

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 la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho
2021**

Para optar : El Título Profesional de Licenciado
en Administración

Autor (es) : Bach. EFRAIN ANTONIO
HUAYLLACCAHUA CUSICHE
Bach. NELIDA TORRE LANDEO

Asesor : Mtro. Doris Isabel Alvarado Canturín

Línea de investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de inicio y culminación: 01/09/2023 - 31/08/2024

Huancayo – Perú

2024

Hoja de aprobación de jurados

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA
SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO 2021**

PRESENTADO POR:

Bach. Efraín Antonio Huayllacahua Cusiche

Bach. Nélide Torre Landeo

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

Presidente : -----

Primer miembro : -----

Segundo miembro : -----

Tercer miembro : -----

Huancayo, de del 2024

Asesor

Mtro. Doris Isabel Alvarado Canturín

Dedicatoria

A mis padres por haberme educado y formado con paciencia, cariño y apoyo incondicional, este logro se los debo a ustedes que contribuyeron en mi formación profesional y seguir superándome para lograr mis objetivos.

Nélida

A mis padres que siempre estuvieron presentes durante mi formación personal y profesional, brindándome su ternura, paciencia con soporte incondicional, para hacer posible este logro.

Efraín

Agradecimiento

A las autoridades de la Universidad Peruana Los Andes, quienes contribuyeron en nuestra formación profesional y académica.

A nuestra asesora, por la orientación, el seguimiento y supervisión continua de la misma, quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación ha logrado que la tesis se haya culminado.

Al personal que labora en el Gobierno Regional de Ayacucho, por su participación y colaboración en la realización del presente trabajo, directa e indirectamente.

Finalmente, a nuestros padres, por ser un pilar fundamental en todo lo que hemos avanzado y logrado en nuestra formación personal y académica, con lecciones de amor, cariño y comprensión.

Los autores

CONSTANCIA DE SIMILITUD



Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFIOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0438 - 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 LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. HUAYLLACCAHUA CUSICHE EFRAIN ANTONIO**
Bach. TORRE LANDEO NELIDA

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Mtro. ALVARADO CANTURIN DORIS ISABEL**

Fue analizado con fecha **07/10/2024**; con **145 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

El documento presenta un porcentaje de similitud de **24** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 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, 07 de octubre del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

Hoja de aprobación de jurados	ii
Asesor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Contenido	vi
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xiii
Resumen	13
Abstract.....	14
Introducción.....	15
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2. Delimitación del problema.....	21
1.3. Formulación del problema.....	22
1.3.1. Problema general.....	22
1.3.2. Problemas específicos.....	22
1.4. Justificación.....	23
1.4.1. Social.....	23
1.4.2. Teórica.....	24
1.4.3. Metodológica.....	24

1.5. Objetivos.....	25
1.5.1. Objetivo general.....	25
1.5.2. Objetivos específicos.....	25
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	27
2.1. Antecedentes.....	27
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	27
2.2.2. Antecedentes nacionales.....	30
2.2. Bases teóricas o científicas.....	34
2.2.1. Gestión Administrativa.....	34
2.2.2. Servicio al usuario.....	43
2.3. Marco conceptual.....	52
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....	56
3.1 Hipótesis general.....	56
3.2. Hipótesis específicas.....	56
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización).....	57
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA.....	59
4.1. Método de investigación.....	59
4.2. Tipo de investigación.....	60
4.3. Nivel de investigación.....	60
4.4. Diseño de la investigación.....	61
4.5. Población y muestra.....	62

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	64
4.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos.	65
4.8. Aspectos éticos de la investigación.	66
CAPÍTULO V. RESULTADOS	68
5.1. Descripción de resultados	68
5.2. Contraste de hipótesis	80
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	89
CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES	98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100
ANEXOS	107
Anexo 1 Matriz de consistencia	108
Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables.....	110
Anexo 3 Matriz de operacionalización del instrumento.....	111
Anexo 4 Instrumento de investigación	113
Anexo 5 Confiabilidad y validez del instrumento	116
Anexo 6 La data de procesamiento de datos	118
Anexo 7 Consentimiento informado	127
Anexo 8 Aceptación de la solicitud para realizar la investigación.....	128
Anexo 9 Planilla juicio de expertos	129
Anexo 10 Fotos de la aplicación del instrumento	141

Anexo 11 Ubicación geográfica de la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho

..... 144

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de las variables</i>	57
Tabla 2 <i>Nivel de gestión administrativa en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho</i>	68
Tabla 3 <i>Nivel de planificación en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	69
Tabla 4 <i>Nivel de organización en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	70
Tabla 5 <i>Nivel de integración en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	71
Tabla 6 <i>Nivel de dirección en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i> ..	72
Tabla 7 <i>Nivel de control en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	73
Tabla 8 <i>Nivel de servicio al usuario en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	74
Tabla 9 <i>Elementos tangibles en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	75
Tabla 10 <i>Nivel de fiabilidad en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	76
Tabla 11 <i>Nivel de capacidad de respuesta en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	77
Tabla 12 <i>Nivel de seguridad en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	78
Tabla 13 <i>Nivel de empatía en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i> ..	79
Tabla 14 <i>Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a</i>	80
Tabla 15 <i>Correlación de Rho de Spearman entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario</i>	81
Tabla 16 <i>Correlación de Rho de Spearman entre planificación y calidad de servicio al usuario</i>	82

Tabla 17 <i>Correlación de Rho de Spearman entre organización y calidad de servicio al usuario</i>	84
Tabla 18 <i>Correlación de Rho de Spearman entre integración y calidad de servicio al usuario</i>	85
Tabla 19 <i>Correlación de Rho de Spearman entre dirección y calidad de servicio al usuario</i>	86
Tabla 20 <i>Correlación de Rho de Spearman entre control y calidad de servicio al usuario</i>	88

Índice de figuras

Figura 1 <i>Diseño de la investigación</i>	61
Figura 2 <i>Nivel de gestión administrativa en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	68
Figura 3 <i>Nivel de planificación en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	69
Figura 4 <i>Nivel de organización en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	70
Figura 5. <i>Nivel de integración en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	71
Figura 6 <i>Nivel de dirección en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	72
Figura 7.	73
Figura 8. <i>Nivel de servicio al usuario en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	74
Figura 9 <i>Elementos tangibles en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	75
Figura 10. <i>Nivel de fiabilidad en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	76
Figura 11. <i>Nivel de capacidad de respuesta en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	77
Figura 12. <i>Nivel de seguridad en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	78
Figura 13. <i>Nivel de empatía en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.</i>	79

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021. Metodología, la investigación fue de tipo básica, de nivel correlacional, de corte transversal y de diseño no-experimental. Consideró como muestra a 100 usuarios. El instrumento aplicado fue el cuestionario de tipo Likert. La técnica para el procesamiento de datos descriptivos e inferenciales fue el software estadístico IBM SPSS versión 25. Resultados descriptivos, el 61% de los encuestados calificaron a la gestión administrativa como bajo y el 64% de los encuestados manifestaron que el servicio al usuario fue de nivel bajo. Conclusión, la gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho ($r=0,794$) y sig. bilateral= $0,000<0.05$ porque es una herramienta fundamental que promueve directrices para la mejora de atención al usuario. Recomendación, a los servidores y funcionarios públicos, implementar y desarrollar políticas de modernización de la gestión administrativa y servicio al usuario para mejorar la gestión pública basado en la adecuada prestación de servicios en los plazos establecidos.

Palabras clave: Gestión administrativa, servicio al usuario, planificación, organización, integración, dirección, control.

Abstract

This research aimed to determine the relationship that exists between administrative management and the quality of service to the user at the Central Headquarters of the Regional Government of Ayacucho 2021. Methodology, the research was basic, correlational, cross-sectional. and non-experimental design. It considered 100 users as a sample. The instrument applied was the Likert-type questionnaire. The technique for processing descriptive and inferential data was the statistical software IBM SPSS version 25. Descriptive results, 61% of respondents rated administrative management as low and 64% of respondents stated that user service was of low level. Conclusion, administrative management is positively related to the quality of user service at the headquarters of the Regional Government of Ayacucho ($r=0.794$) and sig. bilateral= $0.000<0.05$ because it is a fundamental tool that promotes guidelines for improving user service. Recommendation to public servants and officials, implement and develop policies for the modernization of administrative management and user service to improve public management based on the adequate provision of services within the established deadlines.

Keywords: Administrative management, user service, planning, organization, integration, direction, control.

Introducción

En la actualidad los indicadores de eficiencia y eficacia en las entidades públicas, relacionados a la toma de las decisiones están en estrecha relación con la gestión administrativa porque esta converge en los diferentes sistemas administrativos. Una correcta gestión administrativa permite un cambio estructural de acorde a la realidad local y regional; estos cambios se encuentran articuladas a los planes de gestión orientadas a la satisfacción de los usuarios, ya que los usuarios son capaces de exigir, medir y denunciar arbitrariedad o no cumplimiento cabal de los servicios diversos brindados generalmente por las instituciones públicas de los países.

La gestión administrativa tiene como funciones básicas relacionados a la planificación, formas organizacionales, integración, capacidad para direccionar y promover el control. La aplicación de las cinco básicas funciones forma parte de los denominados procesos administrativos en las diversas entidades públicas del país. Por otro lado, la calidad en la prestación de servicios se interpreta como los niveles en los que los servicios satisfacen o sobrepasan una necesidad o expectativa o un conjunto de estos que se tienen respecto a los servicios, se encuentra estrechamente relacionada a la percepción de la ciudadanía.

Esta investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021. Fue un estudio de gran importancia porque con los contundentes resultados que se obtuvieron de alguna manera se logró identificar las diversas falencias en lo que respecta a las gestiones administrativas estatales y los servicios a los usuarios y paralelamente sirvió para hacer proposiciones de algunas alternativas para que se logre un empleo adecuado los mismos. Fue un estudio de tipo

básica, de corte transaccional por el uso de las encuestas principalmente, de un diseño considerado como no-experimental y de nivel relacional. Como tamaño de la muestra consideró a 100 usuarios de la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho. Las técnicas que se emplearon fueron las encuestas y los instrumentos fueron los cuestionarios de tipo Likert.

La presentación del informe se encuentra estructurada de la siguiente forma:

En el capítulo I se desarrolla el planteamiento del problema que comprende la descripción de la realidad problemática, delimitación del problema, formulación de la problemática, justificación y la precisión de los objetivos. En el capítulo II se desarrolla el marco y fundamento teórico que comprende las tesis similares o los considerados antecedentes, la base teórica y las definiciones conceptuales. En el capítulo III se desarrollan las hipótesis y variables (definición conceptual y operacionalización). En el capítulo IV se desarrolla la metodología que comprende el método, tipo, nivel y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y los aspectos éticos de la investigación. En el capítulo V se desarrolla los resultados que comprende la descripción de los resultados y el contraste de hipótesis. Seguidamente se detallan el análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas. Finalmente, los anexos.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

En el contexto internacional y específicamente en los recientes años muchas entidades públicas frecuentemente están experimentando un escenario altamente competitivo, debido a los avances y transformaciones tecnológicas que permitieron a la población usuaria a ser cada vez más rigurosos en realizar sus peticiones o en las demandas de servicios diversos que deberían de recibir de organismos enlazados a la administración pública, por lo cual las entidades públicas deben trabajar en función a la satisfacción de la población usuaria. Lo que indica que la administración en el aparato estatal debería de ser cada vez más orientadas a la ciudadanía en generalmente o ser receptivas, que comprendan sus diversas expectativas y/ necesidades protegiendo los intereses de la mayor parte de la ciudadanía priorizando los cumplimientos de las normativas vigentes de los países. Por lo que la administración estatal debe ser considerada como la promotora y difusión de tareas continuas y permanentes.

En los países de Latinoamérica, las gestiones administrativas desempeñan roles fundamentales en la ejecución de las actividades de cualquier organización, cabe mencionar que este proceso ha sido impulsado por varios pioneros, debido a que todavía utilizan métodos y enfoques obsoletos en comparación con los estándares actuales, lo que involucra varios factores importantes, como la economía, las necesidades del usuario y procesos internos, influyendo en los análisis de los niveles de calidad en la prestación de diversos servicios (Pin & Salazar, 2023).

En este sentido, con la modernización de la gestión administrativa han surgido nuevos conceptos sobre calidad en la atención al usuario en las instituciones públicas,

que principalmente buscan crear valor público, mediante los constantes procesos de cambio en la gestión pública y lograr modernizar las entidades públicas. Mediante intervenciones públicas se busca satisfacer toda expectativa y necesidad de los usuarios, usando de manera adecuada regulaciones, servicios o bienes, beneficiando a la sociedad.

Sin embargo, para que las prestaciones de servicios a los ciudadanos sean satisfactorias, generalmente los empleados públicos mismos no tienen cualidades y herramientas oportunas que mediante su implementación sería el reflejo de los que sus instituciones pretenden, ya que, aún existen instituciones públicas, que no están direccionando sus objetivos a brindar una buena calidad en los servicios, lo que motiva cierto grado de rechazo y reclamos por parte de la población usuaria a pesar que éstas tienen como obligación constitucional la prestación de servicios de calidad a la sociedad. Esto implica que los funcionarios y trabajadores deben desarrollar sus tareas con responsabilidad en conjunto ya que existe un compromiso implícito, porque las instituciones públicas fueron creadas para servir al ciudadano, comprometiéndose a brindar servicios de calidad direccionados a una mejora constante para satisfacer y brindar una atención de calidad.

La deficiencia de la gestión administrativa en el Perú se debe a factores como la existencia de un sistema de planeamiento desarticulado porque los gobiernos no necesariamente recogen las expectativas y/o necesidades de las poblaciones usuarias (Sordo, 2022).

Por otro lado, las estructuras organizacionales y funcionales de las instituciones públicas no se encuentra correctamente diseñadas y en concordancias a sus fines institucionales, pues la mayoría fueron diseñadas con una organización jerárquica sin

claridad en los procesos que realizan o prestan las entidades para prestar diversos servicios en un momento adecuado y de forma responsable; asimismo, la producción de bienes y servicios inadecuados hacen que las instituciones no tengan los medios necesarios ni capacidades para la optimización de sus procedimientos, por otra parte, uno de los problemas más importantes es la desarticulación entre los sistemas administrativos (pues a mucho servidores estatales solo les interesa cumplir inadecuadamente sus funciones sin buscar la satisfacción de la ciudadanía); y, por el débil nivel de articulación gubernamental (Chanamé, 2017).

Paralelamente, la pluralidad de instituciones públicas, quienes son las administradoras de diversas gestiones de manera empírica, hacen que la gran mayoría no cuenten con lineamientos que direccionen u orienten a las acciones de un eficaz y eficiente desarrollo de las instituciones públicas, siendo estas razones por los cuales muchos funcionarios públicos de los gobiernos regionales por falta de experiencia, presupuesto, conocimiento técnico o la falta de direccionamiento profesional, no logran satisfacer las necesidades de la población usuaria, debido a que son pocos los gobernadores regionales y autoridades ediles conocen del funcionamiento e importancia de la gestión pública administrativa.

Considerando las causales mencionadas Cárdenas (2020) manifiesta que la gestión pública administrativa en el Perú presenta serias deficiencias, sobre todo, en el campo de los recursos humanos como producto de diversos factores como por la existencia de gran cantidad de regímenes laborales, siendo esta una de las principales razones por la cual nuestra administración pública es desordenada, desmotivada, lenta, burocrática, y en algunos casos corrupta.

El deficiente nivel de las gestiones administrativas y la atención a las poblaciones usuarias se consideran como consecuencia de la politización generalizada y la estabilidad laboral existente en las instituciones públicas que ocasionan la ineficiencia laboral. Los factores políticos también son las causantes de esta problemática, ya que estas son las que motivan la contratación de trabajadores por diversas modalidades como Locación de Servicios, Decreto Legislativo 1057, 276, 728, entre otras, donde muchos de estos trabajadores contratados no tienen nivel de conocimiento técnico y normativo de gestión administrativa, desconocen reglas de atención al usuario ni desarrollan prácticas específicas relacionados a los hechos de planear, promover una organización, capacidad de dirigir o fomentar controles a las diversas gestiones administrativas de alcance regional y anteriores, carecen de orientación en el sector público, dando así una baja calidad de recursos humanos en la contraprestación de servicios a la población usuaria; por estas razones la gestión administrativa no se implementa ni se desarrolla integralmente.

Los problemas de gestión administrativa dentro de la entidad tales como las escasas colaboraciones y participaciones en equipo de los servidores o funcionarios de las diversas áreas como el bajo nivel de orientación de los servidores hacia los usuarios, acompañados del desinterés en materias de servicios, que se ven reflejadas en la calidad percibida por la población usuaria (Noriega, 2019).

En la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, el nivel de gestión administrativa, retrasa el logro de concretar e identificar las diversas necesidades que tienen los usuarios del distrito de Ayacucho, ocasiona que no exista un desarrollo consensuado con la población y sus autoridades, donde se ven ciertas deficiencias tales como mejorar en la atención de los reclamos de los usuarios, rapidez en los

diversos trámites administrativos, proporcionar medidas correctivas, mejorar vías de conexión terrestre, entre otras demandas insatisfechas de la población. Asimismo, el deficiente nivel de atención al usuario es ocasionada por falencias de los administrativos en la calidad técnica porque muchos profesionales solo cumplen su labor por obligación, no muestran empatía hacia los usuarios, muchas veces no son amables, los tiempos de orientación que proporcionan son muy breves y proporcionan información incompleta; respecto a la infraestructura, la instalación de recepción de documentos y atención al usuario carece de una adecuada infraestructura, equipos y herramientas para que brinde una atención de calidad, optando por hacer referencias a otras entidades públicas y autónomas. La descripción de esta problemática se traduce en la insatisfacción de los usuarios, deficiente atención brindada, orientación inadecuada y trato no digno a la población.

De continuar con estas problemáticas en el largo plazo sólo se mantendrá y se percibirá una inadecuada gestión administrativa y un bajo nivel de servicio al usuario, por ende, una gestión pública ineficiente, poco transparente y menos competitiva. Asimismo, estas deficiencias ocasionarán que en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho no se logren alcanzar y/o cumplir con las diferentes metas y específicos objetivos orientadas a favor de la población de la región.

1.2. Delimitación del problema.

1.2.1. Delimitación espacial: Se desarrolló en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho, ubicado en el Jr. Callao Nro. 122 del distrito de Ayacucho, de la Provincia de Huamanga y de Región Ayacucho – Perú. Con las siguientes coordenadas: Latitud $12^{\circ}7'7''$, longitud entre meridianos $74^{\circ}23'5''$ O y $75^{\circ}8'16''$ O y una altitud de 2.746 m.s.n.m.

1.2.2. Delimitación temporal: Comprende del 01/09/2023 al 31/08/2024.

1.2.3. Delimitación conceptual o temática: El estudio comprende los temas referentes a las variables:

- *Gestión administrativa:* Se conceptúa como un conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una organización. Todo esto con la finalidad de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012). Consideró como dimensiones planificación, organización, integración, dirección y control.

- *Servicio al usuario:* Se conceptúa como el conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencias de actos, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales que son puestos a disposición de un usuario individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico, y por tanto, traen beneficios y satisfacción como factor de diferenciaron (López, 2020). Consideró como dimensiones a los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

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 la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021?

1.3.2. Problemas específicos.

- ¿Cuál es la relación que existe entre planificación y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021?

- ¿Cuál es la relación que existe entre organización y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre integración y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre dirección y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre control y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021?

1.4. Justificación.

1.4.1. Social.

Investigación de gran importancia porque con los resultados que se encontraron se lograron diagnosticar e identificar todas las falencias de las gestiones administrativas y los niveles de calidad en las prestaciones de servicios a los usuarios en las entidades públicas del país. Asimismo, beneficia significativamente a algunos empleados y/o servidores de diversas modalidades que laboran en la sede central de Gobierno Regional de Ayacucho, en identificar sobre la actual realidad de la gestión administrativa y la calidad de servicio que proporcionan los servidores públicos a los contribuyentes, esto permite mejorar las modalidades y recursos de la misma, mediante estrategias y capacitaciones que las autoridades crean pertinentes e importantes.

En este sentido, la investigación tiene implicancia positiva porque favorecerá positivamente a toda la sociedad completa cada vez que este requiera los servicios de las instituciones mencionadas, pues la población

usuaria se hallará favorecida y satisfecha por la atención que recibe, se podrá evidenciar unos cambios de actitud de parte de los servidores públicos hacia la población usuaria, lo que a su vez se reflejará en el bienestar común de los ciudadanos del país.

1.4.2. Teórica.

Esta estudio principalmente se encuentra delimitada en entender y en alguna medida profundizar los fundamentos teóricos explicativos relacionados a la gestión administrativa, planteadas por Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) y la calidad de servicio, fundamentada por Carrasco (2013). Asimismo, sirve como referencia teórica y científica, para nuevas investigaciones de mayor nivel que puedan explicar la causalidad o fenomenología de las variables analizadas y otras que puedan relacionarse porque los resultados obtenidos pueden generalizarse a otras entidades públicas del departamento de Ayacucho y a nivel nacional, siendo una propuesta integral contra los problemas de gestión administrativa con la intención de mejorar el servicio al usuario, buscando una solución a través de un modelo aplicable. Con esta investigación se generará un nuevo debate académico y reflexión sobre los conocimientos existentes, confrontación de las teorías existentes, contrastación de los resultados para realizar una epistemología de los conocimientos existentes, refutando o reafirmando la validez de los modelos teóricos que ya existen.

1.4.3. Metodológica.

En su aspecto metodológico, este estudio se elaboró empleando un instrumento para la ejecución del mismo que recogió información mediante la aplicación de la encuesta, este instrumento resultó de la matriz de operacionalización basada en la definición de las variables del estudio. De la

misma manera, aporta a la generación de nuevos conocimientos considerando propuestas como herramientas recientes, formas metodológicas, fundamentos y específicas operaciones que una vez probadas sus niveles confiabilidad y relevancia pueden ser consideradas como referencias en otros estudios de carácter similar y también podrá servir como fundamento empírico a otros indagadores. Por lo señalado, estudio de carácter académico tendrá una gran relevancia porque va a ayudar a determinar la relación entre la gestión administrativa y el servicio al usuario. Los resultados finales de esta indagación sirven como evaluaciones diagnosticadas de los problemas para hacer proposiciones correctivas y actividades de mejoras que beneficiarán a los empleados públicos de la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho y otros. Esta investigación sirve como fuente para otras investigaciones porque propone buscar técnicas nuevas para generar conocimientos, asimismo, facilita explicar el grado de la validez de ciertos instrumentos que fueron utilizados en el estudio (en este caso fue el cuestionario).

