinámico. Argumentan que las entidades deben conocer cuáles son las demandas que hay en su medio para así adaptar su estructura y procesos

en consecuencia (Selznick, 2011). Esto requiere que las organizaciones sean sensibles a las señales del entorno y estén dispuestas a experimentar y aprender de los cambios. En última instancia, ofrece un marco conceptual valioso para comprender cómo las organizaciones pueden enfrentar la complejidad y la incertidumbre del entorno mediante la adaptación y la flexibilidad estructural (Griffin, 2022).

Tabla 1

Tipificación de modelos en la administración y gestión pública

Entorno	Modelo	Prácticas
Estable	Continuidad	New Public Management Procesos financieros: "modernización de la administración" (Gobernanza estratégica) Politics and Management Deal (PMD) Common Assessment Management (CAF) Best Practices Open Government Partnership
Inseguro	Transición "crisis"	Post New Public Management Whole-of-government approach
Riesgo	Complejo	Open government Nueva gobernanza Holistic Governance
Complejo Alta Incertidumbre	No-institucional En implementación/ Experimentación (Transition Town)	No-institucional Social Management/ Gerencia social Prácticas y proyectos, desde abajo.

Nota. Sistematización tomada de Estrada-García (2023, p. 2818).

De la tabla 1, debe recordarse que el modelo de continuidad surge en los años noventa y centra su atención en el nexo Estado/mercado que evidencia con las acciones de contratación externa de los servicios mientras que el vínculo Estado/ciudadano parte de prácticas de gestión administrativa donde el destinatario de las políticas públicas es definido como cliente. Por otro lado, la *New Public Management* se fundamenta en la Nueva Gestión Pública y ha sido percibida como parte de la organización. Asimismo,

la *Post-New Public Management* corresponde a la segunda generación de cambios en el sector público. Por último, el *Whole of government Approach*, recomienda a los gestores la aplicación de formas más efectivas para el control y direccionamiento y de obtención de datos.

Características de la gestión administrativa. 1. *Planificación estratégica.* La gestión administrativa implica la elaboración de planes detallados que guíen las acciones de la organización a largo plazo. Esto implica conceptualizar la misión, visión y valores que tiene cada institución, también el proponer metas y objetivos claros y alcanzables (Rainey, 2009). La planificación estratégica también implica reconocer las oportunidades y amenazas que hay alrededor, para desarrollar estrategias que aprovechen las fortalezas y mitiguen las debilidades (Flamarique, 2019).

2. *Organización eficiente.* La gestión administrativa se enfoca en diseñar unas estrategias que faciliten la coordinación entre los diferentes departamentos y empleados de la organización (Flamarique, 2018). Esto implica establecer jerarquías claras de autoridad y responsabilidad, así como diseñar sistemas de comunicación eficaces que aseguren que la información fluya de manera adecuada en toda la organización. Además, implica optimizar los procesos y procedimientos internos para minimizar el desperdicio y maximizar la eficiencia operativa (Rainey, 2009).

3. *Dirección y liderazgo.* La gestión administrativa implica el liderazgo por parte de las autoridades con el fin de motivar a los colaboradores y así lograr con el cumplimiento de objetivos trazados. Esto implica establecer una visión compartida y comunicarla de manera efectiva a todos los miembros del equipo. Además, proporciona orientación y apoyo a los empleados, así como un ambiente de trabajo envuelto en la colaboración y motivación. El liderazgo también implica tomar decisiones difíciles cuando sea necesario y resolver conflictos de manera constructiva (Flamarique, 2018).

4. **Control y evaluación.** La gestión administrativa implica establecer sistemas de control y evaluación para monitorear el progreso hacia los objetivos de la organización (Thompson, 2017) para proponer indicadores claves de rendimiento (KPIs) y métricas de éxito, así como recopilar datos relevantes y analizarlos para identificar tendencias y patrones. Además, implica comparar el desempeño real con los estándares establecidos y accionar debidamente para avalar que la entidad continúe en el camino correcto hacia sus objetivos (Flamarique, 2018).

5. **Toma de decisiones.** Las tomas de decisiones se ven implicadas ya que se basa en datos para resolver problemas y aprovechar oportunidades. Esto implica recopilar información relevante de diversas fuentes, así como analizar y evaluar diferentes alternativas antes de tomar una decisión (Flamarique, 2018). Además, implica considerar los posibles impactos y riesgos de cada opción antes de comprometer recursos y tomar medidas. La toma de decisiones también implica comunicar de manera efectiva las decisiones tomadas a todas las partes interesadas relevantes y asegurarse de que se implementen de manera adecuada y oportuna (Ruiz, 2009).

Importancia. Sanguña y Pico (2022) aseveran que la gestión administrativa es importante en una organización debido a la coordinación que se lleva a cabo en cada una de la consolidación de sus procesos. La mayoría de las organizaciones exitosas deben su reconocimiento a la gestión que se halla detrás de cada una de las áreas, ya que identifica la falla en el funcionamiento de sus actividades y también potencia y regula aquellas que son beneficiosas para ser competitivos en un mercado. La gestión se puede identificar como un paso adelante en la simple administración debido a la interacción que suele haber entre las áreas y también en el hallazgo de secuencias o estrategias institucionales que otorguen a la organización una fuente de procesos para

la mejora continua y el logro de objetivos en común.

Se ha podido constatar que los sectores que ejercen las estrategias administrativas vinculadas a la gestión administrativa se encuentran en constante evolución, no solamente en aspectos tecnológicos, sino también vinculados a la innovación, a los problemas sociales, a los factores económicos y permite que se puedan establecer en diferentes mercados. Además, para lograr una óptima gestión administrativa consiste en su eficiencia en la determinación de procedimientos, actores y funciones para que las necesidades de los usuarios se logren satisfacer en la identificación acertada de los objetivos. Es decir, que la ejecución de tareas a lo largo del periodo laboral en una organización se debe encontrar dentro de un esquema administrativo en el cual se ponen en evidencia las falencias de la organización y también se puede llegar a identificar la administración efectiva de las instituciones (Bajaña et al., 2022).

Dimensiones. En esta investigación las dimensiones equivalen a los elementos del proceso administrativo enunciados por Munch (2014).

Planeación. En esta primera parte se determinan cuáles son las metas que se pueden alcanzar, el propósito para cada una de las actividades y como se llevaran a cabo, procurando la minimización de los riesgos (Munch, 2014). Esta definición es complementada con el aporte de Chiavenato (2019) quien sostiene que la planeación permite que se definan objetivos futuros, determinando las acciones que deben ser puestas en práctica para su concreción. Por sentido común, si las fases del proceso administrativo no son parte de una estructura que responda a una planeación entonces cabe el riesgo de que las personas y las áreas actúen según su criterio. Con esto es innegable que se pierde organicidad e impacto.

Organización. Esta segunda dimensión consiste en diseñar y determinar

estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, al igual que establecer métodos y técnicas destinados a simplificar el trabajo (Munch, 2014). Este aporte es compartido por Chiavenato (2019) que añade que la organización equivale a la estructura organizativa donde los elementos más destacados reciben funciones por encargo y se les precisan los alcances de sus responsabilidades, con el fin de atender necesidades concretas, determinar el modelo de estructura más pertinente, organizar las actividades laborales y delimitar la gestión de recursos humanos y materiales. Por lo expuesto, la organización está orientada a darle a la empresa un orden interno que sea coherente con el plan estratégico. De acuerdo con Koontz et al. (2015), ese diseño organizacional implica por lo menos cuatro de estos aspectos: el patrón organizacional, los organigramas, las guías organizacionales y las características organizacionales.

Integración. Como dimensión del proceso administrativo, esta permite que se ponga en marcha el conjunto de operaciones, previa elección y obtención (Munch, 2014). En su carácter diferenciador destaca ser una función gerencial que persigue el cumplimiento eficaz de las tareas encomendadas (Koontz et al., 2015). Las funciones y los cargos se relacionan estrechamente con identificar necesidades a ubicar, reclutar, seleccionar, colocar, promover, evaluar, compensar y capacitar no solo a los talentosos, sino que fundamentalmente a los candidatos a ciertos cargos y con aquellos que, a mediano plazo, podrían ocupar puestos directivos.

Dirección. Esta cuarta dimensión del proceso supone que se ejecute todo el proceso a través del liderazgo, conduciendo y orientando el uso de los recursos disponibles (Munch, 2014). Dirigir consiste en que alguien designado por sus cualidades cumplirá la tarea de orientar y motivar al personal en condición de subordinado, planear y ejecutar un determinado estilo comunicacional, procurar la mejor solución a los inevitables conflictos laborales y avizorar estrategias e

intervenciones que logren la optimización del desempeño (Chiavenato, 2019).

Control. Con esta última dimensión del proceso administrativo se definen los patrones o estándares con los que se evaluará los resultados parciales y totales, para enmendar errores, prevenirlos en la medida de lo posible y la mejora continua de los procesos (Munch, 2014). Por otro lado, el control admite comparaciones antes y después de ciertas intervenciones sobre la población de estudio, efectuar las mediciones que correspondan al desempeño del personal, programar las inspecciones inopinadas en cualquier área o subproceso donde sea indispensable hacerlo (Chiavenato, 2019). Si se analiza a profundidad el nexo entre planeación y control, se concluye que son, en realidad dos caras de una misma moneda. Al respecto, estas preguntas son aleccionadoras: ¿podría haber control sin planeación? ¿Tendría sentido planear sin evaluar los resultados de lo que se viene ejecutando?

Variable 2: calidad de servicio

Hace referencia al juicio realizado por el usuario en relación a la excelencia de un producto, se caracteriza por ser subjetiva y multidimensional; además que la calidad percibida se contrasta con aquellos productos y servicios que podrían aparecer como sustitutos en el mercado (Parasuraman et al., 1985).

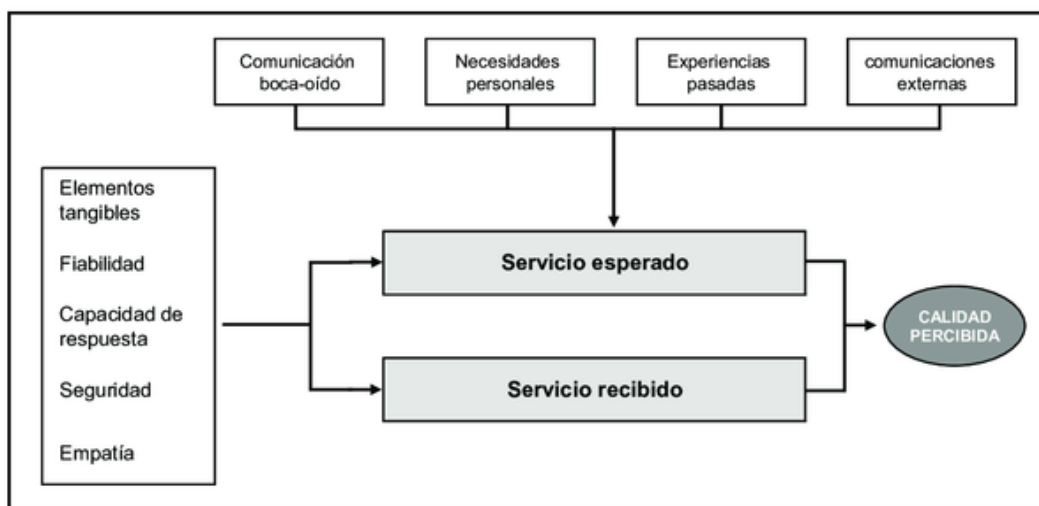
El constructo calidad de servicio ha sido abordado conceptualmente mediante escuelas y modelos de medición. A continuación, se presenta a algunos de los más destacados:

Modelo SERVQUAL. Se asume que la calidad es el resultado de comparar la expectativa del cliente con la percepción que ha tenido luego de ser parte de una determinada experiencia de prestación del servicio (Parasuraman et al., 1985). Como tal, el modelo conecta cuatro elementos que producen expectativa en el cliente como la comunicación personal directa (“boca-oído”), las necesidades personales, la

experiencia previa y los mensajes publicitarios. Este es uno de los modelos que, frecuentemente, es empleado para medir la satisfacción del cliente en diversos ámbitos como el empresarial, educativo, atención de salud, entre otros.

Figura 2

Organizador visual del modelo SERVQUAL



Nota. Tomado de Ortiz et al. (2018, p.81).

Modelo SERVPERF. Sus autores fueron Cronin y Taylor (1992) quienes sostienen que lo más seguro al medir la calidad del servicio es recoger y procesar únicamente las percepciones de los clientes. A diferencia del modelo anterior, consideran que incluir las expectativas psicológicas o internas es problemático y cuestionable. Este modelo tiene a su favor el hecho de que su aplicación a las muestras de estudio demanda un menor tiempo, porque es menor también su número de ítems.

Modelo jerárquico multidimensional. Ha sido propuesto por Brady y Cronin (2001) que argumentaron que la calidad del servicio era el producto de diferentes evaluaciones. Estas respondían fundamentalmente a tres dimensiones tales como la calidad de la interacción, el ambiente físico y la calidad de los resultados. Coinciden con los teóricos del SERVPERF en que la inclusión de las expectativas psicológicas es discutible, puesto que los sujetos frecuentemente asignan altas expectativas sin tener

siquiera información previa para ello, a diferencia de lo que ocurre con el nivel de percepción generalmente menor.

Escuela nórdica. Se le conoce también como modelo de la imagen y fue enunciado por Gronroos (1988) y asocia calidad con imagen corporativa. De esta manera, la imagen se convierte en un elemento clave para el cálculo de la calidad apreciada. Dicho en otras palabras, el producto del servicio influye en el cliente, pero igual efecto tiene la manera en que percibe. A esta argumentación debe añadirse dos elementos fundamentales, como la calidad técnica, el cual se refiere a un servicio correcto y que conduce a un efecto positivo y la calidad funcional, alude al modo como el consumidor recibe el trato durante la prestación del servicio.