1.5. Objetivos.

1.5.1. Objetivo general.

Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

1.5.2. Objetivos específicos.

- Determinar cuál es la relación que existe entre planificación y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

- Determinar cuál es la relación que existe entre organización y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.
- Determinar cuál es la relación que existe entre integración y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.
- Determinar cuál es la relación que existe entre dirección y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.
- Determinar cuál es la relación que existe entre control y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Massuh (2021), en su tesis: *“Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital General Quevedo IESS, plan de capacitación”*. Para obtener el Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas, MBA. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Quevedo – Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo principal evaluar la gestión administrativa del Hospital General Quevedo IESS y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios para realizar una propuesta de mejoramiento permanente. Investigación de nivel correlacional y de corte transversal. Consideró como muestra a la opinión de 384 usuarios. Para la recolección de datos utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Conclusión, el 43.8% de los usuarios afirmaron que los niveles de atenciones recibidas y calidad de servicios a los usuarios fueron regulares relativamente y existen deficiencias frecuentes, el 93% sostiene que debe mejorar la calidad del servicio porque existen problemas para las citas vía telefónica, el tiempo que un afiliado espera es regular para hacerse atender, aunque las instalaciones cuentan con espacio e infraestructura óptima para la atención de los usuarios.

Muñoz & Vargas (2021), en su tesis: *“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”*. Para obtener el Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas, MBA. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Quevedo – Ecuador. Esta

investigación tuvo como principal objetivo evaluar la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo, periodo 2020. Fue una investigación básica y de corte transaccional. Tomó como muestra a la opinión de 174 usuarios. Para realizar la recolección de la información se usó las encuestas como técnica y los cuestionarios como instrumentos. Conclusión, que falta mejorar la calidad del servicio al usuario, los servicios ofrecidos en la institución son de carácter público y tramites obligatorios para los ecuatorianos con rangos de precios establecidos por el alto organismo, existe entre los usuarios una cierta inconformidad por los precios que mantienen estos servicios, también existe mucha demanda y se demoran los trámites en la institución.

Acosta (2022), en su tesis: *“Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”*. Para obtener el Grado Académico de Magíster en Administración Pública. Universidad Técnica de Ambato. Ambato - Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Consideró como muestra a la opinión de 373 empleados públicos. Fue una investigación básica y de corte transaccional. Para las recolecciones de los datos se utilizas las encuestas como técnica y los cuestionarios de tipo Likert como los instrumentos. Conclusión, un adecuado nivel de gestión administrativa incide positivamente en la atención a los usuarios y en la gestión pública en general.

Prado (2020), en su tesis: *“Gestión administrativa y la satisfacción usuaria en el sector público”*. Para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración Pública. Universidad de Chile. Santiago - Chile. Esta investigación tuvo como objetivo principal indagar en la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción usuario en los servicios de la Administración Central del Estado de Chile. Fue una investigación básica y de corte transaccional. Fijó como muestra a las opiniones de 193 personales administrativos. Para la recolección de datos utilizó las encuestas como técnicas y los cuestionarios como instrumentos. Conclusión, existe relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de atención a los usuarios de Administración Central del Estado de Chile.

Mejía (2023), en su tesis: *“Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019 - 2023”*. Para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración Pública. Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga – Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua. Fue una investigación básica y de corte transaccional. Tomó como muestra a la opinión de 377 empleados públicos. Para las recolecciones de específicos datos se usó las encuestas como técnica y los cuestionarios como parte de los instrumentos. Conclusión, una correcta aplicación de la gestión administrativa incide significativamente en la calidad de servicios a los usuarios de la ciudad de Pangua.

2.2.2. Antecedentes nacionales.

Pérez (2019), en su tesis: *“Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín”*. Para optar el Título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María - Perú. Tuvo como objetivo principal determinar en qué nivel la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín. Fue una investigación básica, de nivel relacional-descriptivo, de enfoque cuantitativo, de corte transaccional y de diseño que no fue experimental. La muestra considerada fue las opiniones de 230 usuarios de la organización. Para las recolecciones de los datos necesarios se usó las encuestas como técnica y los cuestionarios como instrumentos de tipo Likert. Conclusión, no existe una relación de forma significativa entre las variables de la gestión administrativa y las satisfacciones de los usuarios. Asimismo, el 39.57% de los que fueron encuestados expresaron que el nivel de planificación en la organización fue de nivel bajo, el 47.83% de los que fueron encuestados expresaron que el nivel de organización en la entidad fue de nivel bajo, el 48.26% de los que fueron encuestados expresaron que el nivel de integración en la entidad fue de nivel bajo, el 44.78% de los que fueron encuestados expresaron que el nivel de dirección en la entidad fue de nivel bajo y el 50.57% de los que fueron encuestados expresaron que el nivel de control en la institución fue de nivel bajo.

Peña (2018), en su tesis: *“Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari. Ancash”*.

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Esta investigación tuvo como determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio desde el punto de vista del usuario de la municipalidad. Fue una investigación básica, de nivel relacional- descriptivo, de enfoque cuantitativo, de corte transaccional y de diseño diferente al experimental. Tomó como muestra representativa a las opiniones de 238 usuarios de la organización. Para las recolecciones de los datos se utilizaron las encuestas como técnica y los cuestionarios como instrumentos. Conclusión, existe una correlación positiva y significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016, con un p-valor $< 0,05$ y Rho de Spearman = 0,805. Asimismo, el 58.82% de los servidores expresaron que el nivel de planificación en la entidad fue de nivel bajo, el 50.42% de los servidores expresaron que la organización es bajo, el 66.39% de los servidores expresaron que la integración es regular, el 64.23% de los servidores expresaron que la dirección es bajo y el 40.90% de los servidores expresaron que el control es deficiente.

Sifuentes (2021), en su tesis: *“Gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad Distrital de Tapiche, Provincia de Requena, Departamento Loreto, 2020”*. Para optar el Grado Académico de Maestro en Administración y Dirección de Empresas. Universidad Alas Peruanas. Lima – Perú. Esta investigación tuvo objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, Departamento de Loreto, 2020. Fue una investigación básica, de nivel relacional- descriptivo, de

enfoque cuantitativo, de corte transaccional y de diseño diferente al experimental. Tomó como una representativa muestra a las opiniones de 90 usuarios de la organización. Para las recolecciones de los datos se utilizaron las encuestas como técnica y los cuestionarios como instrumentos. Conclusión, existe relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020, a un nivel de significancia bilateral 0.00 menor a 0.05. Asimismo, el 36.67% de trabajadores calificaron a la planificación como bajo, el 43.33% de trabajadores calificaron a la organización como bajo, el 53.33% de los trabajadores calificaron a la integración como bajo, el 47.78% de trabajadores calificaron a la dirección como regular y el 61.11% de trabajadores calificaron al control como regular.

Ramos (2021), en su tesis: *“Gestión administrativa y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto-Ayacucho”*. Para optar al Grado Académico de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de los Servidores Públicos de la Municipalidad distrital de Carmen Alto - Ayacucho. Este estudio fue de tipo básica, de nivel relacional-descriptivo, de enfoque cuantitativo, de corte transaccional y de diseño distinto al experimental. Tomó como representativa muestra a las opiniones de 65 usuarios de la organización. Para las recolecciones de los datos se utilizaron las encuestas como técnica y los cuestionarios como instrumentos. Conclusión, existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los trabajadores de la

Municipalidad distrital de Carmen Alto – Ayacucho. Asimismo, el 58.46% consideraron que la planeación en la municipalidad es regular, el 63.08% consideraron que la organización en la municipalidad es deficiente, el 44.62% consideraron que la integración en la municipalidad es regular, el 50.77% consideraron que la dirección en la municipalidad es bajo y el 47.69% consideraron que el control en la municipalidad es bajo.

Espinoza (2021), en su tesis: *“La gestión administrativa efectiva para la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial en Ayacucho”*. Para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Tuvo como objetivo principal determinar la correlación entre la gestión administrativa efectiva y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huamanga. Fue un estudio de tipo básica, de nivel relacional-descriptivo, de enfoque cuantitativo, de corte transaccional y de diseño distinto al experimental. Tomó como representativa muestra a las opiniones de 45 empleados de la organización estatal. Para las recolecciones de los datos se utilizaron las encuestas como técnica y los cuestionarios como instrumentos. Conclusión, existe relación significativa entre la gestión administrativa efectiva y la calidad de servicio dentro de la Municipalidad Provincial de Huamanga. Asimismo, se halló que la planificación en la entidad es bajo, la organización en la entidad es deficiente, el nivel de integración en la entidad es regular, el nivel de dirección en la entidad es regular y el nivel de control en la entidad es deficiente.

Salas (2022), en su investigación: *“Comunicación organizacional y calidad de servicio a usuarios de la Municipalidad Distrital de Acocro,*

Región Ayacucho, año 2021: Una revisión sistemática". Para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Se fijó como objetivo determinar el nivel de la comunicación organizacional y calidad de servicio a usuarios de la Municipalidad Distrital de Acocro, región Ayacucho, año 2021. Fue un estudio de tipo básico, de nivel relacional-descriptivo, cuantitativa de enfoque, de corte transaccional y de diseño distinto al experimental. Consideró como muestra a la opinión de 83 usuarios. Para las recolecciones de los datos se utilizaron las encuestas como técnica y los cuestionarios como instrumentos. Conclusión, existe relación significativa entre la comunicación organizacional y calidad de servicio a usuarios de la Municipalidad Distrital de Acocro, región Ayacucho, año 2021. Asimismo, el 53.01% de los empleados calificaron que la planificación es bajo, el 40.96% de los empleados calificaron que la organización es bajo, el 32.53% de los empleados calificaron que la integración es bajo, el 37.35% de los empleados calificaron que la dirección es bajo y el 48.19% de los empleados calificaron que el control es bajo.

2.2. Bases teóricas o científicas.

2.2.1. Gestión Administrativa.

Se define como el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una organización. Todo esto con la finalidad de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

A través de la gestión administrativa todas las instituciones públicas deben esforzarse por brindar una atención de calidad, que responda a las expectativas e intereses de los usuarios y que satisfaga finalmente sus necesidades.

Para Loguzzo (2016) se considera como un conjunto de procesos de coordinaciones de los recursos o medios para poder obtener la productividad en un nivel máximo, buena calidad, eficiencia y eficacia en la entidad y los niveles de competitividad en el alcance de los fines específicamente organizacionales. También define como un conjunto de conocimientos modernos y sistematizados en relación con los procedimientos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las acciones teológicas de las instituciones en interacción con un contexto social orientado por la racionalidad social y de carácter técnico.

La gestión administrativa principalmente es consistente a asuntos relacionados a brindar los soportes administrativos a los procedimientos organizacionales de las diversas áreas usuarias y/o funcionales de una organización estatal, con la finalidad de lograr alcanzar efectivos resultados y con unas grandes ventajas competitivas reveladas en la situación de las entidades.

Asimismo, para Acedo (2011) comprende todo lo relacionado al proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa institucional.

2.2.1.1. Importancia de la gestión administrativa

Es importante porque específicamente con estas acciones se responsabilizarán de usar coordinadamente y de forma eficiente los medios y/o recursos de una entidad pública. Por esta razón, todas las funciones se organizan de manera que se pueda dirigir y controlar el manejo más adecuado de éstos. Estas funciones son la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y la supervisión (Díaz, 2015).

Por otro lado, este facilita las conducciones racionales de las tareas encargadas, los esfuerzos y algunos tipos de recursos con la finalidad de prevenir futuros problemas y principalmente con el logro o las consecuciones de favorables resultados para las organizaciones. De la misma manera, esta variable consiste en hacer las preparaciones a las organizaciones y disponerlas para la actuación pero de forma estrictamente anticipada, vislumbrando algunos medios y procesos que se necesitan para lograr con el cumplimiento de los fines y al mismo tiempo las disminuciones de las consecuencias negativas o problemas posibles en el largo plazo (Cabrera, 2015).

2.2.1.2. Características de la gestión administrativa.

Sus características están relacionados a la supervisión de las operaciones de la organización y se asegura de que el flujo de información sea efectivo y de que los recursos se empleen de manera eficiente. Asimismo, en aportar valor agregado a la organización, dado que puede identificar prácticas obsoletas y desarrollar procesos que

contribuyan a la mejora (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020).

Los involucrados a la gestión de administración generalmente suelen contar con un equipo de trabajo a cargo, integrado por jefes, analistas y encargados de la gerencia. Los tomadores de decisiones y sus equipos tienen varias responsabilidades que cumplir y, dependiendo del rubro o especialidad en la que se desempeñen.

Según Díaz (2015) pueden ocuparse de los siguientes puntos específicos:

- Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- Liderar diversos equipos de trabajo como el de supervisar la ejecución presupuestaria de las entidades.
- Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión de personal.
- Controlar el proceso de remuneraciones a los empleados.
- Elaborar programas de capacitación y desarrollo de los personales.
- Realizar estudios y diagnósticos periódicamente, sobre el ambiente laboral.
- Proponer, informar y mantener actualizado al directorio de la organización.

- Preparar planes y previsiones seleccionando estrategias de administración como el de diagramar la distribución del espacio de trabajo para los empleados.

2.2.1.3. Beneficios de la gestión administrativa.

a) Aumento de la productividad de los trabajadores: Esto ocurre cuando se emplea la gestión administrativa de forma correcta, porque permite que se puedan aplicar todos los procesos de manera más simple y sencilla. Lo que optimiza el funcionamiento de todas las actividades de la entidad. Generando un incremento de la productividad, dado que se pueden modificar y adecuar todos los procesos que afectan en forma negativa la productividad (Loguzzo, 2016).

b) Fijación en los objetivos estratégicos: Sucede cuando todas las tareas y actividades en la consecución de los objetivos, todos los esfuerzos se dirigen en la misma dirección. Esto se consigue teniendo una correcta planificación, un conjunto de estrategias bien definidas y un equipo de trabajo que opera de forma coordinada. Todo esto en conjunto hace que los objetivos se alcancen en los tiempos previamente fijados (Loguzzo, 2016).

c) Maximización del empleo de los recursos: Fijar claramente los objetivos, las estrategias y al tener los equipos de trabajo coordinado se pueden ahorrar todo tipo de recursos. Tales como tiempo, dinero y recursos materiales, porque, todo se utiliza de manera más inteligente y eficaz (Loguzzo, 2016).

2.2.1.4. Dimensiones de la gestión administrativa.

a) Planificación:

Es considerada como una de las primeras fases de las funciones administrativas porque esta sirve como base para las otras funciones. A través del mismo se determinan con anticipación de cuáles son los fines que deberían de cumplirse y que deberían de realizarse para lograrlos; por esta razón, es considerado como un modelo netamente teórico para las actuaciones posteriores o en el futuro. La planificación comienza por establecer los fines y detallar las estrategias necesarias para alcanzarlos de la mejor forma que sean posibles. La planificación determina donde se pretenden alcanzarlos, que deben realizarse, cómo, cuándo y en qué orden debe hacerse (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

Se encuentra estrechamente relación a la elección de las misiones y objetivos, así como de las acciones para alcanzarlos; lo anterior requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre alternativas diversas.

Según González y otros (2020) la planificación en las organizaciones, se destaca la forma selección de las técnicas para establecer el propósito por el cual se va a plantear un caso, estrategias, metas y objetivos que alcanzar, acciones y riesgos que tomar antes de ejecutar las directrices.

La planificación consiste en seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias

para realizar los objetivos organizacionales. Es una técnica para minimizar la incertidumbre y dar más consistencia al desempeño de la entidad. Como permanente y continuo que generalmente están siempre orientadas hacia el largo plazo, están ligadas a las previsiones. Asimismo, busca la racionalidad en las tomas de diferentes decisiones: como en los momentos de establecer un esquema para el largo plazo, la planeación también funciona como diversos medios orientadores de los procesos decisorios. También constituyen cursos de acciones escogidas entre diferentes alternativas de potenciales caminos (Loguzzo, 2016).

En el componente de planeación debería considerar los sistemas y diversos subsistemas que los integran; pues esta debería de abarcar las organizaciones como en su conjunto. Este generalmente es repetitivo porque incluyen fases o pasos necesario o los que ocurren.

Díaz (2015) también define como un conglomerado de técnicas de asignaciones de los recursos o medios, que tienen por finalidad las definiciones, los dimensionamientos y las asignaciones a todos los recursos de carácter humano y no humano de las organizaciones, según se hayan decidido y analizado en contextos anteriores. Como técnicas cíclicas, las planificaciones se convierten en realidades a medidas que se ejecutan. Considerando de como se ejecutan, la planeación facilita una condición de evaluaciones y mediciones para el establecimiento de una planeación nueva con informaciones y perspectivas fiables y adecuadas.

Como una planeación de carácter técnico en estricta integración y coordinación e integración en diversas actividades para el logro de los fines que fueron previstos con anterioridad. Y, como técnicas de los cambios e innovaciones, constituyen una de las formas generalmente deliberadas de las introducciones de innovaciones y cambios en una entidad pública, que se han definido y que fueron seleccionados anticipadamente y programados debidamente para el largo plazo.

b) Organización: Está relacionada a las estructuras intencionales y formales de cargos y/o puestos jefaturales. Es el proceso de diseñar, designar, asignar programas en el tiempo programado, establecer estructuras en los mandos de los trabajadores de una entidad, en la cual se debe fomentar la forma de cómo se debe cumplir los objetivos y definir las tareas específicas de acuerdo a las habilidades del personal (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

La organización crea y mantiene relaciones entre todos los recursos, indicando qué recursos serán usados para actividades específicas.

Para Koontz y otros (2012), existen diversos fundamentos básicos que demuestran la importancia de la función administrativa de organización, éstos son los siguientes:

- Es de carácter continuo.
- Es un canal mediante los cuales, se establecen las mejores maneras de alcanzar los fines de los grupos sociales.

- Estos suministran las descripciones de las funciones, para que los personales puedan desempeñar diversas actividades de forma eficiente, con un grado mínimo de hacer esfuerzo.
- Evitan las lentitudes e ineficiencias en las cotidianas actividades, minimizando los costes y aumentando los niveles de productividad organizacional.
- Reducen o eliminan las duplicidades de los esfuerzos, al momento de delimitarlos de forma clara como los relacionados a una función, una obligación, una responsabilidad y autoridad ejercida.

c) Integración: Se refiere a las inclusiones de personas adecuadas y con las habilidades específicas en una organización, en el cual previo a la inclusión se debe pasar por los procesos selección y evaluación de personal de acuerdo a la política y normativa (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

d) Dirección: Es la forma de liderar al personal y/o grupos e impartir la necesidad de cumplir con las actividades para el logro de los fines institucionales (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

La dirección es importante por qué; ponen en camino a todos tipo de establecidos lineamientos, durante las fases de organización y planificación por medio de estos componentes, se logran alcanzan los tipos de comportamientos más esperados en los integrantes del organismo; una dirección eficiente, es considerada como un factor determinante en las acciones de los trabajadores y, de forma consecuente, en las productividades; su nivel de calidad se reflejan en

los logros de los fines organizacionales, en la implantación de sistemas y procedimientos, y en la eficiencia de sistema de supervisión; por medio de esta, se establecen las comunicaciones necesarias para que las organizaciones funciones.

e) Control: Describe la forma de como evaluar las acciones efectuadas en las actividades organizacionales, grupos de personas, etc., cuyo fin es de obtener la información para corregir los problemas y deficiencias tanto del personal como de la entidad a tiempo para evitar fracasos a futuro (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

El control es aquel que sirve, para mantener las características de los productos de un sistema de referencia, dentro de un rango de tolerancia predeterminado.

El propósito del control es, comparar los resultados de la actividad conforme a lo planeado, en orden que el administrador, tome las medidas necesarias para corregir las desviaciones en forma oportuna, se deduce que, el sistema de control ha de ser comprendido, por los miembros que ejecutan u operan las actividades y por los administradores que se responsabilizan de unidades orgánicas y que evalúan sus resultados.

2.2.2. Servicio al usuario

El servicio al usuario es el agregado de diversas actividades, hechos o sucesos independientes o secuencias de sucesos, de duraciones y localizaciones definidas, realizados gracias a medios humanos y materiales que son puestos a disposición de un usuario individual o colectivo, según procesos,

procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico, y por tanto, traen beneficios y satisfacción como factor de diferenciaron específicamente (López, 2020).

El estado mediante sus diversas instituciones brinda atenciones a los pobladores o la ciudadanía en general por medio de la prestación de los servicios. Las atenciones de calidad a los usuarios son unos procesos encaminados a las consecuciones de las satisfacciones totales de los pedidos y carencias de una población usuaria de determinados servicios, también íntegramente busca mantener los derechos de los ciudadanos, que actúen en nombres propios o en cumplimiento de representaciones, y que para las realizaciones de algunos trámites o requerimiento de algunos servicios de una entidad pública.

Para Carrasco (2013) puede entenderse como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales.

Un servicio público es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer todas las necesidades y/o carencias de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna.

2.2.2.1. Características de servicio al usuario

Según Carrasco (2013) una característica principal es que permite que los usuarios reciban informaciones claras, completas, oportunas y precisas relacionados a todos los servicios que han sido prestados por las diversas institucional del aparato estatal; accedan de forma fácil a

las informaciones que se controlan en las instituciones; reciban unas atenciones adecuadas; obtengan de los personales de las entidades públicas, unos tratos respetuosos y diligentes, sin realizar ninguna discriminación por temas de raza, género, creencias religiosas, condiciones sociales, nacionalidades u opiniones.

Según Publicaciones Vértice S. L. (2010), son los siguientes:

- a) **Generalidades:** Se entiende por generalidades o universalidades de los servicios o las posibilidades de todas las personas que lo usen, considerando una satisfacción previa de los señalados requisitos, si otro limite que el derivado de sus propias capacidades operativas el servicio público es para todos y no para determinadas personas.
- b) **Igualdad:** La igualdad o uniformidad del servicio público consiste en el trato igual o uniforme que debe darse a todos sus usuarios, sin que ello impide establecer diversas clases o categorías, siempre y cuando, dentro de cada categoría, se dé el mismo trato a todos los usuarios de ella.
- c) **Regularidad:** La regularidad del servicio público estriba en que su prestación no se realiza de manera arbitraria o caprichosa si no está sujeta a regulación específica, es decir, sometida a una precisa normativa jurídica que regula.
- d) **Continuidad:** Este debe interpretarse en su significado literal de absoluta no interrupción, si no en el contexto de la necesidad de carácter que se encarga de satisfacer un servicio público dado.

- e) Obligatoriedad:* Entraña tanto el deber del estado de asegurar su prestación mientras perdure la necesidad de carácter general que está destinado a satisfacer, como la obligación del prestador del servicio proporcionarlo en tanto subsista dicha necesidad si no hay un plazo establecido y el servicio está a cargo de la administración pública o si está a cargo de particulares, durante el plazo señalado en la concesión o permiso
- f) Adaptabilidad:* Referida a la mutabilidad al servicio público consistente en la constante posibilidad de modificar su regulación en aspectos que atañen al prestador del servicio, al usuario o a ambos en su rubro administrativos, operativos, financieros, tecnológicos y de mantenimiento, en aras de corregir deficiencias o de incrementar la eficiencia, la regularidad y las condiciones del servicio o de aprovechar los adelantos tecnológicos.
- g) Permanencia:* Consiste en la obligación de mantener la prestación del servicio mientras subsiste la necesidad de carácter general que pretende satisfacer y motiva su instauración por que el estado tiene la obligación de velar por el bienestar de su población y, por tanto, sus necesidades generales.
- h) Gratuidad:* Es inadmisibles la gratuidad en los servicios públicos y no hay ningún afán de lucro o de rentabilidad si no, el beneficio es social.