Modelo de los tres componentes. Ha sido presentado por Rust y Oliver (1994) para el sector de salud, pero ha sido llevado a ámbitos distintos con el paso del tiempo. Este modelo cuenta con varios elementos como el servicio y sus rasgos, el procedimiento de envío o entrega del servicio y el entorno que rodea el servicio. Por otro lado, el primer elemento consiste en el diseño del servicio en un momento previo a ser recibido por el cliente. Es acá donde se exteriorizan las expectativas que podrían estar relacionadas con patrones de comparación o estándares. La entrega del servicio equivale al desarrollo de una especie de guion teatral, donde la impresión que se cause debe ser positiva como no puede ser de otra manera. Por último, el ambiente del servicio se subdivide en dos perspectivas como lo son interna (cultura organizacional) y externa (lugar real y concreto donde se suministra el servicio).

Modelo de calidad total de Parasuraman et al. Es una herramienta conceptual que se utiliza para evaluar y mejorar la calidad del servicio. Desarrollado por A. Parasuraman, Valarie Zeithaml y Leonard Berry (PZB) en los años ochenta, la calidad del servicio está compuesta por dos dimensiones principales: la calidad técnica y la

calidad funcional. La calidad técnica se refiere a la ejecución del servicio y la entrega de resultados tangibles, mientras que la calidad funcional hace referencia a la relación que se da entre el usuario y el proveedor (Vargas y Aldana, 2014).

El modelo PZB propone que la calidad del servicio se evalúa comparando la experiencia y la expectativa del usuario. Esta discrepancia entre las expectativas y la percepción es reconocida como la brecha de calidad del servicio (Vargas y Aldana, 2014). El modelo considera cinco dimensiones fundamentales para la calidad del servicio el cual influye en la percepción del cliente: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad (Griful y Canela, 2021).

Además, el modelo PZB ha sido ampliamente utilizado para elaborar instrumentos de cálculo para medir la calidad del servicio, tal como nos muestra el cuestionario SERVQUAL. Este cuestionario se utiliza para recopilar información acerca las expectativas y percepciones que tenían los usuarios en relación con los diferentes aspectos del servicio (Vargas y Aldana, 2014). A través del análisis de las brechas de calidad identificadas por el modelo PZB, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora para crear estrategias con el fin de finalizar la brecha entre las expectativas y la percepción del cliente. En resumen, el modelo PZB proporciona un marco integral para comprender y mejorar la calidad del servicio, lo que permite a las organizaciones cumplir con las expectativas de sus clientes (Vargas y Aldana, 2014).

Modelo de discrepancia de expectativas de Gronroos. Desarrollado por Christian Gronroos, es una herramienta conceptual utilizada Para entender y administrar la calidad del servicio desde el punto de vista del cliente, se recurre a la comparación entre las expectativas previas que tiene el usuario y su percepción de la calidad del servicio brindado (Trujillo et al, 2011). Este enfoque se refiere a la calidad

del servicio, tal como la percibe el cliente, se moldea mediante esta comparación. Gronroos identifica cuatro tipos de discrepancias que pueden influir en la satisfacción del cliente: discrepancia de especificaciones, discrepancia de rendimiento, discrepancia de comunicación y discrepancia de percepción (Herrera y Schmalbach, 2010).

La discrepancia de especificaciones se refiere a la diferencia entre las características y atributos del servicio prometido por la organización y las expectativas del cliente en relación con esas características. Por ejemplo, si una empresa promete un tiempo de espera máximo de 10 minutos para el servicio al cliente, pero el cliente espera un tiempo de espera máximo de 5 minutos, puede surgir una discrepancia si el cliente tiene que esperar más de 5 minutos. La discrepancia de rendimiento, por otro lado, ocurre cuando el servicio entregado no cumple con las especificaciones prometidas por la organización (Trujillo et al, 2011).

La discrepancia de comunicación se da cuando no hay claridad o consistencia en la comunicación entre la organización y el cliente en relación con las características y atributos del servicio. Esto puede deberse a una mala comunicación o a la interpretación incorrecta de la información por parte del cliente. Por último, la discrepancia de percepción habla sobre la diferencia entre la percepción del cliente sobre la calidad del servicio y la evaluación objetiva de la calidad del servicio por parte de la organización (Herrera y Schmalbach, 2010). Esta discrepancia puede surgir debido a diferencias en las expectativas individuales de los clientes o a factores externos que influyen en la percepción del servicio. En resumen, el Modelo de Discrepancia de Expectativas de Gronroos proporciona un marco útil para identificar y gestionar las discrepancias que se da entre lo que percibe el cliente y sus expectativas, lo que permite un cambio en la calidad del servicio y la satisfacción del público usuario (Herrera y Schmalbach, 2010).

Modelo de valor de servicio de Vargo y Lusch. También conocido como la perspectiva dominante del servicio, representa un enfoque revolucionario en la comprensión de la creación de valor en el ámbito de los servicios (Liberos et al, 2010). Desarrollado por Robert Lusch y Stephen Vargo, este modelo desafía la noción tradicional de que el valor del servicio se deriva únicamente de las características tangibles de un producto o servicio ofrecido. En cambio, propone que el valor del servicio se crea mediante la interacción y la colaboración entre el administrador y el usuario durante el proceso de prestación del servicio (Peña y Garrido, 2016).

Según este modelo, el valor del servicio se define en términos de utilidad, accesibilidad y practicidad para el cliente (de Vega, 2010). Esto implica que el valor del servicio no se determina únicamente por las características físicas o técnicas del servicio, sino también por la capacidad del servicio para cumplir con las necesidades y del usuario de forma eficaz y significativa. Además, el modelo destaca la importancia de la experiencia emocional y relacional asociada con el servicio recibido en la creación de valor para el cliente (Peña y Garrido, 2016).

Una de las principales contribuciones del modelo de valor de servicio es su énfasis en la co-creación de valor entre el proveedor y el cliente. Vargo y Lusch argumentan que el valor del servicio no se entrega simplemente de manera unilateral por parte del proveedor al cliente, sino que se co-crea a través de la interacción y la colaboración entre ambas partes (de Vega, 2010) Esto implica que el cliente desempeña un papel activo en la determinación y la configuración del valor del servicio, lo que lleva a una mayor personalización y adaptación del servicio a las necesidades y preferencias individuales del cliente. En resumen, el Modelo de Valor de Servicio de Vargo y Lusch proporciona un enfoque innovador y centrado en el cliente para comprender la creación de valor en el contexto de los servicios, lo que permite a las

organizaciones ofrecer experiencias de servicio más significativas y satisfactorias para sus clientes (Peña y Garrido, 2016).

Características principales. Se comprende como características principales de la calidad de servicio, todas aquellas funciones orientadas a la atención brindada a los clientes que quieren usar el servicio y es interpretado como y cuáles son las necesidades por satisfacer y como lo perciben estos; visto esto se tiene que enfocar en el tipo de atención para obtener una satisfacción a nivel global ante el cliente, de manera interna y externa. En ese sentido, el colaborador cobra un papel determinante con la amabilidad con los demás, y en general el equipo en sí, son la carta de presentación de la organización para dar una muestra de lo que representa la organización (Silva et al., 2021).

Una de las características es el acondicionamiento ante la necesidad del consumidor, es decir, si el consumidor percibe que se cumplen las necesidades, la calidad será mejor ya que se analiza de acuerdo a las ideas y como fue atendido, además sucede en usuarios con experiencias anteriores desde que se dan dos variables según el costo y la calidad, puesto que, si aumentan las ganancias respecto a la forma de atención, la institución colaboraría en el crecimiento de las ganancias.

Esto quiere decir que el desarrollo por el cual se distinguen los variados elementos que se relacionan en el servicio mediante aportes del cliente, el cual no se sustrae de la calidad del servicio por un resultado final, y la aceptación del cliente mediante su interés. A menudo el usuario menciona que se siente satisfecho con el producto ofrecido por los establecimientos, pero no por la atención que reciben, sino por el trato. Lo cual, está mal encaminada debido a que una característica de la calidad es que no se puede medir, es intangible. Los que se puede evaluar son las condiciones para medir la calidad del servicio, esta evaluación brinda beneficios a la organización,

también se menciona que la calidad no es un lujo, sino la calidad es la respuesta final, lo que se presenta que no hay relación con alguien todos son consumidores (Chap et al., 2022).

Importancia. Silva et al. (2019) establecen que es importante una calidad de servicio como estrategia dentro de una institución tiene el propósito de establecer una cultura organizativa en todas las áreas de una organización, donde cada uno debe hacer un compromiso real para impulsar una buena comunicación y poder brindar un excelente servicio o producto. Donde en este lugar puedan sentirse cómodos física y emocionalmente, para así poder estar relajados y poder dialogar en un buen ambiente, estar seguro de que se le brinde una buena atención, de esta forma el cliente se da cuenta de la calidad humana, por lo que el recurso humano es determinante en la buena atención.

Por lo tanto, los autores mencionan que la calidad de servicio permite a la empresa convertirse optimo por clientes internos a clientes externos, favoreciendo al usuario y así puedan seguir recomendando el servicio. Es indispensable hacer hincapié en situaciones futuras que se puedan presentar como amenazas para la incomodidad del cliente. Es crucial distinguir y analizar con atención la presencia de este para obtener un buen contacto visual, brindarles el apoyo necesario aclarando todas sus dudas en cada circunstancia distinta. Finalmente brindar una despedida cordial, todo esto es básico para tener una idea de los puntos de vista del cliente y fidelizarlo en todos los aspectos de una forma simple y organizada.

La calidad del servicio es elemental para cualquier organización, porque se logra identificar hasta qué punto se logra satisfacer las necesidades de sus clientes; por tanto, la calidad consiste en hacer un producto o prestar un servicio adecuado, realizar adecuadamente los procedimientos, producir y presentar lo que los individuos solicitan.

Asimismo, cabe resaltar que un buen servicio al cliente debe ser parte de toda institución en donde haya una relación y clima laboral óptimo entre colaboradores y clientes, empezando con acciones simples como el saludo, hasta la atención personalizada. En ese sentido, se hace indispensable la capacitación continua y la motivación de los trabajadores para poder alcanzar una sobresaliente atención al cliente en todos los niveles de la organización, pues de lo contrario se podría correr el riesgo de perder un importante número de clientes (Quesada, 2021).

Dimensiones de la calidad del servicio. En este apartado son definidas conceptualmente las dimensiones de la variable:

Elementos tangibles. Se les considera como la parte visible del servicio, porque transmiten la idea o las imágenes del ambiente y sus componentes de servicio que los clientes emplearán para describir la calidad (Zeithmal et al., 2009). Se compone de: instalaciones, equipamiento, personal y materiales de comunicación. También es correcto conceptualizarlos como los objetos utilizados para brindar el servicio y se caracterizan porque sin ellos la prestación del servicio sería prácticamente imposible. Por ejemplo: sin la maquinaria que emite los documentos de identidad no se puede ofrecer ese servicio.

Fiabilidad. Consiste en la forma segura y minuciosa en que una empresa o corporación ofrece un cierto servicio, por lo que en esta dimensión se tiene a factores que implican la capacidad y el conocimiento profesional de la estructura productiva (Zeithmal et al., 2009). Además, se le define por el nivel de confianza que se da en la conexión oferta-demanda en el momento en que un servicio es gestionado directamente con el cliente.

Capacidad de respuesta. Expresa una disposición para ayudar a los usuarios en lo que requieran y proveerlos de un servicio con celeridad (Zeithmal et al., 2009). A su

vez, es la expresión de quien oferta un producto o servicio para lograr la satisfacción del cliente. En la forma como esta se transmite al público usuario es fundamental el compromiso de los trabajadores.

Seguridad. Se conceptualiza como la percepción de credibilidad, integridad y honestidad que el usuario elabora cuando contrata un servicio que, a su vez, implica cierto riesgo como se da en el ámbito financiero, seguros contra accidentes, atención de salud o asesoría legal (Zeithmal et al., 2009). Es sinónimo de credibilidad como una garantía que ayuda a reducir la desconfianza, hasta cierto punto, comprensible en un nuevo cliente. Por ello, cuando esa desconfianza se disipa entonces se afianza la seguridad entre dos o más personas como participantes de una experiencia que debe ser satisfactoria por el bien de quien presta el servicio y para tranquilidad del consumidor.

Empatía. Capacidad de quien provee un servicio o fabrica un producto para acercarse a lo que podría pensar o sentir el cliente (Zeithmal et al., 2009). Por consiguiente, habría que considerar el estado emocional del consumidor, tal vez siente una desconfianza un tanto difícil de superar por haber sido víctima de una estafa. En otras palabras, la empatía es el resultado de la relación cercana entre el cliente y la organización, el primero como un participante indirecto. Si entre ambas partes existe un entendimiento, si el uno puede ponerse en el lugar del otro entonces se incrementan las probabilidades que el trabajo concluya satisfactoriamente.

Figura 3

Organizador visual de las dimensiones de la calidad del servicio



Nota. Tomado de Cordero-Guzmán et al. (2023, p. 89).

2.2. Marco Conceptual

Administración

Proceso donde se planifica, organiza, dirige y controla el uso de los recursos para el logro de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2019).

Calidad

Consiste en la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente (Normas ISO 9000).

Control

Función administrativa encargada de la medición y evaluación del desempeño, tomando medidas correctivas cuando sea necesario. De esa manera, el control es un proceso básicamente regulador (Chiavenato, 2019).

Dirección

Consiste en coordinar el esfuerzo del personal subordinado para el logro de las metas organizacionales, alcanzado altos niveles de productividad a través de la motivación y la supervisión continuas (Drucker, 2014).

Gestión

Coordinación de actividades, con el fin de que se realice de manera efectiva y eficaz con el resto de colaboradores para sus clientes (Robbins y Coulter, 2018).

Integración

Consiste en la articulación de los elementos materiales y humanos que la planeación señala como necesarios para el idóneo funcionamiento de la organización (Kotler y Armstrong, 2013).

Organización

Proceso por el que los gerentes resuelven conflictos entre personas referidos a responsabilidades, estableciendo un ambiente agradable para el grupo de trabajo, asignando trabajos de acuerdo a las capacidades personales, estas tendrán que ser alentadas en sus roles para que aporten a los objetivos estratégicos (Drucker, 2014).

Planificación

Es la acción donde se emplea una serie de procedimientos con los que se introduce una mayor racionalidad y organización para alcanzar algo como deseable, gracias al uso eficiente de medios y recursos escasos (Robbins y Coulter, 2018).

Servicio

Conjunto de acciones, beneficios o búsqueda de satisfacción hacia los clientes que se ofrecen para su venta o que se proveen con la venta (Kotler y Armstrong, 2013).