2.2.2.2. Elementos del servicio al usuario.

Para García (2014), la atención al usuario posee un conjunto de elementos: la necesidad, universo de sus usuarios potenciales, la intervención estatal, el sujeto que realiza la actividad satisfactoria, los recursos empleados en la prestación del servicio y su régimen jurídico especial exorbitante del derecho privado. Asimismo, presenta los siguientes elementos:

- a) Servicio público:** Es generado por la necesidad humana a cuya satisfacción se destina y que tiene la peculiaridad de ser una necesidad individual que se generaliza, es decir, que adquiere carácter general a fuerza de ser la misma de muchas personas lo que lo convierte en una necesidad común, en la que cada quien puede identificar su necesidad individual y su, satisfacción puede darse de la misma manera para todas ellas a través de las prestaciones de los servicios públicos.
- b) Actividad satisfactoria:** Porque su realización requiere de un procedimiento o conjunto de acciones, artes, industrias u oficios específicos, así como del empleo de ciertos elementos tales como personal especializado, equipos, instrumentos y materiales determinados ámbito: la técnica orientada la actividad hacia un fin preciso.
- c) Universo de usuarios potenciales del servicio:** Los usuarios son quienes tienen la necesidad cuya satisfacción representa su finalidad; sin usuarios, la actividad satisfactoria sería estéril y, por

tanto, el servicio injustificado. El universo de usuarios potenciales de todo servicio público dado su carácter esencial de generalidades, será equivalente a la población localizada en el área o áreas de su cobertura.

- d) Sujeto prestador del servicio:* El sujeto a cuyo cargo esta su prestación figura también entre los elementos indispensables del servicio público porque es obvio que no puede haber servicio sin alguien que lo preste.
- e) Recursos empleados en la prestación del servicio:* Los recursos necesarios para la prestación son también un elemento indispensable del servicio público; tales recursos pueden desglosarse como recursos humanos materiales y financieros, cuya obviedad no requiere comentarios adicionales.
- f) Modelos de gestión:* Se tratan de las identificaciones de qué entidades o instancias se harán responsables de los mantenimientos y administraciones de los centros que generalmente son presenciales.

2.2.2.4. Dimensiones de servicio al usuario

Para Gil (2013), son los siguientes:

- a) Elementos tangibles:* Son las instalaciones cómodas y atractivas, también considerado como los lugares donde se desarrollan los hechos que se disponen de espacios para actividades determinadas y específicas, porque que estos diversos servicios se visualizan de forma

atractiva, y los consumidores siempre que van a tener esas expectativas que todos los niveles organizativos o las entidades que ofrecen unos servicios que sean generalmente confortables, muy atractivos en dónde los participantes individualmente se encuentren a gusto en los ambientes y ahí van los temas de las percepciones considerando las satisfacciones de los usuarios, situación que ellos realmente estén o se encuentren con una instalación atractiva y confortable, en este caso se sentirán a gusto pero que pasan si estos no esperarían recepcionar quizás unos sonidos de fondos de muscas habrán sobrepasos de sus expectativas y serían unos usuarios que totalmente se encuentren satisfechos de alguna manera incidiendo así a que muchos de sus amistades o familiares frecuentes por estos lugares (Palomo, 2014).

En esta dimensión también se considera a las apariencias del trabajador ya que son unos compuestos de propiedades que apoyan a la formación del diseño personal del laborioso con la actitud y el aprendizaje con articulaciones de volumen de voz, los movimientos, gestos de la cara, un saludo cordial, el buen manejo de lenguaje corporal (Arenal, 2019).

b) *Fiabilidad:* Se conceptualizan como unas teorías de los comportamientos posteriores de otros individuos, ya que esta depende de acciones del individuo, es un acto de postura que conlleva en no alterar el control de otro individuo ni el tiempo se cumplen lo que se dice y promete es cada habilidad de guiarse de lo que dijo y actuó sea verdad y confiable (Ariza & Ariza, 2015).

Para Carrasco (2013) es imprescindible porque en sus interior de ellos casi siempre se aplicaron en los servicios, productos, sistemas y procesos donde cada entidad tenía que procrear es importante porque dentro de ello siempre se aplicó en los servicios, productos, sistemas y procesos donde cada entidad tenía que procrear.

La fiabilidad es primordial en los proyectos con seguridad de ser transparentes fundamentando en las relaciones y en las posturas por las claridades con procesos cognitivos, emocionales ya que son de diferentes actitudes y están a base de resultados diferentes con conocimiento y seguridad.

Cumplimiento de compromisos son los que se alteran en algunas precisiones para las formaciones de las realidades; asimismo, las atenciones oportunas son las acciones inmediatas de individuos con adecuados servicios de calidad en los diversos productos para el logro de las satisfacciones de los usuarios en todos los momentos de sus vidas con la necesidad que forma probable puedan tener como los instrumentos de planificaciones en los entornos de las personas que permiten asignar algunas funciones de forma que estas sean de forma inmediata con conocimiento de los que tienen que realizar.

c) Capacidad de respuesta: Son las acciones de los servicios y las ligerezas de contestar a los pedidos de los usuarios sean como preguntas, súplicas, algunos disgustos y las dificultades de los usuarios, estos se transmiten a través de las cantidades de tiempos que se tienen que esperarse en las atenciones requeridas con todos tipos de

cuestionarios y enfocados de acuerdo a los usuarios y considerando a los personales que atienden los puestos ya que cuentan con grandes factores de complejidades en el instante de brindar las atenciones adecuadas tomadas con mucha precisión y atención en cuanto que los usuarios puedan solicitar esos requerimientos (Carrasco, 2013).

Según Ariza & Ariza (2015) también se define como las obligaciones de la organización en ofrecer los servicios con una debida cortesía y una buena distribución por parte de los colaboradores al instante de prestar un servicio se ve también en ese momento que la organización está debidamente preparada para ofrecer los servicios.

Las capacidades de respuestas están en estricto orden para realizar o socorrer a los usuarios y de la misma manera actuar de forma rápida a las necesidades con el cumplimiento adecuado de las responsabilidades con facilidad y acceso para hacerla accesible en la organización es ir un paso más delante del cliente para adelantar que necesidad satisfacer.

d) Seguridad: Están relacionados al producto o servicio que se brinda en un establecimiento con la confianza y credibilidad de los servicios el consumidor se debe sentir refugiado y seguro al realizar alguna documentación o transacción para adquirir un producto o servicio (García, 2014).

e) Empatía: Son las habilidades para conocer los comportamientos de los individuos, tanto como todos los sentimientos y/o diversas necesidades como sus dificultades s que podrían de alguna manera estar

pasando y consiste en ponerse en sus lugares de otros para entender que estés de satisfecho y de acuerdo con todos los que pensamos ofrecer mediante la transmisión de nuestros sentimientos con sus niveles de comprensiones como unas herramientas para lograr enlazarlas a otras personas con ciertos niveles de cordialidad y simpatía expresando respetos y las seguridades de ser más felices en un nivel significativo (Gil, 2013).

Son las emociones que se transmiten mediante los individuos a otros individuos como unos sentimientos de interés específico ya sean las enfocadas a los motivos personales hacia las otras personas contando con conocimientos como son sus estados de ánimo que ayudan entender los ámbitos y en sus ojos de otras personas de formas eficaces o siendo la más principales por ser diferentes y contar con algo en que se puedan diferenciarse y poder ser claros en nuestros sentimientos y las capacidades para que de alguna forma podemos expresar una adecuadas niveles de comunicación que los otros individuos podrían mostrar con posturas de convicción generalmente.

2.3. Marco conceptual.

2.3.1. Gestión administrativa: Es un conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una organización. Todo esto con la finalidad de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.

2.3.2. Planificación: Consiste en seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos

organizacionales. Es una técnica para minimizar la incertidumbre y dar más consistencia al desempeño de la entidad.

2.3.3. Organización: Es el proceso de diseñar, designar, asignar programas en el tiempo programado, establecer estructuras en los mandos de los trabajadores de una entidad, en la cual se debe fomentar la forma de cómo se debe cumplir los objetivos y definir las tareas específicas de acuerdo a las habilidades del personal

2.3.4. Integración: Se refiere a las inclusiones de personas adecuadas y con las habilidades específicas en una organización, en el cual previo a la inclusión se debe pasar por los procesos selección y evaluación de personal de acuerdo a la política y normativa.

2.3.5. Dirección: Es la forma de liderar al personal y/o grupos e impartir la necesidad de cumplir con las actividades para alcanzar los objetivos organizacionales de forma.

2.3.6. Control: Describe la forma de como evaluar las acciones efectuadas en las actividades organizacionales, grupos de personas, etc., cuyo fin es de obtener la información para corregir los problemas y deficiencias tanto del personal como de la entidad a tiempo para evitar fracasos a futuro

2.3.7. Atención al usuario: Es el conglomerado de diversas actividades, variedad actos o situaciones aisladas o secuencias de sucesos, con duraciones y localizaciones definidas, realizados gracias a medios humanos y materiales que son puestos a disposición de un usuario individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico, y, por tanto, traen beneficios y satisfacción como factor de diferenciaron principalmente.

2.3.8. Elementos tangibles: Son las instalaciones cómodas y atractivas, también considerado como los lugares donde se desarrollan unos hechos que disponen de espacios para unas determinadas actividades específicas, en vista de que estos servicios son visualmente atractivos, y el consumidor siempre va tener esa expectativa que todas las entidades que ofrezcan un servicio sean confortables, atractivos donde cada uno de ellos se sientan a gusto en el ambiente.

2.3.9. Fiabilidad: Es una teoría relacionado a los comportamientos posteriores de otros individuos, ya que estas dependen de todas las actividades de los individuos, es un acto de postura que conlleva en no alterar el control de otro individuo ni el tiempo se cumplen lo que se dice y promete es cada habilidad de guiarse de lo que dijo y actuó sea verdad y confiable o verídica.

2.3.10. Capacidad de respuesta: Son las obligaciones de las organizaciones en el ofrecimiento de los servicios con una debida cortesía y una buena distribución por parte de los colaboradores al instante de prestar un servicio se ve también en ese momento si la organización está debidamente preparada para ofrecer el servicio.

2.3.11. Seguridad: Generalmente está relacionado al sentir refugiado y seguro al realizar alguna documentación o transacción para adquirir un producto o servicio.

2.3.12. Empatía: Son las habilidades para conocer los comportamientos de los individuos, tanto como el sentimiento, una necesidad o las diversas dificultades que podrían por los que podrían estar atravesándose o simplemente ponerse en sus lugares de otros para lograr alcanzar que estén de acuerdo y satisfecho con todo lo que queremos ofrecer transmitiendo un solo sentimiento nuestro con niveles de comprensión es una herramienta para enlazar a las demás personas con simpatía y cordialidad mostrando respeto y la seguridad de ser más felices.

2.3.13. Eficiencia: Conglomerado capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado como la capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos.

2.3.14. Eficacia: Se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.3.15. Usuario: Persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual, beneficiándose de algún modo de dicha utilización, sin entrar a valorar la marca, el precio o las características técnicas de lo que utiliza.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general.

La gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

3.2. Hipótesis específicas.

- La planificación se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.
- La organización se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.
- La integración se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.
- La dirección se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.
- El control se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión administrativa	Es un conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una organización. Todo esto con la finalidad de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).	Se operacionalizó considerando las dimensiones de la variable gestión administrativa que comprende la planificación, organización, integración, dirección y control	Planificación	Establece una planificación oportuna
				Logra resultados óptimos
			Organización	Tiene una visión a futuro
				Maneja diseños estratégicos
				Tiene estructuras administrativas
			Integración	Existe simplificación administrativa
				Tiene personal calificado
				Existe adecuada infraestructura
			Dirección	Existe capacidad de abastecimiento
				Existe orientación en trámites
				Existen procedimientos administrativos
			Control	Existe liderazgo de funcionarios
Existe monitoreos posteriores				
Tiene estrategias de control anticipada a problemas				
				Existen medidas correctivas

Servicio al usuario	Aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales (Carrasco, 2013).	Se operacionalizó considerando las dimensiones de la variable servicio al usuario que comprende los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía.	Elementos tangibles	Tiene una infraestructura adecuada
				Tiene equipamiento moderno
				Existe dotación tecnológica moderna
			Fiabilidad	Brindan servicios de calidad
				Existe atención adecuada
			Capacidad de respuesta	Existe compromiso de los servidores
				Existe disponibilidad para ayudar
				Existe atención oportuna
			Seguridad	Existen planes para solución a dificultades
				Muestran confianza para realizar trámites
				Tiene capacidad técnica especializada
			Empatía	Existe seguridad en trámites documentarios
Muestran atención empática				
Muestran interés institucional				
				Existe programación de horarios

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación.

4.1.1. El método general

Investigación que se enmarca dentro del método científico que también se define como medio planificado que sigue un sistema para identificar la existencia de los procesos, saber diferenciar las fases de sus progresos, redescubrir sus enlaces externos e internos, esclarecer sus interrelaciones con otro proceso, fundamentar y difundir el conocimiento adquirido. De esta manera, exponer con fundamento racional y luego obtener su verificación en la experimentación y la metodología de su empleo (Valderrama, 2015).

Se ejecutó considerando en el método científico porque esto facilitó descubrir las circunstancias en que se presentan los sucesos específicos, caracterizados por lo general por ser tentativos, verificables, de razonamiento riguroso y análisis empírico.

4.1.2. Métodos específicos.

4.1.2.1. Método hipotético - deductivo

Se utilizó el método hipotético - deductivo porque en el presente estudio se parte de una hipótesis sustentada por el fundamento teórico de las variables, que, siguiendo las reglas lógicas de la deducción, este método permitió llegar a obtener las conclusiones y predicciones empíricas, las que a su vez fueron sometidas a una verificación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

4.1.2.2. Método descriptivo.

Los estudios descriptivos miden, evalúan o recopilan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno que se investigará (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

En este apartado se seleccionaron una variedad de interrogantes y se midieron sobre cada una de estas, con el objetivo de describir lo que se está investigando.

4.1.2.3. Método estadístico.

Es el conglomerado de diversas metodologías utilizados para las cuantificaciones de las características del estudio, para resumirlos en particulares valores y examinación de los datos para extraer los máximos de informaciones; son los que se denominan como métodos estadísticos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

4.2. Tipo de investigación.

Este estudio fue de tipo básica, que también es conocida como investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. Tiene como objetivo incrementar los conocimientos científicos (Valderrama, 2015).

Con el presente estudio se realizó la demostración de la existencia de relación que existe entre las variables de estudio.

4.3. Nivel de investigación.

Fue un estudio de nivel correlacional debido a que se enfocó en establecer la relación existente entre las variables. Asimismo, estudió los comportamientos de las

variables en sus formas en cómo suceden, sus comportamientos y sus funcionalidades en un escenario real (Valderrama, 2015, pág. 42).

Se indagó los relacionados a la: “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021”.

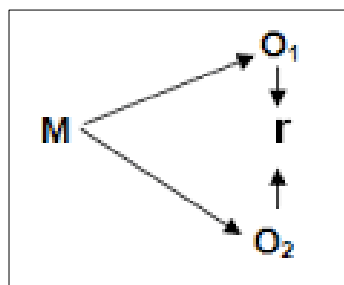
4.4. Diseño de la investigación.

Considerando su alcance del presente estudio se consideró el diseño transversal debido a que se basó en la recolección de los datos en un solo momento determinado o en un tiempo único. Que también se fijó como propósito describir el comportamiento de las variables involucradas y su respectivo análisis de sus incidencias en un determinado momento (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

De la misma manera, también se consideró el diseño no-experimental, debido a que las diversas teorías que se consideraron en la investigación no han sido de alguna forma manipulados por los investigadores y también se consideró por aplicación de las encuestas diseñadas para la recolección de la información pertinente (Valderrama, 2015).

A continuación, se muestra el representativo esquema de las variables que fueron objetos de esta materia investigativa:

Figura 1
Diseño de la investigación



Fuente: Elaboración propia

Donde:

M: Usuarios de la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho

O1: Gestión administrativa

O2: Servicio al usuario

r: Relación

4.5. Población y muestra.

4.5.1. Población.

Esta investigación se realizó considerando una población finita. La población se define como un conglomerado de todas las observaciones que guardan coincidencias con una serie de descripciones. También se conceptúan como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales se extienden las conclusiones de la investigación, que están delimitadas por el problema y por los objetivos del estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 174).

Se consideró a 134 usuarios de la Sede Central de la entidad en estudio (Gobierno Regional de Ayacucho).

4.5.2. Muestra.

Se define como un subconjunto de la población de estudio sobre la cual se hizo la recolección de los datos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 173).

Para determinar la aplicó la siguiente fórmula para la población finita.

$$n = \frac{Z^2 pq * N}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

N: Es la cuantificación y/o tamaño de la población.

n: Cuantificación y/o tamaño de la muestra.

p: Probabilidad de la población observada que presenta los atributos deseados.

q: Probabilidad de la población que no presenta los atributos deseados.

Z: Distribución normal.

e: Margen de error.

Operacionalizado la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(134)}{(0.05)^2(134 - 1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

Resultado: 100 usuarios de la Sede Central de la entidad materia de estudio (Gobierno Regional de Ayacucho).

4.5.2.1. Criterios de inclusión.

Se consideraron a los usuarios que realizaron sus trámites administrativos en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho, porque proporcionaron la información deseada.

4.5.2.2. Criterios de exclusión.

Se excluyeron a los trabajadores y algunos servidores públicos que laboran en la entidad.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

4.6.1. Técnicas.

Son todos los datos que se consideran como procedimientos para la consecución de información útil para el adecuado desarrollo de la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 200).

Considerando la naturaleza de la investigación, la técnica que se utilizó fueron las encuestas dirigidas a 100 usuarios de la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, estas encuestas constaron en dos bloques definidos, de los cuales 15 ítems fueron para la variable gestión administrativa y 15 ítems para servicio al usuario.

4.6.2. Instrumentos.

El instrumento empleado fue el cuestionario de tipo Likert considerados de la manera siguiente: Primero para la variable “Gestión administrativa” fue dividido en cinco bloques, de los cuales 3 ítems se consideraron para la dimensión “Planificación”, 3 ítems para “Organización”, 3 ítems para “Integración”, 3 ítems para “Dirección” y 3 ítems para dimensión “Control”. De la misma manera, para la segunda variable “Servicio al usuario” fueron divididos en cinco bloques, 3 ítems para la dimensión “Elementos tangibles”, 3 ítems para “Fiabilidad”, 3 ítems para “Capacidad de respuesta”, 3 ítems para la dimensión “Seguridad” y 3 ítems para la dimensión “Empatía”; todas las interrogantes de tipo Likert con cinco posibles alternativas y/o respuestas donde: 1 indica “Nunca”, 2 indica “Casi nunca”, 3 indica “A veces”, 4 indica “Casi siempre” y 5 indica “Siempre”.

Estos cuestionarios se aplicaron a 100 usuarios de la sede central de la entidad en estudio (Gobierno Regional de Ayacucho).

Para determinar los niveles se consideraron bajo los rangos siguientes: 0 a 25 puntos considerados bajo nivel, 26 a 50 como nivel regular y 51 a 75 puntos como alto nivel.

4.6.2.1. Confiabilidad: Los valores del Alfa de Cronbach encontrados fueron de 0.912 para la primera variable denominada “Gestión administrativa” y de 0.906 para la segunda variable denominada “Servicio al usuario”, ambos mayores a 0.80 lo que indica que la consistencia interna de los ítems analizados para los instrumentos de las variables es altamente confiable.

4.6.2.2. Validez: La validez de los instrumentos se realizó a través de una evaluación para lo cual se otorgó un formato de validación a tres profesionales en donde cada uno de ellos cumplieron el rol jueces expertos desde su perspectiva (*ver anexo 9*).

4.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos.

Para la recopilación de datos, se aplicó el cuestionario validado y confiable a la muestra del estudio en este caso que será de 100 usuarios, cuyo efecto los investigadores sensibilizaron los establecimientos con el fin de lograr la culminación del trabajo y realizando actividades de solicitud de que las posibles respuestas a los cuestionarios formulados sean los más certeros posibles. Luego se procedió con el desarrollo de las diferentes tabulaciones pertinentes a la presente materia con los refuerzos de los sistemas informáticos entre ellos el Excel y el SPSS versión 25, de los cuales se obtuvieron las tablas y figuras que permitieron las interpretaciones pertinentes y adecuadas, resultados que fueron expuestos en el apartado de los resultados obtenidos.

4.8. Aspectos éticos de la investigación.

Durante el desarrollo de la investigación mencionada, se respetaron todos los códigos éticos establecidos la “Universidad Peruana Los Andes” y los otros códigos éticos necesarios para el ejercicio de Administración, en ese sentido, los datos que se obtuvieron fueron o son considerados como verídicos y legales.

Por este motivo se consideraron las búsquedas de las informaciones considerando primeramente los fundamentos teóricos relacionados a los temas para ampliar los conocimientos y haciendo exposiciones de las situaciones de las investigaciones, para alcanzar las conclusiones adecuadas y a la vez fijar los conceptos suficientes y necesarios para el desarrollo de posteriores investigaciones, considerando los correctos citados de la bibliografía y al mismo tiempo utilizando sus materiales pertinentes y correspondientes para no generar infracciones de las reglas y normas de diferentes investigaciones.

4.8.1. Confidencialidad: En esta investigación se considera a la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de los usuarios que se encuestarán. Dicha garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitarán el acceso a la información proporcionada por los encuestados.

Respecto al tema de protección a las participantes, esta investigación presenta las formas correctas de implante de la independencia de los participantes con el único objetivo de salvaguardar sus propias decisiones y paralelamente o de igual manera la dignidad y el respeto. Estos generalmente se hallan en todas las opiniones y/o participaciones de las encuestados en el momento de desarrollo del estudio y de los empleos de las metodologías o herramientas.

Respecto a beneficencias y no maleficencias, asegura el bienestar de los participantes que colaboraron en las recolecciones de los productos y resultados, en ese sentido, para estos actos se consideraron los beneficios de los participantes o encuestados ocasionando perjuicios para mostrar los resultados y productos en beneficios de la investigación.

Respecto al criterio de justicia, de igual manera, se consideraron las específicas imparcialidades y se buscaron firmemente las decisiones mejores, bajo este fundamento se buscó el bien colectivo y lograr el beneficio común. Por esta razón se consideraron las utilidades del resultado como bases igualitarias al público que tenga interés para ampliar sus sapiencias basados en los definidos.