CAPÍTULO III HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.

3.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y los

elementos tangibles en el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.

- Existe relación directa y entre la gestión administrativa y la fiabilidad en el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.
- Existe relación directa y entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.
- Existe relación directa y entre la gestión administrativa y la seguridad en el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.
- Existe relación directa y entre la gestión administrativa y la empatía en el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual

Variable cualitativa 1: Gestión administrativa

Variable cualitativa 2: Calidad de servicio al usuario

3.3.2. Definición operacional

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Gestión administrativa	Es un proceso mediante el cual se hace posible la coordinación y optimización de recursos de una empresa con la finalidad de maximizar la productividad, eficacia y calidad para la obtención de objetivos (Munch, 2014).	La gestión administrativa se mide con un cuestionario de escala ordinal tipo Likert, comprende cinco dimensiones como planeación, organización, integración, dirección y control.	Planeación	Planifica con eficiencia.	Escala de Likert - Totalmente en desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Indiferente (3) - De acuerdo (4) - Totalmente de acuerdo (5)	20 – 48 = Desfavorable 49 – 75 = Regular 76 – 100 = Favorable
				Se proyecta a futuro.		
				Organiza los requerimientos		
				Obtiene resultados.		
			Organización	Diseña estrategias y estructuras.		
				Evalúa los procedimientos.		
				Organiza funciones y responsabilidades		
			Integración	Simplifica la administración		
				Cuenta con recursos humanos		
				Dispone recursos materiales		
				Cuenta con recursos logísticos		
			Dirección	Evalúa recursos logísticos.		
				Procesa la administración		
				Conduce la administración		
				Orienta la administración		
			Control	Lidera la administración		
Evalúa los resultados						
Corrige las desviaciones						
Previene los resultados						
				Mejora las operaciones		
Calidad de servicio	Juicio o actitud del consumidor relacionada con la excelencia general o superioridad del servicio (Zeithmal et al., 2009).	La calidad de servicio se mide con un cuestionario de escala ordinal tipo Likert, comprende tres dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad, empatía.	Elementos tangibles	La apariencia de los elementos físicos o infraestructura refuerza la imagen positiva de la marca	Escala de Likert - Totalmente en desacuerdo (1). - Parcialmente en desacuerdo (2) - Poco en desacuerdo (3) - Medio (4) - Poco de acuerdo (5) - Parcialmente de acuerdo (6) - Totalmente de acuerdo (7)	Eficiente (82-110) Regular (52-81) Deficiente (22-51)
			Fiabilidad	El servicio es fiable, ayudando a la fidelización del cliente		
				El desempeño de los empleados responde a los objetivos de la empresa y las necesidades del cliente		
			Capacidad de respuesta	Solución rápida a los problemas que pueda tener el cliente		
			Seguridad	Pericia, cortesía, credibilidad y seguridad		
			Empatía	Horario flexible Preocupación por los intereses de los usuarios		

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

En general, se usó el método científico, porque el objeto de estudio fue observado sistemáticamente para formular una hipótesis y comprobarla mediante métodos estadísticos. En particular, puesto que se requiere exhibir la covariación entre dos variables se emplearon la inducción y la deducción (Sánchez-Carlessi et al., 2018).

4.2. Tipo de Investigación

La investigación ha sido de tipo básica, ya que el conocimiento científico que se produjo corresponde al ámbito teórico-reflexivo, en el sentido de profundizar el saber ya existente. Así consta en el anexo denominado glosario de términos de la Ley N° 31250 Ley del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación. En tal sentido, es un error considerar que una investigación descriptiva correlacional es de tipo aplicada. Esta última se caracteriza porque se orienta a determinar, a través del estudio científico, los medios (metodologías, protocolos y tecnologías) mediante los cuales se puede satisfacer una necesidad reconocida y específica” (definición número 39 de la Ley 31250 Ley del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación).

4.3. Nivel de Investigación

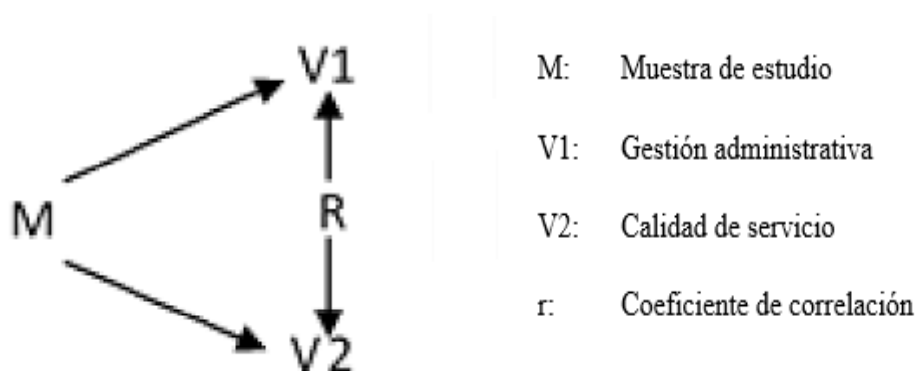
El nivel ha sido correlacional, puesto que se asumió que entre las variables estudiadas existe una relación o asociación (Hernández y Mendoza, 2018). Es decir, las variaciones que ocurran en la variable A ocurren en una magnitud similar en la variable B. Dicha correlación fue observada durante la prueba de hipótesis.

4.4. Diseño de la Investigación

El diseño fue de diseño no experimental de alcance correlacional y de corte transversal.

No experimental, porque las variables fueron conocidas mediante la contemplación de sus cualidades en la realidad cotidiana (Carhuancho et al., 2019). Correlacional, ya que se determinó la magnitud de la relación entre A y B; transversal, pues los datos fueron recolectados en un solo momento y lugar (Ñaupas et al., 2014).

Representación gráfica del diseño:



4.5. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 86 colaboradores del Reniec, quienes laboran en la Oficinas registrales de San Martín de Porres e Independencia en el departamento de Lima.

Criterios de inclusión

- Personal de Reniec que se encontraba laborando en el día de la aplicación de la encuesta.
- Colaboradores de Reniec que dieron su consentimiento de ser encuestados para los fines del presente estudio.

- Colaboradores de Reniec que mediante su firma aceptaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Colaboradores del Reniec que se negaron a responder a los cuestionarios por falta de tiempo o interés.
- Colaboradores del Reniec que asintieron colaborar, pero que no quisieron firmar en el consentimiento informado.

Muestra

La muestra se conceptualiza como una porción representativa de la población (Baena, 2017), responde al afán de que la cantidad de elementos ofrezca el respaldo necesario para la convalidación de resultados en contextos semejante (Cabezas et al., 2018). En esta exploración, la muestra no probabilística también conocida como censal compuesta por 86 sujetos.

4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica aplicada fue la recolección de datos mediante una encuesta. Esta se define como un protocolo estándar que facilita la recolección de un volumen considerable de información y cuyo valor es alcanzable para el investigador (Carrasco, 2019).

Instrumentos

La herramienta ha sido el cuestionario. Se trata de un conjunto de pasos obtenidos por medio de indicadores del estudio de las variables (Cohen y Gómez, 2019). Con estas cuestionarios o pruebas se obtuvieron las valoraciones o percepciones de los participantes en cuanto a los fenómenos en estudio.

A. Validez

La validez de contenido se comprueba a través de la capacidad del instrumento de medir lo que es conveniente para la investigación (Hernández y Mendoza, 2018). Se obtiene por medio del juicio de expertos calificados. Para este estudio, se contó con los datos ya obtenidos por los autores de los instrumentos: Gago y García (2021) y Torres y Villarreal (2022) para gestión administrativa y calidad del servicio, respectivamente y de 3 Expertos con grado de Magister.

B. Confiabilidad

La confiabilidad muestra la solidez en el seno del instrumento, es decir, la cohesión entre los apartados y el total de variables y dimensiones (Creswell y Creswell, 2018). Se mide con una herramienta estadística en función al estado de los ítems. En esta investigación los apartados se calcularon con la prueba paramétrica de alfa de Cronbach.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El análisis de la información se desarrolló con el software SPSS. Así mismo, la exploración descriptiva permitió comprender la cuantía de tendencia central para cada una de las variables individualmente y para cada una de sus dimensiones. Con el análisis inferencial se obtuvo la prueba de normalidad y la comprobación de hipótesis. Por el primer análisis se descubrió cuál es el factor de correlación en acuerdo con la normalidad o no con la distribución de datos. Por el segundo análisis se supo que las hipótesis fueron apoyadas por las pruebas empíricas.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

En la recolección de la información y el análisis estadístico de los brindados se siguieron las siguientes pautas y reglas de ética:

- El estudio estuvo orientado a buscar el bienestar de todos los participantes y la entidad analizada (principio de beneficencia).
- La totalidad de colaboradores no vieron comprometida por ninguna circunstancia su integridad ni la divulgación de lo declarado en la encuesta (principio de no maleficencia).
- Todos los encuestados colaboraran de libre decisión y con conocimiento de los propósitos y motivos de la investigación (principio de autonomía).
- Ningún participante sufrió un trato discriminatorio, basados en el principio de equidad (principio de justicia).

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

5.1.1 Análisis estadístico descriptivo

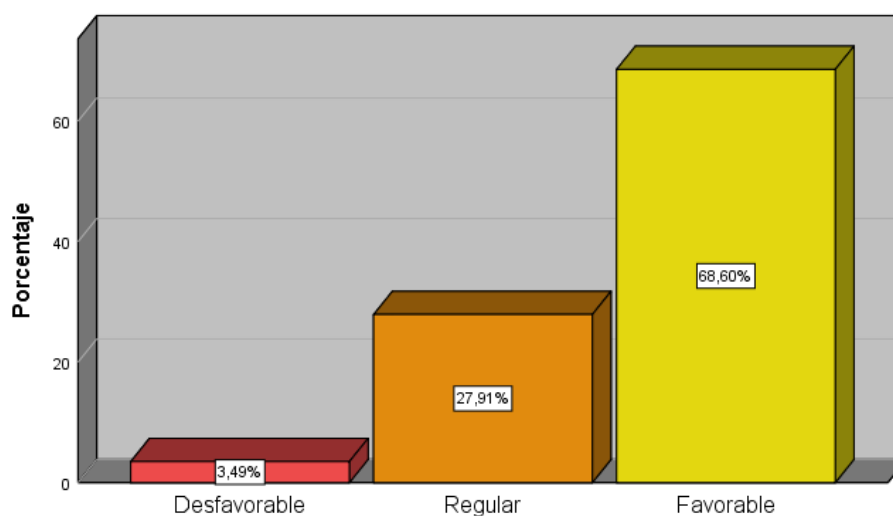
Tabla 2

Variable gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	3	3,5	3,5	3,5
Regular	24	27,9	27,9	31,4
Favorable	59	68,6	68,6	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Figura 4

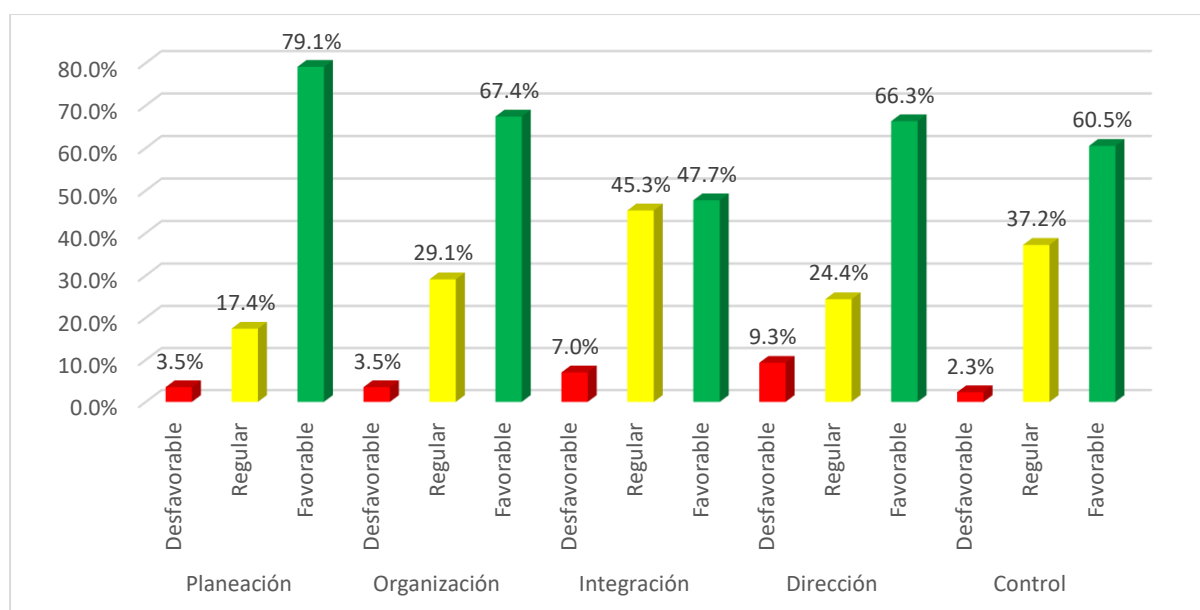
Variable gestión administrativa



En la tabla 2 y figura 4 se observa que en la variable gestión administrativa predominó la gestión favorable (68,6%). Respecto a la segunda opción con mayor porcentaje, la diferencia es de 40 puntos porcentuales, con lo que es posible afirmar que los gestores del Reniec Lima Cercado están tomando buenas decisiones en cuanto al uso de recursos y políticas institucionales, lo que ha merecido la percepción positiva de los usuarios.

Tabla 3*Dimensiones de la variable gestión administrativa*

	Planeación		Organización		Integración		Dirección		Control	
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Desfavorable	3	3,5	3	3,5	6	7,0	8	9,3	2	2,3
Regular	15	17,4	25	29,1	39	45,3	21	24,4	32	37,2
Favorable	68	79,1	58	67,4	41	47,7	57	66,3	52	60,5
Total	86	100,0	86	100,0	86	100,0	86	100,0	86	100,0

Figura 5*Dimensiones de la variable gestión administrativa*

En cuanto a la variable gestión administrativa se observó el predominio de la categoría favorable en sus cinco dimensiones. Asimismo, la diferencia entre el porcentaje mayoritario y el segundo con mayor porcentaje es aproximadamente 30 puntos en todos los casos, excepto en la dimensión integración donde la diferencia es exactamente 2,4%. Si lo que se desea es una posible explicación de este fenómeno, cabe recordar que Munch (2014) define a la integración como el conjunto de operaciones que pone en marcha el proceso administrativo. Siguiendo a

Koontz et al. (2015), la integración de procesos para lograr el cumplimiento eficaz de las tareas propuestas.

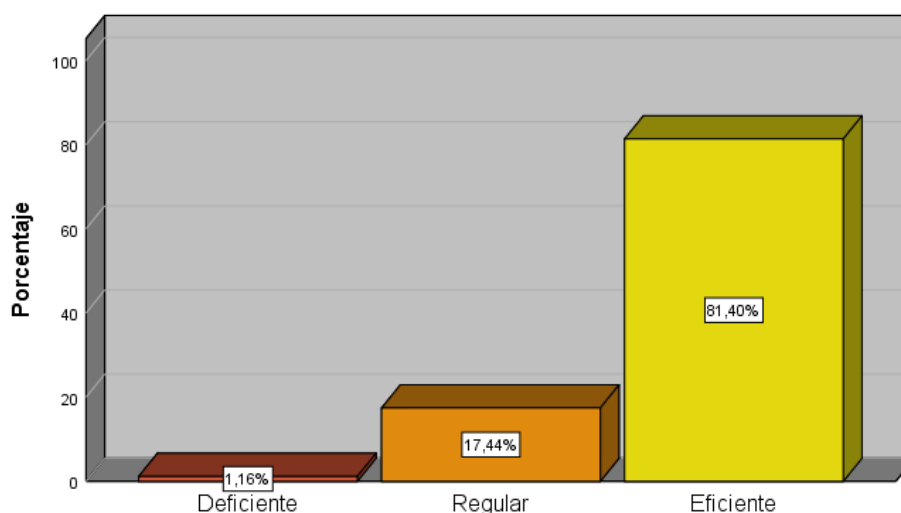
Tabla 4

Variable calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	1,2	1,2	1,2
Regular	15	17,4	17,4	18,6
Eficiente	70	81,4	81,4	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Figura 6

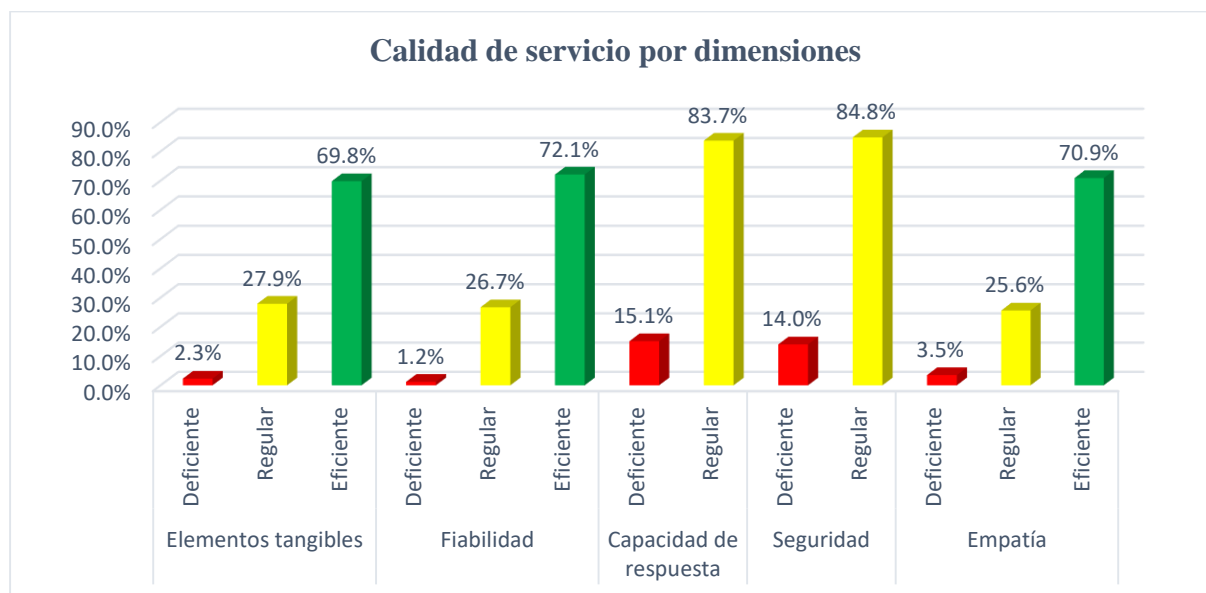
Variable calidad de servicio



En la tabla 4 y figura 6 se aprecia que la calidad de servicio que predomina en los trabajadores del Reniec es eficiente (81,4%). Respecto al segundo mayor porcentaje, la diferencia es de 63 puntos porcentuales. Por ende, por amplio margen la calidad de servicio en el Reniec Lima Cercado es percibida como eficiente.

Tabla 5*Dimensiones de la variable calidad de servicio*

	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Deficiente	2	2,3	1	1,2	13	15,1	12	14,0	3	3,5
Regular	24	27,9	23	26,7	72	83,7	73	84,8	22	25,6
Eficiente	60	69,8	62	72,1					61	70,9
Perdidos					1	1,2	1	1,2		
Total	86	100,0	86	100,0	86	100,0	86	100,0	86	100,0

Figura 7*Dimensiones de la variable calidad de servicio*

Se aprecia en la tabla 5 y figura 7 en cuanto a las dimensiones de la variable calidad de servicio, ha predominado la categoría eficiente. Esto ratificaría la excelencia del servicio en el Reniec Lima Cercado, aunque no deja de llamar la atención que en varias investigaciones recientes los resultados no hayan ido necesariamente en esa dirección.

5.1.2 Análisis estadístico inferencial

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	G1	Sig.
Planeación	,259	86	,000
Organización	,281	86	,000
Integración	,170	86	,000
Dirección	,283	86	,000
Control	,258	86	,000
Gestión administrativa	,147	86	,000
Elementos tangibles	,151	86	,000
Fiabilidad	,162	86	,000
Capacidad de respuesta	,182	86	,000
Seguridad	,182	86	,000
Empatía	,133	86	,001
Calidad de servicio	,128	86	,001

El examen de la distribución normal indicó que los datos relacionados con las variables de gestión administrativa y calidad de servicio no exhibieron una distribución que se ajustara a la normalidad. En consecuencia, se requiere la aplicación de una prueba de análisis no paramétrica, como el coeficiente de correlación de Spearman.

A. Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula H_0 :

No existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.

Hipótesis alterna H_1 :

Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.

1. Determinación del nivel de significancia y del estadístico de prueba

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen mínimo de error

Estadístico de prueba: Coeficiente rho de Spearman (variables cualitativas)

2. Regla de decisión y cálculo del p-valor

$p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula H_0

$p > \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula H_0

Tabla 7

Prueba de correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio

Correlaciones		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	86
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,732**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	86

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

3. Decisión y conclusión

El p-valor es igual a ,000 menor que 0,05 y el coeficiente de correlación rho de Spearman es ,732; lo cual indica una correlación positiva alta entre gestión administrativa y calidad del servicio. Es decir, la relación es significativa; mientras más eficiente sea la gestión administrativa, mayor será la calidad del servicio percibida por el usuario del Reniec Lima Cercado.

B. Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis nula H_0 :

No existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y elementos tangibles.

Hipótesis alterna H_1 :

Existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y elementos tangibles.

1. Determinación del nivel de significancia y del estadístico de prueba

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen mínimo de error

Estadístico de prueba: Coeficiente rho de Spearman (variables cualitativas)

2. Regla de decisión y cálculo del p-valor

$p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula H_0

$p > \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula H_0

Tabla 8

Prueba de correlación entre gestión administrativa y elementos tangibles

Correlaciones		Gestión administrativa	Elementos tangibles	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,682**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,682**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

3. Decisión y conclusión

El p-valor es igual a ,000 menor que 0,05 y el coeficiente de correlación rho de Spearman es ,682; lo cual indica una correlación positiva moderada entre gestión administrativa y elementos tangibles. Es decir, la relación es significativa; mientras más

eficiente sea la gestión administrativa, mayor será la calidad percibida de los elementos tangibles por el usuario del Reniec Lima Cercado.

C. Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula H_0 :

No existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y fiabilidad.

Hipótesis alterna H_1 :

Existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y fiabilidad.

1. Determinación del nivel de significancia y del estadístico de prueba

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen mínimo de error

Estadístico de prueba: Coeficiente rho de Spearman (variables cualitativas)

2. Regla de decisión y cálculo del p-valor

$p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula H_0

$p > \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula H_0

Tabla 9

Prueba de correlación entre gestión administrativa y fiabilidad

Correlaciones		Gestión		
		administrativa	Fiabilidad	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

3. Decisión y conclusión

El p-valor es igual a ,000 menor que 0,05 y el coeficiente de correlación rho de Spearman es ,741; lo cual indica una correlación positiva moderada entre gestión administrativa y fiabilidad. Es decir, la relación es significativa; mientras más eficiente sea la gestión administrativa, mayor será la fiabilidad percibida por el usuario del Reniec Lima Cercado.

D. Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis nula H_0 :

No existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y capacidad de respuesta.

Hipótesis alterna H_1 :

Existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y capacidad de respuesta.

1. Determinación del nivel de significancia y del estadístico de prueba

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen mínimo de error

Estadístico de prueba: Coeficiente rho de Spearman (variables cualitativas)

2. Regla de decisión y cálculo del p-valor

$p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula H_0

$p > \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula H_0

Tabla 10

Prueba de correlación entre gestión administrativa y capacidad de respuesta

Correlaciones			Gestión administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,502**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,502**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

3. Decisión y conclusión

El p-valor es igual a ,000 menor que 0,05 y el coeficiente de correlación rho de Spearman es ,502; lo cual indica una correlación positiva moderada entre gestión administrativa y fiabilidad. Es decir, la relación es significativa; mientras más eficiente sea la gestión administrativa, mayor será la capacidad de respuesta percibida por el usuario del Reniec Lima Cercado.

E. Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis nula H_0 :

No existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y seguridad.

Hipótesis alterna H_1 :

Existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y seguridad.

1. Determinación del nivel de significancia y del estadístico de prueba

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen mínimo de error

Estadístico de prueba: Coeficiente rho de Spearman (variables cualitativas)

2. Regla de decisión y cálculo del p-valor

$p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula H_0

$p > \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula H_0

Tabla 11

Prueba de correlación entre gestión administrativa y seguridad

Correlaciones		Gestión		
		administrativa	Seguridad	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

3. Decisión y conclusión

El p-valor es igual a ,000 menor que 0,05 y el coeficiente de correlación rho de Spearman es ,559; lo cual indica una correlación positiva moderada entre gestión administrativa y seguridad. Es decir, la relación es significativa; mientras más eficiente sea la gestión administrativa, mayor será la seguridad percibida por el usuario del Reniec Lima Cercado.

F. Prueba de hipótesis específica 5

Hipótesis nula H_0 :

No existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y empatía.

Hipótesis alterna H_1 :

Existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y empatía.

1. Determinación del nivel de significancia y del estadístico de prueba

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen mínimo de error

Estadístico de prueba: Coeficiente rho de Spearman (variables cualitativas)

2. Regla de decisión y cálculo del p-valor

$p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula H_0

$p > \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula H_0

Tabla 12

Prueba de correlación entre gestión administrativa y empatía

Correlaciones		Gestión		
		administrativa	Empatía	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Empatía	Coeficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

3. Decisión y conclusión

El p-valor es igual a ,000 menor que 0,05 y el coeficiente de correlación rho de Spearman es ,637; lo cual indica una correlación positiva moderada entre gestión administrativa y empatía. Es decir, mientras más eficiente sea la gestión administrativa, mayor será la empatía brindada al usuario del Reniec Lima Cercado.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con lo planteado en la hipótesis general, se determinó la existencia de una correlación importante entre las variables en estudio gestión administrativa y la calidad del servicio en un organismo público. Apreciamos el resultado mostrado en la tabla 7 afirma ese supuesto inicial y exhibe una correlación significativa ($p = ,000 < 0,05$) y alta ($\rho = ,732$). Esto coincide con Acosta (2022) que en Ecuador hayo una relación significativa alta ($\rho = ,831$) entre las variables en cuestión en una sede del gobierno provincial, mientras que Paredes (2020) en el mismo contexto también halló una correlación alta ($\rho = ,878$) en una universidad pública. Por otro lado, a menudo la administración ha sido enunciada en términos de gestión de recursos escasos, aunque Fayol le añadió la eficacia como su componente esencial. También a inicios del siglo pasado, aludió a que en una empresa u organización prestadora de servicios sus áreas y elementos constituyentes puedan estar sincronizados, en el sentido de que tengan la misma dinámica e idéntica dirección.

Según la primera hipótesis específica, se hayo una relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles. El resultado mostrado en la tabla 8 confirma ese supuesto inicial y exhibe una correlación significativa ($p = ,000 < 0,05$) y moderada ($\rho = ,682$). Esto coincide con Sanabria (2022) que en Ica por medio de una prueba de hipótesis encontró una correlación del grado positivo alto entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Reniec. Los elementos tangibles son las bienes e infraestructuras físicas, el mobiliario, los colaboradores y los implementos de comunicación con el cliente. Ellos no solo transmiten una visión de calidad, sino que son parte de una evaluación subjetiva hecha por el usuario para tomar una decisión acerca de mantener o revocar la decisión tomada. En tal sentido, la teoría burocrática de Weber enfatizó en un estilo de gestión de esos elementos (y otros) con una autoridad centralizada.

Prosiguiendo con la segunda hipótesis específica, se pudo determinar la existencia de correlación entre el proceso administrativa y la dimensión fiabilidad. El resultado mostrado por la tabla 9 avala ese supuesto inicial y exhibe una correlación de nivel significativo ($p=,000<0,05$) y alta ($\rho=,741$). Esto coincide con Segura (2022) que en Paita encontró una relación significativa ($\rho=,864$) entre las variables de estudio, teniendo como unidad de análisis un centro de servicios al contribuyente. La fiabilidad de una empresa consiste en la calidad mantenida durante la vida institucional, esta es medida como una probabilidad que también podría funcionar como una ventaja estratégica de la empresa frente a la competencia. Para la teoría científica de Taylor, la fiabilidad está condicionada por el desempeño de los empleados y su consiguiente productividad. A su vez, Zeithaml et al. (2009) suma al análisis cuando hace hincapié en la formalidad y la precisión con que se brinda el servicio.