Respecto a la integridad científica, cumplirá con los principios éticos que se han fijado para no generar perjuicios, provocar u ocasionar diversos riesgos y lograr utilidad, siendo estos que no perturben a los implicados en el estudio. De la misma forma se busca la probidad científica al exponer los problemas de interés que pueden afectar los resultados.

Finalmente, respecto al asunto del consentimiento informado y particularmente expreso, esta investigación contó con las manifestaciones voluntarias, informadas, libres, inequívocas y específicas, a través de los cuales los individuos brindaran su soporte para los específicos resultados que se establecieron en la investigación.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

Tabla 2

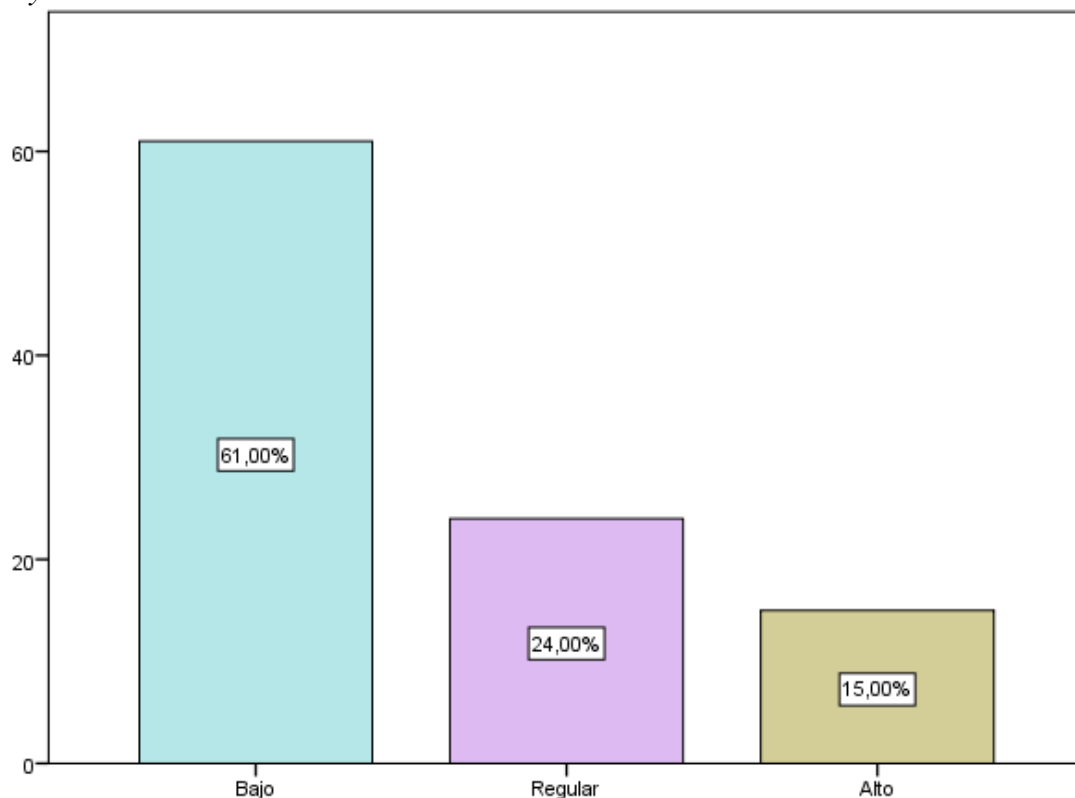
Nivel de gestión administrativa en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	61	61%
Regular	24	24%
Alto	15	15%
Total	100	100%

Fuente: Resultados de las encuestas.

Figura 2

Nivel de gestión administrativa en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.



Comentario: Se muestran los resultados del nivel de gestión administrativa en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho. El 61% de las personas encuestadas expresaron que el nivel de la gestión administrativa en la entidad es bajo, el 24% calificaron como regular y sólo el 15% calificaron como alto. El predominante es el nivel bajo porque la estructura de organización y funciones de la

entidad no tienen claridad y no están diseñadas de acuerdo a sus objetivos para prestar servicios de manera oportuna y responsable.

Tabla 3

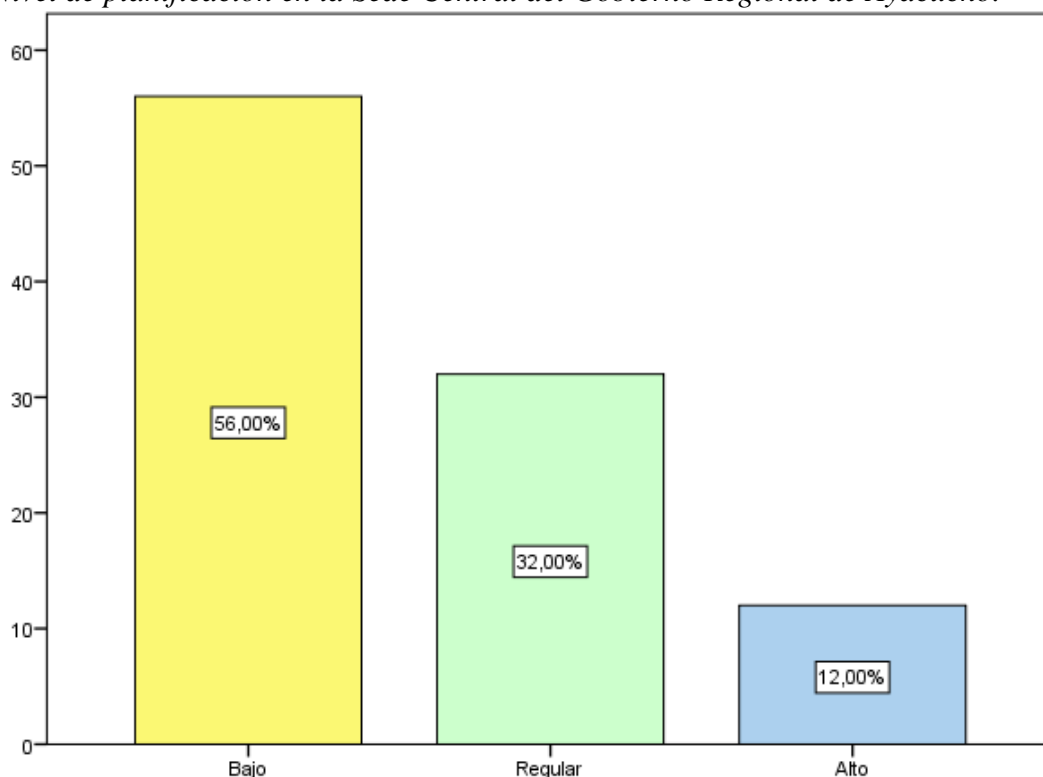
Nivel de planificación en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	56	56%
Regular	32	32%
Alto	12	12%
Total	100	100%

Fuente: Resultados de las encuestas.

Figura 3

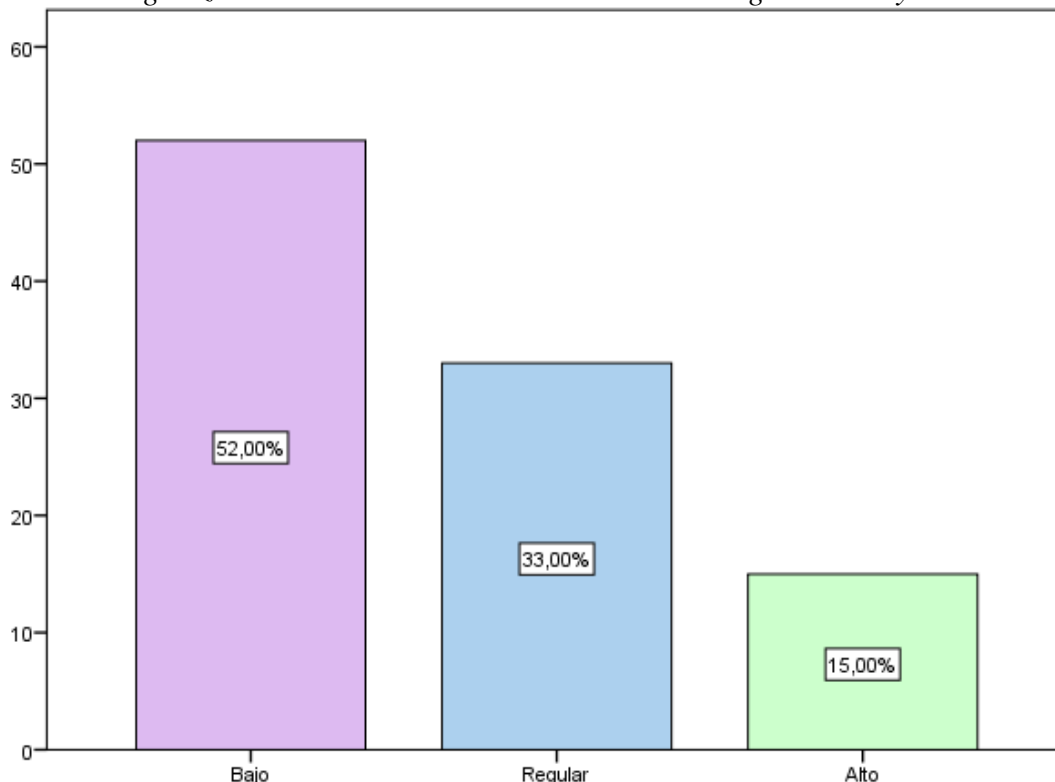
Nivel de planificación en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.



Comentario: Se muestran los resultados del nivel de planificación en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho. El 56% de las personas encuestadas expresaron que el nivel de la planificación en la entidad es bajo, el 32% calificaron como regular y sólo el 12% calificaron como alto. El predominante es el nivel bajo porque no existe una adecuada planificación en la atención a los usuarios, cuando se realizan los trámites administrativos y documentarios los usuarios no obtienen resultados deseados y porque la atención no siempre es integral.

Tabla 4*Nivel de organización en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.*

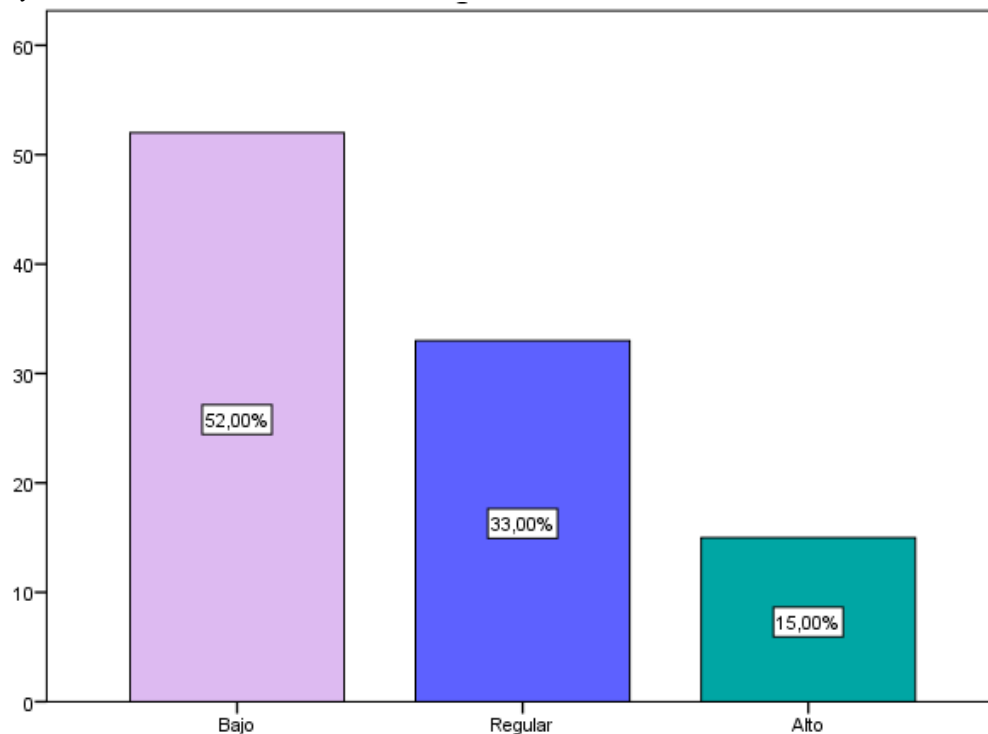
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	52	52%
Regular	33	33%
Alto	15	15%
Total	100	100%

*Fuente: Resultados de las encuestas.***Figura 4***Nivel de organización en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.*

Comentario: Se muestran los resultados del nivel de organización en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho. El 52% de los encuestados manifestaron que el nivel de la organización en la entidad es bajo, el 33% calificaron como regular y sólo el 15% calificaron como alto. El predominante es el nivel bajo porque la atención al usuario no se realiza de acuerdo a un adecuado diseño estratégico, no se realiza de acuerdo a los procesos administrativos considerados en el TUPA y no existe simplificación administrativa en los trámites.

Tabla 5*Nivel de integración en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.*

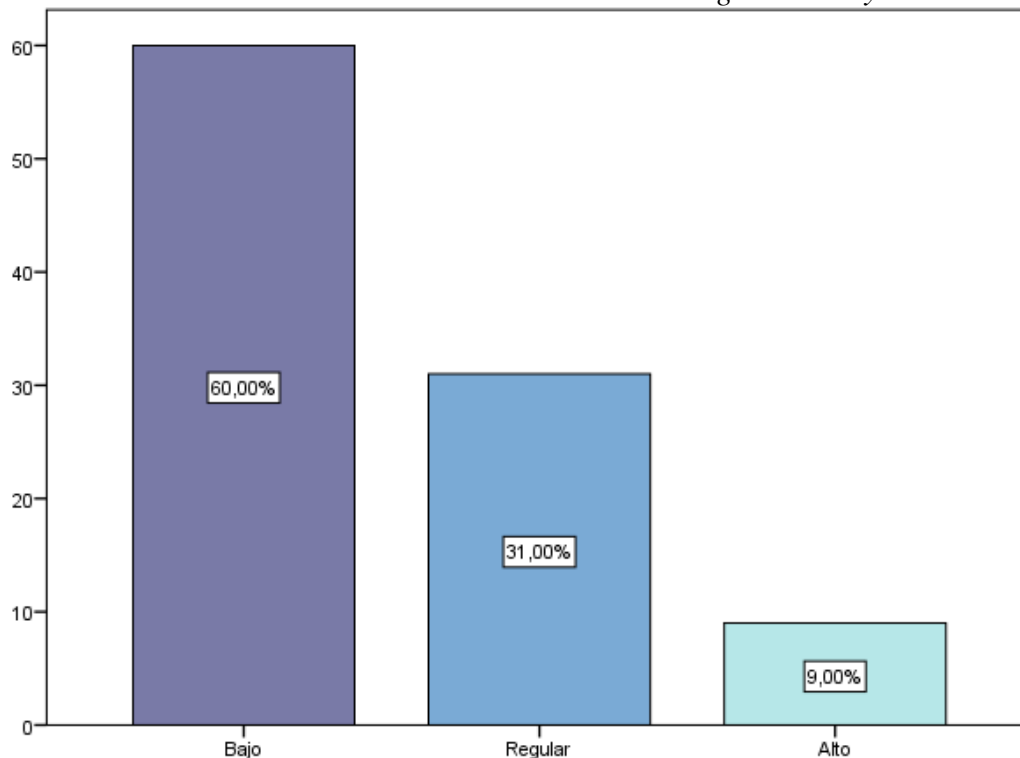
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	52	52%
Regular	33	33%
Alto	15	15%
Total	100	100%

*Fuente: Resultados de las encuestas.***Figura 5.** *Nivel de integración en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.*

Comentario: Se muestran los resultados del nivel de integración en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho. El 52% de las personas encuestadas expresaron que el nivel de la integración en la entidad es bajo, el 33% calificaron como regular y sólo el 15% calificaron como alto. El predominante es el nivel bajo porque la entidad no cuenta con personales calificados y amables, la entidad no cuenta con infraestructura amplia y equipada para una adecuada prestación de servicios y porque los trabajadores no conocen correctamente sus funciones y no tienen capacidad de gestionar y brindar una atención de calidad al usuario.

Tabla 6*Nivel de dirección en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.*

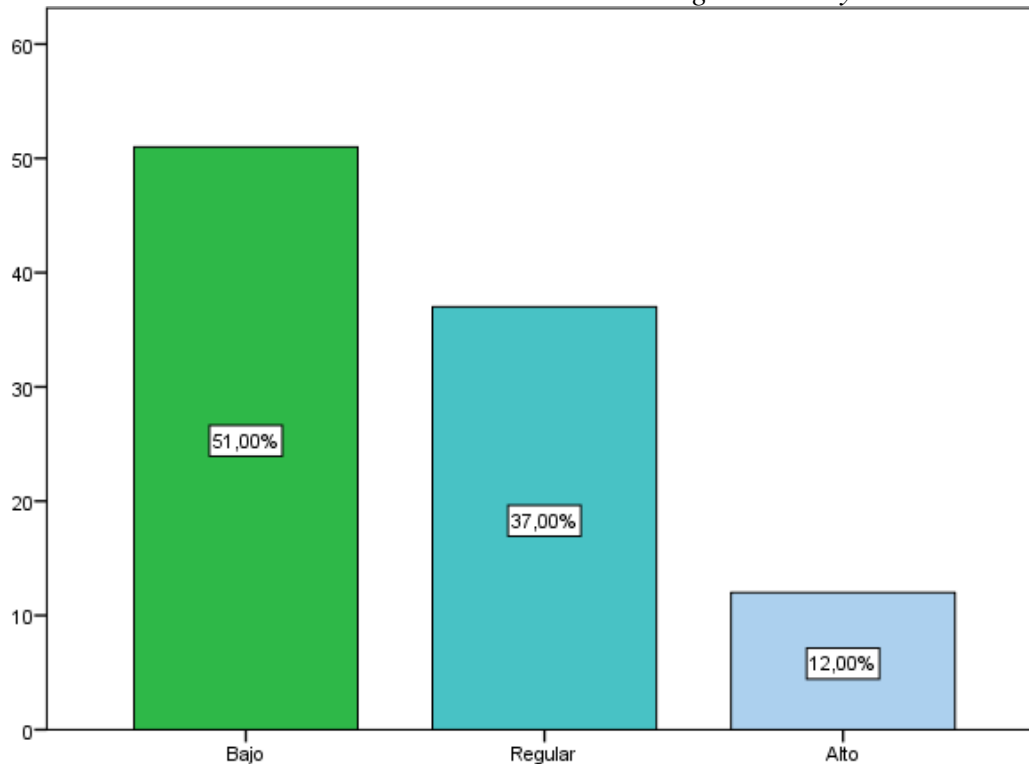
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	60	%
Regular	31	%
Alto	9	%
Total	100	100%

*Fuente: Resultados de las encuestas.***Figura 6***Nivel de dirección en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.*

Comentario: Se muestran los resultados del nivel de dirección en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho. El 60% de las personas encuestadas expresaron que el nivel de dirección en la entidad es bajo, el 31% calificaron como regular y sólo el 9% calificaron como alto. El predominante es el nivel bajo porque no existe orientación adecuada para realizar trámites administrativos y documentarios, no existen procedimientos administrativos adecuados para la conducción de servicio de atención a los usuarios y el liderazgo auténtico de funcionarios no promueve una atención de calidad al usuario.

Tabla 7*Nivel de control en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	51	51%
Regular	37	37%
Alto	12	12%
Total	100	100%

*Fuente: Resultados de las encuestas.***Figura 7.***Nivel de control en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.*

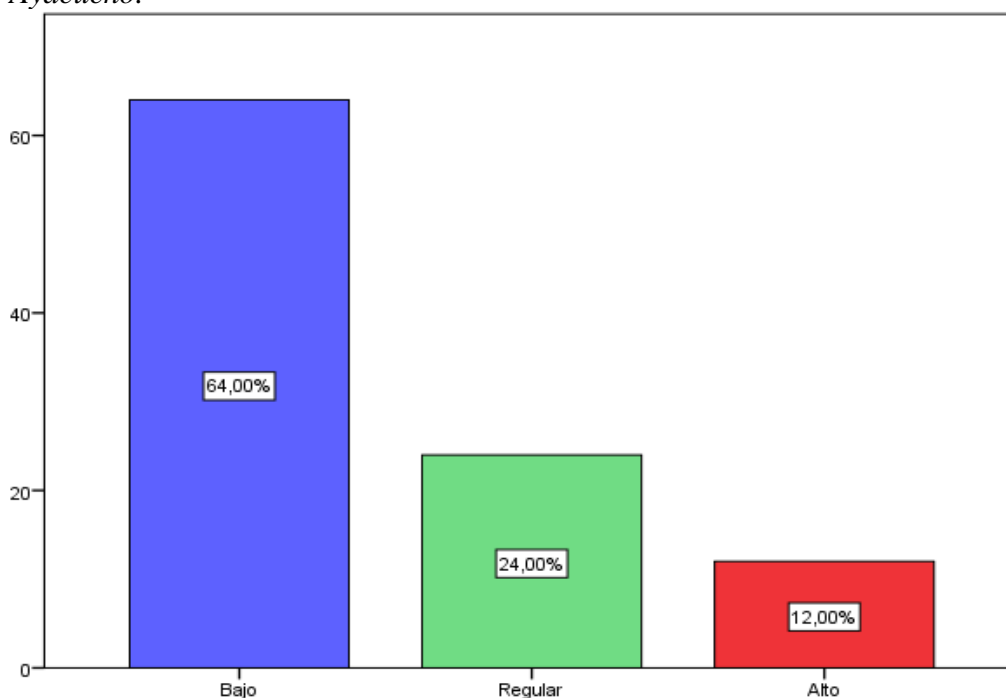
Comentario: Se muestran los resultados del nivel de control en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho. El 51% de las personas encuestadas expresaron que el nivel de control en la entidad es bajo, el 37% calificaron como regular y sólo el 12% calificaron como alto. El predominante es el nivel bajo porque los servicios brindados no son óptimos y posibles de ser monitoreados con facilidad, entidad no tiene estrategias de control anticipada a problemas que se puedan suscitar y la entidad no cuenta con estrategias de medidas correctivas en caso de errores involuntarios.