De acuerdo con la tercera hipótesis específica, se aprecia el hallazgo de una relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta. El resultado mostrado por tabla 10 avala ese supuesto inicial y exhibe una correlación significativa ($p=,000<0,05$) y alta ($\rho=,502$). Esto coincide con Vera (2022) que en el estudio realizado en el Callao halló una correlación positiva y alta ($\rho=,742$) entre la gestión de carácter administrativo y calidad de servicio en el gobierno regional. Luego, la capacidad de respuesta es definida por Zeithaml et al. (2009) como la atención o perceptibilidad de los empleados de un organismo en la atención cotidiano con su público usuario. Es decir, el compromiso de atender con prontitud sus preguntas, quejas o problemas con el bien o servicio contratados. Por último, el tiempo que toma la empresa para responder oportunamente a las solicitudes de los clientes.

Según la cuarta hipótesis específica, según la encuesta desarrollada y sometida al estudio estadístico existe una correlación entre el desempeño administrativo y la seguridad. El resultado mostrado en la tabla 11 asevera ese supuesto inicial y exhibe una correlación significativa ($p = ,000 < 0,05$) y moderada ($\rho = ,559$). Esto coincide con Marchena (2021) que en Trujillo evidenció una relación directa y alta entre gestión administrativa y desempeño laboral en el Reniec Trujillo (ρ de Spearman = ,734). Por otro lado, la seguridad en el contexto de la prestación de servicios implica que el usuario confía en el proveedor, sabe que es creíble, íntegro y honesto; esto es particularmente importante cuando se trata de servicios médicos, financieros y legales, donde existe un margen de riesgo o donde las acciones son percibidas frecuentemente con recelos. Debe remarcarse que, para que esto sea posible, los colaboradores deben contar con habilidades, conocimientos y capacidades requeridas para brindar un eficiente servicio.

Prosiguiendo con la quinta hipótesis específica y luego del estudio estadístico correspondiente se pudo determinar la existencia de correlación importante entre la gestión administrativa y la dimensión empatía. El resultado mostrado por la tabla 12 avala ese supuesto inicial y exhibe una correlación significativa ($p = ,000 < 0,05$) y moderada ($\rho = ,637$). Esto coincide con Gallardo (2020) que demostró el influjo de la acción administrativa en la satisfacción del usuario del Reniec Lima norte ($p < 0,05$). La empatía conduce a una atención personalizada y detallista que la empresa decide brindar a sus clientes. Para ello, se toman las medidas necesarias para que la experiencia de servicio sea única y especial, de modo que el cliente pueda recordarla como algo agradable o satisfactorio. Con esto se logra que los clientes se perciban importantes y tomados en cuenta por las empresas o instituciones.

CONCLUSIONES

1. Se concluyó que del estudio realizado entre la gestión administrativa y la calidad del servicio existe relación entre sus variables. El resultado mostrado en la tabla 7 avala ese supuesto inicial y exhibe una correlación significativa ($p= ,000<0,05$) y alta ($\rho= ,732$). En otras palabras, mientras más eficiente sea la gestión administrativa, mayor será la calidad del servicio percibida por el usuario del Reniec Lima Cercado.
2. Se obtuvo como conclusión que existe entre la variable gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles relación. El resultado mostrado en la tabla 8 avala ese supuesto inicial y exhibe una correlación significativa ($p= ,000<0,05$) y moderada ($\rho= ,682$). Es decir, mientras más eficiente sea la gestión administrativa, mejor será la gestión de los elementos tangibles que perciba el usuario del Reniec Lima Cercado.
3. Se determinó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y fiabilidad. El resultado mostrado en la tabla 9 avala ese supuesto inicial y exhibe una correlación significativa ($p= ,000<0,05$) y alta ($\rho= ,741$). En otras palabras, mientras más eficiente sea la gestión administrativa, mayor será la fiabilidad percibida por el usuario del Reniec Lima Cercado.
4. Como resultado de la investigación se hayo que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta. El resultado mostrado en la tabla 10 avala ese supuesto inicial y exhibe una correlación significativa ($p= ,000<0,05$) y alta ($\rho= ,502$). Es decir, mientras más eficiente sea la gestión administrativa, mejor será la percepción de la capacidad de respuesta del usuario del Reniec Lima Cercado.
5. Se concluyó que existe relación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión seguridad. El resultado mostrado por la tabla 11 avala ese supuesto inicial y exhibe una correlación significativa ($p= ,000<0,05$) y alta ($\rho= ,732$). Es decir,

mientras más eficiente sea la gestión administrativa, mayor será la seguridad percibida por el usuario del Reniec Lima Cercado.

6. Del estudio se pudo apreciar que existe relación significativa entre la dimensión empatía y la variable gestión administrativa. El resultado mostrado en la tabla 12 avala ese supuesto inicial y exhibe una correlación significativa ($p = ,000 < 0,05$) y alta ($\rho = ,732$). En otras palabras, mientras más eficiente sea la gestión administrativa, mayor será la empatía percibida por el usuario del Reniec Lima Cercado.

RECOMENDACIONES

1. Para la gerencia del organismo público especializado, sería conveniente apoyar la realización de más investigaciones que permitan conocer el perfil de usuario, con el fin de personalizar mucho más el servicio a la comunidad.
2. Para el encargado de Imagen Institucional, es necesario que coordine la producción de algunos videos institucionales donde se aprecie la renovación y el buen mantenimiento de los elementos tangibles.
3. Para el personal del organismo público especializado, sería conveniente que se registren y/o documenten las buenas prácticas en la atención del usuario. De esa manera, se asegura que haya testimonios de los casos de éxito.
4. Para la gerencia del organismo público especializado, tener en cuenta que la capacidad de respuesta del personal podría incrementarse anualmente, buscando el acuerdo o consenso con los trabajadores.
5. Para el encargado de Imagen Institucional, se podría promover el registro de testimonios de los usuarios del servicio para que narren de qué manera el personal les inspira seguridad, integridad y honestidad.
6. Para los representantes gremiales de los trabajadores, se les sugiere incorporar a sus jornadas de actualización y perfeccionamiento el tema de la empatía; sobre todo, cómo ser empático con las necesidades de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, L. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* [tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12640>
- Aguayo, P., & Dennis, R. (2019). Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar, provincia del Guayas, Ecuador, 2018.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/41123>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª Ed.). Grupo Editorial Patria.
<https://bit.ly/38woknk>
- Bajaña, N., Prieto, Y., Bravo, A. y Bonilla, M. (2022). Plan de gestión administrativa aplicable en el clima laboral para la obtención de un liderazgo transformacional. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(4), 75–92. https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593_dp.2022.4-2.1137
- Barnard, Ch. (1968). *The Functions of the Executive*. Harvard University Press.
- Brady, M. y Cronin, J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchicall Approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
<https://doi.org/10.1509%2Fjmk.65.3.34.18334>
- Brossard, A. (2021). Procedimiento de análisis económico- financiero para tomar decisiones en la gestión administrativa. *Ciencias Holguín*, 27(4), 10–19.
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181569023003/>
- Cabezas, C., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la investigación Científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf?sequence=1>

[&isAllowed=y](#)

- Cantos, K. X. G., Cantos, Y. T. G., & Pérez, D. V. (2020). La gestión administrativa y el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Fiscal de Artes “TOHALLI”. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 9(4).
<https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/rccs/article/view/2273>
- Carhuancho, M., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Universidad Internacional del Ecuador.
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Chap, K., Urbieta, M., González, G., Gorostiaga, J., Cáceres, M. y Díaz, M. (2022). Percepción sobre la calidad de servicio brindado por la agencia de viajes Apleno S.A. – Paraguay mediante el modelo servqual. *Revista Científica de La UCSA*, 9(2), 103–111.
https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.103_103
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones* (10ª Ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños*. Editorial Teseo
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Cordero-Guzmán, D., Erazo, J. y Bermeo, K. (2023). Calidad del servicio en organizaciones proveedoras de internet desde la perspectiva de estudiantes de los diferentes niveles educativos. *Revista Conrado*, 19(90), 83-91.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2870>
- Creswell, J. y Creswell, D. (2018). *Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed*

Methods Approaches (5th Ed.). SAGE Publishing.

<https://www.docdroid.net/XAQOIXz/creswell-research-design-qualitative-quantitative-and-mixed-methods-approaches-2018-5th-ed-pdf#page=3>

Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension.

Journal of Marketing, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.1177%2F002224299205600304>

De Vega, L. (2010). *Administración por calidad*. Universidad de La Sabana.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=wgRIwqqUrAwC&oi=fnd&pg=PP1&dq=calidad+de+servicio+libro&ots=_t6DF4kHBm&sig=ezp0sqV93xV5gzyKBqU0SHmXAaU

Drucker, P. (2014). *La administración en una época de grandes cambios*. DeBolsillo.

Estrada-García, D. (2023). Modelos de gestión administrativa y aplicación en la administración

pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2813-2825.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4629

Flamarique, S. (2018). *Gestión administrativa en el almacén*. Marge books.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=CDd8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=gestion+administrativa+books&ots=arRlxR1hAK&sig=zYhP5IrTYvz0OJSjNCzn7Z4-CAg>

Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión administrativa*. Marge books.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=P7SPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA94&dq=gestion+administrativa+books&ots=m19YVOhkoT&sig=2X9sMNP7k6cVzAjp8iD9XKI-vgc>

Gallardo-Chavarría, D. (2020). *La gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del Reniec de Lima norte, 2019* [tesis de maestría, Universidad

César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41748/Gallardo_CDR.p

[df?sequence=1&isAllowed=y](#)

Gestión (2019, 4 de junio). *Los Top 5 en baja ejecución presupuestaria.*

<https://gestion.pe/blog/evidencia-para-la-gestion/2019/06/los-top-5-en-baja-ejecucion-presupuestaria.html/>

Griffin, R. (2022). *Fundamentals of management.* Cengage Learning, Inc.

<https://thuvienso.hoasen.edu.vn/handle/123456789/13211>

Griful, E., y Canela, M. (2021). *Gestión de la calidad.* Edicions UPC.

<https://www.mdx.cat/handle/2099.3/36668>

Gronroos, C. (1988). *Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality. Review of Business.* St. John's University Press.

Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios.* Editorial Díaz de Santos.

Guayasamín, X., Guayasamín, T. y Valdes, D. (2020). La gestión administrativa y el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Fiscal de Artes Tohalli. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 5(2), 1-18. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2020/04/gestion-administrativa-desarrollo.pdf>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGraw Hill Interamericana Editores.

Herrera, T., y Schmalbach, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios.* Eumed.

<https://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/823.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018). *Perú: VI Censo Nacional de Comisarías 2017. Resultados definitivos.*

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1528/index.html

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2015). *Administración. Una perspectiva global y*

empresarial. McGraw-Hill Interamericana.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2018). *Principios de marketing* (17ª. Ed.). Pearson Educación.

Levitsky, S. y Zibblatt, D. (2018). *Cómo mueren las democracias*. Editorial Ariel.

http://www.onpi.org.ar/documentos/publicaciones/publicaciones-del-notariado-internacional/como_mueren_las_democracias.pdf

Liberos, E., del Poyo, R., y Somalo, I. (2010). *El libro del comercio electrónico*. Esic Editorial.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=N5v1FsTqLO0C&oi=fnd&pg=PA59&dq=calidad+de+servicio+libro&ots=tF4-
ps4Tpa&sig=DAELYWMfsjbY7AxqAvSxs3U2EBU](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=N5v1FsTqLO0C&oi=fnd&pg=PA59&dq=calidad+de+servicio+libro&ots=tF4-
ps4Tpa&sig=DAELYWMfsjbY7AxqAvSxs3U2EBU)

Lino, D. y Luján, G. (2022). Gestión administrativa: un reflejo de automatización de sistemas de control en instituciones de educación pública. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1086-1123. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2645

Macías, T., Martínez, G. y Lino, H. (2022). La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 7(3), 1395–1411. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i3.3799>

Mayo, E. (1972). *The Social Problems of an Industrial Civilization*. Routledge.

McNabb, D. (2017). *Research methods in public administration and nonprofit management*. Routledge.

<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315181158/research-methods-public-administration-nonprofit-management-david-mcnabb>

Ministerio de Educación del Perú (2020). *Censo Educativo 2018*. <https://sites.minedu.gob.pe/censo/2020/11/12/censo-educativo-2018/>

Munch, L. (2014). *Administración. Gestión organizacional. Enfoques y proceso administrativo* (2ª ed.). Pearson Education.

Naciones Unidas (2020). *Policy Brief: Education during COVID-19 and beyond*.

https://www.un.org/development/desa/dspd/wp-content/uploads/sites/22/2020/08/sg_policy_brief_covid-19_and_education_august_2020.pdf

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4ª Ed.). Ediciones de la U.
<https://bit.ly/3tx6isy>

Ortiz, T., Díaz, A. y Alarcón, C. (2018). Evaluación de la calidad en el servicio de la consulta externa a través del modelo SERVQUAL en un hospital oncológico de Veracruz. En: M. Galván, I. González, L. Melgarejo y D. Olivera (Cols.), *Mercadotecnia en las pymes. Casos y aplicaciones* (pp. 69-86). Red Iberoamericana de Academias de Investigación.

https://www.researchgate.net/publication/335473486_Evaluacion_de_la_calidad_en_el_servicio_de_la_consulta_externa_a_traves_del_modelo_SERVQUAL_en_un_hospital_oncologico_en_Veracruz

Parasuraman, A., Zeithmal, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(12), 41-50.
<https://doi.org/10.1177%2F002224298504900403>

Paredes, M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>

Peña, M., y Garrido, E. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. Esic Editorial.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Kc9QDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA105&dq=calidad+de+servicio+libro&ots=SmSH-O5sdb&sig=9o_vlCcnLefWTxq1QU7ax9qGmKs

- Pont-Vidal, J. (2021). Pandemia de COVID-19 y Estado: ¿Hacia una nueva configuración administración-Estado? *EBAPE BR*, 18(4), 925-935. <https://doi.org/10.1590/1679-395120200098>
- Prat, I. (2012). *Gestión administrativa*. Marge Books. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=drYC0FYq2NsC&oi=fnd&pg=PA89&dq=gestion+administrativa+books&ots=kDZVjngElk&sig=8MiTloi3ajqdo_zg6wi3jaheAeM
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, M., Arrátia, G. y Rodríguez, J. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 46–63. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.440>
- Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Revista Universidad y Empresa*, 23(41), 1–42. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10352>
- Rainey, H. (2009). *Understanding and managing public organizations*. John Wiley & Sons. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=--a53bp0YFIC&oi=fnd&pg=PR3&dq=Administrative+management+books&ots=cHhjNO2dd-&sig=nYcWySqUAzD1GhKfkd3G6XfCdyQ>
- Rivera, J., Araya, L., Ganga, F., Torres, J. y Sánchez, F. (2021). Análisis bibliométrico de la investigación en calidad de servicio. *Sistema de Información Científica Redalyc*, 46(11), 404–415. <https://www.redalyc.org/journal/339/33969826002/>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración*. Pearson Educación de México.
- Ruiz, J. (2009). *Gestión administrativa y cultura: relación en tres actos*. Universidad de los Andes. <https://repositorio.uniandes.edu.co/entities/publication/a0c4fcf1-467f-4a07-9b24-19d6ee79ee34>

- Rust, A. y Oliver, L. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. SAGE Publications.
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, A. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sanguña, M. y Pico, E. (2022). La gestión administrativa y el desarrollo cultural en el cantón La Libertad, período 2019-2021 Administrative. 593 Digital Publisher CEIT, 7(4-1), 110-121. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1207>
- Segura, A. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82861>
- Selznick, P. (2011). *Leadership in administration: A sociological interpretation*. Quid Pro Books. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=pP6ndnDdOBcC&oi=fnd&pg=PT24&dq=Administrative+management+books&ots=i2F34vvwn6&sig=_44tpImOoR39g6CSxFESHzfim1Y
- Silva, I., Jiménez, W., Santamaría, E. y Villalba, R. (2019). Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 83-95. <https://doi.org/10.31876/rcs.v25i2.27350>
- Silva, R., Julca, F., Luján, P. y Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 193-203. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.36502>
- Thompson, J. (2017). *Organizations in action: Social science bases of administrative theory*. Routledge.

<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315125930/organizations-action-james-thompson>

Trujillo, A., Carrete, L., Vera, J., y García, S. (2011). *Servir con calidad en México*.

https://www.researchgate.net/profile/Jorge-Vera-Martinez-2/publication/354321487_Servir_con_calidad_en_Mexico_2011_indice_y_prologo/links/6130d21bc69a4e48797433e7/Servir-con-calidad-en-Mexico-2011-indice-y-prologo.pdf

Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* (3ª ed.).

Universidad de la Sabana-Ecoe Ediciones.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=cM-iDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA73&dq=calidad+de+servicio+libro&ots=e71tLJ8fH&sig=a8w_jC9IKZds1BAxBQxxdclwv3Q

Vargas Angulo, G. E. (2021). La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. plan de gestión administrativa.

Vera, G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88979>

Williamson, I., Enemark, S., Wallace, J., y Rajabifard, A. (2010). *Land administration for sustainable development* (p. 487). ESRI Press Academic.

<https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=7eaf5364235eeae2c8c643aee848dca773be3e13>

Zeithmal, V. y Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: Service Quality*. Marketing Science Institute.

Zeithmal, V., Bitner, M. y Gremler, J. (2009). *Marketing de servicios* (5ª ed.). McGraw-Hill

ANEXOS

Matriz de consistencia

Tabla 13

Matriz de consistencia

Título de investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.</p>	<p>Variable 1 Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones: Planeación Organización Integración Dirección Control</p>	<p>Tipo de investigación: Investigación aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación: Método hipotético deductivo</p> <p>Diseño no experimental de alcance correlacional y de corte transversal</p>
<p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022?</p>	<p>Objetivos específicos Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y los elementos tangibles durante el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022</p>	<p>Hipótesis específicas Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.</p>	<p>Variable 2 Calidad de servicio al usuario</p> <p>Dimensiones: Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<p>Población: 86 empleados</p> <p>Muestra censal: 86 empleados</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la</p>		

fiabilidad en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022	fiabilidad durante el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022	fiabilidad en el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022?	Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta durante el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.	Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la seguridad en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022?	Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la seguridad durante el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.	Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la empatía en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022?	Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la empatía durante el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.	Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la empatía en el periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.

Matriz de operacionalización de variables

Tabla 14

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Gestión administrativa	Es un proceso mediante el cual se hace posible la coordinación y optimización de recursos de una empresa con la finalidad de maximizar la productividad, eficacia y calidad para la obtención de objetivos (Munch, 2014).	La gestión administrativa se mide con un cuestionario de escala ordinal tipo Likert, comprende cinco dimensiones como planeación, organización, integración, dirección y control.	Planeación	Planifica con eficiencia.	Escala de Likert - Totalmente en desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Indiferente (3) - De acuerdo (4) - Totalmente de acuerdo (5)	20 – 48 = Desfavorable 49 – 75 = Regular 76 – 100 = Favorable
				Se proyecta a futuro.		
				Organiza los requerimientos		
				Obtiene resultados.		
			Organización	Diseña estrategias y estructuras.		
				Evalúa los procedimientos.		
				Organiza funciones y responsabilidades		
			Integración	Simplifica la administración		
				Cuenta con recursos humanos		
				Dispone recursos materiales		
				Cuenta con recursos logísticos		
			Dirección	Evalúa recursos logísticos.		
				Procesa la administración		
				Conduce la administración		
				Orienta la administración		
			Control	Lidera la administración		
Evalúa los resultados						
Corrige las desviaciones						
Previene los resultados						
Calidad de servicio	Juicio o actitud del consumidor relacionada con la excelencia general o superioridad del servicio (Zeithmal et al.,	La calidad de servicio se mide con un cuestionario de escala ordinal tipo Likert, comprende cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad,	Elementos tangibles	La apariencia de los elementos físicos o infraestructura refuerza la imagen positiva de la marca	Escala de Likert - Totalmente en desacuerdo (1). - Parcialmente en desacuerdo (2) - Poco en desacuerdo (3)	Eficiente (82-110) Regular (52-81) Deficiente (22-51)
				Fiabilidad		
			El desempeño de los empleados responde a los objetivos de la empresa y las necesidades del cliente			

	2009).	capacidad de respuesta, seguridad, empatía.	Capacidad de respuesta	Solución rápida a los problemas que pueda tener el cliente	- Medio (4) - Poco de acuerdo (5) - Parcialmente de acuerdo (6) - Totalmente de acuerdo (7)	
			Seguridad	Pericia, cortesía, credibilidad y seguridad		
			Empatía	Horario flexible Preocupación por los intereses de los usuarios		

4.4 Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión administrativa	Planeación	Planifica con eficiencia.	1	Ordinal 1= totalmente en desacuerdo 2= en desacuerdo 3= indiferente 4= de acuerdo 5=totalmente de acuerdo
		Se proyecta a futuro.	2	
		Organiza los requerimientos	3	
		Obtiene resultados.	4	
	Organización	Diseña estrategias y estructuras.	5	
		Evalúa los procedimientos.	6	
		Organiza funciones y responsabilidades	7	
		Simplifica la administración	8	
	Integración	Cuenta con recursos humanos	9	
		Dispone recursos materiales	10	
		Cuenta con recursos logísticos	11	
		Evalúa recursos logísticos.	12	
	Dirección	Procesa la administración	13	
		Conduce la administración	14	
		Orienta la administración	15	
		Lidera la administración	16	
	Control	Evalúa los resultados	17	
		Corrige las desviaciones	18	
		Previene los resultados	19	
		Mejora las operaciones	20	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	La apariencia de los elementos físicos o infraestructura refuerza la imagen positiva de la marca	1-4	- Totalmente en desacuerdo (1). - Parcialmente en desacuerdo (2) - Poco en desacuerdo (3) - Medio (4) - Poco de acuerdo (5) - Parcialmente de acuerdo (6) - Totalmente de acuerdo (7)
	Fiabilidad	El servicio es fiable, ayudando a la fidelización del cliente	5-7	
		El desempeño de los empleados responde a los objetivos de la empresa y las necesidades del cliente	8-10	
	Capacidad de respuesta	Solución rápida a los problemas que pueda tener el cliente	11-14	
	Seguridad	Pericia, cortesía, credibilidad y seguridad	15-18	
	Empatía	Horario flexible Preocupación por los intereses de los usuarios	19-23	

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" que hace parte de la investigación: **Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022** 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: **AURONI CENEPO GUTIERREZ**

Formación académica: **Maestro en Docencia Universitaria e investigación pedagógica, Licenciada en Educación, Bachiller en educación**

Áreas de experiencia profesional: **Docente en Educación superior**

Tiempo: **15 años de experiencia actual: Docente a tiempo completo.**

Institución: **Universidad Científica del Sur**

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

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p>SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta</p>	<p>1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto</p>	<p>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</p>
<p>CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas</p>	<p>1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto</p>	<p>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.</p>
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo</p>	<p>1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto</p>	<p>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.</p>
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido</p>	<p>1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto</p>	<p>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</p>

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: título **Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022**

Variable: **Gestión administrativa**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D 1	1	SI	SI	SI	SI	4	
	2	SI	SI	SI	SI	4	
	3	SI	SI	SI	SI	4	
	4	SI	SI	SI	SI	4	
D 2	5	SI	SI	SI	SI	4	
	6	SI	SI	SI	SI	4	
	7	SI	SI	SI	SI	4	
	8	SI	SI	SI	SI	4	
D 3	9	SI	SI	SI	SI	4	
	10	SI	SI	SI	SI	4	
	11	SI	SI	SI	SI	4	
	12	SI	SI	SI	SI	4	
D 4	13	SI	SI	SI	SI	4	
	14	SI	SI	SI	SI	4	
	15	SI	SI	SI	SI	4	
	16	SI	SI	SI	SI	4	
D 5	17	SI	SI	SI	SI	4	
	18	SI	SI	SI	SI	4	
	19	SI	SI	SI	SI	4	
	20	SI	SI	SI	SI	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4		

Fuente: tomado del libro **Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal**

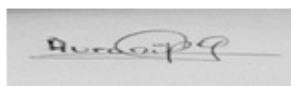
Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: **lamoda**.

Calificación:	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
AURONI CENEPO GUTIERREZ	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA	20	Nivel alto

Sello y Firma:



Cuestionario 2 :

Variable: **Calidad de servicio**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	SI	SI	SI	SI	4	
	2	SI	SI	SI	SI	4	
	3	SI	SI	SI	SI	4	
	4	SI	SI	SI	SI	4	
D2	5	SI	SI	SI	SI	4	
	6	SI	SI	SI	SI	4	
	7	SI	SI	SI	SI	4	
	8	SI	SI	SI	SI	4	
	9	SI	SI	SI	SI	4	
	10	SI	SI	SI	SI	4	
D3	11	SI	SI	SI	SI	4	
	12	SI	SI	SI	SI	4	
	13	SI	SI	SI	SI	4	
	14	SI	SI	SI	SI	4	
D4	15	SI	SI	SI	SI	4	
	16	SI	SI	SI	SI	4	
	17	SI	SI	SI	SI	4	
	18	SI	SI	SI	SI	4	
D5	19	SI	SI	SI	SI	4	
	20	SI	SI	SI	SI	4	
	21	SI	SI	SI	SI	4	
	22	SI	SI	SI	SI	4	
	23	SI	SI	SI	SI	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

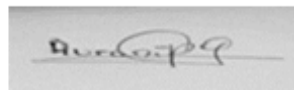
Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital
Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	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
AURONI CENEPO GUTIERREZ	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA	23	Nivel alto

Sello y Firma:



VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión administrativa” que hace parte de la investigación: **Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022** 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: YOLVI OCAÑA FERNANDEZ

Formación académica: Dr. En Educación

Áreas de experiencia profesional: Docente en Educación superior

Tiempo: 10 años de experiencia. actual: Trabajos psicométricos realizados - Docente a tiempo parcial

Institución: Universidad Cesar Vallejo

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

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA 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
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA 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 en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022**

Variable: **Gestión administrativa**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	SI	SI	SI	SI	4	
	2	SI	SI	SI	SI	4	
	3	SI	SI	SI	SI	4	
	4	SI	SI	SI	SI	4	
D2	5	SI	SI	SI	SI	4	
	6	SI	SI	SI	SI	4	
	7	SI	SI	SI	SI	4	
	8	SI	SI	SI	SI	4	
D3	9	SI	SI	SI	SI	4	
	10	SI	SI	SI	SI	4	
	11	SI	SI	SI	SI	4	
	12	SI	SI	SI	SI	4	
D4	13	SI	SI	SI	SI	4	
	14	SI	SI	SI	SI	4	
	15	SI	SI	SI	SI	4	
	16	SI	SI	SI	SI	4	
D5	17	SI	SI	SI	SI	4	
	18	SI	SI	SI	SI	4	
	19	SI	SI	SI	SI	4	
	20	SI	SI	SI	SI	4	
EVALUACION CUALITATIVA PO RCRITERIOS		4	4	4	4		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

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

Calificación:	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
YOLVI OCAÑA FERNANDEZ	DR EN EDUCACION UNIVERSITARIA	20	Nivel alto

Sello y Firma:



Cuestionario 2

Variable: **Calidad de servicio**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	SI	SI	SI	SI	4	
	2	SI	SI	SI	SI	4	
	3	SI	SI	SI	SI	4	
	4	SI	SI	SI	SI	4	
D2	5	SI	SI	SI	SI	4	
	6	SI	SI	SI	SI	4	
	7	SI	SI	SI	SI	4	
	8	SI	SI	SI	SI	4	
	9	SI	SI	SI	SI	4	
	10	SI	SI	SI	SI	4	
D3	11	SI	SI	SI	SI	4	
	12	SI	SI	SI	SI	4	
	13	SI	SI	SI	SI	4	
	14	SI	SI	SI	SI	4	
D4	15	SI	SI	SI	SI	4	
	16	SI	SI	SI	SI	4	
	17	SI	SI	SI	SI	4	
	18	SI	SI	SI	SI	4	
D5	19	SI	SI	SI	SI	4	
	20	SI	SI	SI	SI	4	
	21	SI	SI	SI	SI	4	
	22	SI	SI	SI	SI	4	
	23	SI	SI	SI	SI	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

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

la moda.