Tabla 8

Nivel de servicio al usuario en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	64	64%
Regular	24	24%
Alto	12	12%
Total	100	100%

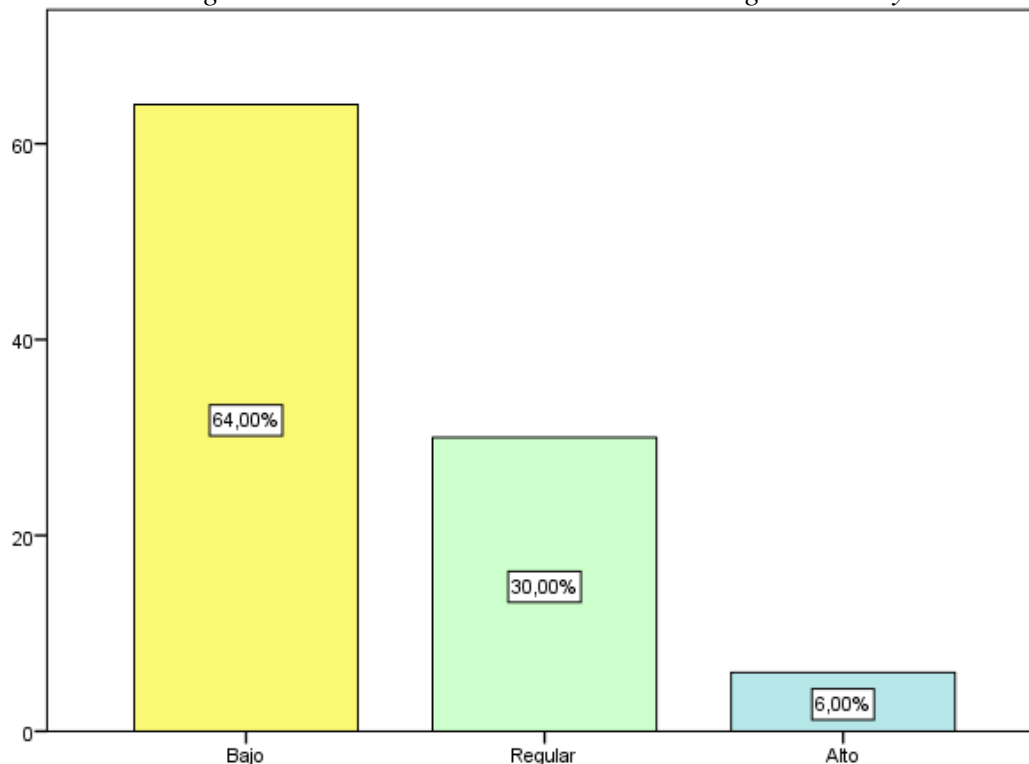
Fuente: Resultados de las encuestas.

Figura 8. *Nivel de servicio al usuario en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.*

Comentario: Se muestran los resultados del nivel de servicio al usuario en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho. El 64% de las personas encuestadas expresaron que el nivel de servicio al usuario en la entidad es bajo, el 24% calificaron como regular y sólo el 12% calificaron como alto. El predominante es el nivel bajo porque muchos servidores no muestran voluntad para prestar atención a las necesidades de los usuarios, los tiempos de respuesta a los trámites son muy prolongados, los servidores no muestran empatía con los usuarios y generalmente derivar a los usuarios de una sección a otra sin fundamento, muchos servidores no brindar una atención humanizada y no ofrecen soluciones a los problemas de los usuarios.

Tabla 9*Elementos tangibles en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.*

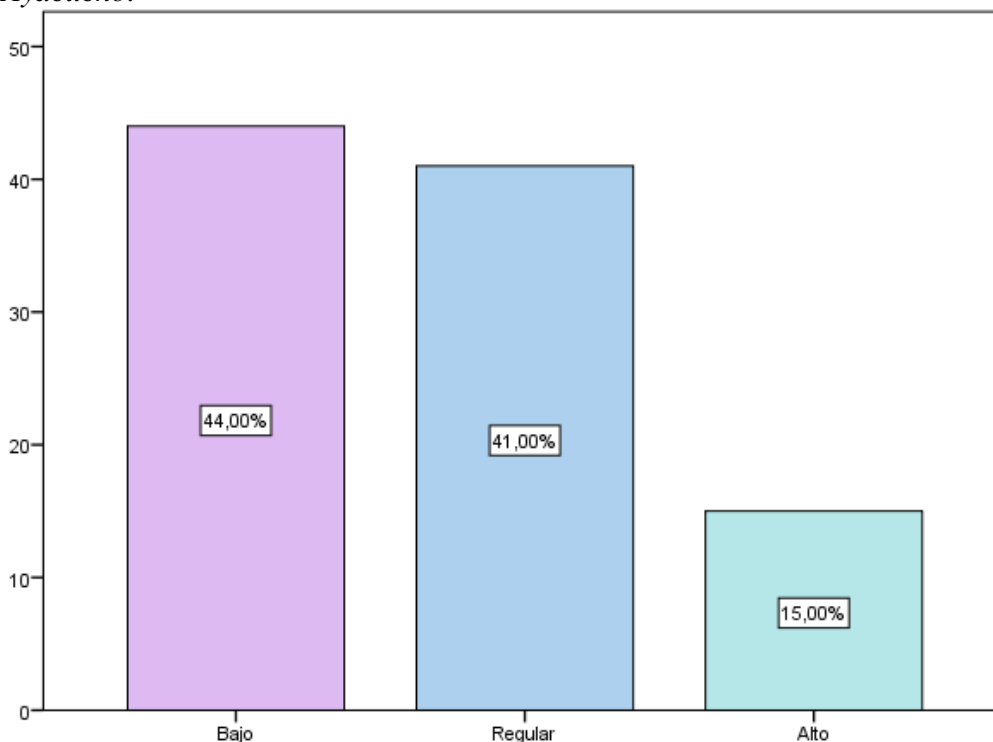
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	64	64%
Regular	30	30%
Alto	6	6%
Total	100	100%

*Fuente: Resultados de las encuestas.***Figura 9***Elementos tangibles en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.*

Comentario: Se muestran los resultados de la percepción de los usuarios a cerca de los elementos tangibles de la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho. El 64% de los encuestados manifestaron que los elementos tangibles de la entidad son inadecuados, el 30% calificaron como regular y sólo el 6% calificaron como adecuados. El predominante es el nivel deficiente porque la entidad no cuenta con infraestructura adecuada como la atención a los usuarios, no cuenta con equipamiento adecuado para optimar la rapidez en la atención al usuario y no la dotación tecnológica no brinda la facilidad en los trámites.

Tabla 10*Nivel de fiabilidad en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	44	44%
Regular	41	41%
Alto	15	15%
Total	100	100%

*Fuente: Resultados de las encuestas.***Figura 10.** *Nivel de fiabilidad en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.*

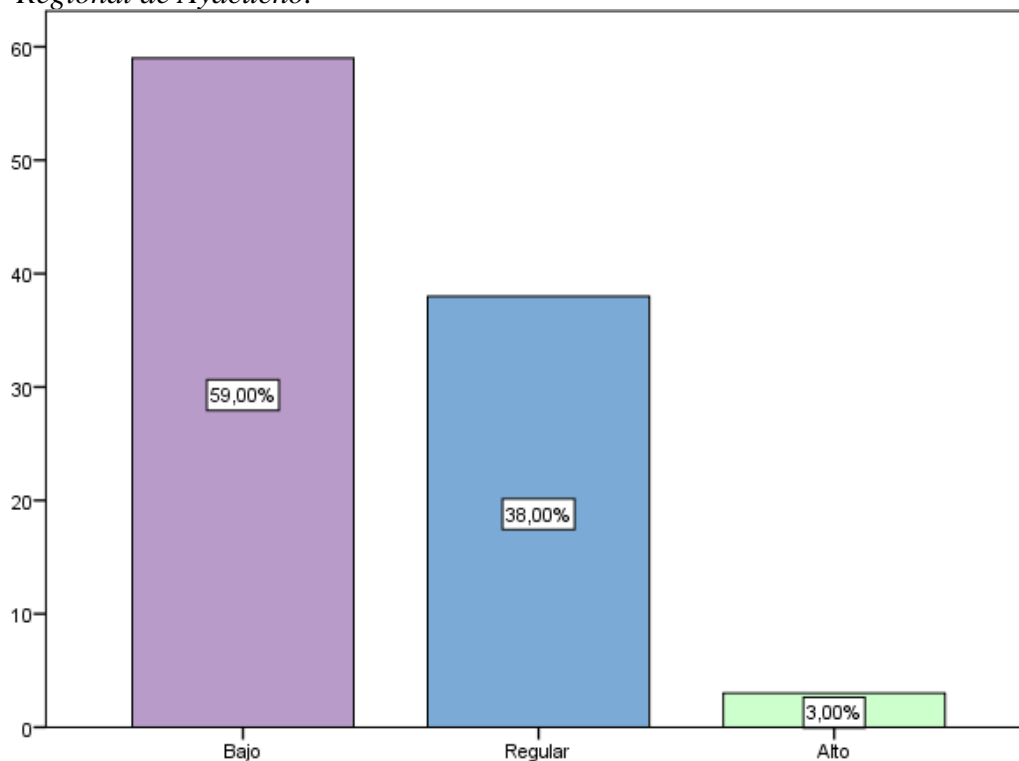
Comentario: Se muestran los resultados del nivel de fiabilidad en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho. El 44% de las personas encuestadas expresaron que el nivel de fiabilidad en la entidad es bajo, el 41% calificaron como regular y sólo el 15% calificaron como alto. El predominante es el nivel bajo porque los servicios que presta la entidad no reflejan el compromiso de mejorar la calidad de servicio, los usuarios no reciben una atención adecuada y oportuna y el compromiso de los servidores no ayudan en los procesos de trámite.

Tabla 11

Nivel de capacidad de respuesta en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	59	%
Regular	38	%
Alto	3	%
Total	100	100%

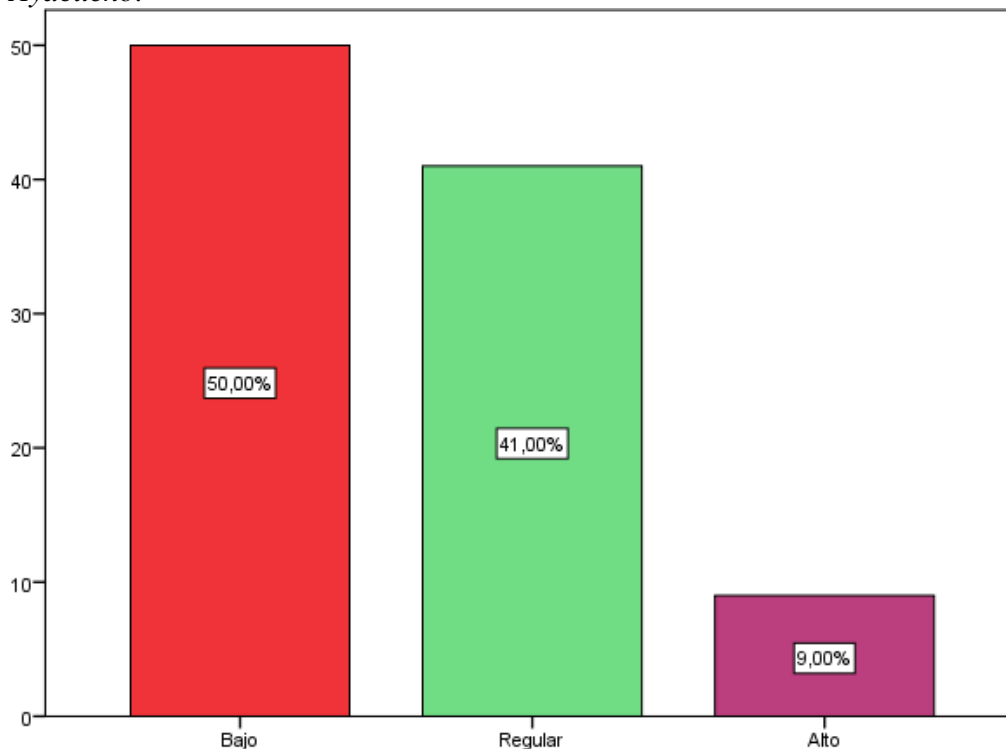
Fuente: Resultados de las encuestas.

Figura 11. *Nivel de capacidad de respuesta en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.*

Comentario: Se muestran los resultados del nivel de capacidad de respuesta en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho. El 59% de los encuestados manifestaron que el nivel de capacidad de respuesta en la entidad es bajo, el 38% calificaron como regular y sólo el 3% calificaron como alto. El predominante es el nivel bajo porque trabajadores no muestran disponibilidad y actitud amable con los usuarios, existe una atención inoportuna y los trabajadores no proporcionan alternativas para solucionar las dificultades de los usuarios.

Tabla 12*Nivel de seguridad en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.*

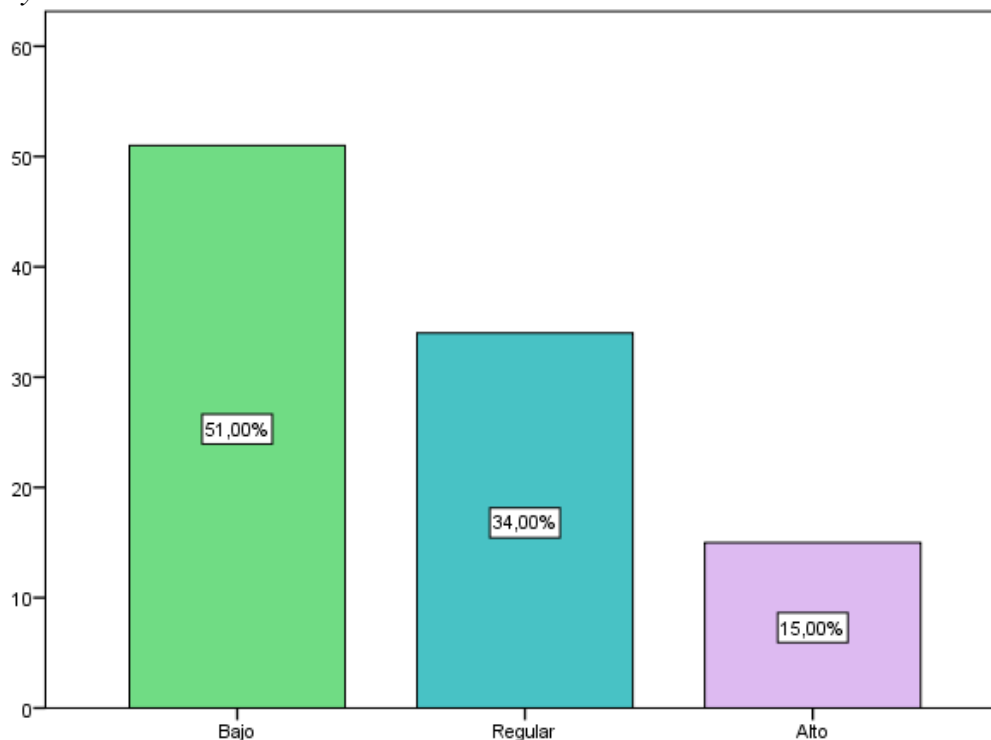
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	50	50%
Regular	41	41%
Alto	9	9%
Total	100	100%

*Fuente: Resultados de las encuestas.***Figura 12.** *Nivel de seguridad en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.*

Comentario: Se muestran los resultados del nivel de seguridad en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho. El 50% de las personas encuestadas expresaron que el nivel de seguridad en la entidad es bajo, el 41% calificaron como regular y sólo el 9% calificaron como alto. El predominante es el nivel bajo porque los trabajadores no muestran amabilidad y confianza con los usuarios, los trabajadores de la entidad no tienen capacidad técnica y los usuarios no muestran seguridad cuando realiza sus trámites.

Tabla 13*Nivel de empatía en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	51	51%
Regular	34	34%
Alto	15	15%
Total	100	100%

*Fuente: Resultados de las encuestas.***Figura 13.** *Nivel de empatía en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho.*

Comentario: Se muestran los resultados del nivel de empatía en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho. El 51% de las personas encuestadas expresaron que el nivel de empatía en la entidad es bajo, el 34% calificaron como regular y sólo el 15% calificaron como alto. El predominante es el nivel bajo porque los trabajadores de la entidad no muestran empatía para atender a las consultas de los usuarios, no se muestran interés por los trámites de los usuarios y los horarios de atención de las diversas oficinas de la entidad son limitados.

5.2. Contraste de hipótesis

3.2.1. Prueba de normalidad

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a porque el tamaño de la muestra superó las 50 observaciones (n = 100).

Tabla 14
Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	,172	100	,000
Organización	,153	100	,000
Integración	,181	100	,000
Dirección	,160	100	,000
Control	,173	100	,000
Gestión administrativa	,229	100	,000
Elementos tangibles	,177	100	,000
Fiabilidad	,215	100	,000
Capacidad de respuesta	,211	100	,000
Seguridad	,159	100	,000
Empatía	,155	100	,000
Servicio al usuario	,172	100	,000

Fuente: Resultados de la encuesta

Interpretación: Se muestra los resultados de la prueba normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a, para las variables gestión administrativa y servicio al usuario, los valores del Sig. bilateral fue de 0,000 (menores al nivel de significancia de 0,05); de la misma forma, los valores del sig. bilateral para las dimensiones de ambas variables son menores al nivel de significancia (0,000), lo que indica que las variables y sus dimensiones no presentaron una distribución de tipo normal, por lo que se utilizó la prueba de correlación de Rho de Spearman.

3.2.2. Pruebas de hipótesis

3.2.2.1. Hipótesis general

i. Planteamiento de la hipótesis:

Ho: La gestión administrativa no se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

H₁: La gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

ii. Nivel de significancia: 5%

iii. Estadístico: Correlación de Rho de Spearman

Tabla 15

Correlación de Rho de Spearman entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario

		Gestión administrativa	Calidad de servicio al usuario
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,794**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Calidad de servicio al usuario	Coeficiente de correlación	,794**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

Fuente: Resultados de la encuesta

iv. Lectura del p - valor: El valor calculado del sig. bilateral es de 0.000 menor al nivel de significancia del 0.05

v. Decisión estadística: Se aceptó la hipótesis alterna (H₁), se realizó considerando el criterio siguiente:

- Si el sig. bilateral es superior a 0.05, se acepta la hipótesis nula (H₀).
- Si el sig. bilateral es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H₀).

vi. Conclusión estadística: Existe una correlación positiva y alta entre las variables.

vii. Interpretación: Considerando el valor del sig. bilateral de 0.000 (menor a 0.05) se rechaza la hipótesis nula (H_0) por lo que se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95 %. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.794 muestra que existe una relación positiva y alta entre las variables. Conclusión, la gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

3.2.2.2. Hipótesis específicas

a) Hipótesis específica 1

i. Planteamiento de la hipótesis:

H_0 : La planificación no se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

H_1 : La planificación se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

ii. Nivel de significancia: 5%

iii. Estadístico: Correlación de Rho de Spearman

Tabla 16

Correlación de Rho de Spearman entre planificación y calidad de servicio al usuario

		Planificación	Calidad de servicio al usuario
Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,456**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Calidad de servicio al usuario	Coeficiente de correlación	,456**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

Fuente: Resultados de la encuesta

iv. Lectura del p - valor: El valor calculado del sig. bilateral es de 0.000 menor al nivel de significancia del 0.05.

v. Decisión estadística: Se aceptó la hipótesis alterna (H_1), se realizó considerando el criterio siguiente:

- Si el sig. bilateral es superior a 0.05, se acepta la hipótesis nula (H_0).
- Si el sig. bilateral es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0).

vi. Conclusión estadística: Existe una correlación positiva y moderada.

vii. Interpretación: Considerando el valor del sig. bilateral de 0.000 (menor a 0.05) se rechaza la hipótesis nula (H_0) por lo que se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95 %. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.456 muestra que existe una relación positiva y moderada. Conclusión, la planificación se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

b) Hipótesis específica 2

i. Planteamiento de la hipótesis:

H_0 : La organización no se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

H_1 : La organización se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

ii. Nivel de significancia: 5%

iii. Estadístico: Correlación de Rho de Spearman

Tabla 17

Correlación de Rho de Spearman entre organización y calidad de servicio al usuario

		Organización	Calidad de servicio al usuario
Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,637**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Calidad de servicio al usuario	Coefficiente de correlación	,637**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

Fuente: Resultados de la encuesta

iv. Lectura del p - valor: El valor calculado del sig. bilateral es de 0.000 menor al nivel de significancia del 0.05

v. Decisión estadística: Se aceptó la hipótesis alterna (H_1), se realizó considerando el criterio siguiente:

- Si el sig. bilateral es superior a 0.05, se acepta la hipótesis nula (H_0).
- Si el sig. bilateral es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0).

vi. Conclusión estadística: Existe una correlación positiva y alta.

vii. Interpretación: Considerando el valor del sig. bilateral de 0.000 (menor a 0.05) se rechaza la hipótesis nula (H_0) por lo que se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95 %. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.637 muestra que existe una relación positiva y alta. Conclusión, la planificación se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

c) Hipótesis específica 3

i. Planteamiento de la hipótesis

Ho: La integración no se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

H₁: La integración se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

ii. Nivel de significancia: 5%

iii. Estadístico: Correlación de Rho de Spearman

Tabla 18

Correlación de Rho de Spearman entre integración y calidad de servicio al usuario

		Integración	Calidad de servicio al usuario
Integración	Coeficiente de correlación	1,000	,577**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Calidad de servicio al usuario	Coeficiente de correlación	,577**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

Fuente: Resultados de la encuesta

iv. Lectura del p - valor: El valor calculado del sig. bilateral es de 0.000 menor al nivel de significancia del 0.05

v. Decisión estadística: Se aceptó la hipótesis alterna (H₁), se realizó considerando el criterio siguiente:

- Si el sig. bilateral es superior a 0.05, se acepta la hipótesis nula (H₀).
- Si el sig. bilateral es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H₀).

vi. Conclusión estadística: Existe una correlación positiva y alta.

vii. Interpretación: Considerando el valor del sig. bilateral de 0.000 (menor a 0.05) se rechaza la hipótesis nula (H_0) por lo que se aceptó la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95 %. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.577 muestra que existe una relación positiva y alta. Conclusión, la integración se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

d) Hipótesis específica 4

i. Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La dirección no se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

H_1 : La dirección se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

ii. Nivel de significancia: 5%

iii. Estadístico: Correlación de Rho de Spearman

Tabla 19

Correlación de Rho de Spearman entre dirección y calidad de servicio al usuario

		Dirección	Calidad de servicio al usuario
Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,576**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Calidad de servicio al usuario	Coeficiente de correlación	,576**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

Fuente: Resultados de la encuesta

iv. Lectura del p - valor: El valor calculado del sig. bilateral es de 0.000 menor al nivel de significancia del 0.05

v. Decisión estadística: Se aceptó la hipótesis alterna (H_1), se realizó considerando el criterio siguiente:

- Si el sig. bilateral es superior a 0.05, se acepta la hipótesis nula (H_0).
- Si el sig. bilateral es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0).

vi. Conclusión estadística: Existe una correlación positiva y alta.

vii. Interpretación: Considerando el valor del sig. bilateral de 0.000 (menor a 0.05) se rechaza la hipótesis nula (H_0) por lo que se aceptó la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95 %. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.576 muestra que existe una relación positiva y alta. Conclusión, la dirección se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

e) Hipótesis específica 5

i. Planteamiento de la hipótesis

H_0 : El control no se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

H_1 : El control se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

ii. Nivel de significancia: 5%

iii. Estadístico: Correlación de Rho de Spearman

Tabla 20*Correlación de Rho de Spearman entre control y calidad de servicio al usuario*

		Control	Calidad de servicio al usuario
Control	Coeficiente de correlación	1,000	,562**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Calidad de servicio al usuario	Coeficiente de correlación	,562**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

Fuente: Resultados de la encuesta

iv. Lectura del p - valor: El valor calculado del sig. bilateral es de 0.000 menor al nivel de significancia del 0.05

v. Decisión estadística: Se aceptó la hipótesis alterna (H_1), se realizó considerando el criterio siguiente:

- Si el sig. bilateral es superior a 0.05, se acepta la hipótesis nula (H_0).
- Si el sig. bilateral es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0).

vi. Conclusión estadística: Existe una correlación positiva y alta.

vii. Interpretación: Considerando el valor del sig. bilateral de 0.000 (menor a 0.05) se rechaza la hipótesis nula (H_0) por lo que se aceptó la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95 %. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.562 muestra que existe una relación positiva y alta. Conclusión, el control se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto al objetivo general, la gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, con una correlación de 0,794 y con un valor del sig. bilateral = 0,000 < 0.05. Asimismo, se encontró que el 61% de los encuestados manifestaron que el nivel de la gestión administrativa es bajo porque la estructura de organización y funciones de la entidad no tienen claridad y no están diseñadas de acuerdo a sus objetivos para prestar servicios de manera oportuna y responsable; por otro lado, el 64% de los encuestados manifestaron que el nivel de servicio al usuario en la entidad es bajo porque muchos servidores no muestran voluntad para prestar atención a las necesidades de los usuarios, los tiempos de respuesta a los trámites son muy prolongados, los servidores no muestran empatía con los usuarios y generalmente derivar a los usuarios de una sección a otra sin fundamento, muchos servidores no brindar una atención humanizada y no ofrecen soluciones a los problemas de los usuarios. Los resultados hallados guardan coherencia con los fundamentos teóricos de **Acosta** (2022), quien afirmó que un adecuado nivel de gestión administrativa incide positivamente en la atención al usuario y en la gestión pública en general del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, **Massuh** (2021) que afirmó que el 43.8% de los usuarios del Hospital General Quevedo de Ecuador afirmaron que la atención y calidad de servicio a los usuarios son regulares y existe muchas deficiencias, **Muñoz & Vargas** (2021) afirmaron que falta mejorar la calidad del servicio al usuario porque los servicios ofrecidos por el Registro Civil de Babahoyo de Ecuador son de carácter público y tramites obligatorios que genera cierta inconformidad por los precios que mantienen estos servicios, también existe mucha demanda y se demoran los trámites en la institución, **Mejía** (2023) quién manifestó que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio de los usuarios de la

ciudad de Pangua, **Prado** (2020) que afirmó que existe relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de atención del usuario Administración Central del Estado de Chile, **Pérez** (2019) que afirmó que no existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pólvora de San Martín, **Peña** (2018) quien afirmó que existe relación significativa y positiva alta entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos - Ancash ($p\text{-valor} < 0,05$ y $r = 0,805$), **Sifuentes** (2021) quien afirmó que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche de Loreto ($p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$), **Ramos** (2021) quien afirmó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Carmen Alto - Ayacucho, **Espinoza** (2021) quien afirmó que existe relación significativa entre la gestión administrativa efectiva y la calidad de servicio dentro de la Municipalidad Provincial de Huamanga y por **Salas** (2022) quien afirmó que existe relación significativa entre la comunicación organizacional y calidad de servicio a usuarios de la Municipalidad Distrital de Acocro - Ayacucho.