Calificación:	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
YOLVI OCAÑA FERNANDEZ	DR EN EDUCACION UNIVERSITARIA	23	Nivel alto

Sello y Firma:



VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión administrativa” que hace parte de la investigación: **Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022** 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: JSABEL MENACHO VARGAS

Formación académica: Doctora en administración y Doctora en gestión pública y gobernabilidad

Áreas de experiencia profesional: Docente Investigadora, Jefa de Investigación, Psicología Y Educación, Evaluación y acreditación en la calidad Educativa, Administración en la Educación y gestión pública, Docente Universitaria, jefa de desarrollo de Programa de Formación General

Tiempo: 15 años de experiencia. actual: Docente a tiempo completo

Institución: Universidad Cesar Vallejo

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

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 6. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 7. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 8. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no es claro 6. 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 7. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 8. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 6. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 7. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 8. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	5. No cumple con el criterio. 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 6. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 7. El ítem es relativamente importante 8. 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 en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022**

Variable: **Gestión administrativa**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	SI	SI	SI	SI	4	
	2	SI	SI	SI	SI	4	
	3	SI	SI	SI	SI	4	
	4	SI	SI	SI	SI	4	
D2	5	SI	SI	SI	SI	4	
	6	SI	SI	SI	SI	4	
	7	SI	SI	SI	SI	4	
	8	SI	SI	SI	SI	4	
D3	9	SI	SI	SI	SI	4	
	10	SI	SI	SI	SI	4	
	11	SI	SI	SI	SI	4	
	12	SI	SI	SI	SI	4	
D4	13	SI	SI	SI	SI	4	
	14	SI	SI	SI	SI	4	
	15	SI	SI	SI	SI	4	
	16	SI	SI	SI	SI	4	
D5	17	SI	SI	SI	SI	4	
	18	SI	SI	SI	SI	4	
	19	SI	SI	SI	SI	4	
	20	SI	SI	SI	SI	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4		

Fuente: tomado del libro *Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación*: Luis F. Mucha Hospinal

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

Calificación:	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
ISABEL MENACHO VARGAS	DRA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD	20	Nivel alto

Sello y Firma:



Cuestionario 2

Variable: **Calidad de servicio**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	SI	SI	SI	SI	4	
	2	SI	SI	SI	SI	4	
	3	SI	SI	SI	SI	4	
	4	SI	SI	SI	SI	4	
D2	5	SI	SI	SI	SI	4	
	6	SI	SI	SI	SI	4	
	7	SI	SI	SI	SI	4	
	8	SI	SI	SI	SI	4	
	9	SI	SI	SI	SI	4	
	10	SI	SI	SI	SI	4	
D3	11	SI	SI	SI	SI	4	
	12	SI	SI	SI	SI	4	
	13	SI	SI	SI	SI	4	
	14	SI	SI	SI	SI	4	
D4	15	SI	SI	SI	SI	4	
	16	SI	SI	SI	SI	4	
	17	SI	SI	SI	SI	4	
	18	SI	SI	SI	SI	4	
D5	19	SI	SI	SI	SI	4	
	20	SI	SI	SI	SI	4	
	21	SI	SI	SI	SI	4	
	22	SI	SI	SI	SI	4	
	23	SI	SI	SI	SI	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital
Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: lamoda.

Calificación:	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
ISABEL MENACHO VARGAS	DRA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD	23	Nivel alto

Sello y Firma:



Ficha técnica N.º 1

Instrumento:	Cuestionario sobre gestión administrativa
Autoras:	Gago y García (2021)
Ítems:	20 ítems politómicos
Tiempo:	10 minutos
Dimensiones:	planeación (ítems 1-4), organización (ítems 5-8), integración (ítems 9-12), dirección (ítems 13-16), control (ítems 17-20)
Escala:	Tipo Likert
Niveles y rangos:	Favorable (76-100) Regular (49-75) Desfavorable (20-48)

Ficha técnica N.º 2

Instrumento:	Cuestionario sobre calidad de servicio
Autora:	Torres y Villarreal (2022)
Ítems:	23 ítems politómicas
Tiempo:	15 minutos
Dimensiones:	elementos tangibles (ítems 1-4), fiabilidad (ítems 5-10), capacidad de respuesta (ítems 11-14), seguridad (ítems 15-18), empatía (ítems 19-23)
Escala:	Tipo Likert
Niveles y rangos:	Eficiente (82-110) Regular (52-81) Deficiente (22-51)

El instrumento de investigación

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Seudónimo: Sexo: Varón () Mujer () Edad:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente. Teniendo en cuenta lo siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N.º	Ítems	Escala Likert				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1. Planeación						
1	Los servicios brindados están debidamente planificados para asegurar la calidad.					
2	La atención se proyecta a mejorar en el futuro.					
3	El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.					
4	Al realizar algún trámite en esta institución, obtiene resultados óptimos.					
Dimensión 2. Organización						
5	Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.					
6	La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.					
7	Los servicios públicos de la institución cumplen responsablemente sus funciones.					
8	La institución viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.					
Dimensión 3. Integración						
9	La institución cuenta con los recursos humanos necesarios para que se brinde una debida atención a los usuarios.					
10	La institución cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.					
11	Esta institución cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.					
12	Los procedimientos de gestión para abastecer de insumos a la institución son adecuados.					
Dimensión 4. Dirección						
13	Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención a los usuarios.					
14	En la institución hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.					
15	Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.					
16	El liderazgo del gerente promueve una atención de calidad.					
Dimensión 5. Control						
		1	2	3	4	5

Muchas gracias por su colaboración

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Encuestador: **Fecha:**/...../.....

Circunstancias en que se realizó la encuesta:

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en periodo de pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.

Leyenda:

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Poco en desacuerdo	Medio	Poco de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

N.º	Ítems	Alternativas						
		1	2	3	4	5	6	7
Dimensión 1: Elementos tangibles								
1	¿Se cuenta con equipos modernos para el servicio?							
2	¿Las instalaciones a las que usted ingresa para ser atendido son visualmente atractivas?							
3	¿El personal con el que usted interactúa tiene apariencia pulcra?							
4	¿La documentación luce visualmente ordenada?							
Dimensión 2: Fiabilidad								
5	¿El personal demuestra su compromiso con la institución y el buen servicio al ciudadano?							
6	¿La institución demuestra su grado de compromiso con la atención de calidad?							
7	¿El personal demuestra ser eficiente cuando atiende al público?							
8	¿El personal cumple con el tiempo estipulado para la atención?							
9	¿El personal se muestra atento a los requisitos que el público presenta para no permite errores en los registros de los clientes?							
10	¿El personal se esmera para no cometer errores cuando realiza el registro del trámite de los usuarios del servicio?							
Dimensión 3: Capacidad de respuesta								
11	¿El personal le transmite la confianza de que usted recibirá un buen servicio?							
12	¿El personal es puntual para iniciar su horario de atención al público?							
13	¿El personal muestra predisposición para ayudarle en lo que necesite?							
14	¿El personal suele ser desatento o indiferente con usted y su necesidad de ser atendido?							
Dimensión 4: Seguridad								

15	¿El personal le inspira confianza?								
16	Cuando usted realiza trámites en la institución ¿la credibilidad de esta se ve reforzada?								
17	¿El personal es amable con usted?								
18	¿El personal conoce lo que usted les pregunta?								
Dimensión 5: Empatía									
19	¿Usted recibe una atención personalizada?								
20	¿Considera que el horario de atención es factible de ser cumplido por el personal?								
21	¿El personal le muestra dedicación e interés sincero cuando lo atiende?								
22	¿Considera que la institución se preocupa por el desarrollo profesional del personal?								
23	¿La institución comprende sus necesidades como parte del público usuario?								

Muchas gracias por su colaboración

Consentimiento informado




"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
 "AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

SOLICITUD N° 000009-2023/JOG/DSR/ORG10LIM/ORSMP

Asunto : SOLICITO AUTORIZACION PARA DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DE TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y SISTEMAS

Sr(a).
ANDRES GUILLERMO AVILA SOTELO
 Jefe (e) OR San Martin De Porres

Sirva el presente para saludarle y solicitarle remitir a la Oficina de Potencial Humano mi solicitud de autorizacion para desarrollo de trabajo de investigacion para la obtencion de mi titulo de Licenciado en Administracion y sistemas, según solicitud adjunta al presente.

Lo que le estaré muy agradecido por su gestión.

Lima, 10 de Noviembre de 2023



Javier Jesus Oliva Gamarra
 DNI 08594834

(JOG)

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL

Solicita: Autorización para desarrollar trabajo de investigación

Señor (a): Magín Eduardo Viviano Bustinza
Director de la Oficina de Potencial Humano

Presente.



Yo, **Javier Jesus Oliva Gamarra**, identificado con DNI 08594834, en mi calidad de tesista y siendo de mi interés realizar la investigación cuyo título es:

Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en periodo pos pandemia en el Reniec, Lima 2022

Es que recorro a Ud. y solicito por intermedio de su persona la autorización correspondiente a fin de poder llevar a cabo el presente trabajo de investigación, así mismo comprometiéndome que, al término del proceso de análisis de los datos, se entregará un ejemplar a su representada.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para la institución y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución al tratarse de una encuesta virtual a través de la plataforma de DRIVE. De igual manera, antes del inicio de la encuesta se solicitará a los colaboradores su consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en qué consistirá el trabajo de investigación.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, me despido de Ud.

Atentamente

San Martín de Porres, 10 de noviembre del 2023

Javier Jesus Oliva Gamarra
DNI 085948334

Nota. - Se adjunta detalle de encuesta a desarrollar

Encuesta a desarrollar para la obtención del Título profesional de Licenciado en Administración y Sistemas en la Universidad Peruana Los Andes, siendo el título de la Tesis de grado: Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en periodo pos-pandemia en el Reniec, Lima 2022.

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Seudónimo: Sexo: Varón () Mujer () Edad:



Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente. Teniendo en cuenta lo siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N.º	Ítems	Escala Likert				
Dimensión 1. Planeación		1	2	3	4	5
1	Los servicios brindados están debidamente planificados para asegurar la calidad.					
2	La atención se proyecta a mejorar en el futuro.					
3	El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.					
4	Al realizar algún trámite en esta institución, obtiene resultados óptimos.					
Dimensión 2. Organización		1	2	3	4	5
5	Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.					
6	La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.					
7	Los servicios públicos de la institución cumplen responsablemente sus funciones.					
8	La institución viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.					
Dimensión 3. Integración		1	2	3	4	5
9	La institución cuenta con los recursos humanos necesarios para que se brinde una debida atención a los usuarios.					
10	La institución cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.					
11	Esta institución cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.					

		1	2	3	4	5
12	Los procedimientos de gestión para abastecer de insumos a la institución son adecuados.					
Dimensión 4. Dirección						
13	Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención a los usuarios.					
14	En la institución hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.					
15	Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.					
16	El liderazgo del gerente promueve una atención de calidad.					
Dimensión 5. Control						
17	Los resultados del servicio brindado son óptimos.					
18	Los procedimientos administrativos están estandarizados.					
19	La institución toma en cuenta la prevención de resultados.					
20	La institución realiza mejoras en los procedimientos.					



CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Encuestador: Fecha:

Circunstancias en que se realizó la encuesta:

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en periodo de pos pandemia en el Reniec, Lima 2022.

Leyenda:

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Poco en desacuerdo	Medio	Poco de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

N.º	Ítems	Alternativas						
		1	2	3	4	5	6	7
Dimensión 1: Elementos tangibles								
1	¿Se cuenta con equipos modernos para el servicio?							
2	¿Las instalaciones a las que usted ingresa para ser atendido son visualmente atractivas?							
3	¿El personal con el que usted interactúa tiene apariencia pulcra?							
4	¿La documentación luce visualmente ordenada?							
Dimensión 2: Fiabilidad								
5	¿El personal demuestra su compromiso con la institución y el buen servicio al ciudadano?							

6	¿La institución demuestra su grado de compromiso con la atención de calidad?						
7	¿El personal demuestra ser eficiente cuando atiende al público?						
8	¿El personal cumple con el tiempo estipulado para la atención?						
9	¿El personal se muestra atento a los requisitos que el público presenta para no permitir errores en los registros de los clientes?						
10	¿El personal se esmera para no cometer errores cuando realiza el registro del trámite de los usuarios del servicio?						
Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
11	¿El personal le transmite la confianza de que usted recibirá un buen servicio?						
12	¿El personal es puntual para iniciar su horario de atención al público?						
13	¿El personal muestra predisposición para ayudarlo en lo que necesite?						
14	¿El personal suele ser desatento o indiferente con usted y su necesidad de ser atendido?						
Dimensión 4: Seguridad							
15	¿El personal le inspira confianza?						
16	Cuando usted realiza trámites en la institución ¿la credibilidad de esta se ve reforzada?						
17	¿El personal es amable con usted?						
18	¿El personal conoce lo que usted le pregunta?						
Dimensión 5: Empatía							
19	¿Usted recibe una atención personalizada?						
20	¿Considera que el horario de atención es factible de ser cumplido por el personal?						
21	¿El personal le muestra dedicación e interés sincero cuando lo atiende?						
22	¿Considera que la institución se preocupa por el desarrollo profesional del personal?						
23	¿La institución comprende sus necesidades como parte del público usuario?						





**ANDRÉS GUILLERMO ÁVILA
SOTELO**

Jefe Oficina Registral San
Martín de Porres (e)

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION
Y ESTADO CIVIL

Firmado digitalmente por:
AVILA SOTELO Andres
Guillermo FAU 20295613620 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 10/11/2023 09:31:05-0500

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

San Martín De Porres, 10 de Noviembre del 2023

HOJA DE ELEVACION N° 000564-2023/DSR/ORG10LIM/ORSMP/RENIEC

A : VIVIANO BUSTINZA MAGIN EDUARDO
Jefe de Oficina de Potencial Humano

De : ANDRES GUILLERMO AVILA SOTELO
Jefe de Oficina Registral San Martín de Porres(e)

Asunto : REMISION DE SOLICITUD DE AUTORIZACION DE TRABAJO DE
INVESTIGACION PARA OBTENCION DE TITULO DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACION Y SISTEMAS

Referencia : SOLICITUD N° 000009-2023/JOG/DSR/ORG10LIM/ORSMP/RENIEC
(10NOV2023)

Mediante la presente cumpla con remitir el documento de la referencia, presentado por el servidor Javier Jesus Oliva Gamarra, quien está solicitando la autorización para el desarrollo de un trabajo de investigación para la obtención de su título de licenciado en administración y sistemas, a fin que de estimarlo pertinente su Despacho, se sirva disponer se le otorgue el trámite correspondiente.