Respecto al objetivo específico 1, la planificación se relaciona forma positiva con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, con una correlación de 0,456 y con un valor del sig. bilateral = $0,000 < 0.05$. Asimismo, se encontró que el 56% de las personas encuestadas expresaron que la planificación en la entidad es de nivel bajo porque no existe una adecuada planificación en la atención a los usuarios, cuando se realizan los trámites administrativos y documentarios los usuarios no obtienen resultados deseados y porque la atención no siempre es integral. Los resultados hallados guardan coherencia con los resultados hallados por **Pérez** (2019) afirmó que el

58.82% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pólvora de San Martín manifestaron que el nivel de planificación es bajo, **Peña** (2018) afirmó que el 58.82% de los servidores de la Municipalidad Distrital de San Marcos – Ancash expresaron que el nivel de planificación fue de nivel bajo, **Sifuentes** (2021) afirmó que el 36.67% de trabajadores de la Municipalidad distrital de Tapiche de Loreto calificaron a la planificación como bajo, **Ramos** (2021) afirmó que el 58.46% de la de la Municipalidad distrital de Carmen Alto – Ayacucho consideraron que la planeación fue regular, **Espinoza** (2021) quien afirmó que la planificación en la Municipalidad Provincial de Huamanga fue bajo y por **Salas** (2022) afirmó que el 53.01% de los empleados de la Municipalidad Distrital de Acocro – Ayacucho calificaron a la planificación como bajo.

Respecto al objetivo específico 2, la organización se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, con una correlación de 0,637 y con un valor del sig. bilateral = 0,000 < 0.05. Asimismo, el 52% de los encuestados manifestaron que el nivel de la organización en la entidad es bajo porque la atención al usuario no se realiza de acuerdo a un adecuado diseño estratégico, no se realiza de acuerdo a los procesos administrativos considerados en el TUPA y no existe simplificación administrativa en los trámites. Los resultados hallados guardan coherencia con los resultados hallados por **Pérez** (2019) afirmó que el 47.83% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pólvora de San Martín manifestaron que el nivel de organización es bajo, **Peña** (2018) afirmó que el 50.42% de los servidores de la Municipalidad Distrital de San Marcos – Ancash expresaron que el nivel de organización fue de nivel bajo, **Sifuentes** (2021) afirmó que el 43.33% de trabajadores de la Municipalidad distrital de Tapiche de Loreto calificaron a la organización como bajo, **Ramos** (2021) afirmó que el 63.08% de la Municipalidad distrital de Carmen Alto –

Ayacucho consideraron que la organización fue deficiente, **Espinoza** (2021) quien afirmó que la organización en la Municipalidad Provincial de Huamanga fue deficiente y por **Salas** (2022) afirmó que el 40.96% de los empleados de la Municipalidad Distrital de Acocro – Ayacucho calificaron a la organización como bajo.

Respecto al objetivo específico 3, la integración se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, con una correlación de 0,577 y con un valor del sig. bilateral = 0,000 < 0.05. Asimismo, el 52% de los encuestados manifestaron que el nivel de la integración en la entidad es bajo porque la entidad no cuenta con personales calificados y amables, la entidad no cuenta con infraestructura amplia y equipada para una adecuada prestación de servicios y porque los trabajadores no conocen correctamente sus funciones y no tienen capacidad de gestionar y brindar una atención de calidad al usuario. Los resultados hallados guardan coherencia con los resultados hallados por **Pérez** (2019) afirmó que el 48.26% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pólvora de San Martín manifestaron que el nivel de integración es bajo, **Peña** (2018) afirmó que el 66.39% de los servidores de la Municipalidad Distrital de San Marcos – Ancash expresaron que el nivel de integración fue de nivel regular, **Sifuentes** (2021) afirmó que el 53.33% de trabajadores de la Municipalidad distrital de Tapiche de Loreto calificaron a la integración como bajo, **Ramos** (2021) afirmó que el 44.62% de la Municipalidad distrital de Carmen Alto – Ayacucho consideraron que la integración fue regular, **Espinoza** (2021) quien afirmó que la integración en la Municipalidad Provincial de Huamanga fue regular y por **Salas** (2022) afirmó que el 32.53% de los empleados de la Municipalidad Distrital de Acocro – Ayacucho calificaron a la integración como bajo.

Respecto al objetivo específico 4, la dirección se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, con una correlación de 0,576 y con un valor del sig. bilateral = 0,000 < 0.05. Asimismo, el 60% de las personas encuestadas expresaron que el nivel de dirección en la entidad es bajo porque no existe orientación adecuada para realizar trámites administrativos y documentarios, no existen procedimientos administrativos adecuados para la conducción de servicio de atención a los usuarios y el liderazgo de funcionarios no promueve una atención de calidad al usuario. Los resultados hallados guardan coherencia con los resultados hallados por **Pérez** (2019) afirmó que el 44.78% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pólvora de San Martín manifestaron que el nivel de dirección es bajo, **Peña** (2018) afirmó que el 64.23% de los servidores de la Municipalidad Distrital de San Marcos – Ancash expresaron que el nivel de dirección fue de nivel bajo, **Sifuentes** (2021) afirmó que el 47.78% de trabajadores de la Municipalidad distrital de Tapiche de Loreto calificaron a la dirección como regular, **Ramos** (2021) afirmó que el 50.77% de la Municipalidad distrital de Carmen Alto – Ayacucho consideraron que la dirección fue bajo, **Espinoza** (2021) quien afirmó que la dirección en la Municipalidad Provincial de Huamanga fue regular y por **Salas** (2022) afirmó que el 37.35% de los empleados de la Municipalidad Distrital de Acocro – Ayacucho calificaron a la dirección como bajo.

Respecto al objetivo específico 5, el control se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, con una correlación de 0,562 y con un valor del sig. bilateral = 0,000 < 0.05. Asimismo, el 51% de las personas encuestadas expresaron que el nivel de control en la entidad es bajo porque los servicios brindados no son óptimos y posibles de ser monitoreados con facilidad, entidad no tiene estrategias de control anticipada a problemas que se puedan suscitar y la

entidad no cuenta con estrategias de medidas correctivas en caso de errores involuntarios. Los resultados hallados guardan coherencia con los resultados hallados por **Pérez** (2019) afirmó que el 50.57% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pólvora de San Martín manifestaron que el nivel de control es bajo, **Peña** (2018) afirmó que el 40.90% de los servidores de la Municipalidad Distrital de San Marcos – Ancash expresaron que el nivel de control fue deficiente, **Sifuentes** (2021) afirmó que el 61.11% de trabajadores de la Municipalidad distrital de Tapiche de Loreto calificaron al control como regular, **Ramos** (2021) afirmó que el 47.69% de la Municipalidad distrital de Carmen Alto – Ayacucho consideraron al control como bajo, **Espinoza** (2021) quien afirmó que el control en la Municipalidad Provincial de Huamanga fue deficiente y por **Salas** (2022) afirmó que el 48.19% de los empleados de la Municipalidad Distrital de Acocro – Ayacucho calificaron al control como bajo.

CONCLUSIONES

- La gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, con una correlación de 0,794 y con un valor del sig. bilateral = 0,000 < 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) con un nivel de confianza del 95%. Asimismo, se encontró que el 61% de los encuestados manifestaron que el nivel de la gestión administrativa es bajo porque la estructura de organización y funciones de la entidad no tienen claridad y no están diseñadas de acuerdo a sus objetivos para prestar servicios de manera oportuna y responsable; por otro lado, el 64% de los encuestados manifestaron que el nivel de servicio al usuario en la entidad es bajo porque muchos servidores no muestran voluntad para prestar atención a las necesidades de los usuarios, los tiempos de respuesta a los trámites son muy prolongados, los servidores no muestran empatía con los usuarios y generalmente derivar a los usuarios de una sección a otra sin fundamento, muchos servidores no brindar una atención humanizada y no ofrecen soluciones a los problemas de los usuarios.
- La planificación se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, con una correlación de 0,456 y con un valor del sig. bilateral = 0,000 < 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) con un nivel de confianza del 95%. Asimismo, se encontró que el 56% de los encuestados manifestaron que la planificación en la entidad es de nivel bajo porque no existe una adecuada planificación en la atención a los usuarios, cuando se realizan los trámites administrativos y documentarios los usuarios no obtienen resultados deseados y porque la atención no siempre es integral.

- La organización se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, con una correlación de 0,637 y con un valor del sig. bilateral = 0,000 < 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) con un nivel de confianza del 95%. Asimismo, el 52% de los encuestados manifestaron que el nivel de la organización en la entidad es bajo porque la atención al usuario no se realiza de acuerdo a un adecuado diseño estratégico, no se realiza de acuerdo a los procesos administrativos considerados en el TUPA y no existe simplificación administrativa en los trámites.
- La integración se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, con una correlación de 0,577 y con un valor del sig. bilateral = 0,000 < 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) con un nivel de confianza del 95%. Asimismo, el 52% de los encuestados manifestaron que el nivel de la integración en la entidad es bajo porque la entidad no cuenta con personales calificados y amables, la entidad no cuenta con infraestructura amplia y equipada para una adecuada prestación de servicios y porque los trabajadores no conocen correctamente sus funciones y no tienen capacidad de gestionar y brindar una atención de calidad al usuario.
- La dirección se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, con una correlación de 0,576 y con un valor del sig. bilateral = 0,000 < 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) con un nivel de confianza del 95%. Asimismo, el 60% de los encuestados manifestaron que el nivel de dirección en la entidad es bajo porque no existe orientación adecuada para realizar trámites administrativos y documentarios, no existen procedimientos administrativos adecuados para la conducción de servicio

de atención a los usuarios y el liderazgo de funcionarios no promueve una atención de calidad al usuario.

- El control se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, con una correlación de 0,562 y con un valor del sig. bilateral = 0,000 < 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) con un nivel de confianza del 95%. Asimismo, el 51% de los encuestados manifestaron que el nivel de control en la entidad es bajo porque los servicios brindados no son óptimos y posibles de ser monitoreados con facilidad, entidad no tiene estrategias de control anticipada a problemas que se puedan suscitar y la entidad no cuenta con estrategias de medidas correctivas en caso de errores involuntarios.

RECOMENDACIONES

- A los Gerentes y Directores del Gobierno Regional de Ayacucho, implementar y desarrollar políticas de modernización de la gestión administrativa y servicio al usuario para mejorar el nivel de gestión pública basado en la adecuada prestación de servicios en los plazos establecidos.
- Al Gerente Regional de Planeamiento Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Ayacucho, impulsar y desarrollar medidas estratégicas para prevenir problemas que se pudieran presentar y con el objetivo de mejorar la calidad de servicio al usuario.
- Al Director de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ayacucho, impulsar y realizar talleres relacionados a los procedimientos de organizaciones de técnicas y funciones de simplificación administrativa para incrementar la eficacia y eficiencia de la organización y con el objetivo de mejorar el servicio a los usuarios.
- Al Director Regional de Administración del Gobierno Regional de Ayacucho, capacitar y dotar de conocimientos a los servidores públicos para que estos brinden atención y asesoría individualizada a los usuarios que realizan trámites en la entidad.
- A los Gerentes y Directores del Gobierno Regional de Ayacucho, mostrar capacidad de liderazgo y principio de autoridad para asegurar que las políticas institucionales se cumplan oportunamente y respondan de manera pertinente, valiosa, eficaz y eficiente a problemas de los usuarios.
- Al Jefe del Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional de Ayacucho, realizar monitoreos y evaluaciones permanentes e inopinadas al desarrollo de los servicios al usuario con la finalidad de corregir los tiempos prolongados, falta de

empatía y seguridad y diseñar planes de contingencia para aminorar los posibles riesgos futuros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acedo, G. (2011). *Gestión administrativa y tributaria de PYMES*. Madrid - España.

Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=h74MywAACAAJ&dq=gesti%C3%B3n+administrativa&hl=es&sa=X&redir_esc=y

Acosta, K. L. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno*

Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Ambato - Ecuador:

Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35592/1/53%20ADP.pdf>

Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. UF0036. Rioja -

Ecuador: Editorial Tutor Formación. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=F2-_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+al+usuario&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiKmKPbsun7AhU6D7kGHbRzBWU4ChDoAXoECAgQAg#v=onepage&q&f=false

Ariza, J. M., & Ariza, F. J. (2015). *Información y atención al cliente-consumidor-*

usuario. Madrid - España: McGraw-Hill/Interamericana de España. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=yiNHjwEACAAJ&dq=atencion+al+usuario&hl=es&sa=X&redir_esc=y

Cabrera, A. (2015). *Casos de gestión administrativa del comercio internacional*. Bogotá

- Colombia: Global Marketing. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=pLpQjwEACAAJ&dq=gesti%C3%B3n+administrativa&hl=es&sa=X&redir_esc=y

Cárdenas, A. (12 de junio de 2020). *¿Por qué el Estado no tiene capacidad de gestión?*

Obtenido de rpp.pe/columnistas/alonso_cardenas:

[https://rpp.pe/columnistas/alonso_cardenas/por-que-el-estado-no-tiene-](https://rpp.pe/columnistas/alonso_cardenas/por-que-el-estado-no-tiene-capacidad-de-gestion-noticia-1272645#:~:text=Estas%20son%3A%20i)%20Ausencia%20de,iv)%20Infraestructura%2C%20equipamiento%20y%20gesti%C3%B3n)

[capacidad-de-gestion-noticia-](https://rpp.pe/columnistas/alonso_cardenas/por-que-el-estado-no-tiene-capacidad-de-gestion-noticia-1272645#:~:text=Estas%20son%3A%20i)%20Ausencia%20de,iv)%20Infraestructura%2C%20equipamiento%20y%20gesti%C3%B3n)

[1272645#:~:text=Estas%20son%3A%20i\)%20Ausencia%20de,iv\)%20Infraestructura%2C%20equipamiento%20y%20gesti%C3%B3n](https://rpp.pe/columnistas/alonso_cardenas/por-que-el-estado-no-tiene-capacidad-de-gestion-noticia-1272645#:~:text=Estas%20son%3A%20i)%20Ausencia%20de,iv)%20Infraestructura%2C%20equipamiento%20y%20gesti%C3%B3n)

[ctura%2C%20equipamiento%20y%20gesti%C3%B3n](https://rpp.pe/columnistas/alonso_cardenas/por-que-el-estado-no-tiene-capacidad-de-gestion-noticia-1272645#:~:text=Estas%20son%3A%20i)%20Ausencia%20de,iv)%20Infraestructura%2C%20equipamiento%20y%20gesti%C3%B3n)

Carrasco, S. (2013). *Técnicas de información y atención al cliente/consumidor*. Madrid

- España: Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=j65yAgAAQBAJ&printsec=frontcover&](https://books.google.com.pe/books?id=j65yAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+al+usuario&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

[dq=atencion+al+usuario&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=j65yAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+al+usuario&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Chanamé, C. (13 de julio de 2017). *4 deficiencias de la gestión pública en el Perú que se deben resolver*. Obtenido de blogposgrado.ucontinental.edu.pe:

<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe>:

[https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-](https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver)

[en-peru-que-se-deben-resolver](https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver)

Díaz, J. R. (2015). *Gestión administrativa. La confianza en el lugar de trabajo*. Lima -

Perú. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=FVGJcGAAQBAJ&printsec=frontcover](https://books.google.com.pe/books?id=FVGJcGAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+administrativa&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20administrativa&f=false)

[&dq=gesti%C3%B3n+administrativa&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&](https://books.google.com.pe/books?id=FVGJcGAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+administrativa&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20administrativa&f=false)

[q=gesti%C3%B3n%20administrativa&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=FVGJcGAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+administrativa&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20administrativa&f=false)

Espinoza, L. R. (2021). *La gestión administrativa efectiva para la calidad de servicio en una municipalidad provincial en Ayacucho*. Lima - Perú: Universidad Cesar

Vallejo. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78038/Espinoza_LR-](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78038/Espinoza_LR-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

[SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78038/Espinoza_LR-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

[LR-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78038/Espinoza_LR-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

- García, E. (2014). *Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios*. Madrid - España: Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=t8cUBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+al+usuario&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Gil, J. V. (2013). *Fundamentos de atención al cliente*. Madrid - España: Editorial Elearning S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+al+usuario&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjFx4_Dsun7AhWvAbkGHZpeCooQ6AF6BAGEEAI#v=onepage&q&f=false
- González, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., & Verdezoto, G. O. (julio de 2020). Modelo de gestión administrativa. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Ciudad de México: McGraw-Hill. Obtenido de https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Loguzzo, A. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Buenos Aires - Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche. Obtenido de

<https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Madrid - España:

Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=jpzODwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+al+usuario&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Massuh, R. I. (2021). *Gestión administrativa y su incidencia en calidad del servicio a los usuarios del Hospital General Quevedo IESS, plan de capacitación*.

Quevedo - Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Obtenido de

<https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6381/1/T-UTEQ-184.pdf>

Mejía, D. X. (2023). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD*

Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023. Latacunga - Ecuador:

Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9973/1/MUTC-001410.pdf>

Mejía, D. X. (2023). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD*

Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023. Latacunga - Ecuador:

Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9973/1/MUTC-001410.pdf>

Muñoz, C., & Vargas, 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. Quevedo - Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Obtenido de

<https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6347/1/T-UTEQ-151.pdf>

Noriega, C. (03 de abril de 2019). *¿Cómo mejorar la atención al ciudadano en los canales digitales?* Obtenido de www.gobiernoenredes.gov.co:

<https://www.gobiernoenredes.gov.co/mejorar-la-atencion-al-ciudadano-los-canales-digitales/>

Palomo, M. (2014). *Atención al cliente*. Barcelona - España: Ediciones Paraninfo S.L.

Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=WWWgBwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+al+usuario&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjFx4_Dsun7AhWvAbkGHZpeCooQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=false

Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. Lima - Perú:

Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%c3%b1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peñañiel, J. A. (2020). *Efectos de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de la universidad técnica de Babahoyo, 2020*. Guayaquil - Ecuador:

Escuela Superior Politécnica del Litoral. Obtenido de

<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/51599/1/T-109905PROYECTO%20INTEGRADOR.pdf>

Pérez, G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la*

Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín.

Tingo María - Perú: Universidad Nacional Agraria de la Selva. Obtenido de

https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pin, A. J., & Salazar, G. E. (2023). *Gestión administrativa y su enfoque en la calidad del servicio al usuario*. Lima - Perú. Obtenido de <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2509>
- Prado, C. (2020). *Gestión administrativa y la satisfacción usuaria en el sector público*. Santiago - Chile: Universidad de Chila. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/179520/Tesis%20-%20Caterina%20Prado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Publicaciones Vértice S. L. (2010). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Málaga - España: Publicaciones Vértice S. L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=DdRdcnS5rDUC&printsec=frontcover&dq=atencion+al+usuario&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Ramos, E. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad distrital de Carmen Alto - Ayacucho*. Lima - Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6031/Etson%20RAMOS%20HUACCACHI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salas, M. (2022). *Comunicación organizacional y calidad de servicio a usuarios de la Municipalidad Distrital de Acocro, región Ayacucho, año 2021: Una revisión sistemática*. Lima - Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://socialinnovasciences.org/ojs/index.php/sis/article/view/93/105>
- Sifuentes, J. C. (2021). *Gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad Distrital de Tapiche, Provincia de Requena, Departamento Loreto, 2020*. Lima – Perú: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de [https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/6571/1/Gesti%C3%](https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/6571/1/Gesti%C3%99)

B3n%20administrativa_Calidad%20de%20atenci%C3%B3n_Usuario_Municipalidad%20Distrital%20de%20Tapiche.pdf

Sordo, A. (11 de mayo de 2022). *Mala atención al cliente: causas, consecuencias y ejemplos*. Obtenido de blog.hubspot.es: <https://blog.hubspot.es/service/ejemplos-mala-atencion-cliente>

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima - Perú: San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1
Matriz de consistencia

Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
“Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021”	<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre planificación y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre organización y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre integración y la calidad de servicio al usuario en la sede central</p>	<p>Objetivo general Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>Objetivo específicos Determinar cuál es la relación que existe entre planificación y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021. Determinar cuál es la relación que existe entre organización y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021. Determinar cuál es la relación que existe entre integración y la calidad de servicio al usuario en la sede central del</p>	<p>Hipótesis general La gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>Hipótesis específicas La planificación se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021. La organización se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021. La integración se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno</p>	<p>Variable independiente: Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Integración - Dirección - Control <p>Variable dependiente: Servicio al usuario</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta 	<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Descriptivo y estadístico</p> <p>Población: 134 usuarios de la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho.</p> <p>muestra: 100 usuarios de la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho</p> <p>Técnica: Encuesta</p>

	<p>del Gobierno Regional de Ayacucho 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre dirección y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre control y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021?</p>	<p>Gobierno Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>Determinar cuál es la relación que existe entre dirección y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>Determinar cuál es la relación que existe entre control y la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.</p>	<p>Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>La dirección se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>El control se relaciona positivamente con la calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Empatía 	<p>Instrumento: Cuestionario de tipo Likert.</p>
--	--	--	---	--	---

Anexo 2
Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Gestión administrativa	Es un conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una organización. Todo esto con la finalidad de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).	Planificación	Establece una planificación oportuna
			Logra resultados óptimos
			Tiene una visión a futuro
		Organización	Maneja diseños estratégicos
			Tiene estructuras administrativas
			Existe simplificación administrativa
		Integración	Tiene personal calificado
			Existe adecuada infraestructura
			Existe capacidad de abastecimiento
		Dirección	Existe orientación en trámites
			Existen procedimientos administrativos
			Existe liderazgo de funcionarios
		Control	Existe monitoreos posteriores
Tiene estrategias de control anticipada a problemas			
Existen medidas correctivas			
Servicio al usuario	Es la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales (Carrasco, 2013).	Elementos tangibles	Tiene una infraestructura adecuada
			Tiene equipamiento moderno
			Existe dotación tecnológica moderna
		Fiabilidad	Brindan servicios de calidad
			Existe atención adecuada
			Existe compromiso de los servidores
		Capacidad de respuesta	Existe disponibilidad para ayudar
			Existe atención oportuna
			Existen planes para solución a dificultades
		Seguridad	Muestran confianza para realizar trámites
			Tiene capacidad técnica especializada
			Existe seguridad en trámites documentarios
		Empatía	Muestran atención empática
Existe programación de horarios			

Anexo 3

Matriz de operacionalización del instrumento

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Cuestionario	Escala de medición
Gestión administrativa	Es un conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una organización. Todo esto con la finalidad de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).	Planificación	¿Existe una adecuada planificación en la atención a los usuarios?	Escala Likert, donde: 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
			¿Cuándo realiza sus trámites administrativos y documentarios obtiene resultados óptimos?	
			¿La atención que recibe es integral y con visión al futuro?	
		Organización	¿La atención al usuario sigue diseños estratégicos adecuados?	
			¿La atención al usuario se realiza en estricto cumplimiento de las estructuras y procesos administrativos considerados en el TUPA?	
		Integración	¿Percibe existencia de la simplificación administrativa cuando realiza sus trámites?	
			¿La entidad cuenta con personales calificados y amables, específicamente en el área de atención al usuario?	
¿La entidad cuenta con infraestructura amplia y equipada para una adecuada prestación de servicios?				
Dirección	¿Los trabajadores conocen correctamente sus funciones y tienen capacidad de gestionar y abastecer las necesidades?			
	¿Recibe una orientación adecuada cuando realiza sus trámites administrativos y documentarios?			
Control	¿Existen procedimientos administrativos adecuados para la conducción de servicio de atención a los usuarios?			
	¿El liderazgo de funcionarios promueve una atención de calidad al usuario?			
			¿Los resultados de los servicios brindados son óptimos y posibles de ser monitoreados con facilidad?	

Servicio al usuario	Es la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales (Carrasco, 2013).		¿La entidad tiene estrategias de control anticipada a problemas que se puedan suscitar?	Escala Likert, donde: 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
			¿La entidad cuenta con estrategias de medidas correctivas en caso de errores involuntarios?	
		Elementos tangibles	¿La entidad cuenta con planes de medidas correctivas en caso de errores involuntarios? ¿Cuenta con equipamiento adecuado para optimar la rapidez en la atención al usuario? ¿La dotación tecnológica reporta utilidad y facilidad, cuando los usuarios realizan sus trámites?	
		Fiabilidad	¿Los servicios que presta la entidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad de servicio? ¿Recibe una atención adecuada y oportuna de acuerdo a los plazos fijados? ¿El compromiso de los servidores ayudan en los procesos de tramitación adecuada de los documentos?	
		Capacidad de respuesta	¿Los trabajadores muestran disponibilidad y actitud amable con los usuarios? ¿Considera que la atención en la entidad es oportuna? ¿Los trabajadores proporcionan alternativas para solucionar las dificultades de los usuarios?	
		Seguridad	¿Los trabajadores muestran amabilidad y confianza con los usuarios? ¿Los trabajadores de la entidad tienen un alto nivel de capacidad técnica? ¿Percibe seguridad cuando realiza sus trámites?	
		Empatía	¿Los trabajadores de la entidad muestran empatía, para atender a las interrogantes de los usuarios? ¿Muestran interés por los trámites de los usuarios? ¿Los horarios de atención de las diversas oficinas de la entidad son coherentes para los usuarios?	

Anexo 4
Instrumento de investigación



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

La presente encuesta tiene como finalidad principal recolectar informaciones de interés, relacionado al tema: “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021”. Sobre este caso particular se le solicita que en los cuestionarios que a continuación se visualizan, marque usted la alternativa que considere correcto con un aspa (x), bajo el siguiente detalle:

1. Edad:
2. Género:
3. Ocupación:

1	2	3	4	5
“Nunca”	“Casi nunca”	“A veces”	“Casi siempre”	“Siempre”

GESTIÓN DE ADMINISTRATIVA	1	2	3	4	5
Planificación					
1. ¿Existe una adecuada planificación en la atención a los usuarios?					
2. ¿Cuándo realiza sus trámites administrativos y documentarios obtiene resultados óptimos?					
3. ¿La atención que recibe es integral y con visión al futuro?					
Organización					
4. ¿La atención al usuario sigue diseños estratégicos adecuados?					

5. ¿La atención al usuario se realiza en estricto cumplimiento de las estructuras y procesos administrativos considerados en el TUPA?					
6. ¿Percibe existencia de la simplificación administrativa cuando realiza sus trámites?					
Integración					
7. ¿La entidad cuenta con personales calificados y amables, específicamente en el área de atención al usuario?					
8. ¿La entidad cuenta con infraestructura amplia y equipada para una adecuada prestación de servicios?					
9. ¿Los trabajadores conocen correctamente sus funciones y tienen capacidad de gestionar y abastecer las necesidades?					
Dirección					
10. ¿Recibe una orientación adecuada cuando realiza sus trámites administrativos y documentarios?					
11. ¿Existen procedimientos administrativos adecuados para la conducción de servicio de atención a los usuarios?					
12. ¿El liderazgo de funcionarios promueve una atención de calidad al usuario?					
Control					
13. ¿Los resultados de los servicios brindados son óptimos y posibles de ser monitoreados con facilidad?					
14. ¿La entidad tiene estrategias de control anticipada a problemas que se puedan suscitar?					
15. ¿La entidad cuenta con estrategias de medidas correctivas en caso de errores involuntarios?					

SERVICIO AL USUARIO	1	2	3	4	5
Elementos tangibles					
16. ¿La infraestructura de la entidad, es la adecuada como la atención a los usuarios?					

17. ¿Cuenta con equipamiento adecuado para optimar la rapidez en la atención al usuario?					
18. ¿La dotación tecnológica reporta utilidad y facilidad, cuando los usuarios realizan sus trámites?					
Fiabilidad					
19. ¿Los servicios que presta la entidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad de servicio?					
20. ¿Recibe una atención adecuada y oportuna de acuerdo a los plazos fijados?					
21. ¿El compromiso de los servidores ayudan en los procesos de tramitación adecuada de los documentos?					
Capacidad de respuesta					
22. ¿Los trabajadores muestran disponibilidad y actitud amable con los usuarios?					
23. ¿Considera que la atención en la entidad es oportuna?					
24. ¿Los trabajadores proporcionan alternativas para solucionar las dificultades de los usuarios?					
Seguridad					
25. ¿Los trabajadores muestran amabilidad y confianza con los usuarios?					
26. ¿Los trabajadores de la entidad tienen capacidad técnica para satisfacer sus demandas?					
27. ¿ Percibe seguridad cuando realiza sus trámites?					
Empatía					
28. ¿Los trabajadores de la entidad muestran empatía para atender a las interrogantes de los usuarios?					
29. ¿Muestran interés por los trámites de los usuarios?					
30. ¿Los horarios de atención de las diversas oficinas de la entidad son coherentes para los usuarios?					

Anexo 5

Confiabilidad y validez del instrumento

Variable gestión administrativa

Resumen de procesamientos de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido/a	0	,0
	Total	100	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	15

Estadísticas de total de elemento

Ítems	Media	Varianza	Correlación	Alfa de Cronbach
Preg.1	34,35	159,240	,476	,912
Preg.2	34,15	164,634	,482	,910
Preg.3	34,70	162,232	,516	,910
Preg.4	34,41	155,557	,655	,905
Preg.5	34,59	154,810	,701	,903
Preg.6	34,42	152,812	,702	,903
Preg.7	34,41	155,133	,634	,906
Preg.8	34,43	158,955	,660	,905
Preg.9	34,29	154,067	,702	,903
Preg.10	34,92	167,933	,356	,914
Preg.11	34,45	158,614	,672	,905
Preg.12	34,86	157,495	,714	,903
Preg.13	34,66	159,237	,649	,905
Preg.14	34,63	158,074	,617	,906
Preg.15	34,31	155,246	,642	,905

El alfa de Cronbach para gestión administrativa es de 0.912 próximo a 1, lo que significa que es mayor la consistencia interna de los ítems analizados para el instrumento.

Variable servicio al usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido/a	0	,0
	Total	100	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	15

Estadísticas de total de elemento

Ítems	Media	Varianza	Correlación	Alfa de Cronbach
Preg.1	33,87	148,175	,703	,896
Preg.2	33,95	154,533	,619	,900
Preg.3	33,75	146,735	,763	,894
Preg.4	33,21	148,228	,588	,901
Preg.5	33,47	152,858	,563	,902
Preg.6	33,81	149,125	,642	,899
Preg.7	33,84	159,065	,468	,905
Preg.8	33,50	159,626	,470	,904
Preg.9	33,73	157,371	,476	,904
Preg.10	33,64	152,536	,601	,900
Preg.11	33,58	151,196	,648	,899
Preg.12	33,68	151,392	,619	,900
Preg.13	33,50	150,919	,612	,900
Preg.14	33,66	152,833	,561	,902
Preg.15	33,51	150,313	,594	,901

El alfa de Cronbach para servicio al usuario es de 0.906 próximo a 1, lo que significa que es mayor la consistencia interna de los ítems analizados para el instrumento.

Anexo 6
La data de procesamiento de datos

GESTIÓN ADMINISTRATIVA															
	PLANIFICACIÓN			ORGANIZACIÓN			INTEGRACIÓN			DIRECCIÓN			CONTROL		
	PREG.1	PREG.2	PREG.3	PREG.4	PREG.5	PREG.6	PREG.7	PREG.8	PREG.9	PREG.10	PREG.11	PREG.12	PREG.13	PREG.14	PREG.15
ENC.1	2	3	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
ENC.2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3
ENC.3	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	4	4
ENC.4	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	3	3	3	2	3
ENC.5	3	3	3	4	2	5	4	2	5	1	1	1	1	1	1
ENC.6	1	2	1	1	1	1	3	3	3	4	3	1	1	1	1
ENC.7	1	3	2	2	1	1	2	3	3	1	1	1	2	2	4
ENC.8	2	4	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2
ENC.9	4	3	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2	4	4
ENC.10	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4
ENC.11	1	4	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2
ENC.12	1	1	1	3	4	2	3	1	2	1	3	2	1	1	1
ENC.13	3	2	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	5
ENC.14	5	1	1	3	1	2	3	1	2	3	5	5	5	5	5
ENC.15	1	1	1	2	4	4	2	3	3	1	3	1	3	4	2
ENC.16	3	2	2	1	2	1	1	3	1	3	3	2	2	3	3
ENC.17	1	4	1	1	1	4	1	1	4	1	1	1	4	3	2
ENC.18	1	1	1	4	3	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1
ENC.19	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
ENC.20	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1

ENC.21	1	2	1	4	1	2	4	1	2	3	3	3	3	4	2
ENC.22	5	3	3	4	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3
ENC.23	1	4	1	4	2	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3
ENC.24	2	2	1	4	2	3	3	3	3	1	3	2	2	1	3
ENC.25	5	3	3	1	1	1	3	3	3	1	2	3	1	2	1
ENC.26	1	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	1	1	1	1
ENC.27	5	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3
ENC.28	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC.29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	3	3	5
ENC.30	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC.31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	3	3	5
ENC.32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENC.33	2	3	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
ENC.34	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3
ENC.35	1	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	4	4
ENC.36	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	3	3	3	2	3
ENC.37	3	3	3	4	2	5	4	2	5	1	1	1	1	1	1
ENC.38	1	2	1	1	1	1	3	3	3	4	3	1	1	1	1
ENC.39	1	3	2	2	1	1	2	3	3	1	1	1	2	2	4
ENC.40	2	4	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2
ENC.41	4	3	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2	4	4
ENC.42	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4
ENC.43	1	4	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2
ENC.44	1	1	1	3	4	2	3	1	2	1	3	2	1	1	1
ENC.45	3	2	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	5
ENC.46	5	1	1	3	1	2	3	1	2	3	5	5	5	5	5

ENC.47	1	1	1	2	4	4	2	3	3	1	3	1	3	4	2
ENC.48	3	2	2	1	2	1	1	3	1	3	3	2	2	3	3
ENC.49	1	4	1	1	1	4	1	1	4	1	1	1	4	3	2
ENC.50	1	1	1	4	3	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1
ENC.51	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
ENC.52	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
ENC.53	1	2	1	4	1	2	4	1	2	3	3	3	3	4	2
ENC.54	5	3	3	4	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3
ENC.55	1	4	1	4	2	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3
ENC.56	2	2	1	4	2	3	3	3	3	1	3	2	2	1	3
ENC.57	5	3	3	1	1	1	3	3	3	1	2	3	1	2	1
ENC.58	1	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	1	1	1	1
ENC.59	5	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3
ENC.60	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC.61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	3	3	5
ENC.62	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC.63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	3	3	5
ENC.64	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENC.65	2	3	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
ENC.66	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3
ENC.67	1	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	4	4
ENC.68	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	3	3	3	2	3
ENC.69	3	3	3	4	2	5	4	2	5	1	1	1	1	1	1
ENC.70	1	2	1	1	1	1	3	3	3	4	3	1	1	1	1
ENC.71	1	3	2	2	1	1	2	3	3	1	1	1	2	2	4
ENC.72	2	4	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2

ENC.73	4	3	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2	4	4
ENC.74	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4
ENC.75	1	4	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2
ENC.76	1	1	1	3	4	2	3	1	2	1	3	2	1	1	1
ENC.77	3	2	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	5
ENC.78	5	1	1	3	1	2	3	1	2	3	5	5	5	5	5
ENC.79	1	1	1	2	4	4	2	3	3	1	3	1	3	4	2
ENC.80	3	2	2	1	2	1	1	3	1	3	3	2	2	3	3
ENC.81	1	4	1	1	1	4	1	1	4	1	1	1	4	3	2
ENC.82	1	1	1	4	3	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1
ENC.83	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
ENC.84	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
ENC.85	1	2	1	4	1	2	4	1	2	3	3	3	3	4	2
ENC.86	5	3	3	4	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3
ENC.87	1	4	1	4	2	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3
ENC.88	2	2	1	4	2	3	3	3	3	1	3	2	2	1	3
ENC.89	5	3	3	1	1	1	3	3	3	1	2	3	1	2	1
ENC.90	1	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	1	1	1	1
ENC.91	5	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3
ENC.92	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC.93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	3	3	5
ENC.94	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC.95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	3	3	5
ENC.96	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENC.97	3	3	3	4	2	5	4	2	5	1	1	1	1	1	1
ENC.98	1	2	1	1	1	1	3	3	3	4	3	1	1	1	1

ENC.99	1	3	2	2	1	1	2	3	3	1	1	1	2	2	4
ENC.100	2	4	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2

SERVICIO AL USUARIO															
	ELEMENTOS TANGIBLES			FIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA			SEGURIDAD			EMPATÍA		
	PREG.1	PREG.2	PREG.3	PREG.4	PREG.5	PREG.6	PREG.7	PREG.8	PREG.9	PREG.10	PREG.11	PREG.12	PREG.13	PREG.14	PREG.15
ENC.1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENC.2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	1	3	3
ENC.3	1	1	1	1	2	3	3	3	2	3	5	2	3	3	2
ENC.4	2	4	2	4	2	2	3	3	2	1	1	1	2	3	3
ENC.5	1	1	1	1	1	1	3	4	3	4	2	2	4	2	5
ENC.6	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1
ENC.7	1	1	1	4	4	2	2	3	1	1	2	3	2	1	1
ENC.8	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	3	2	2	1	1
ENC.9	2	3	2	1	1	1	3	2	1	1	3	2	1	2	1
ENC.10	5	5	5	5	5	5	4	2	5	3	5	3	4	4	5
ENC.11	1	2	1	1	1	1	2	4	4	3	2	3	1	1	1
ENC.12	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	4	2
ENC.13	3	3	5	3	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1
ENC.14	4	1	4	5	2	1	3	1	2	3	3	5	3	1	2
ENC.15	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	4	4
ENC.16	3	2	3	3	2	2	1	1	1	4	3	2	1	2	1
ENC.17	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
ENC.18	1	2	3	1	1	1	4	2	2	3	2	3	4	3	3
ENC.19	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1

ENC.20	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2
ENC.21	1	3	2	1	2	1	4	3	4	3	4	4	4	1	2
ENC.22	5	1	2	5	3	3	1	4	1	3	2	1	4	2	3
ENC.23	1	3	2	3	4	1	4	4	3	1	2	3	4	2	3
ENC.24	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	4	2	3
ENC.25	2	2	2	5	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1
ENC.26	3	4	4	3	3	2	2	3	3	5	5	5	3	2	3
ENC.27	5	3	3	5	2	1	2	4	5	3	2	3	3	3	3
ENC.28	1	1	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC.29	3	2	4	5	5	5	1	3	2	3	4	4	5	5	5
ENC.30	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC.31	3	2	4	5	5	5	1	3	2	3	2	1	5	5	5
ENC.32	4	3	4	5	5	5	3	3	1	3	4	5	3	5	4
ENC.33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENC.34	2	1	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	1	3	3
ENC.35	1	1	1	1	2	3	3	3	2	3	5	2	3	3	2
ENC.36	2	4	2	4	2	2	3	3	2	1	1	1	2	3	3
ENC.37	1	1	1	1	1	1	3	4	3	4	2	2	4	2	5
ENC.38	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1
ENC.39	1	1	1	4	4	2	2	3	1	1	2	3	2	1	1
ENC.40	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	3	2	2	1	1
ENC.41	2	3	2	1	1	1	3	2	1	1	3	2	1	2	1
ENC.42	5	5	5	5	5	5	4	2	5	3	5	3	4	4	5
ENC.43	1	2	1	1	1	1	2	4	4	3	2	3	1	1	1
ENC.44	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	4	2
ENC.45	3	3	5	3	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1

ENC.46	4	1	4	5	2	1	3	1	2	3	3	5	3	1	2
ENC.47	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	4	4
ENC.48	3	2	3	3	2	2	1	1	1	4	3	2	1	2	1
ENC.49	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
ENC.50	1	2	3	1	1	1	4	2	2	3	2	3	4	3	3
ENC.51	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1
ENC.52	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2
ENC.53	1	3	2	1	2	1	4	3	4	3	4	4	4	1	2
ENC.54	5	1	2	5	3	3	1	4	1	3	2	1	4	2	3
ENC.55	1	3	2	3	4	1	4	4	3	1	2	3	4	2	3
ENC.56	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	4	2	3
ENC.57	2	2	2	5	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1
ENC.58	3	4	4	3	3	2	2	3	3	5	5	5	3	2	3
ENC.59	5	3	3	5	2	1	2	4	5	3	2	3	3	3	3
ENC.60	1	1	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC.61	3	2	4	5	5	5	1	3	2	3	4	4	5	5	5
ENC.62	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC.63	3	2	4	5	5	5	1	3	2	3	2	1	5	5	5
ENC.64	4	3	4	5	5	5	3	3	1	3	4	5	3	5	4
ENC.65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENC.66	2	1	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	1	3	3
ENC.67	1	1	1	1	2	3	3	3	2	3	5	2	3	3	2
ENC.68	2	4	2	4	2	2	3	3	2	1	1	1	2	3	3
ENC.69	1	1	1	1	1	1	3	4	3	4	2	2	4	2	5
ENC.70	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1
ENC.71	1	1	1	4	4	2	2	3	1	1	2	3	2	1	1

ENC.72	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	3	2	2	1	1
ENC.73	2	3	2	1	1	1	3	2	1	1	3	2	1	2	1
ENC.74	5	5	5	5	5	5	4	2	5	3	5	3	4	4	5
ENC.75	1	2	1	1	1	1	2	4	4	3	2	3	1	1	1
ENC.76	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	4	2
ENC.77	3	3	5	3	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1
ENC.78	4	1	4	5	2	1	3	1	2	3	3	5	3	1	2
ENC.79	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	4	4
ENC.80	3	2	3	3	2	2	1	1	1	4	3	2	1	2	1
ENC.81	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
ENC.82	1	2	3	1	1	1	4	2	2	3	2	3	4	3	3
ENC.83	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1
ENC.84	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2
ENC.85	1	3	2	1	2	1	4	3	4	3	4	4	4	1	2
ENC.86	5	1	2	5	3	3	1	4	1	3	2	1	4	2	3
ENC.87	1	3	2	3	4	1	4	4	3	1	2	3	4	2	3
ENC.88	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	4	2	3
ENC.89	2	2	2	5	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1
ENC.90	3	4	4	3	3	2	2	3	3	5	5	5	3	2	3
ENC.91	5	3	3	5	2	1	2	4	5	3	2	3	3	3	3
ENC.92	1	1	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC.93	3	2	4	5	5	5	1	3	2	3	4	4	5	5	5
ENC.94	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC.95	3	2	4	5	5	5	1	3	2	3	2	1	5	5	5
ENC.96	4	3	4	5	5	5	3	3	1	3	4	5	3	5	4
ENC.97	1	1	1	1	1	1	3	4	3	4	2	2	4	2	5

ENC.98	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1
ENC.99	1	1	1	4	4	2	2	3	1	1	2	3	2	1	1
ENC.100	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	3	2	2	1	1

Anexo 7
Consentimiento informado

Solicitud para realizar la investigación



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Ayacucho, 23 de febrero del 2023

SEÑOR:
WILFREDO OSCORIMA NUÑEZ
Gobernador Regional de Ayacucho,

Dirección: Jr. Callo 122 – Ayacucho

Ciudad.-

Con la debida atención:

Mediante la presente nos dirigimos a usted, previo cordial saludo, con la finalidad de solicitar el PERMISO para realizar nuestro trabajo de tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, con los servidores públicos y administrados – usuarios que concurren a la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho de su representada, sobre el Proyecto de Investigación de "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO 2021"; nos suscribimos a usted, agradeciendo anticipadamente su atención.