Atentamente,



MAGIN EDUARDO VIVIANO BUSTINZA
 Jefe de Oficina de Potencial Humano
 REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL

Firmado digitalmente por:
 VIVIANO BUSTINZA Magin
 Objeto: PAJ 20206813820 soft
 Idioma: Soy el autor del
 documento
 Fecha: 10/11/2023 11:28:08-0800

Fecha: 10/11/2023
 Hora: 11:50:47

OFICINA DE POTENCIAL HUMANO
HOJA DE ENVIO N° 000129-2023/OPH/RENIEC

REGISTRO : **8614**

DIA	MES	AÑO
10	11	2023

ASUNTO : **OR SMP REMITE SOLICITUD DE AUTORIZACION DE TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DE TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y SISTEMAS**

REFERENCIA : **HOJA DE ELEVACION N° 002564-2023/DSI REMISION DE SOLICITUD DE AUTORIZACION DE TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DE TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y SISTEMAS**

DEPENDENCIA DESTINO	TRAMITE	PRIORIDAD	INDICACIONES
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA Y PUBLICACIONES	SE ADJUNTA	NORMAL	Por corresponder su atención
UNIDAD DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO HUMANO	CONOCIMIENTO	NORMAL	
OR SAN MARTIN DE PORRES	CONOCIMIENTO	NORMAL	

MAGIN EDUARDO VIVIANO BUSTINZA

JEFE DE OFICINA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS ENCUESTADOS EVIDENCIAS DE ENCUESTA VIRTUAL – FORMULARIO GOOGLE DRIVE

Preguntas Respuestas 86 Configuración

Sección 1 de 2

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO

Descripción del formulario

Consentimiento informado para participantes en investigación:

8Estimado/a participante:
Como parte de la investigación planteada en mi proyecto de tesis sobre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en periodo de pos pandemia en el Reniec. Recurro a ustedes a fin de solicitarles su apoyo en el desarrollo del siguiente cuestionario. Para lo cual les agradeceré responder a cada una de las preguntas marcando la opción que consideren adecuada, no existiendo respuesta buena o mala, siendo así mismo su participación voluntaria y anónima.
Los datos entregados serán tratados confidencialmente, no comunicándose por ningún motivo a terceras personas, utilizándose la información recopilada, únicamente para los propósitos del presente estudio académico. El proceso completo consiste en responder cada una de las preguntas y al finalizar el cuestionario deberás oprimir el botón enviar con lo cual se habrá culminado satisfactoriamente tu participación en la misma.
El consentimiento informado mediante el cual aceptan desarrollar este cuestionario es voluntario y por el cual les agradezco su invaluable colaboración.
Muchas gracias

¿Acepta participar voluntariamente en la investigación? *

Sí

No

Nombre *

Texto de respuesta corta

Sexo: *

Varón

Mujer

Edad: *

Texto de respuesta corta

correo electrónico *

Texto de respuesta corta

Instrucciones:

Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, eligiendo la alternativa correspondiente. Teniendo en cuenta lo siguiente:

Valoración:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Consiste en el proceso gracias al cual se lleva a cabo la coordinación y optimización de recursos de una institución dedicada al servicio público o de alguna unidad productiva, con el fin de maximizar el rendimiento, la eficacia y la calidad para el logro de sus propósitos.

Dimensión 1. Planeación

La planeación permite que se definan objetivos futuros, determinando las acciones que deben ser puestas en práctica para su concreción.

1. Los servicios brindados están debidamente planeados para asegurar la calidad. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. La atención se proyecta a mejorar en el futuro. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente



EVIDENCIA PARTICIPANTES

Nombre

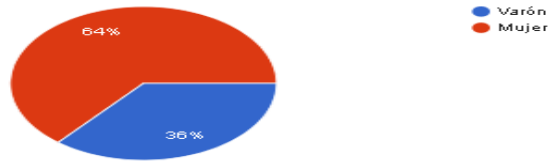
86 respuestas

Victor elvis ocmin vargas

Sexo:

86 respuestas

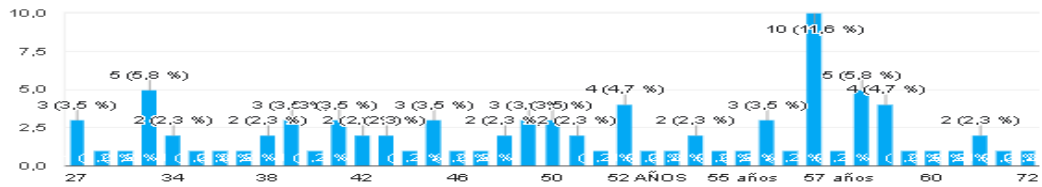
Copiar



Edad:

86 respuestas

Copiar



EVIDENCIA RESULTADOS SEXO Y EDADES

EVIDENCIAS – CORREO ELECTRONICO DE PARTICIPANTES

correo electrónico
86 respuestas

- Sabina014@hotmail.com
- JAVI0806@HOTMAIL.COM
- Velvisocminv@gmail.com
- Diana_nnanez@hotmail.com
- dianita_urd@hotmail.com
- lucienvasquez0@gmail.com
- Rmuchaypina@gmail.com
- lidita2000hotmail.com
- Ediazh2023@gmail.com

EVIDENCIAS – RESULTADOS DE ENCUESTA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensión 1. Planeación

1. Los servicios brindados están debidamente planeados para asegurar la calidad. [Copiar](#)
86 respuestas

Categoría	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	~1.0%
En desacuerdo	~3.0%
Indiferente	~2.0%
De acuerdo	62.8%
Totalmente de acuerdo	27.9%

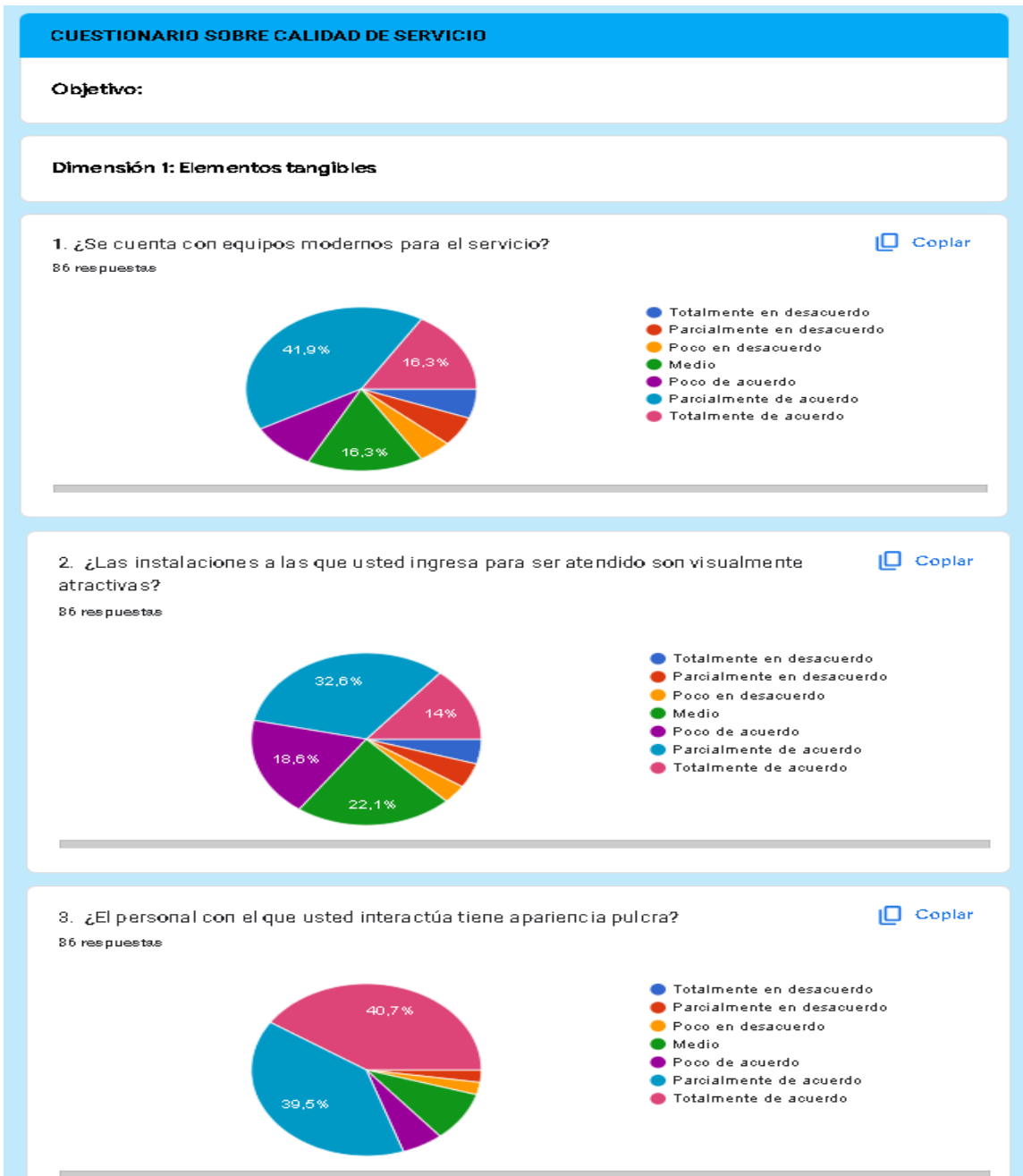
2. La atención se proyecta a mejorar en el futuro. [Copiar](#)
86 respuestas

Categoría	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	~1.0%
En desacuerdo	~1.0%
Indiferente	~1.0%
De acuerdo	66.3%
Totalmente de acuerdo	29.1%

3. El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado. [Copiar](#)
86 respuestas

Categoría	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	~1.0%
En desacuerdo	~9.3%
Indiferente	~1.0%
De acuerdo	65.1%
Totalmente de acuerdo	19.8%

EVIDENCIAS – RESULTADOS DE ENCUESTA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO



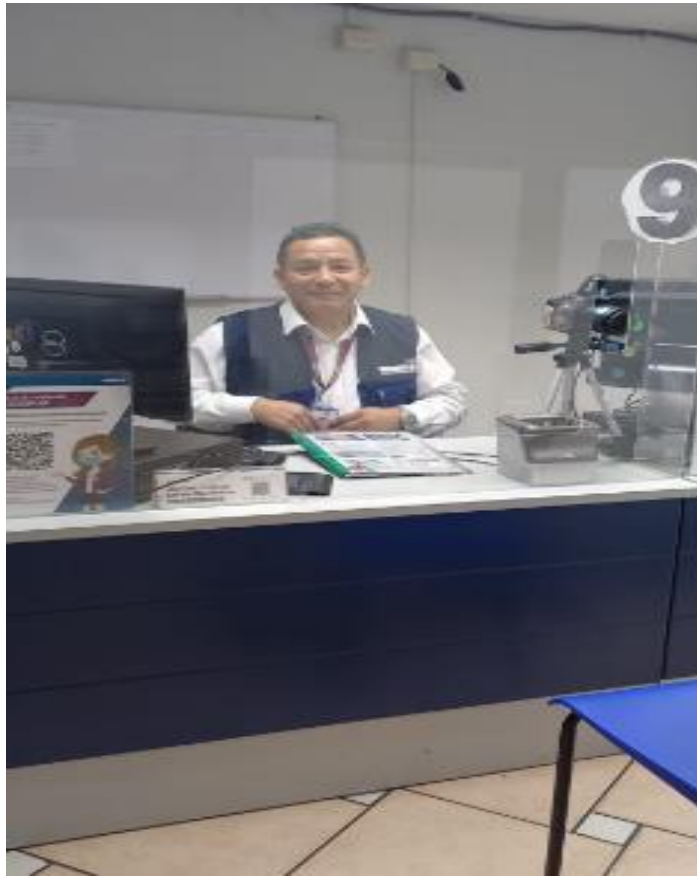
EVIDENCIAS – FOTOGRAFÍAS DE APLICACIÓN DE ENCUESTA



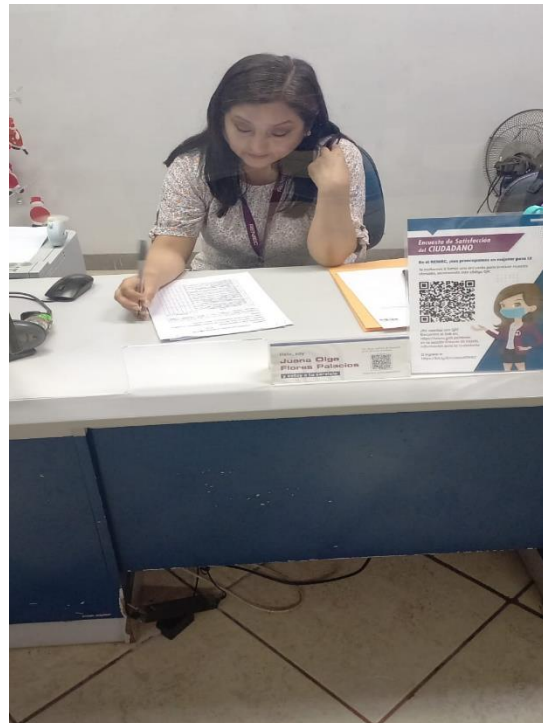
**UNIDAD DONDE SE APLICO LA ENCUESTA – OR SAN MARTIN DE PORRES –
RENIEC**



PERSONAL OR SAN MARTIN DE PORRES QUE PARTICIPO DE LA ENCUESTA



PREPARACION DE ENCUESTA PARA APLICACIÓN



APLICACIÓN DE ENCUESTA



APLICACIÓN DE ENCUESTAS