Atentamente,

Bach. Adm. MELIDA TORRE LANDEO
DNI N° 41776782

Correo electrónico: torre_mt@hotmail.com
Celular: 966816782

Bach. Adm. EFRAIM HUAYLLA CUSIUCHI
DNI N° 70123591

antonioh1133@gmail.com
celular: 979671465



Anexo 8

Aceptación de la solicitud para realizar la investigación



GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Ayacucho; 20 FEB 2023

CARTA N° 041 -2023-GRA/66-ORADM

Señores:

Bach. Adm. NELIDA TORRE LANDEO

BACH. Adm. EFRAIN A. HUAYLLACCAHUA CUSICHE

Presente.

Asunto : Sobre lo solicitado.

Ref. : Carta de fecha 23 de febrero del 2023

De mi mayor consideración:

Por el presente me dirijo a ustedes, para saludarlo cordialmente y, al mismo tiempo en atención al documento de la referencia: sobre la solicitud de Permiso para la realización de trabajo de tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Al respecto se comunica que se les otorga el permiso para los fines expuestos en el presente.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente;



GOBIERNO REGIONAL
AYACUCHO

JUSTO CHÁVEZ GUILLEN
Director Regional de Administración

Anexo 9

Planilla juicio de expertos

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Título de la investigación: "Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021".


Variable: Gestión de administrativa

Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
1: No cumple con el criterio	1: No cumple con el criterio	1: No cumple con el criterio	1: No cumple con el criterio
2: Nivel bajo	2: Nivel bajo	2: Nivel bajo	2: Nivel bajo
3: Nivel moderado	3: Nivel moderado	3: Nivel moderado	3: Nivel moderado
4: Nivel alto	4: Nivel alto	4: Nivel alto	4: Nivel alto

N°	Preguntas	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Dimensión 1: Planificación					
01	¿Existe una adecuada planificación en la atención a los usuarios?	4	4	4	4
02	¿Cuándo realiza sus trámites administrativos y documentarios obtiene resultados óptimos?	4	4	4	4
03	¿La atención que recibe es integral y con visión al futuro?	4	4	4	4
Dimensión 2: Organización					
04	¿La atención al usuario sigue diseños estratégicos adecuados?	4	4	4	4
05	¿La atención al usuario se realiza en estricto cumplimiento de las estructuras y procesos administrativos considerados en el TUPA?	4	4	4	4
06	¿Percibe existencia de la simplificación administrativa cuando realiza sus trámites?	4	4	4	4
Dimensión 3: Integración					
07	¿La entidad cuenta con personales calificados y amables, específicamente en el área de atención al usuario?	4	4	4	4
08	¿La entidad cuenta con infraestructura amplia y equipada para una adecuada prestación de servicios?	4	4	4	4
09	¿Los trabajadores conocen correctamente sus funciones y tienen capacidad de gestionar y abastecer las necesidades?	4	4	4	4
Dimensión 4: Dirección					
10	¿Recibe una orientación adecuada cuando realiza sus	4	4	4	4


 Dr. Luis Antonio Pérez Márquez
 Reg. N° 01239 - CLAD
 DNI N° 6099137

	trámites administrativos y documentarios?				
11	¿Existen procedimientos administrativos adecuados para la conducción de servicio de atención a los usuarios?	4	4	4	4
12	¿El liderazgo de funcionarios promueve una atención de calidad al usuario?	4	4	4	4
Dimensión 5: Control					
13	¿Los resultados de los servicios brindados son óptimos y posibles de ser monitoreados con facilidad?	4	4	4	4
14	¿La entidad tiene estrategias de control anticipada a problemas que se puedan suscitar?	4	4	4	4
15	¿La entidad cuenta con estrategias de medidas correctivas en caso de errores involuntarios?	4	4	4	4

Experto	Grado académico	Evaluación		Observaciones
Luis Antonio Pérez Márquez	Doctor en Gestión Pública	Calificación promedio	4	Ninguna
Firma y sello del validador en señal de conformidad	 Dr. Luis Antonio Pérez Márquez Reg. N° 01239 – CLAD DNI N° 08669137			

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Título de la investigación: "Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021"


Variable: Servicio al usuario

Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
1: No cumple con el criterio	1: No cumple con el criterio	1: No cumple con el criterio	1: No cumple con el criterio
2: Nivel bajo	2: Nivel bajo	2: Nivel bajo	2: Nivel bajo
3: Nivel moderado	3: Nivel moderado	3: Nivel moderado	3: Nivel moderado
4: Nivel alto	4: Nivel alto	4: Nivel alto	4: Nivel alto

N°	Preguntas	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Dimensión 1: Elementos tangibles					
01	¿La infraestructura de la entidad, es la adecuada como la atención a los usuarios?	4	4	4	4
02	¿Cuenta con equipamiento adecuado para optimar la rapidez en la atención al usuario?	4	4	4	4
03	¿La dotación tecnológica reporta utilidad y facilidad, cuando los usuarios realizan sus trámites?	4	4	4	4
Dimensión 2: Fiabilidad					
04	¿Los servicios que presta la entidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad de servicio?	4	4	4	4
05	¿Recibe una atención adecuada y oportuna de acuerdo a los plazos fijados?	4	4	4	4
06	¿El compromiso de los servidores ayudan en los procesos de tramitación adecuada de los documentos?	4	4	4	4
Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
07	¿Los trabajadores muestran disponibilidad y actitud amable con los usuarios?	4	4	4	4
08	¿Considera que la atención en la entidad es oportuna?	4	4	4	4
09	¿Los trabajadores proporcionan alternativas para solucionar las dificultades de los usuarios?	4	4	4	4
Dimensión 4: Seguridad					
10	¿Los trabajadores muestran amabilidad y confianza con los usuarios?	4	4	4	4


 Dr. Luis Antonio Pérez Márquez
 Reg. N° 01239 - CLAD
 DNI N° 08689137

11	¿Los trabajadores de la entidad tienen capacidad técnica para satisfacer sus demandas?	4	4	4	4
12	¿Percibe seguridad cuando realiza sus trámites?	4	4	4	4
Dimensión 5: Empatía					
13	¿Los trabajadores de la entidad muestran empatía para atender a las interrogantes de los usuarios?	4	4	4	4
14	¿Muestran interés por los trámites de los usuarios?	4	4	4	4
15	¿Los horarios de atención de las diversas oficinas de la entidad son coherentes para los usuarios?	4	4	4	4

Experto	Grado académico	Evaluación		Observaciones
Luis Antonio Pérez Márquez	Doctor en Gestión Pública	Calificación promedio	4	Ninguna
Firma y sello del validador en señal de conformidad	 Dr. Luis Antonio Pérez Márquez Reg. N° 01239 – CLAD DNI N° 08669137			

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Título de la investigación: "Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021".

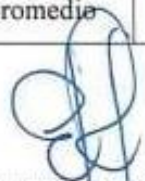
Variable: Gestión de administrativa

Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
1: No cumple con el criterio	1: No cumple con el criterio	1: No cumple con el criterio	1: No cumple con el criterio
2: Nivel bajo	2: Nivel bajo	2: Nivel bajo	2: Nivel bajo
3: Nivel moderado	3: Nivel moderado	3: Nivel moderado	3: Nivel moderado
4: Nivel alto	4: Nivel alto	4: Nivel alto	4: Nivel alto

Nº	Preguntas	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Dimensión 1: Planificación					
01	¿Existe una adecuada planificación en la atención a los usuarios?	4	3	4	4
02	¿Cuándo realiza sus trámites administrativos y documentarios obtiene resultados óptimos?	4	4	4	4
03	¿La atención que recibe es integral y con visión al futuro?	4	4	4	4
Dimensión 2: Organización					
04	¿La atención al usuario sigue diseños estratégicos adecuados?	4	4	4	4
05	¿La atención al usuario se realiza en estricto cumplimiento de las estructuras y procesos administrativos considerados en el TUPA?	4	4	4	4
06	¿Percibe existencia de la simplificación administrativa cuando realiza sus trámites?	4	4	4	4
Dimensión 3: Integración					
07	¿La entidad cuenta con personales calificados y amables, específicamente en el área de atención al usuario?	4	4	4	4
08	¿La entidad cuenta con infraestructura amplia y equipada para una adecuada prestación de servicios?	4	4	4	4
09	¿Los trabajadores conocen correctamente sus funciones y tienen capacidad de gestionar y abastecer las necesidades?	4	4	4	4
Dimensión 4: Dirección					
10	¿Recibe una orientación adecuada cuando realiza sus	4	4	4	3


 Mg. Roger Adrián Espinoza Parado
 REGISTRO N° 68248 - CLAD

	trámites administrativos y documentarios?				
11	¿Existen procedimientos administrativos adecuados para la conducción de servicio de atención a los usuarios?	4	4	4	4
12	¿El liderazgo de funcionarios promueve una atención de calidad al usuario?	4	4	4	4
Dimensión 5: Control					
13	¿Los resultados de los servicios brindados son óptimos y posibles de ser monitoreados con facilidad?	4	4	4	4
14	¿La entidad tiene estrategias de control anticipada a problemas que se puedan suscitar?	4	4	4	4
15	¿La entidad cuenta con estrategias de medidas correctivas en caso de errores involuntarios?	4	3	4	4

Experto	Grado académico	Evaluación		Observaciones
Roger Adrián Espinoza Parado	Mg. En Gestión Pública	Calificación promedio	4	Ninguna
Firma y sello del validador en señal de conformidad	 Mg. Roger Adrián Espinoza Parado REGISTRO N° 38242 - CLAD			

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Título de la investigación: "Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021"


Variable: Servicio al usuario

Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
1: No cumple con el criterio	1: No cumple con el criterio	1: No cumple con el criterio	1: No cumple con el criterio
2: Nivel bajo	2: Nivel bajo	2: Nivel bajo	2: Nivel bajo
3: Nivel moderado	3: Nivel moderado	3: Nivel moderado	3: Nivel moderado
4: Nivel alto	4: Nivel alto	4: Nivel alto	4: Nivel alto

Nº	Preguntas	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Dimensión 1: Elementos tangibles					
01	¿La infraestructura de la entidad, es la adecuada como la atención a los usuarios?	4	4	4	3
02	¿Cuenta con equipamiento adecuado para optimar la rapidez en la atención al usuario?	4	4	4	4
03	¿La dotación tecnológica reporta utilidad y facilidad, cuando los usuarios realizan sus trámites?	4	4	4	4
Dimensión 2: Fiabilidad					
04	¿Los servicios que presta la entidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad de servicio?	4	4	4	4
05	¿Recibe una atención adecuada y oportuna de acuerdo a los plazos fijados?	4	4	4	4
06	¿El compromiso de los servidores ayudan en los procesos de tramitación adecuada de los documentos?	4	4	4	4
Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
07	¿Los trabajadores muestran disponibilidad y actitud amable con los usuarios?	4	4	4	4
08	¿Considera que la atención en la entidad es oportuna?	4	4	4	4
09	¿Los trabajadores proporcionan alternativas para solucionar las dificultades de los usuarios?	4	4	4	4
Dimensión 4: Seguridad					
10	¿Los trabajadores muestran amabilidad y confianza con los usuarios?	4	3	4	4


 Mg. Roger Adrián Espinoza Parado
 REGISTRO N° 68248 - CIAD

11	¿Los trabajadores de la entidad tienen capacidad técnica para satisfacer sus demandas?	4	4	4	4
12	¿Percibe seguridad cuando realiza sus trámites?	4	4	4	4
Dimensión 5: Empatía					
13	¿Los trabajadores de la entidad muestran empatía para atender a las interrogantes de los usuarios?	4	4	4	4
14	¿Muestran interés por los trámites de los usuarios?	4	4	4	4
15	¿Los horarios de atención de las diversas oficinas de la entidad son coherentes para los usuarios?	4	3	4	4

Experto	Grado académico	Evaluación		Observaciones
Roger Adrián Espinoza Parado	Mg. En Gestión Pública	Calificación promedio	4	Ninguna
Firma y sello del validador en señal de conformidad	 Mg. Roger Adrián Espinoza Parado REGISTRO N° 28142 - CLAD			

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Título de la investigación: “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021”.

Variable: Gestión de administrativa

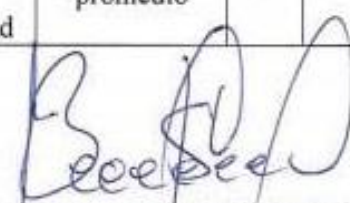
Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
1: No cumple con el criterio	1: No cumple con el criterio	1: No cumple con el criterio	1: No cumple con el criterio
2: Nivel bajo	2: Nivel bajo	2: Nivel bajo	2: Nivel bajo
3: Nivel moderado	3: Nivel moderado	3: Nivel moderado	3: Nivel moderado
4: Nivel alto	4: Nivel alto	4: Nivel alto	4: Nivel alto

Nº	Preguntas	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Dimensión 1: Planificación					
01	¿Existe una adecuada planificación en la atención a los usuarios?	4	4	4	4
02	¿Cuándo realiza sus trámites administrativos y documentarios y obtiene resultados óptimos?	4	4	3	4
03	¿La atención que recibe es integral y con visión al futuro?	4	4	4	4
Dimensión 2: Organización					
04	¿La atención al usuario sigue diseños estratégicos adecuados?	4	4	4	4
05	¿La atención al usuario se realiza en estricto cumplimiento de las estructuras y procesos administrativos considerados en el TUPA?	4	4	4	4
06	¿Percibe existencia de la simplificación administrativa cuando realiza sus trámites?	4	4	4	4
Dimensión 3: Integración					
07	¿La entidad cuenta con personales calificados y amables, específicamente en el área de atención al usuario?	4	4	4	4
08	¿La entidad cuenta con infraestructura amplia y equipada para una adecuada prestación de servicios?	4	4	4	4
09	¿Los trabajadores conocen correctamente sus funciones y tienen capacidad de gestionar y abastecer las necesidades?	4	4	3	4
Dimensión 4: Dirección					
10	¿Recibe una orientación adecuada cuando realiza sus	4	4	4	4



Julio Luis Berríos Feria
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
CIAD - 02524

	trámites administrativos y documentarios?				
11	¿Existen procedimientos administrativos adecuados para la conducción de servicio de atención a los usuarios?	4	4	4	4
12	¿El liderazgo de funcionarios promueve una atención de calidad al usuario?	4	4	4	4
Dimensión 5: Control					
13	¿Los resultados de los servicios brindados son óptimos y posibles de ser monitoreados con facilidad?	4	4	4	4
14	¿La entidad tiene estrategias de control anticipada a problemas que se puedan suscitar?	4	3	4	4
15	¿La entidad cuenta con estrategias de medidas correctivas en caso de errores involuntarios?	4	4	4	4

Experto	Grado académico	Evaluación		Observaciones
Julio Luis Berrios Feria	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	Calificación promedio	4	Ninguna
Firma y sello del validador en señal de conformidad	 Julio Luis Berrios Feria Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad CLAD - 02524			

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Título de la investigación: "Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho 2021"

Variable: Servicio al usuario

Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
1: No cumple con el criterio	1: No cumple con el criterio	1: No cumple con el criterio	1: No cumple con el criterio
2: Nivel bajo	2: Nivel bajo	2: Nivel bajo	2: Nivel bajo
3: Nivel moderado	3: Nivel moderado	3: Nivel moderado	3: Nivel moderado
4: Nivel alto	4: Nivel alto	4: Nivel alto	4: Nivel alto

Nº	Preguntas	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Dimensión 1: Elementos tangibles					
01	¿La infraestructura de la entidad, es la adecuada como la atención a los usuarios?	4	4	4	4
02	¿Cuenta con equipamiento adecuado para optimar la rapidez en la atención al usuario?	4	4	4	3
03	¿La dotación tecnológica reporta utilidad y facilidad, cuando los usuarios realizan sus trámites?	4	4	4	4
Dimensión 2: Fiabilidad					
04	¿Los servicios que presta la entidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad de servicio?	4	4	4	4
05	¿Recibe una atención adecuada y oportuna de acuerdo a los plazos fijados?	4	4	4	4
06	¿El compromiso de los servidores ayudan en los procesos de tramitación adecuada de los documentos?	4	4	4	4
Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
07	¿Los trabajadores muestran disponibilidad y actitud amable con los usuarios?	4	4	4	4
08	¿Considera que la atención en la entidad es oportuna?	4	4	4	3
09	¿Los trabajadores proporcionan alternativas para solucionar las dificultades de los usuarios?	4	4	4	4
Dimensión 4: Seguridad					
10	¿Los trabajadores muestran amabilidad y confianza con los usuarios?	4	4	4	4


 Julio Luis Berríos Feria
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 CIAO - 02524

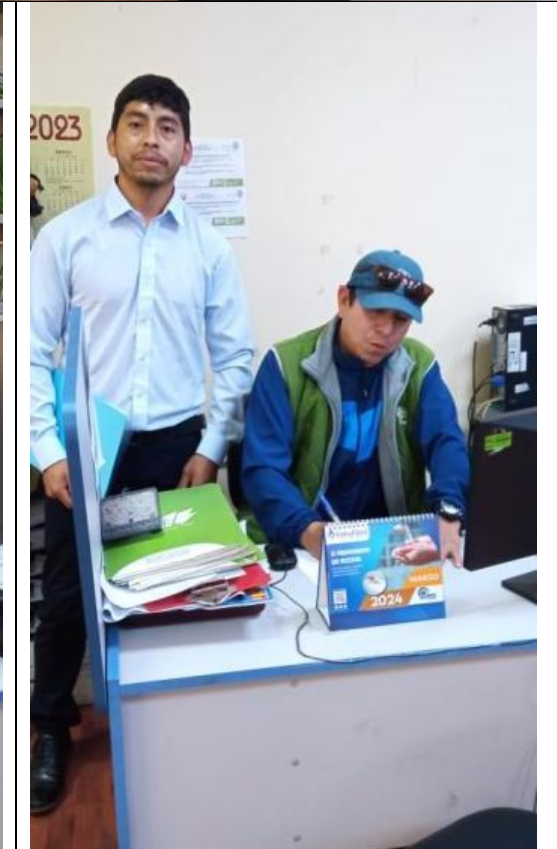
11	¿Los trabajadores de la entidad tienen capacidad técnica para satisfacer sus demandas?	4	4	4	4
12	¿Percibe seguridad cuando realiza sus trámites?	4	4	4	4
Dimensión 5: Empatía					
13	¿Los trabajadores de la entidad muestran empatía para atender a las interrogantes de los usuarios?	4	4	4	3
14	¿Muestran interés por los trámites de los usuarios?	4	4	4	4
15	¿Los horarios de atención de las diversas oficinas de la entidad son coherentes para los usuarios?	4	4	4	4

Experto	Grado académico	Evaluación		Observaciones
Julio Luis Berrios Fera	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	Calificación promedio	4	Ninguna
Firma y sello del validador en señal de conformidad	 Julio Luis Berrios Fera Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad CLAD - 02524			

Anexo 10

Fotos de la aplicación del instrumento

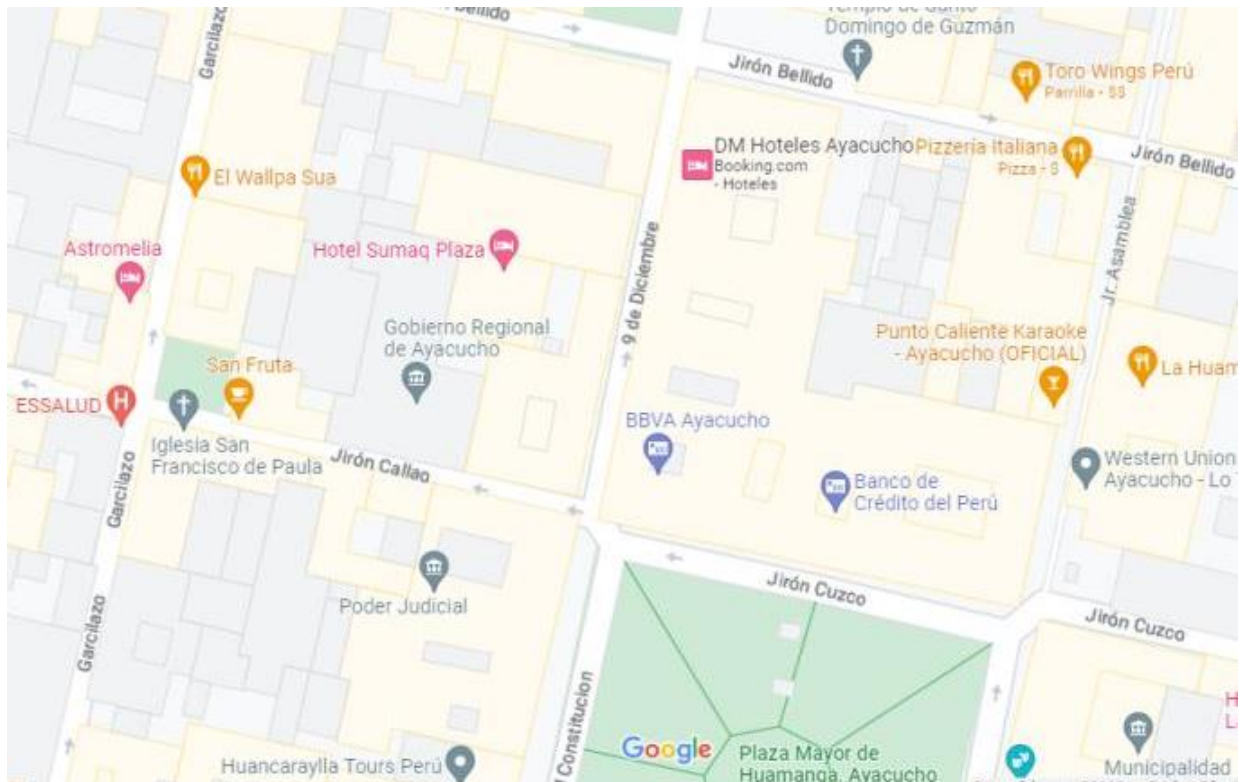






Anexo 11

Ubicación geográfica de la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho



Fuente: Google earth 2023